

REGLAMENTO GENERAL DE AFILIACIÓN, PRESTACIONES Y SERVICIOS MUTUALES. ASOCIACIÓN MUTUAL AMP.

TOMO I - DISPOSICIONES INSTITUCIONALES

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento General de Afiliación, Prestaciones y Servicios Mutuales (en adelante, el "Reglamento") tiene por objeto establecer las condiciones generales de afiliación, permanencia, acceso, funcionamiento, alcances, limitaciones, exclusiones, procedimientos administrativos, derechos y obligaciones que regirán la relación jurídica entre la Asociación Mutual AMP (en adelante, la "Mutual") y sus Asociados, así como el otorgamiento de las prestaciones, servicios y subsidios mutuales. Las prestaciones reguladas por este Reglamento constituyen beneficios mutuales otorgados conforme a los principios de ayuda recíproca, solidaridad, cooperación y equidad propios del sistema mutual argentino. La adhesión a la Mutual implica la aceptación plena, expresa e incondicionada del Estatuto Social, del presente Reglamento, de sus Anexos y de las resoluciones válidamente adoptadas por los órganos de gobierno de la entidad.

Artículo 2. Naturaleza Jurídica

Los servicios, prestaciones y subsidios regulados por este Reglamento son otorgados exclusivamente en el marco de la Ley N.º 20.321 de Asociaciones Mutuales y demás normativa complementaria aplicable. Las prestaciones poseen naturaleza mutual, asistencial y solidaria y no constituyen un contrato de seguro ni implican la asunción de riesgos asegurables en los términos de la Ley N.º 17.418 de Seguros. En consecuencia, la Mutual no sustituye compañías aseguradoras ni garantiza indemnizaciones integrales por daños, pérdidas o responsabilidades civiles. Los subsidios económicos previstos constituyen beneficios mutuales limitados, sujetos a disponibilidad, topes, requisitos de procedencia, auditoría y demás condiciones previstas en este Reglamento.

Artículo 3. Finalidad Mutual

La Mutual desarrolla sus actividades con fines exclusivamente mutuales, procurando satisfacer necesidades comunes de sus Asociados mediante sistemas organizados de ayuda recíproca.

Toda interpretación del presente Reglamento deberá preservar dicha finalidad, priorizando el interés colectivo de los Asociados y la sustentabilidad patrimonial de la Mutual.

Artículo 4. Principios Rectores

La interpretación y aplicación del presente Reglamento se regirá por los siguientes principios:

- a) Solidaridad Mutual.
- b) Ayuda Recíproca.
- c) Cooperación.
- d) Buena Fe.
- e) Transparencia.
- f) Igualdad entre los Asociados.
- g) Sustentabilidad económica.
- h) Protección del patrimonio mutual.
- i) Razonabilidad.
- j) Legalidad.

Artículo 5. Buena Fe

La relación entre la Mutual y sus Asociados deberá desarrollarse conforme al principio de buena fe previsto por el Código Civil y Comercial de la Nación. Las partes deberán comportarse con lealtad, colaboración, diligencia

y transparencia durante toda la vigencia de la afiliación. Toda conducta abusiva, fraudulenta o contraria a los fines mutuales habilitará la aplicación de las medidas previstas en este Reglamento.

TÍTULO II

MARCO NORMATIVO

Artículo 6. Normativa Aplicable

La relación jurídica entre la Mutual y sus Asociados se regirá por:

- a) Constitución Nacional.
- b) Ley N.º 20.321.
- c) Código Civil y Comercial de la Nación.
- d) Ley N.º 24.240 de Defensa del Consumidor, en cuanto resulte aplicable.
- e) Ley N.º 25.326 de Protección de Datos Personales.
- f) Resoluciones del Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES).
- g) Estatuto Social.
- h) El presente Reglamento.
- i) Sus Anexos.
- j) Las resoluciones de Asamblea y Comisión Directiva.

Artículo 7. Orden de Prelación

En caso de contradicción entre las distintas normas aplicables, prevalecerán:

- 1. Las normas de orden público.
- 2. La Ley N.º 20.321.
- 3. El Estatuto Social.
- 4. Las resoluciones de Asamblea.
- 5. Las resoluciones de Comisión Directiva.
- 6. El presente Reglamento.
- 7. Los Reglamentos Especiales.
- 8. Los Anexos.
- 9. La Solicitud de Adhesión.
- 10. Las Declaraciones Juradas y demás documentación suscripta por el Asociado.

Artículo 8. Integración Contractual

Integran un único cuerpo normativo y contractual:

- a) El Estatuto Social.
- b) El presente Reglamento.
- c) Los Reglamentos Especiales.
- d) Los Anexos.
- e) La Solicitud de Adhesión.
- f) Las Declaraciones Juradas.
- g) Los Consentimientos Informados.
- h) Las Autorizaciones de Débito.
- i) El Cuadro de Prestaciones Vigente.
- j) Toda documentación complementaria aprobada por la Comisión Directiva.

TÍTULO III

GLOSARIO DE DEFINICIONES

Artículo 9. Definiciones.

A los efectos de la interpretación y aplicación del presente Reglamento, los términos que a continuación se indican tendrán el siguiente significado, salvo que del contexto surja claramente una interpretación diferente.

1. Mutual

La Asociación Mutual AMP, persona jurídica constituida conforme a la Ley N.º 20.321, sus modificatorias y demás normas complementarias.

2. Estatuto Social

El Estatuto vigente de la Asociación Mutual AMP, aprobado por la autoridad competente, junto con sus futuras modificaciones.

3. Reglamento

El presente Reglamento General de Afiliación, Prestaciones y Servicios Mutuales, incluyendo sus anexos y futuras modificaciones.

4. Comisión Directiva

El órgano de administración de la Mutual con las facultades establecidas por la Ley N.º 20.321, el Estatuto Social y las resoluciones asamblearias.

5. Asociado

Toda persona cuya incorporación haya sido aprobada por la Mutual y mantenga vigente su afiliación.

6. Asociado Titular

El Asociado que figura registrado como titular de la afiliación y que ejerce los derechos derivados **de ella**.

7. Beneficiario

Persona habilitada para utilizar determinadas prestaciones conforme al presente Reglamento, sin adquirir por ello la calidad de Asociado.

8. Grupo Familiar

Conjunto de personas previamente registradas y aceptadas por la Mutual para acceder a las prestaciones que expresamente así lo permitan.

9. Afiliación

Relación jurídica existente entre la Mutual y el Asociado.

10. Prestación Mutual

Todo beneficio, servicio, asistencia o subsidio previsto en este Reglamento y otorgado por la Mutual.

11. Servicio

Prestación consistente en la realización de una actividad material o intelectual brindada por la Mutual o por un Prestador designado por ésta.

12. Subsidio

Prestación económica limitada destinada a colaborar parcialmente con un gasto determinado, sin carácter indemnizatorio.

13. Evento

Hecho o circunstancia que, reuniendo los requisitos reglamentarios, puede dar origen al otorgamiento de una prestación.

14. Siniestro

Evento dañoso susceptible de generar una prestación mutual relacionada con bienes, personas o servicios contemplados por este Reglamento.

15. Prestador

Persona humana o jurídica contratada por la Mutual para brindar servicios a los Asociados.

El Prestador actúa con autonomía técnica, jurídica y económica, no existiendo relación laboral, representación, mandato ni dependencia entre éste y la Mutual.

16. Prestador Autorizado

Prestador previamente designado o aprobado por la Mutual para intervenir en una prestación.

17. APP Oficial

Aplicación informática desarrollada o autorizada por la Mutual para la gestión de afiliaciones, prestaciones y comunicaciones.

18. Portal Institucional

Sitio web oficial de la Mutual y cualquier plataforma digital administrada por ésta.

19. Canales Oficiales

Todos los medios de comunicación autorizados por la Comisión Directiva con el fin de comunicar a sus asociados.

20. Domicilio Electrónico

Correo electrónico denunciado por el Asociado para recibir comunicaciones oficiales.

21. Notificación Electrónica

Toda comunicación emitida por medios digitales autorizados.

22. Día Hábil

Todo día en que la administración de la Mutual permanezca abierta al público, excluyendo sábados, domingos y feriados nacionales, salvo disposición expresa en contrario.

23. Mora

Estado en que incurre el Asociado por falta de pago oportuno de cualquiera de las obligaciones económicas a su cargo.

24. Carencia

Período durante el cual determinadas prestaciones no pueden ser utilizadas pese a encontrarse vigente la afiliación.

25. Vigencia

Período durante el cual una prestación puede ser utilizada conforme a las condiciones del presente Reglamento.

26. Vigencia Trimestral

Lapso de tres meses consecutivos computados conforme al criterio administrativo aprobado por la Comisión Directiva para cada prestación.

27. Auditoría

Conjunto de actuaciones administrativas, técnicas y documentales destinadas a verificar el cumplimiento de los requisitos reglamentarios para el otorgamiento de una prestación.

28. Inspector

Persona designada por la Mutual para realizar verificaciones técnicas o documentales.

29. Perito

Profesional independiente designado por la Mutual para emitir opinión técnica sobre hechos o daños relacionados con una prestación.

30. Documentación Respaldata

Toda documentación necesaria para acreditar la procedencia de una prestación.

31. Declaración Jurada

Manifestación efectuada por el Asociado cuya veracidad se presume y respecto de la cual asume plena responsabilidad legal.

32. Fraude

Toda acción u omisión dolosa destinada a obtener indebidamente prestaciones mutuales o inducir a error a la Mutual.

33. Uso Abusivo

Utilización de las prestaciones en forma contraria a los fines mutuales o excediendo los límites previstos en este Reglamento.

34. Fuerza Mayor

Todo hecho imprevisible o inevitable que imposibilite total o parcialmente la prestación de los servicios.

35. Caso Fortuito

Hecho ajeno a las partes que no hubiera podido preverse o que, previsto, no hubiera podido evitarse.

36. Prestación Aprobada

Prestación cuya procedencia hubiera sido expresamente autorizada por la Mutual.

37. Prestación Rechazada

Prestación cuya improcedencia hubiera sido determinada mediante resolución fundada.

38. Resolución Administrativa

Toda decisión emitida por la Mutual dentro de los procedimientos previstos en este Reglamento.

39. Anexos

Documentos complementarios aprobados por la Comisión Directiva que integran el presente Reglamento.

40. Cuadro de Prestaciones Vigente

Documento aprobado por la Comisión Directiva que contiene las prestaciones disponibles, topes económicos, frecuencias de uso, períodos de carencia y demás condiciones particulares aplicables en cada momento.

41. Conjunto Rodante del Vehículo: Comprende las cubiertas (neumáticos), llantas, ruedas completas y cualquier otro componente expresamente comprendido en el Anexo I para la prestación correspondiente. Según el plan mutual contratado por el Asociado, la prestación podrá alcanzar las cubiertas, las llantas, ambas conjuntamente o cualquiera de dichos componentes en forma individual, conforme a las condiciones establecidas en el Anexo I.

42. Interpretación

Toda referencia efectuada en el presente Reglamento a una prestación, servicio, subsidio, beneficio, cobertura, asistencia, trámite, solicitud, autorización, aprobación o procedimiento deberá entenderse realizada exclusivamente dentro del marco jurídico mutual regulado por la Ley N.º 20.321, careciendo de naturaleza asegurativa, indemnizatoria o financiera, salvo disposición legal expresa en contrario.

TITULO IV

AFILIACIÓN

Artículo 10. Solicitud de Ingreso

Toda persona que pretenda incorporarse a la Mutual deberá presentar la Solicitud de Adhesión, acompañando la documentación requerida y aceptando expresamente el contenido del presente Reglamento. La sola presentación de la solicitud o el pago inicial no implicarán aceptación automática de la afiliación.

Artículo 11. Derecho de Admisión

La admisión de nuevos Asociados constituye una facultad exclusiva de la Comisión Directiva o del órgano en quien ésta delegue expresamente dicha atribución.

La Mutual podrá requerir verificaciones de identidad, domicilio, capacidad, titularidad y/o posesión y/o tenencia legítima de bienes declarados y cualquier otra información necesaria para resolver la admisión.

Artículo 12. Declaración Jurada

Toda información suministrada por el solicitante tendrá carácter de Declaración Jurada.

La falsedad, ocultamiento, adulteración o inexactitud sustancial de los datos aportados facultará a la Mutual a rechazar la solicitud, suspender prestaciones, disponer la exclusión del Asociado o ejercer las acciones legales correspondientes.

Artículo 13. Actualización Permanente

El Asociado deberá mantener permanentemente actualizados todos sus datos personales, de contacto, grupo familiar, vehículos declarados, medios de pago y demás información relevante.

La omisión de dicha obligación liberará a la Mutual de responsabilidad cuando impida brindar prestaciones, efectuar notificaciones o verificar requisitos reglamentarios.

TOMO II

RÉGIMEN GENERAL DEL ASOCIADO

TÍTULO I

DEL ASOCIADO

Artículo 14. Calidad de Asociado

Podrán incorporarse como Asociados las personas humanas con capacidad suficiente y las personas jurídicas que reúnan los requisitos establecidos por la Ley N.º 20.321, el Estatuto Social y el presente Reglamento. La calidad de Asociado será personal e intransferible.

Artículo 15. Solicitud de Incorporación

La incorporación requerirá la presentación de la Solicitud de Adhesión y de toda la documentación exigida por la Mutual, quien podrá solicitar información adicional cuando resulte necesaria para verificar la identidad, capacidad, domicilio o cualquier otro dato relevante.

Artículo 16. Aceptación de la Solicitud

La presentación de la solicitud no generará derecho alguno hasta tanto la misma sea expresamente aprobada. La Mutual podrá aceptar, observar o rechazar la solicitud conforme a sus facultades estatutarias.

Artículo 17. Nacimiento de la Calidad de Asociado

La calidad de Asociado se adquirirá únicamente cuando concurren, en forma conjunta, los siguientes requisitos:

a) La aprobación expresa de la solicitud de incorporación por el órgano competente de la Mutual, conforme al Estatuto Social.

b) La registración administrativa del solicitante en los sistemas institucionales de la Mutual.

c) La presentación y validación de la documentación requerida para la afiliación.

d) La acreditación del pago de la cuota social y de las contribuciones que correspondan, cuando resulten exigibles.

e) La activación administrativa de la afiliación por parte de la Mutual.

La adquisición de la calidad de Asociado no implicará, por sí sola, la habilitación inmediata para acceder a todas las prestaciones mutuales.

El acceso a cada prestación mutual quedará sujeto, además, al cumplimiento de los requisitos específicos previstos en el presente Reglamento y en sus Anexos, incluyendo, cuando corresponda, los períodos de carencia, condiciones de procedencia, requisitos documentales, topes, límites de utilización y demás condiciones particulares aplicables.

Hasta tanto se encuentren cumplidos los requisitos precedentemente indicados, el solicitante o Asociado no podrá exigir el otorgamiento de prestaciones mutuales respecto de hechos o eventos alcanzados por dichas condiciones, sin perjuicio de los demás derechos que le reconozcan la Ley N.º 20.321, el Estatuto Social, el presente Reglamento y las normas de orden público aplicables.

La Mutual deberá comunicar al solicitante, por los medios oficiales habilitados, la aprobación o el rechazo de la solicitud de incorporación dentro de un plazo razonable contado desde que se encuentre completa la documentación requerida, sin perjuicio de las demoras que pudieran derivarse de verificaciones adicionales objetivamente justificadas.

Artículo 18. Asociado Titular.

Será Asociado Titular quien figure registrado como titular de la afiliación.

Corresponderá exclusivamente al Asociado Titular ejercer los derechos derivados de la afiliación, salvo disposición expresa en contrario.

Artículo 19. Beneficiarios

Los beneficiarios accederán únicamente a aquellas prestaciones que expresamente les reconozca el presente Reglamento. La incorporación de beneficiarios no implicará la adquisición de la calidad de Asociado.

Artículo 20. Grupo Familiar

Se entenderá por Grupo Familiar el integrado por las personas expresamente contempladas en cada prestación y previamente registradas por el Asociado Titular por los canales previstos que provee la Mutual. Definición de Grupo Familiar:

La incorporación producirá efectos únicamente desde su registraci3n administrativa.

Artículo 21. Vehículo Declarado

Las prestaciones vehiculares alcanzarán exclusivamente al vehículo previamente declarado y aceptado por la Mutua.

Toda modificaci3n, sustituci3n o baja deberá ser comunicada por el Asociado y producirá efectos desde su registraci3n administrativa.

TÍTULO II

DERECHOS DEL ASOCIADO

Artículo 22. Derechos Generales

Todo Asociado que mantenga su afiliaci3n vigente y regular tendrá derecho a ejercer los derechos reconocidos por la Ley N.º 20.321, el Estatuto Social y el presente Reglamento.

El ejercicio de dichos derechos estar4 sujeta al cumplimiento de las obligaciones econ3micas, administrativas y reglamentarias establecidas por la Mutua.

Artículo 23. Derecho a Solicitar Prestaciones

El Asociado que mantenga vigente su afiliaci3n y se encuentre al día en el cumplimiento de sus obligaciones podr4 solicitar las prestaciones mutuales previstas en el presente Reglamento, siempre que reuna las condiciones generales y particulares establecidas para cada una de ellas.

La procedencia de toda prestaci3n mutua quedará sujeta, en cada caso, al cumplimiento concurrente de los siguientes requisitos:

- a) Que el Asociado mantenga vigente su afiliaci3n al momento de producirse el hecho generador de la prestaci3n.
- b) Que la afiliaci3n no se encuentre suspendida por las causales previstas en el presente Reglamento.
- c) Que el Asociado haya cumplido los períodos de carencia aplicables, cuando correspondan.
- d) Que el hecho denunciado se encuentre comprendido dentro del alcance de la prestaci3n mutua solicitada.
- e) Que no resulte aplicable ninguna de las exclusiones previstas en este Reglamento o en los Anexos correspondientes.
- f) Que el Asociado presente, dentro de los plazos establecidos, la documentaci3n y demás elementos necesarios para la evaluaci3n de la solicitud.

La presentaci3n de una solicitud no implicará por sí sola el reconocimiento del derecho a percibir la prestaci3n mutua ni generará obligaci3n autom4tica de otorgamiento por parte de la Mutua.

La Mutua deber4 analizar la solicitud conforme a los procedimientos previstos en el presente Reglamento, pudiendo requerir informaci3n adicional, realizar auditorías, inspecciones o verificaciones técnicas cuando ello resulte razonablemente necesario para determinar la procedencia de la prestaci3n.

La resoluci3n deber4 ser fundada cuando deniegue total o parcialmente la prestaci3n solicitada y será comunicada al Asociado por los medios oficiales establecidos en el presente Reglamento.

Artículo 24. Derecho de Informaci3n

El Asociado tendrá derecho a recibir informaci3n clara, suficiente y actualizada respecto de:

- a) prestaciones vigentes;
- b) alcances y limitaciones;
- c) exclusiones;
- d) topes econ3micos;
- e) estado de cuenta;
- f) cuotas sociales;
- g) contribuciones mutuales;
- h) procedimientos administrativos;
- i) canales oficiales de atenci3n.

La Mutual pondrá dicha información a disposición mediante la APP Oficial, su sitio web institucional y los demás medios de comunicación que determine la Comisión Directiva.

Artículo 25. Derecho de Acceso a los Canales Digitales

La Mutual pondrá a disposición de los Asociados los canales digitales que determine la Comisión Directiva para facilitar la gestión de la afiliación y de las prestaciones mutuales.

A través de dichos canales, el Asociado podrá, según las funcionalidades habilitadas en cada momento:

- a) Consultar el estado de su afiliación.
- b) Verificar su situación de pago.
- c) Solicitar prestaciones mutuales.
- d) Presentar documentación.
- e) Consultar el estado de sus trámites.
- f) Actualizar determinados datos personales.
- g) Recibir comunicaciones institucionales.

La Mutual podrá incorporar, modificar, actualizar, reemplazar o discontinuar funcionalidades de los canales digitales por razones técnicas, operativas, de seguridad informática, mantenimiento, mejoras del servicio o cumplimiento de disposiciones legales, procurando que tales modificaciones no afecten irrazonablemente el acceso de los Asociados a las prestaciones mutuales.

El Asociado deberá utilizar los canales digitales de manera diligente, adoptando las medidas razonables para preservar la confidencialidad de sus credenciales de acceso.

El Asociado deberá informar inmediatamente a la Mutual cualquier sospecha de pérdida de confidencialidad, acceso no autorizado, uso indebido de sus credenciales o cualquier incidente de seguridad que pudiera comprometer su cuenta.

La Mutual adoptará medidas de seguridad razonables para proteger la información y las comunicaciones electrónicas, sin perjuicio de que el Asociado será responsable por la utilización de sus credenciales cuando el uso indebido resulte imputable a su conducta, negligencia o incumplimiento de las obligaciones de custodia previstas en el presente Reglamento.

La indisponibilidad temporal de los canales digitales por tareas de mantenimiento, fallas técnicas, fuerza mayor, caso fortuito o circunstancias ajenas al control razonable de la Mutual no implicará incumplimiento, siempre que la Mutual procure restablecer el servicio en un plazo razonable y mantenga habilitados, cuando resulte posible, canales alternativos de atención.

Artículo 26. Derecho de Revisión Administrativa

Cuando una prestación fuera rechazada total o parcialmente, el Asociado podrá solicitar su revisión administrativa dentro del plazo de treinta (30) días corridos contados desde la notificación de la decisión.

La solicitud deberá expresar los fundamentos del reclamo y acompañar toda la documentación que el Asociado considere pertinente.

La revisión será resuelta por el órgano competente conforme al procedimiento interno aprobado por la Comisión Directiva.

TÍTULO III

OBLIGACIONES DEL ASOCIADO

Artículo 27. Principio General de Colaboración

El Asociado deberá actuar en todo momento con buena fe, lealtad, transparencia y espíritu de colaboración con la Mutual. Las prestaciones mutuales constituyen beneficios solidarios financiados por el conjunto de los asociados, razón por la cual toda conducta que perjudique el patrimonio mutual será considerada especialmente grave.

Artículo 28. Obligación de Pago

El pago puntual de la cuota social, de las contribuciones mutuales y de los demás importes que resulten exigibles conforme al Estatuto Social, al presente Reglamento y a las resoluciones de la Comisión Directiva constituye una obligación esencial del Asociado para el mantenimiento de su afiliación y el acceso a las prestaciones mutuales.

El Asociado deberá arbitrar los medios necesarios para asegurar la disponibilidad de fondos y el correcto funcionamiento del medio de pago oportunamente informado a la Mutual, siendo de su exclusiva responsabilidad comunicar cualquier modificación, sustitución o inconveniente que pudiera afectar la percepción de los importes correspondientes.

La falta de pago producirá los efectos previstos en el presente Reglamento y en las normas internas de la Mutual, sin perjuicio del derecho del Asociado a regularizar su situación conforme al procedimiento de rehabilitación que resulte aplicable.

La Mutual podrá comunicar al Asociado la existencia de obligaciones impagas mediante cualquiera de los medios oficiales previstos en este Reglamento, sin que ello implique renuncia a los efectos que el presente Reglamento atribuye a la mora ni genere la obligación de efectuar intimaciones previas adicionales, salvo disposición legal de orden público que establezca un procedimiento diferente.

El incumplimiento en el pago no eximirá al Asociado de las demás obligaciones emergentes de su afiliación ni impedirá a la Mutual ejercer los derechos que le reconoce el presente Reglamento y la legislación vigente.

Artículo 29. Actualización Permanente de Datos

El Asociado deberá mantener permanentemente actualizados sus:

- a) datos personales;
- b) domicilio;
- c) domicilio electrónico;
- d) teléfonos;
- e) correo electrónico;
- f) vehículo declarado;
- g) grupo familiar;
- h) medios de pago.

Toda modificación deberá ser informada dentro de los cinco (5) días hábiles de producida.

Artículo 30. Deber de Veracidad

Toda información suministrada por el Asociado conservará durante toda la vigencia de la afiliación el carácter de Declaración Jurada. La Mutual podrá verificar en cualquier momento la autenticidad de los datos aportados. La falsedad, ocultamiento o adulteración de información constituirá falta grave y podrá dar lugar a la suspensión, exclusión o rechazo de prestaciones, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes.

Artículo 31. Deber de Colaboración con la Mutual

El Asociado deberá colaborar con todas las verificaciones, auditorías e investigaciones que resulten necesarias para la correcta administración de las prestaciones.

En particular deberá facilitar:

- a) documentación;
- b) fotografías;
- c) videos;
- d) presupuestos;
- e) facturas;
- f) inspecciones;
- g) cualquier otra evidencia requerida.

La negativa injustificada podrá motivar la suspensión del trámite o el rechazo de la prestación.

Artículo 32. Conservación de Evidencia

Cuando ocurra un hecho susceptible de generar una prestación mutual, el Asociado deberá adoptar todas las medidas razonables para preservar el estado de las cosas, conservar la evidencia relacionada con el evento y facilitar las tareas de verificación que correspondan.

En particular, el Asociado deberá, en la medida de lo posible:

- a) conservar el bien afectado en el estado en que quedó luego del evento;
- b) preservar fotografías, videos, documentación y demás elementos probatorios disponibles;
- c) facilitar las inspecciones, verificaciones o peritajes que la Mutual estime razonablemente necesarios;
- d) abstenerse de eliminar, modificar o destruir evidencia relevante para la evaluación de la prestación.

No obstante, el Asociado podrá efectuar las reparaciones o medidas indispensables cuando resulten necesarias para preservar la seguridad de las personas, evitar la agravación del daño, cumplir una obligación legal o permitir la continuidad normal del uso del bien, debiendo conservar, en la medida de lo posible, evidencia suficiente que permita verificar la ocurrencia y alcance del evento.

La realización de reparaciones de urgencia no implicará, por sí sola, la pérdida del derecho a solicitar la prestación mutual, sin perjuicio de la facultad de la Mutual de evaluar la suficiencia de la prueba aportada para acreditar la procedencia del beneficio solicitado.

La imposibilidad de efectuar una inspección como consecuencia de reparaciones previamente realizadas sólo constituirá causal de rechazo cuando dicha circunstancia impida objetivamente verificar el hecho denunciado o determine una imposibilidad razonable de evaluar la procedencia de la prestación.

Artículo 33. Denuncia Oportuna del Evento

Todo hecho susceptible de generar una prestación mutual deberá ser denunciado por el Asociado dentro de los plazos establecidos para cada prestación en el presente Reglamento o en sus Anexos.

La denuncia deberá efectuarse por los canales oficiales habilitados por la Mutual y contener, como mínimo, la información y documentación inicialmente requerida para la identificación del evento, sin perjuicio de la documentación adicional que posteriormente pudiera solicitarse.

La presentación de la denuncia fuera de los plazos previstos no determinará por sí sola el rechazo automático de la prestación. No obstante, la Mutual podrá rechazarla cuando la demora hubiera impedido o dificultado de manera objetiva y relevante la verificación del hecho denunciado, la realización de auditorías, inspecciones o peritajes, o la adecuada evaluación de la procedencia de la prestación mutual.

Cuando el Asociado invoque una causa razonable que hubiere impedido efectuar la denuncia en término, la Mutual deberá valorar las circunstancias particulares del caso al momento de resolver la procedencia de la solicitud.

La recepción de la denuncia no implicará reconocimiento alguno sobre la procedencia de la prestación solicitada.

Artículo 34. Uso Personal de las Prestaciones

Las prestaciones reguladas por este Reglamento poseen carácter estrictamente personal respecto del Asociado y de los beneficiarios expresamente habilitados.

Queda prohibida su utilización en favor de terceros no registrados, aun cuando exista vínculo familiar, autorización del Asociado o cualquier otra circunstancia similar.

Artículo 35. Intransferibilidad de los Beneficios

Las prestaciones mutuales reguladas en el presente Reglamento son de carácter estrictamente personal respecto del Asociado y de los beneficiarios expresamente habilitados para cada una de ellas. Los derechos emergentes de la afiliación no podrán ser cedidos, transferidos, comercializados, gravados, negociados ni utilizados en beneficio de terceros ajenos a la afiliación, salvo autorización expresa otorgada por la Mutual o disposición legal que establezca lo contrario.

Toda cesión o utilización indebida resultará inoponible a la Mutual y facultará a ésta a adoptar las medidas administrativas y disciplinarias previstas en el presente Reglamento, previa sustanciación del procedimiento correspondiente cuando así resulte aplicable.

Lo dispuesto en el presente artículo no impedirá que el Asociado otorgue autorizaciones específicas para la realización de gestiones administrativas, la presentación de documentación o el seguimiento de trámites, siempre que dichas autorizaciones no impliquen la transferencia del derecho a percibir la prestación mutual.

Artículo 36. Prohibición de Fraude

El Asociado deberá actuar con buena fe durante toda la relación mutual, absteniéndose de realizar cualquier acción u omisión destinada a obtener indebidamente prestaciones mutuales, subsidios, servicios o cualquier otro beneficio regulado por el presente Reglamento.

Sin que la siguiente enumeración tenga carácter taxativo, podrán constituir conductas fraudulentas:

- a) presentar documentación falsa, adulterada o materialmente inexacta;
- b) ocultar información relevante para la evaluación de una prestación;
- c) simular hechos o daños inexistentes;
- d) alterar fotografías, videos, presupuestos, facturas o cualquier otro elemento probatorio;
- e) formular reclamos duplicados respecto de un mismo hecho sin informarlo a la Mutua;
- f) falsear fechas, circunstancias o antecedentes relevantes;
- g) utilizar identidades ajenas o documentación correspondiente a terceros;
- h) procurar el otorgamiento de prestaciones mediante engaño, ardid o cualquier otra maniobra destinada a inducir a error a la Mutua.

Cuando existan elementos objetivos que permitan presumir razonablemente la existencia de una conducta fraudulenta, la Mutua podrá disponer la apertura del procedimiento de auditoría previsto en este Reglamento, solicitar la documentación adicional que estime pertinente y adoptar, con carácter preventivo, las medidas expresamente autorizadas por este Reglamento.

La comprobación de una conducta fraudulenta podrá dar lugar al rechazo de la prestación solicitada, a la aplicación del régimen disciplinario previsto en el presente Reglamento, al recupero de los importes indebidamente percibidos y al ejercicio de las acciones civiles, administrativas o penales que pudieran corresponder, respetando en todos los casos el procedimiento y el derecho de defensa del Asociado.

Artículo 37. Recupero de Prestaciones y Prohibición del Enriquecimiento Indebido

Las prestaciones mutuales previstas en el presente Reglamento tienen por finalidad satisfacer necesidades asistenciales de los Asociados dentro de los límites y condiciones aquí establecidos, no pudiendo constituir fuente de enriquecimiento indebido.

Cuando la Mutua detecte que una prestación, subsidio o beneficio hubiera sido otorgado por error material, duplicidad, falsedad de la información suministrada, incumplimiento de los requisitos reglamentarios o cualquier otra causa que determine su improcedencia, podrá iniciar el procedimiento administrativo de revisión correspondiente.

Concluido dicho procedimiento y previa resolución fundada, la Mutua podrá:

- a) disponer el recupero total o parcial de los importes indebidamente abonados;
- b) compensar dichos importes con créditos líquidos y exigibles que el Asociado mantenga frente a la Mutua, siempre que ello resulte legalmente procedente;
- c) reclamar extrajudicial o judicialmente las sumas adeudadas;
- d) ejercer las demás acciones que correspondan conforme a la legislación vigente.

En todos los casos, el Asociado tendrá derecho a efectuar el correspondiente descargo y aportar la documentación que estime pertinente antes del dictado de la resolución definitiva, salvo que la naturaleza de la medida adoptada justifique una actuación preventiva conforme al presente Reglamento.

La percepción de una prestación mutua no generará derechos adquiridos cuando se comprobare posteriormente que su otorgamiento resultó contrario a las disposiciones del presente Reglamento o a la normativa aplicable.

Artículo 38. Deber de Informar Modificaciones Relevantes

El Asociado deberá informar inmediatamente toda circunstancia que pueda influir sobre la procedencia o continuidad de las prestaciones en el plazo no superior a cinco (5) días hábiles, incluyendo:

- a) venta del vehículo;
- b) cambio de titularidad;
- c) modificación del grupo familiar;
- d) cambio de domicilio;
- e) modificación de medios de contacto;
- f) cualquier otra circunstancia relevante.

Artículo 39. Custodia de Credenciales

El Asociado será responsable de la guarda y confidencialidad de sus claves de acceso, usuarios, códigos de validación y demás mecanismos de autenticación utilizados para operar los sistemas informáticos de la Mutual. Toda operación realizada mediante las credenciales registradas se presumirá efectuada por el Asociado, salvo prueba fehaciente en contrario.

Artículo 40. Deber de Respeto Institucional y Conducta del Asociado

El Asociado deberá mantener, durante toda la vigencia de su afiliación, una conducta respetuosa y compatible con los principios de solidaridad, cooperación y buena fe que caracterizan al sistema mutual.

En sus relaciones con la Mutual, sus autoridades, empleados, asesores, productores, prestadores y demás asociados, deberá abstenerse de realizar conductas que afecten el normal funcionamiento institucional, incluyendo, entre otras:

- a) agresiones físicas o verbales;
- b) amenazas o actos de intimidación;
- c) expresiones injuriosas, discriminatorias o agravantes;
- d) hostigamiento o acoso;
- e) utilización abusiva o maliciosa de los canales de atención;
- f) denuncias manifiestamente falsas formuladas con conocimiento de su falsedad;
- g) cualquier otra conducta que, por su gravedad, resulte incompatible con los principios mutuales.

La formulación de reclamos, quejas, recursos administrativos o acciones judiciales en ejercicio regular de un derecho no constituirá por sí misma una infracción disciplinaria.

Cuando la Mutual considere que una conducta pudiera constituir una infracción al presente artículo, deberá sustanciar el procedimiento previsto en el régimen disciplinario antes de aplicar cualquier medida sancionatoria, garantizando al Asociado el ejercicio de su derecho de defensa.

Artículo 41. Consecuencias del Incumplimiento

El incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Reglamento facultará a la Mutual a adoptar las medidas que resulten razonablemente necesarias para preservar el patrimonio mutual, garantizar el correcto funcionamiento institucional y proteger los derechos del conjunto de los Asociados.

Según la naturaleza y gravedad del incumplimiento, la Mutual podrá:

- a) requerir al Asociado la subsanación de la irregularidad detectada dentro del plazo que se establezca;
- b) solicitar documentación o información complementaria;
- c) suspender preventivamente la tramitación de una prestación mutual cuando ello resulte necesario para verificar el cumplimiento de los requisitos reglamentarios;
- d) rechazar la prestación solicitada cuando, mediante resolución fundada, se determine que no concurren las condiciones necesarias para su otorgamiento;
- e) aplicar las medidas disciplinarias previstas en el presente Reglamento y en el Estatuto Social;
- f) reclamar el recupero de importes indebidamente percibidos;
- g) ejercer las acciones administrativas, civiles o penales que correspondan conforme a la legislación vigente.

Las medidas previstas en el presente artículo deberán adoptarse con observancia de los principios de razonabilidad, proporcionalidad, buena fe y debido procedimiento, respetando el derecho de defensa del Asociado cuando la naturaleza de la decisión así lo requiera.

La adopción de una medida preventiva no implicará prejuzgamiento sobre la responsabilidad del Asociado ni obstará al ejercicio de los recursos administrativos o judiciales que pudieran corresponder conforme a la normativa aplicable.

TOMO II

TÍTULO IV

RÉGIMEN DISCIPLINARIO DEL ASOCIADO

Artículo 42. Potestad Disciplinaria

La Mutual ejercerá su potestad disciplinaria con el objeto de preservar el patrimonio social, garantizar la igualdad entre los asociados, asegurar el correcto funcionamiento institucional y proteger la adecuada utilización de las prestaciones mutuales.

Las medidas disciplinarias deberán aplicarse con criterios de legalidad, razonabilidad, proporcionalidad y respeto por el derecho de defensa del asociado.

Artículo 43. Finalidad del Régimen Disciplinario

Las medidas disciplinarias tendrán por finalidad prevenir conductas contrarias a los principios mutuales, corregir incumplimientos reglamentarios y proteger los intereses colectivos de la Mutual y de sus asociados.

La aplicación de sanciones no tendrá carácter recaudatorio ni perseguirá fines distintos de los previstos en este Reglamento.

Artículo 44. Clasificación de las Medidas

Las medidas disciplinarias podrán consistir en:

- a) apercibimiento;
- b) suspensión preventiva;
- c) suspensión disciplinaria;
- d) exclusión como asociado.

La aplicación de una medida no impedirá el ejercicio de otras acciones civiles, administrativas o penales que pudieran corresponder.

Artículo 45. Graduación de las Medidas

Al determinar la medida disciplinaria correspondiente se considerarán especialmente:

- a) la gravedad del hecho;
- b) el daño ocasionado;
- c) la existencia de dolo o culpa;
- d) la reiteración de conductas similares;
- e) los antecedentes del asociado;
- f) la colaboración prestada durante la investigación;
- g) cualquier otra circunstancia relevante.

TÍTULO V

APERCIBIMIENTO

Artículo 46. Procedencia

El apercibimiento procederá respecto de incumplimientos leves que no hayan producido perjuicios relevantes para la Mutual ni para otros asociados. Constituirá una advertencia formal destinada a prevenir futuras infracciones.

Artículo 47. Efectos del Apercibimiento

El apercibimiento no suspenderá la afiliación ni impedirá el acceso a las prestaciones.

No obstante, quedará incorporado al legajo administrativo del asociado y podrá ser considerado como antecedente para la graduación de futuras medidas disciplinarias.

TITULO VI

SUSPENSIÓN PREVENTIVA

Artículo 48. Procedencia y Alcance de la Suspensión Preventiva

La Mutual podrá disponer, mediante resolución fundada, la suspensión preventiva de la tramitación de una prestación mutual o de los efectos administrativos vinculados a ella cuando existan elementos objetivos, verificables y razonablemente suficientes que permitan presumir la existencia de circunstancias que puedan afectar su procedencia.

La suspensión preventiva tendrá carácter exclusivamente cautelar y no implicará pronunciamiento definitivo sobre la existencia de incumplimientos, fraude o responsabilidad alguna por parte del Asociado.

Podrán constituir causas que justifiquen la adopción de esta medida, entre otras:

- a) inconsistencias relevantes entre la documentación presentada y los antecedentes disponibles;
- b) indicios razonables de adulteración documental o de información materialmente inexacta;
- c) imposibilidad objetiva de verificar el hecho denunciado con la información inicialmente aportada;
- d) necesidad de realizar inspecciones, auditorías, peritajes o verificaciones técnicas;
- e) existencia de investigaciones administrativas o judiciales directamente relacionadas con el hecho denunciado que puedan incidir en la procedencia de la prestación;
- f) cualquier otra circunstancia objetiva que torne razonablemente necesario suspender transitoriamente el trámite para preservar el patrimonio mutual y asegurar una adecuada evaluación de la solicitud.

La suspensión preventiva se limitará exclusivamente al tiempo razonablemente necesario para concluir las actuaciones de verificación y deberá levantarse tan pronto desaparezcan las circunstancias que la motivaron.

Durante su vigencia, la Mutual procurará impulsar las actuaciones necesarias para resolver la solicitud dentro de un plazo razonable.

Artículo 49. Alcance de la Suspensión Preventiva

Durante la suspensión preventiva la Mutual podrá:

- a) suspender la tramitación de solicitudes;
- b) diferir el pago de subsidios;
- c) requerir documentación adicional;
- d) realizar auditorías;
- e) designar peritos;
- f) efectuar inspecciones.

Las medidas adoptadas deberán guardar relación con los hechos investigados.

Artículo 50. Duración

La suspensión preventiva se mantendrá únicamente durante el tiempo razonablemente necesario para concluir la investigación administrativa.

Concluida ésta, la Mutual deberá resolver la continuidad o levantamiento de la medida.

Artículo 51. Levantamiento

La suspensión preventiva cesará:

- a) cuando desaparezcan las causas que la motivaron;
- b) cuando la investigación determine la inexistencia de irregularidades;
- c) cuando se dicte resolución definitiva.

TITULO VII

SUSPENSIÓN DISCIPLINARIA

Artículo 52. Procedencia

La suspensión disciplinaria podrá imponerse cuando el asociado incurra en incumplimientos graves que no justifiquen su exclusión definitiva.

Artículo 53. Efectos de la Suspensión Disciplinaria

La suspensión disciplinaria producirá, durante el plazo establecido en la resolución que la disponga, la suspensión temporal del ejercicio de aquellos derechos derivados de la afiliación cuya utilización resulte incompatible con la medida aplicada.

En particular, mientras la suspensión permanezca vigente, el Asociado no podrá:

- a) solicitar nuevas prestaciones mutuales;
- b) acceder a subsidios mutuales cuya procedencia dependa de una afiliación activa;
- c) incorporar nuevos beneficiarios o vehículos a su afiliación, salvo autorización expresa de la Mutual por razones debidamente justificadas.

La suspensión disciplinaria no afectará la continuidad de los procedimientos administrativos iniciados con anterioridad cuando el hecho generador de la prestación hubiera ocurrido antes de la fecha de suspensión, sin perjuicio de las facultades de auditoría y control previstas en el presente Reglamento.

La suspensión disciplinaria tampoco liberará al Asociado del cumplimiento de las obligaciones económicas derivadas de su afiliación, ni impedirá el ejercicio de las facultades de control, auditoría y recupero que correspondan a la Mutual.

La medida deberá guardar razonable proporcionalidad con la gravedad de la infracción comprobada.

Artículo 54. Duración

La suspensión disciplinaria tendrá la duración que determine la resolución correspondiente, atendiendo a la gravedad de la infracción.

Finalizado dicho plazo, el asociado recuperará automáticamente sus derechos, salvo resolución fundada en contrario.

Artículo 55. Obligaciones Durante la Suspensión

La suspensión disciplinaria no eximirá al asociado del cumplimiento de sus obligaciones reglamentarias ni del pago de las cuotas y contribuciones que correspondan.

TITULO VIII

EXCLUSIÓN

Artículo 56. Causales de Exclusión

Sin perjuicio de las causales previstas en la Ley N.º 20.321 y en el Estatuto Social, la Mutual podrá disponer la exclusión de un Asociado cuando, mediante el procedimiento disciplinario correspondiente y resolución fundada del órgano competente, se acrediten incumplimientos de especial gravedad incompatibles con la permanencia del Asociado dentro de la entidad.

Podrán constituir causales de exclusión, entre otras:

- a) la comisión de fraude o intento de fraude respecto de prestaciones mutuales;
- b) la presentación dolosa de documentación falsa o adulterada;
- c) la obtención o intento de obtención ilegítima de beneficios mutuales mediante engaño, ocultamiento o cualquier otra maniobra fraudulenta;
- d) la reiteración de incumplimientos graves a las obligaciones previstas en este Reglamento;
- e) la agresión física, amenazas graves o actos de violencia contra autoridades, empleados, prestadores o representantes de la Mutual;
- f) la realización de actos que ocasionen un perjuicio patrimonial relevante o afecten gravemente el normal funcionamiento institucional;
- g) cualquier otra conducta que, por su gravedad, resulte manifiestamente incompatible con los principios de solidaridad, ayuda recíproca, buena fe y cooperación que rigen la actividad mutual.

La enumeración precedente tendrá carácter meramente enunciativo y no limitará las demás causales de exclusión previstas por la legislación vigente, el Estatuto Social o las resoluciones válidamente adoptadas por los órganos competentes de la Mutual.

La exclusión únicamente podrá disponerse respetando el procedimiento disciplinario previsto en el presente Reglamento y en el Estatuto Social, garantizando en todos los casos el derecho de defensa del Asociado.

Artículo 57. Procedimiento

La exclusión únicamente podrá disponerse mediante el procedimiento previsto por el Estatuto Social, garantizando al asociado:

- a) conocimiento de los hechos imputados;
- b) plazo razonable para efectuar su descargo;
- c) posibilidad de ofrecer prueba;
- d) resolución fundada emitida por el órgano competente.

Artículo 58. Efectos de la Exclusión

La exclusión producirá:

- a) pérdida de la calidad de asociado;
- b) extinción de las prestaciones futuras;
- c) cancelación del acceso a plataformas institucionales;
- d) imposibilidad de solicitar nuevas prestaciones mientras subsistan las causales que motivaron la exclusión.

La exclusión no extinguirá las obligaciones económicas pendientes ni impedirá el recupero de créditos a favor de la Mutual.

Artículo 59. Recupero de Prestaciones Obtenidas Indebidamente

Cuando, como consecuencia de un procedimiento de auditoría, investigación administrativa o resolución firme dictada conforme al presente Reglamento, se comprobare que una prestación mutual, subsidio o beneficio hubiera sido obtenido en forma indebida, por error, mediante información falsa, documentación adulterada, ocultamiento de circunstancias relevantes, incumplimiento de los requisitos reglamentarios o cualquier otra causa que determine su improcedencia, la Mutual podrá disponer el recupero total o parcial de los importes abonados o de los beneficios otorgados.

A tal efecto, la Mutual podrá:

- a) intimar extrajudicialmente la restitución de las sumas indebidamente percibidas;
- b) compensar dichos importes con créditos líquidos, exigibles y legalmente compensables que el Asociado mantenga frente a la Mutual, cuando ello resulte jurídicamente procedente;
- c) promover las acciones judiciales, administrativas o extrajudiciales necesarias para obtener el recupero de las prestaciones indebidamente otorgadas;
- d) reclamar, cuando corresponda, los daños y perjuicios ocasionados por la conducta del Asociado, conforme a la legislación vigente.

La adopción de las medidas previstas en el presente artículo requerirá el dictado de una resolución fundada, previa sustanciación del procedimiento administrativo correspondiente y con respeto del derecho de defensa del Asociado, salvo las medidas preventivas expresamente autorizadas por el presente Reglamento.

El recupero previsto en este artículo será independiente de las sanciones disciplinarias que pudieran corresponder y del ejercicio de las acciones civiles, penales o administrativas derivadas de los mismos hechos.

Artículo 60. Independencia de Acciones

La aplicación de medidas disciplinarias será independiente del ejercicio de acciones civiles, penales o administrativas que pudieran corresponder conforme a la legislación vigente.

Artículo 61. Registro de Medidas Disciplinarias

La Mutual llevará un registro interno de las medidas disciplinarias aplicadas, el cual será reservado y utilizado exclusivamente para fines institucionales, administrativos, estadísticos y de control interno, con sujeción a la normativa sobre protección de datos personales.

TOMO III

TÍTULO I

Artículo 62. Derecho de Baja

El Asociado podrá solicitar en cualquier momento la baja de su afiliación mediante los canales oficiales habilitados por la Mutual.

La solicitud no extinguirá automáticamente la afiliación, la cual permanecerá vigente hasta su procesamiento administrativo y la fecha de efectividad determinada conforme al presente Reglamento.

Artículo 63. Forma de la Solicitud

La baja podrá solicitarse mediante:

- a) el portal web institucional <http://XXXXXXXXXXXXX> (Opcion “Boton de Baja”)
- b) correo electrónico institucional;
- c) formulario físico suscripto por el Asociado;
- d) cualquier otro medio que la Comisión Directiva habilite.

La Mutual podrá requerir mecanismos de autenticación de identidad antes de procesar la solicitud.

Artículo 64. Requisitos para la Baja

La baja voluntaria requerirá:

- a) identidad verificada del solicitante;
- b) inexistencia de actuaciones disciplinarias pendientes que justifiquen la continuidad del procedimiento;
- c) cumplimiento de los requisitos administrativos establecidos por la Mutual.

La existencia de deudas no impedirá la baja, pero no extinguirá las obligaciones pendientes de pago.

Artículo 65. Efectos de la Baja

La baja producirá:

- a) la pérdida de la condición de Asociado;
- b) el cese de las prestaciones futuras;
- c) la cancelación de accesos digitales;
- d) la finalización de la cobertura de los servicios contratados desde su fecha de efectividad.

Las prestaciones cuyo hecho generador hubiere ocurrido durante la vigencia de la afiliación continuarán su trámite conforme al presente Reglamento.

TÍTULO II

Artículo 66. Solicitud de Reingreso

Toda persona que hubiere perdido la calidad de Asociado podrá solicitar un nuevo ingreso.

El reingreso no constituirá continuación de la afiliación anterior.

Artículo 67. Nueva Evaluación

La Mutual podrá realizar una nueva evaluación integral del solicitante, verificando nuevamente el cumplimiento de todos los requisitos de admisión.

Artículo 68. Nueva Carencia

Toda readmisión dará origen a nuevos períodos de carencia respecto de todas las prestaciones, salvo resolución expresa de la Comisión Directiva.

TÍTULO III

FALLECIMIENTO DEL ASOCIADO

Artículo 69. Extinción

El fallecimiento del Asociado producirá la extinción de la afiliación, sin perjuicio de los derechos que pudieran corresponder respecto de prestaciones ya devengadas.

Artículo 70. Prestaciones Pendientes

Cuando el hecho generador hubiera ocurrido durante la vigencia de la afiliación, las prestaciones podrán tramitarse conforme al presente Reglamento, previa acreditación de la legitimación correspondiente.

TITULO IV

Artículo 71. Representación

Toda gestión podrá realizarse mediante representante con facultades suficientes.

La Mutual podrá exigir poder especial cuando la naturaleza del acto así lo requiera.

Artículo 72. Verificación

La Mutual podrá verificar en cualquier momento la autenticidad, vigencia y alcance de los poderes invocados.

TITULO V

Artículo 73. Domicilio Constituido

El domicilio denunciado por el Asociado tendrá carácter de domicilio especial a todos los efectos derivados de la relación mutual.

Toda modificación sólo producirá efectos desde su registración.

Artículo 74. Domicilio Electrónico

El correo electrónico informado por el Asociado constituirá domicilio electrónico válido para cursar notificaciones, comunicaciones, requerimientos y avisos relacionados con la afiliación.

Artículo 75. Canales Digitales

La APP Oficial, el portal web institucional y las plataformas electrónicas habilitadas constituirán canales oficiales de interacción entre la Mutual y el Asociado.

TITULO VI

Artículo 76. Medios Oficiales

Serán medios oficiales de comunicación:

- a) APP Oficial;
- b) correo electrónico registrado;
- c) portal institucional;
- d) WhatsApp institucional;
- e) mensajes SMS;
- f) notificaciones push;
- g) cualquier otro medio tecnológico aprobado por la Comisión Directiva.

Artículo 77. Validez de las Comunicaciones Electrónicas

Las comunicaciones, notificaciones, requerimientos, intimaciones, avisos y demás actos administrativos emitidos por la Mutual mediante los canales oficiales previstos en el presente Reglamento producirán sus efectos desde el momento en que razonablemente puedan considerarse puestos a disposición del Asociado, conforme a las características del medio de comunicación utilizado y siempre que hayan sido remitidos a los datos de contacto oportunamente informados por éste.

A tales efectos, el Asociado asume la obligación de mantener actualizados sus domicilios, direcciones de correo electrónico, números telefónicos y demás datos de contacto registrados ante la Mutual.

La Mutual deberá conservar registros razonables que permitan acreditar el envío o la puesta a disposición de las comunicaciones emitidas por medios electrónicos.

La eficacia de las comunicaciones electrónicas quedará sujeta a las normas de orden público aplicables y no impedirá al Asociado acreditar, cuando corresponda, circunstancias objetivas que hubieran imposibilitado razonablemente su recepción o conocimiento.

Artículo 78. Deber de Consulta de los Canales Oficiales

El Asociado deberá consultar periódicamente los canales oficiales de comunicación habilitados por la Mutual y verificar el contenido de las comunicaciones que le sean dirigidas por dichos medios.

La falta de lectura o consulta de una comunicación válidamente emitida no afectará, por sí sola, la eficacia de la actuación administrativa realizada por la Mutual, salvo que el Asociado acredite la existencia de circunstancias objetivas, ajenas a su voluntad y suficientemente justificadas, que hubieran impedido razonablemente el acceso a dicha comunicación.

Cuando la Mutual tome conocimiento de la existencia de errores manifiestos en los datos de contacto registrados o de circunstancias que razonablemente permitan presumir la imposibilidad de comunicación con el Asociado, procurará utilizar los demás canales oficiales disponibles antes de adoptar decisiones que puedan afectar significativamente sus derechos, siempre que ello resulte materialmente posible y no comprometa la eficacia de las actuaciones administrativas.

El cumplimiento de las obligaciones de comunicación por parte de la Mutual se apreciará conforme a los principios de buena fe, colaboración, razonabilidad y protección recíproca que inspiran la relación mutual.

TÍTULO VII

Artículo 79. Facultades Generales

La Mutual podrá adoptar todas las medidas administrativas, técnicas y operativas necesarias para garantizar el correcto funcionamiento institucional y la adecuada prestación de los servicios.

Artículo 80. Facultades de Auditoría

La Mutual podrá realizar auditorías documentales, técnicas, presenciales y digitales respecto de cualquier prestación solicitada.

Artículo 81. Inspecciones

La Mutual podrá inspeccionar vehículos, bienes, documentación y demás elementos vinculados con la prestación solicitada.

Artículo 82. Designación de Peritos

La Mutual podrá designar peritos, inspectores o profesionales independientes para verificar hechos, daños o circunstancias relacionadas con las prestaciones.

Artículo 83. Requerimiento de Información

La Mutual podrá requerir toda documentación, aclaración o antecedente que considere necesario para resolver una solicitud.

La falta de presentación dentro del plazo otorgado podrá determinar el archivo o rechazo del trámite.

Artículo 84. Facultad de Verificación de la Información

La Mutual podrá verificar la autenticidad, integridad y consistencia de la información, documentación y demás antecedentes aportados por el Asociado o por sus beneficiarios cuando ello resulte razonablemente necesario para evaluar la procedencia, continuidad o liquidación de una prestación mutual.

A tal efecto, la Mutual podrá efectuar consultas, solicitar informes, requerir aclaraciones o corroborar información con organismos públicos, registros oficiales, entidades privadas, compañías aseguradoras, prestadores de servicios, profesionales intervinientes o cualquier otra fuente legítima de información, siempre que dicha actuación resulte pertinente para el cumplimiento de los fines mutuales y se realice con sujeción a la legislación vigente.

Las actuaciones de verificación deberán observar los principios de buena fe, razonabilidad, proporcionalidad, confidencialidad y minimización de datos, limitándose exclusivamente a la información necesaria para el cumplimiento de la finalidad perseguida.

El tratamiento de los datos personales obtenidos durante las tareas de verificación se ajustará a las disposiciones de la Ley N.º 25.326 de Protección de los Datos Personales, sus normas reglamentarias y las políticas de privacidad aprobadas por la Mutual.

La negativa injustificada del Asociado a proporcionar la información razonablemente requerida o a colaborar con las tareas de verificación podrá ser valorada por la Mutual al momento de resolver la procedencia de la

prestación solicitada, siempre que dicha información resulte indispensable para la adecuada evaluación del caso.

Artículo 85. Suspensión Preventiva de la Tramitación de Prestaciones

La Mutual podrá disponer, mediante resolución fundada, la suspensión preventiva de la tramitación de una prestación mutual cuando existan circunstancias objetivas que razonablemente impidan continuar su evaluación o cuando resulte necesario preservar el patrimonio mutual hasta tanto concluyan las actuaciones de verificación correspondientes.

La suspensión preventiva podrá disponerse, entre otros supuestos, cuando:

- a) la documentación presentada resulte insuficiente o presente inconsistencias relevantes;
- b) sea necesario realizar inspecciones, auditorías, verificaciones técnicas o peritajes;
- c) existan indicios objetivos de irregularidades que requieran una investigación administrativa;
- d) se encuentre pendiente información cuya obtención resulte indispensable para resolver la solicitud;
- e) concurren otras circunstancias objetivas que justifiquen razonablemente la adopción de la medida.

La suspensión preventiva tendrá carácter exclusivamente cautelar y no implicará pronunciamiento definitivo sobre la procedencia o improcedencia de la prestación, ni importará atribución de responsabilidad al Asociado. Durante la vigencia de la suspensión preventiva, la Mutual impulsará las actuaciones necesarias para resolver la solicitud dentro de un plazo razonable, requiriendo únicamente la documentación e información que resulte pertinente para el esclarecimiento de los hechos.

La medida cesará una vez desaparecidas las circunstancias que la motivaron o cuando se dicte la resolución definitiva que corresponda.

Artículo 86. Rechazo de Prestaciones

La Mutual podrá rechazar toda solicitud que no reúna los requisitos establecidos en el presente Reglamento, debiendo expresar los fundamentos de su decisión.

Artículo 87. Recupero de Prestaciones y Acciones Patrimoniales

Cuando, como consecuencia de un procedimiento de auditoría o de una resolución administrativa firme dictada conforme al presente Reglamento, se determine que una prestación mutual hubiera sido otorgada en forma improcedente por error, falsedad de la información suministrada, incumplimiento de los requisitos reglamentarios, ocultamiento de circunstancias relevantes o cualquier otra causa legalmente suficiente, la Mutual podrá ejercer las acciones necesarias para obtener el recupero de los importes o beneficios indebidamente otorgados.

A tal efecto, la Mutual podrá:

- a) requerir extrajudicialmente la restitución de las sumas correspondientes;
- b) compensar dichos importes con créditos líquidos, exigibles y legalmente compensables existentes entre las partes, cuando ello resulte jurídicamente procedente;
- c) promover las acciones judiciales o administrativas tendientes al recupero de los importes indebidamente abonados;
- d) reclamar, cuando corresponda, los daños y perjuicios ocasionados por la conducta del Asociado, conforme a la legislación vigente.

Las medidas previstas en el presente artículo deberán sustentarse en una resolución fundada, dictada con posterioridad al procedimiento administrativo correspondiente, garantizando al Asociado el derecho a ser oído, efectuar su descargo y aportar la prueba que estime pertinente, sin perjuicio de las medidas preventivas expresamente autorizadas por el presente Reglamento.

El ejercicio de las acciones previstas en este artículo será independiente de la aplicación de las medidas disciplinarias que pudieran corresponder y no impedirá el ejercicio de las acciones civiles, penales o administrativas derivadas de los mismos hechos.

Artículo 88. Actualización de Procedimientos

La Comisión Directiva podrá aprobar y modificar procedimientos administrativos internos, instructivos operativos y protocolos de gestión, siempre que no alteren los derechos esenciales reconocidos en este Reglamento.

Artículo 89. Actualización de Anexos

Los Anexos que contengan cuadros de prestaciones, topes económicos, frecuencias, requisitos documentales o procedimientos específicos podrán ser modificados por resolución de la Comisión Directiva, sin necesidad de reformar el presente Reglamento.

Las modificaciones deberán ser comunicadas a los Asociados por los medios oficiales y serán aplicables a partir de la fecha indicada en la resolución correspondiente.

Artículo 90. Interpretación

Toda duda interpretativa será resuelta conforme a:

- a) la Ley N.º 20.321;
- b) el Estatuto Social;
- c) el presente Reglamento;
- d) las resoluciones de la Comisión Directiva;
- e) los principios mutuales;
- f) el Código Civil y Comercial de la Nación.

Las cláusulas del presente Reglamento deberán interpretarse de manera armónica, preservando la finalidad mutual, la buena fe y la sustentabilidad institucional, sin afectar los derechos reconocidos por normas de orden público.

Artículo 91. Integridad del Régimen de Afiliación

El presente Tomo regula íntegramente el régimen jurídico aplicable a la incorporación, permanencia, derechos, obligaciones, disciplina, continuidad de la afiliación y facultades institucionales de la Mutual respecto de sus Asociados.

TOMO IV

TÍTULO I

Artículo 92. Principio General

El sostenimiento económico de la Mutual y de las prestaciones mutuales reguladas en el presente Reglamento se financiará mediante la cuota social, las contribuciones mutuales específicas y los demás aportes válidamente establecidos conforme al Estatuto Social, las resoluciones de la Asamblea, las decisiones de la Comisión Directiva y la normativa vigente.

El cumplimiento oportuno de las obligaciones económicas constituye un requisito esencial para la permanencia de la afiliación y el acceso a las prestaciones mutuales.

Artículo 93. Cuota Social

La cuota social constituye el aporte periódico que todo Asociado deberá abonar para mantener vigente su condición de asociado, participar de la vida institucional de la Mutual y acceder a los derechos reconocidos por el Estatuto Social y el presente Reglamento.

Su importe será fijado y actualizado por los órganos competentes de la Mutual conforme a las facultades conferidas por el Estatuto Social y la normativa aplicable.

La cuota social será independiente de las contribuciones específicas correspondientes a prestaciones o servicios determinados, salvo que la Comisión Directiva disponga expresamente su integración en un único concepto de facturación.

Artículo 94. Contribuciones Mutuales Específicas

Las prestaciones mutuales que así lo requieran podrán financiarse mediante contribuciones específicas destinadas exclusivamente al sostenimiento de los respectivos fondos mutuales.

Las contribuciones específicas no tendrán naturaleza asegurativa ni constituirán primas de seguro, revistiendo exclusivamente el carácter de aportes mutuales destinados a financiar prestaciones solidarias conforme a la Ley N.º 20.321.

Los valores, modalidades de cálculo y condiciones de aplicación de dichas contribuciones serán los establecidos en el **Anexo I – Cuadro General de Prestaciones y Valores**, vigente en cada momento.

Artículo 95. Determinación y Actualización de Valores

Los importes correspondientes a la cuota social, contribuciones específicas, cargos administrativos autorizados, valores de adhesión y demás conceptos económicos serán determinados por la Comisión Directiva o por el órgano competente conforme al Estatuto Social.

Su actualización podrá responder, entre otros factores, a:

- a) la evolución de los costos operativos de la Mutual;
- b) la variación de los costos de prestación de los servicios;
- c) la incorporación o modificación de prestaciones mutuales;
- d) la necesidad de preservar el equilibrio económico-financiero de los fondos mutuales;
- e) la evolución de índices económicos objetivos que la Comisión Directiva considere pertinentes;
- f) cualquier otra circunstancia objetiva vinculada con la sustentabilidad institucional de la Mutual.

Toda actualización deberá aprobarse mediante resolución fundada de la Comisión Directiva y será comunicada a los Asociados por los medios oficiales previstos en el presente Reglamento con una antelación razonable a su entrada en vigencia, salvo que circunstancias excepcionales debidamente justificadas exijan una aplicación inmediata.

TÍTULO II

Artículo 96. Medios de Pago Habilitados

La Mutual habilitará los medios de pago que considere adecuados para facilitar el cumplimiento de las obligaciones económicas de los Asociados.

Entre ellos podrán incluirse, a título meramente enunciativo:

- a) débito automático en cuenta bancaria;
- b) débito automático en tarjeta de crédito;
- c) transferencia bancaria;
- d) transferencia inmediata mediante alias o CBU;
- e) billeteras virtuales;
- f) plataformas electrónicas de pago;
- g) pago presencial en entidades habilitadas;
- h) cualquier otro medio autorizado por la Comisión Directiva.

La habilitación, modificación o eliminación de un medio de pago constituirá una facultad administrativa de la Mutual y no generará derecho adquirido respecto de un mecanismo determinado.

Artículo 97. Elección del Medio de Pago

Al incorporarse a la Mutual, el Asociado deberá seleccionar alguno de los medios de pago habilitados y suministrar la información necesaria para su correcta instrumentación.

El Asociado será responsable de la exactitud y vigencia de los datos proporcionados.

Toda modificación deberá ser comunicada con la antelación suficiente para permitir su implementación administrativa.

Artículo 98. Débito Automático

Cuando el Asociado opte por el débito automático, autorizará a la Mutual a gestionar el cobro de las obligaciones económicas mediante el medio elegido.

El otorgamiento de dicha autorización no eximirá al Asociado de verificar la efectiva percepción de los importes correspondientes.

La imposibilidad de efectuar el débito por causas no imputables a la Mutual no extinguirá la obligación de pago ni modificará los efectos previstos en el presente Reglamento respecto de la mora.

Artículo 99. Responsabilidad sobre el Medio de Pago

El Asociado deberá mantener vigente y operativo el medio de pago informado a la Mutual.

Será de su exclusiva responsabilidad comunicar con la debida antelación cualquier circunstancia que pudiera impedir el correcto procesamiento de los débitos, incluyendo, entre otras:

- a) vencimiento o reemplazo de tarjetas;
- b) cierre de cuentas;
- c) modificación de CBU o alias;
- d) insuficiencia de fondos;
- e) revocación de autorizaciones de débito;
- f) cualquier otra circunstancia que afecte la percepción de los importes correspondientes.

La omisión de dicha comunicación no generará responsabilidad para la Mutual.

Artículo 100. Comprobantes de Pago

La Mutual emitirá los comprobantes correspondientes por los medios que determine la Comisión Directiva, pudiendo utilizar formatos físicos o electrónicos.

Los registros contables y administrativos de la Mutual constituirán principio de prueba respecto del estado de cuenta del Asociado, sin perjuicio del derecho de éste a solicitar las aclaraciones o rectificaciones que estime pertinentes.

TÍTULO III

Artículo 101. Exigibilidad de las Obligaciones Económicas

Las obligaciones económicas asumidas por el Asociado serán exigibles a partir de la fecha de vencimiento establecida para cada concepto, conforme al cronograma de pagos vigente o a las condiciones particulares de la afiliación.

La exigibilidad del pago no dependerá de la recepción de avisos, recordatorios o comunicaciones por parte de la Mutual, sin perjuicio de las gestiones de información y cobranza que ésta pueda realizar.

Artículo 102. Mora Administrativa

El incumplimiento en el pago de cualquiera de las obligaciones económicas producirá la mora administrativa del Asociado desde el vencimiento del plazo correspondiente, sin perjuicio de las comunicaciones de regularización que la Mutual pueda efectuar.

La mora administrativa tendrá por finalidad registrar el incumplimiento y habilitar el inicio de las gestiones administrativas de cobranza previstas en el presente Reglamento.

La configuración de la mora administrativa no producirá por sí sola la pérdida automática de la calidad de Asociado ni la suspensión inmediata de todas las prestaciones mutuales, salvo los efectos específicos previstos en este Reglamento para determinadas prestaciones o situaciones particulares.

Artículo 103. Gestión Administrativa de Regularización

Verificada la mora administrativa, la Mutual podrá realizar gestiones de regularización utilizando cualquiera de los medios oficiales de comunicación previstos en este Reglamento.

Dichas gestiones podrán comprender:

- a) recordatorios de vencimiento;
- b) avisos de deuda;
- c) propuestas de regularización;
- d) requerimientos de actualización del medio de pago;
- e) intimaciones administrativas;
- f) cualquier otra actuación destinada a obtener el cumplimiento voluntario de la obligación.

La realización de estas gestiones tendrá carácter administrativo y no implicará renuncia a los derechos que el presente Reglamento reconoce a la Mutual.

Artículo 104. Efectos de la Mora Administrativa

Mientras subsista la mora administrativa, la Mutual podrá ejercer las facultades previstas en el presente Reglamento, incluyendo aquellas relacionadas con la evaluación de solicitudes de prestaciones, siempre que las medidas adoptadas resulten compatibles con la naturaleza de la prestación solicitada y con las disposiciones específicas que la regulen.

Cuando una prestación requiera expresamente la inexistencia de mora como condición de procedencia, dicha exigencia deberá encontrarse prevista en el presente Reglamento o en el Anexo correspondiente.

Artículo 105. Suspensión de Prestaciones por Incumplimiento Económico

Cuando el presente Reglamento establezca que el cumplimiento de determinadas obligaciones económicas constituye requisito para acceder a una prestación mutua, la Mutual podrá suspender la tramitación o el otorgamiento de dicha prestación mientras subsista el incumplimiento, mediante resolución fundada.

La suspensión tendrá alcance exclusivamente respecto de las prestaciones cuya procedencia dependa del cumplimiento económico exigido y no implicará, por sí sola, la pérdida de la calidad de Asociado ni la extinción de los demás derechos que no resulten afectados por el incumplimiento.

Artículo 106. Regularización

El Asociado podrá regularizar en cualquier momento las obligaciones económicas pendientes mediante el pago de los importes adeudados o por cualquier otro mecanismo de regularización expresamente aceptado por la Mutual.

La regularización producirá los efectos previstos en el presente Reglamento y permitirá la rehabilitación administrativa conforme a las condiciones establecidas en los artículos siguientes.

TÍTULO IV

Artículo 107. Rehabilitación

Regularizada la situación económica del Asociado, la Mutual procederá a rehabilitar administrativamente la afiliación respecto de los efectos derivados de la mora, una vez verificado el efectivo ingreso de los fondos correspondientes.

La rehabilitación no tendrá efectos retroactivos, salvo resolución expresa de la Comisión Directiva o disposición específica prevista en el presente Reglamento.

Artículo 108. Alcance de la Rehabilitación

La rehabilitación permitirá al Asociado acceder nuevamente a las prestaciones mutuales respecto de los hechos que se produzcan con posterioridad a su efectiva rehabilitación, sin perjuicio de los períodos de carencia o condiciones particulares previstos para determinadas prestaciones.

Artículo 109. Rechazos de Débito

Cuando un débito automático resulte rechazado por causas no imputables a la Mutual, ésta podrá requerir al Asociado la regularización del pago y la actualización del medio de cobro correspondiente.

Los rechazos reiterados podrán motivar el requerimiento de sustitución del medio de pago oportunamente informado.

Artículo 110. Actualización del Medio de Pago

El Asociado deberá mantener permanentemente vigente el medio de pago elegido.

Toda modificación deberá comunicarse con la anticipación suficiente para evitar interrupciones en la percepción de las obligaciones económicas.

TÍTULO V

Artículo 111. Compensación de Créditos

Cuando existan créditos líquidos, exigibles y legalmente compensables entre la Mutual y el Asociado, podrá disponerse su compensación conforme a las disposiciones del Código Civil y Comercial de la Nación y del presente Reglamento.

Artículo 112. Errores Administrativos

La Mutual podrá rectificar errores materiales, duplicaciones, omisiones o inconsistencias administrativas detectadas en la gestión de la afiliación o de las prestaciones, dejando debida constancia de las modificaciones efectuadas y notificando al Asociado cuando tales rectificaciones afecten su situación jurídica o económica.

Artículo 113. Facultades de Administración Económica

La Comisión Directiva podrá dictar las normas operativas necesarias para la administración económica de la afiliación, incluyendo procedimientos de cobranza, registración contable, conciliación de pagos, actualización de medios de cobro y demás aspectos vinculados con la gestión administrativa de las obligaciones económicas, siempre que dichas normas no alteren los derechos y obligaciones esenciales previstos en el presente Reglamento.

Artículo 114. Disposiciones finales del Tomo.

Las disposiciones del presente Tomo se interpretarán de manera armónica con el régimen general de afiliación y con las normas específicas de cada prestación mutual. En caso de conflicto, prevalecerán las disposiciones especiales que regulen expresamente una prestación determinada, siempre que no contradigan el Estatuto Social ni las normas de orden público aplicables."

TOMO V

RÉGIMEN GENERAL DE TRAMITACIÓN DE PRESTACIONES MUTUALES

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 115. Objeto

El presente Tomo establece el régimen general aplicable a la solicitud, tramitación, evaluación, verificación, resolución, cumplimiento y revisión de todas las prestaciones mutuales administradas por la Mutual.

Sus disposiciones serán de aplicación obligatoria respecto de toda prestación mutual regulada en el presente Reglamento, cualquiera sea su naturaleza, modalidad de otorgamiento o forma de financiamiento, salvo que una disposición especial establezca expresamente un procedimiento diferente.

Las normas contenidas en este Tomo constituyen el procedimiento general aplicable a todas las prestaciones mutuales y deberán interpretarse en forma armónica con las disposiciones específicas de cada prestación.

Artículo 116. Ámbito de Aplicación

Las disposiciones del presente Tomo serán aplicables a todas las prestaciones mutuales otorgadas por la Mutual, incluyendo subsidios, asistencias, servicios, reintegros y cualquier otro beneficio mutual aprobado por la Comisión Directiva.

Cuando una prestación específica establezca requisitos adicionales o procedimientos particulares, éstos complementarán el presente régimen general sin sustituirlo, salvo disposición expresa en contrario.

Las disposiciones especiales prevalecerán únicamente respecto de aquellos aspectos específicamente regulados.

Artículo 117. Principios Rectores del Procedimiento

Toda prestación mutual será tramitada conforme a los siguientes principios:

- a) legalidad;
- b) buena fe;
- c) solidaridad mutual;
- d) ayuda recíproca;
- e) igualdad entre los Asociados;
- f) razonabilidad;
- g) proporcionalidad;
- h) celeridad administrativa;
- i) colaboración recíproca;

- j) transparencia;
- k) protección del patrimonio mutual;
- l) debido procedimiento.

La Mutual y el Asociado deberán colaborar activamente durante toda la tramitación de la prestación, procurando el rápido esclarecimiento de los hechos y la adecuada satisfacción de los fines mutuales.

Las decisiones adoptadas deberán encontrarse debidamente fundadas y guardar razonable relación con las circunstancias verificadas en cada caso.

TÍTULO II

INICIO DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 118. Legitimación para Solicitar Prestaciones

Podrán solicitar prestaciones mutuales:

- a) el Asociado Titular;
- b) el beneficiario expresamente habilitado para la prestación correspondiente;
- c) el representante legal;
- d) el apoderado con facultades suficientes;
- e) las personas autorizadas por el Asociado para realizar gestiones administrativas, cuando ello resulte compatible con la naturaleza de la prestación.

La Mutual podrá requerir la acreditación de identidad, representación o personería antes de admitir la presentación.

Artículo 119. Inicio del Procedimiento Administrativo

Toda prestación mutual deberá solicitarse mediante alguno de los canales oficiales habilitados por la Mutual.

La presentación de la solicitud dará inicio al procedimiento administrativo correspondiente y habilitará la apertura del expediente interno de la prestación.

La apertura del expediente no implicará reconocimiento alguno acerca de la procedencia de la prestación mutual solicitada.

Artículo 120. Oportunidad de la Solicitud

Las solicitudes deberán presentarse dentro de los plazos establecidos para cada prestación en el presente Reglamento o en el Anexo correspondiente.

Cuando no exista plazo específico, deberán formularse dentro de un plazo razonable contado desde la ocurrencia del hecho que origine la prestación.

La presentación extemporánea únicamente podrá determinar el rechazo de la solicitud cuando la demora hubiera impedido objetivamente verificar el hecho denunciado o afectado sustancialmente la posibilidad de evaluar la procedencia de la prestación.

Artículo 121. Canales Oficiales de Presentación

Las solicitudes podrán presentarse mediante:

- a) APP Oficial;
- b) Portal Institucional;
- c) correo electrónico institucional;
- d) línea telefónica habilitada;
- e) oficinas administrativas;
- f) prestadores autorizados, cuando corresponda;
- g) cualquier otro canal que la Comisión Directiva habilite mediante resolución.

La Mutual podrá establecer canales específicos para determinadas prestaciones cuando razones técnicas, operativas o de seguridad así lo aconsejen.

Artículo 122. Contenido Mínimo de la Solicitud

Toda solicitud deberá contener, en la medida en que resulte aplicable:

- a) identificación del Asociado;

- b) identificación del beneficiario, cuando corresponda;
- c) prestación mutual solicitada;
- d) descripción circunstanciada del hecho;
- e) fecha aproximada de ocurrencia;
- f) lugar de ocurrencia;
- g) datos de contacto actualizados;
- h) documentación inicial disponible.

Cuando la información aportada resulte insuficiente para iniciar adecuadamente la evaluación administrativa, la Mutual podrá requerir su ampliación conforme a las disposiciones del presente Tomo.

La omisión subsanable de alguno de los datos precedentemente indicados no producirá, por sí sola, el rechazo automático de la solicitud.

TÍTULO III

DOCUMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

CAPÍTULO I

DOCUMENTACIÓN INICIAL

Artículo 123. Finalidad de la Documentación Inicial

La documentación inicial tendrá por finalidad permitir la apertura del expediente administrativo, la identificación preliminar del hecho denunciado y el inicio de la evaluación de la prestación mutual solicitada.

La documentación inicial no tendrá por objeto acreditar en forma definitiva la procedencia de la prestación, sino proporcionar los elementos mínimos necesarios para iniciar su tramitación.

Artículo 124. Determinación de la Documentación Inicial

Cada prestación mutual establecerá, en el Anexo I – Cuadro General de Prestaciones y Valores, la documentación inicial requerida para su tramitación.

La Mutual no podrá exigir, al momento de la apertura del expediente, documentación distinta de la prevista para dicha etapa, salvo que existan circunstancias objetivas que razonablemente justifiquen un requerimiento adicional.

Artículo 125. Apertura del Expediente

Presentada la documentación inicial suficiente para identificar el hecho denunciado y la prestación solicitada, la Mutual procederá a la apertura del expediente administrativo.

La apertura del expediente no implicará reconocimiento alguno acerca de la procedencia de la prestación mutual, ni limitará las facultades de auditoría, verificación o control previstas en el presente Reglamento.

CAPÍTULO II

DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

Artículo 126. Facultad de Requerimiento

Durante la tramitación del expediente, la Mutual podrá requerir al Asociado toda documentación, información, aclaración o antecedente que resulte razonablemente necesario para verificar la procedencia de la prestación solicitada.

Todo requerimiento deberá guardar relación directa con el objeto del trámite y respetar los principios de razonabilidad, proporcionalidad y buena fe.

Artículo 127. Alcance de la Documentación Complementaria

La documentación complementaria podrá comprender, entre otros elementos:

- a) fotografías;
- b) registros audiovisuales;
- c) presupuestos;
- d) facturas;

- e) comprobantes de pago;
- f) certificados;
- g) informes técnicos;
- h) denuncias administrativas o policiales, cuando correspondan;
- i) informes emitidos por organismos públicos o privados;
- j) cualquier otro antecedente objetivamente vinculado con la prestación solicitada.

La enumeración precedente tendrá carácter meramente enunciativo.

Artículo 128. Plazo para su Presentación

La Mutual fijará un plazo razonable para la presentación de la documentación complementaria, teniendo en consideración la naturaleza de la prestación, la complejidad del requerimiento y las circunstancias particulares del caso.

Cuando existan causas justificadas, el Asociado podrá solicitar una prórroga antes del vencimiento del plazo originalmente otorgado.

La Mutual resolverá dicha solicitud conforme a criterios de razonabilidad.

Artículo 129. Valoración de la Documentación

La documentación presentada será apreciada por la Mutual conforme a los principios de buena fe, sana crítica, razonabilidad y libre valoración de la prueba administrativa.

La Mutual podrá requerir aclaraciones cuando existan contradicciones, inconsistencias o dudas razonables acerca de la autenticidad, integridad o alcance de la documentación aportada.

CAPÍTULO III

DOCUMENTACIÓN INDISPENSABLE

Artículo 130. Concepto

Se considerará documentación indispensable aquella cuya ausencia impida objetivamente verificar la existencia del hecho denunciado, la identidad del beneficiario, el cumplimiento de los requisitos esenciales de procedencia o cualquier otro extremo cuya acreditación resulte imprescindible para resolver la solicitud.

Artículo 131. Intimación de Presentación

Cuando la Mutual advierta la falta de documentación indispensable, deberá intimar al Asociado para que proceda a su presentación dentro de un plazo razonable, indicando:

- a) la documentación requerida;
- b) la finalidad del requerimiento;
- c) las consecuencias reglamentarias derivadas de su falta de presentación.

Artículo 132. Consecuencias de su Falta

La ausencia de documentación indispensable no determinará automáticamente el rechazo de la prestación.

Sólo podrá rechazarse la solicitud cuando, vencido el plazo otorgado y previa valoración de las circunstancias particulares del caso, la Mutual concluya mediante resolución fundada que la falta de dicha documentación impide objetivamente determinar la procedencia de la prestación mutual.

Artículo 133. Documentación Sobreviniente

La documentación indispensable presentada con posterioridad a la resolución de rechazo podrá dar lugar, a pedido del Asociado, a la reapertura del expediente, siempre que ello resulte compatible con la naturaleza de la prestación y con los plazos establecidos en el presente Reglamento.

La reapertura no implicará el reconocimiento automático del derecho invocado, debiendo la Mutual efectuar una nueva evaluación integral de la solicitud.

CAPÍTULO IV

CONSERVACIÓN Y VALOR PROBATORIO

Artículo 134. Conservación de la Documentación

La Mutual conservará la documentación incorporada a los expedientes durante el plazo que resulte necesario para:

- a) la administración de las prestaciones;
- b) el cumplimiento de obligaciones legales y reglamentarias;
- c) auditorías internas o externas;
- d) la defensa de sus derechos;
- e) la preservación de antecedentes institucionales.

El tratamiento de la documentación deberá ajustarse a las disposiciones de la Ley N.º 25.326 de Protección de los Datos Personales y demás normativa aplicable.

Artículo 135. Valor Probatorio

La documentación incorporada al expediente administrativo será apreciada en forma integral y conforme a las reglas de la sana crítica racional.

La Mutual podrá asignar mayor o menor eficacia probatoria a cada elemento de convicción según su autenticidad, consistencia, origen, concordancia con los restantes antecedentes del expediente y demás circunstancias objetivamente verificadas.

Ningún documento aislado obligará por sí solo a la Mutual a reconocer la procedencia de una prestación cuando existan otros elementos objetivos que razonablemente conduzcan a una conclusión distinta.

TÍTULO IV

DEBER DE COLABORACIÓN DURANTE LA TRAMITACIÓN

CAPÍTULO I

PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 136. Deber General de Colaboración

Durante toda la tramitación de una prestación mutual, el Asociado, sus beneficiarios y, en su caso, sus representantes, deberán colaborar de buena fe con la Mutual, aportando la información, documentación y demás elementos que razonablemente resulten necesarios para la adecuada evaluación de la solicitud.

El deber de colaboración comprenderá todas aquellas conductas positivas que faciliten el esclarecimiento de los hechos, la verificación de los requisitos reglamentarios y la correcta administración de las prestaciones mutuales.

La Mutual ejercerá sus facultades de requerimiento, control y verificación conforme a los principios de legalidad, razonabilidad, proporcionalidad, buena fe y respeto de los derechos del Asociado.

Artículo 137. Buena Fe Procesal

Las partes deberán actuar durante todo el procedimiento con lealtad, transparencia y buena fe, evitando conductas dilatorias, obstructivas o incompatibles con los fines del presente Reglamento.

Ninguna de las partes podrá obtener ventajas mediante ocultamientos, manifestaciones falsas, omisiones deliberadas o cualquier otra conducta contraria a la buena fe.

CAPÍTULO II

OBLIGACIONES DE COLABORACIÓN

Artículo 138. Aporte de Información

El Asociado deberá proporcionar información veraz, completa y actualizada respecto de los hechos vinculados con la prestación solicitada.

Cuando la Mutual requiera aclaraciones, el Asociado deberá responder dentro del plazo razonablemente fijado, acompañando la documentación o antecedentes que obren en su poder o cuya obtención le resulte razonablemente posible.

Artículo 139. Disponibilidad para Verificaciones

Cuando la naturaleza de la prestación lo requiera, el Asociado deberá facilitar el acceso al bien, vehículo, documentación, instalación o cualquier otro elemento relacionado con el hecho denunciado, a fin de permitir la realización de inspecciones, auditorías o peritajes.

La Mutual coordinará dichas actuaciones procurando minimizar las molestias al Asociado y respetando criterios de razonabilidad.

Artículo 140. Conservación de la Evidencia

Mientras la Mutual no hubiera concluido las verificaciones que resulten necesarias, el Asociado deberá conservar, en la medida de lo razonablemente posible, los elementos vinculados con el hecho denunciado.

Cuando existan razones de seguridad, urgencia, salud, cumplimiento legal o necesidad de evitar la agravación del daño que justifiquen la modificación del estado de las cosas, el Asociado podrá realizar las actuaciones indispensables, procurando conservar evidencia suficiente que permita posteriormente verificar la ocurrencia y alcance del hecho.

Artículo 141. Comparecencia y Entrevistas

La Mutual podrá convocar al Asociado para mantener entrevistas presenciales, telefónicas o mediante medios electrónicos, cuando ello resulte objetivamente necesario para aclarar aspectos relevantes del trámite.

La comparecencia deberá realizarse dentro de un plazo razonable y podrá ser sustituida por medios tecnológicos cuando las circunstancias del caso así lo permitan.

CAPÍTULO III

INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN

Artículo 142. Falta de Colaboración

Constituirán supuestos de falta de colaboración, entre otros:

- a) la negativa injustificada a aportar documentación indispensable;
- b) la negativa injustificada a permitir inspecciones o verificaciones;
- c) el suministro de información manifiestamente falsa o materialmente inexacta;
- d) la destrucción u ocultamiento deliberado de evidencia relevante;
- e) la incomparecencia injustificada a entrevistas o requerimientos razonablemente formulados;
- f) cualquier otra conducta que impida o dificulte significativamente la adecuada evaluación de la prestación.

La presente enumeración tendrá carácter meramente enunciativo.

Artículo 143. Consecuencias de la Falta de Colaboración

La falta de colaboración no producirá automáticamente el rechazo de la prestación mutua.

No obstante, cuando dicha conducta impida objetivamente verificar los hechos denunciados, acreditar los requisitos reglamentarios o completar razonablemente la evaluación del expediente, la Mutual podrá:

- a) requerir nuevamente el cumplimiento de las obligaciones omitidas;
- b) suspender preventivamente la tramitación del expediente mientras subsistan las circunstancias que impidan su adecuada evaluación;
- c) resolver la solicitud con base en los antecedentes disponibles, cuando éstos resulten suficientes;
- d) rechazar la prestación mediante resolución fundada, cuando la falta de colaboración torne objetivamente imposible determinar su procedencia.

Las medidas adoptadas deberán respetar los principios de razonabilidad, proporcionalidad y debido procedimiento.

Artículo 144. Valoración de la Conducta Procesal

La conducta asumida por el Asociado durante la tramitación del expediente podrá ser valorada por la Mutual al momento de resolver la solicitud, conjuntamente con el resto de las pruebas incorporadas al procedimiento.

La falta de colaboración, por sí sola, no constituirá prueba de fraude ni de improcedencia de la prestación, pero podrá ser considerada como un elemento adicional de valoración cuando resulte objetivamente relevante para la resolución del caso.

Artículo 145. Principio de Colaboración Recíproca

La Mutual y el Asociado deberán cooperar activamente durante todo el procedimiento administrativo, procurando una resolución ágil, fundada y compatible con los principios de solidaridad, buena fe y ayuda recíproca que caracterizan a la actividad mutual.

Las facultades de control reconocidas a la Mutual y las obligaciones de colaboración del Asociado deberán ejercerse e interpretarse de manera armónica, evitando tanto requerimientos excesivos o innecesarios como conductas obstructivas que impidan el adecuado funcionamiento del sistema mutual.

TÍTULO V

VERIFICACIÓN, AUDITORÍA Y CONTROL DE LAS PRESTACIONES

CAPÍTULO I

FACULTADES GENERALES DE VERIFICACIÓN

Artículo 146. Facultad General de Verificación

La Mutual podrá realizar todas las actuaciones de verificación, auditoría, inspección y control que resulten razonablemente necesarias para determinar la procedencia, alcance, continuidad o liquidación de una prestación mutual.

Dichas actuaciones deberán guardar relación directa con el objeto del trámite, respetar los principios de legalidad, razonabilidad, proporcionalidad, buena fe, confidencialidad y protección de los datos personales.

Las facultades previstas en el presente Título podrán ejercerse antes, durante o después del otorgamiento de una prestación mutual, cuando ello resulte necesario para proteger el patrimonio mutual, verificar el cumplimiento de los requisitos reglamentarios o detectar irregularidades.

Artículo 147. Alcance de las Verificaciones

Las actuaciones de verificación podrán comprender, entre otras:

- a) análisis documental;
- b) entrevistas;
- c) inspecciones;
- d) auditorías técnicas;
- e) auditorías administrativas;
- f) peritajes;
- g) verificaciones presenciales o remotas;
- h) consultas a registros públicos;
- i) validación de documentación;
- j) constataciones fotográficas o audiovisuales;
- k) cualquier otra actuación objetivamente vinculada con la evaluación de la prestación.

La enumeración precedente tendrá carácter meramente enunciativo.

CAPÍTULO II

AUDITORÍA DOCUMENTAL

Artículo 148. Auditoría de la Documentación

La Mutual podrá verificar la autenticidad, integridad, vigencia y consistencia de toda la documentación presentada durante la tramitación del expediente.

A tal efecto podrá requerir aclaraciones, documentación adicional, originales, copias certificadas o cualquier otro elemento que resulte objetivamente necesario para la adecuada evaluación de la prestación.

Artículo 149. Validación de Antecedentes

La Mutual podrá corroborar la información aportada mediante consultas a organismos públicos, registros oficiales, prestadores, profesionales, compañías aseguradoras, entidades financieras, proveedores u otras fuentes legítimas de información, cuando ello resulte pertinente para resolver la solicitud.

Las verificaciones deberán realizarse respetando las disposiciones de la Ley N.º 25.326 y demás normativa aplicable.

CAPÍTULO III

INSPECCIONES Y PERITAJES

Artículo 150. Inspecciones

Cuando la naturaleza de la prestación lo requiera, la Mutual podrá disponer inspecciones sobre bienes, vehículos, instalaciones, documentación o cualquier otro elemento relacionado con el hecho denunciado.

Las inspecciones podrán realizarse en forma presencial o mediante herramientas tecnológicas que permitan verificar adecuadamente las circunstancias del caso.

Artículo 151. Designación de Peritos

La Mutual podrá designar profesionales, técnicos o especialistas para emitir informes o dictámenes respecto de hechos cuya evaluación requiera conocimientos específicos.

Los peritos actuarán con independencia técnica y sus conclusiones constituirán un elemento de valoración dentro del procedimiento administrativo, sin carácter vinculante para la resolución definitiva.

Artículo 152. Reinspecciones

Cuando existan discrepancias, nuevos antecedentes o circunstancias que razonablemente lo justifiquen, la Mutual podrá disponer nuevas inspecciones o verificaciones complementarias.

La realización de reinspecciones no implicará, por sí sola, reconocimiento alguno sobre la procedencia de la prestación.

CAPÍTULO IV

MEDIOS TECNOLÓGICOS DE VERIFICACIÓN

Artículo 153. Utilización de Medios Tecnológicos

La Mutual podrá emplear herramientas tecnológicas para facilitar las tareas de verificación y control, incluyendo registros fotográficos, videgrabaciones, videollamadas, geolocalización, firmas electrónicas, sellos de tiempo, sistemas de validación documental y cualquier otra tecnología que contribuya objetivamente al esclarecimiento de los hechos.

La utilización de dichas herramientas deberá respetar la legislación vigente sobre protección de datos personales, privacidad y demás normas aplicables.

Artículo 154. Valoración de los Registros Digitales

Las fotografías, videos, grabaciones, documentos electrónicos y demás registros digitales incorporados al expediente serán valorados conforme a las reglas de la sana crítica racional y conjuntamente con el resto de la prueba reunida.

La existencia de registros digitales no excluirá la posibilidad de realizar verificaciones adicionales cuando ello resulte razonablemente necesario.

CAPÍTULO V

INFORMES TÉCNICOS

Artículo 155. Informes Técnicos

La Mutual podrá requerir informes técnicos elaborados por profesionales competentes cuando la naturaleza de la prestación así lo aconseje.

Los informes deberán ser objetivos, guardar relación con el objeto del expediente y fundarse en criterios técnicos verificables.

Artículo 156. Valoración Técnica

Los informes técnicos constituirán un elemento de juicio para la resolución administrativa, debiendo ser apreciados conjuntamente con los restantes antecedentes incorporados al expediente.

La Mutual podrá apartarse fundadamente de las conclusiones técnicas cuando existan otros elementos objetivos que justifiquen una solución diferente.

CAPÍTULO VI

CIERRE DE LA ETAPA DE VERIFICACIÓN

Artículo 157. Finalización de las Actuaciones de Verificación

Concluidas las tareas de verificación, auditoría y control, la Mutual dejará constancia en el expediente de las actuaciones realizadas y de los antecedentes reunidos, quedando la solicitud en condiciones de ser evaluada para su resolución.

Artículo 158. Integridad del Expediente

Todas las actuaciones practicadas durante la etapa de verificación deberán incorporarse al expediente administrativo, preservando su integridad, trazabilidad y disponibilidad para las instancias posteriores del procedimiento.

La Mutual adoptará las medidas razonables para garantizar la conservación de la documentación y de los registros digitales obtenidos durante las tareas de verificación.

Artículo 159. Principio de Libre Valoración

La resolución administrativa se fundará en la valoración integral de todas las pruebas reunidas durante el procedimiento.

Ningún elemento probatorio tendrá, por sí solo, valor absoluto o vinculante, debiendo apreciarse en conjunto con los demás antecedentes del expediente conforme a los principios de razonabilidad, buena fe, sana crítica racional y finalidad mutual.

TÍTULO VI

RESOLUCIÓN DE LAS PRESTACIONES

CAPÍTULO I

EVALUACIÓN DEL EXPEDIENTE

Artículo 160. Estado de Resolución

Concluidas las etapas de recepción, verificación, auditoría y control previstas en el presente Reglamento, la Mutual procederá a evaluar integralmente el expediente administrativo y dictará la resolución que corresponda.

La resolución deberá fundarse en la totalidad de los antecedentes incorporados al expediente y en las disposiciones del Estatuto Social, del presente Reglamento, de sus Anexos y de la normativa vigente.

Artículo 161. Criterios de Evaluación

La evaluación de cada solicitud deberá considerar, entre otros aspectos:

- a) la legitimación del solicitante;
- b) la vigencia de la afiliación;
- c) el cumplimiento de las condiciones reglamentarias de la prestación;
- d) la documentación presentada;
- e) el resultado de las verificaciones y auditorías realizadas;
- f) la conducta procesal observada durante la tramitación;
- g) los informes técnicos incorporados al expediente;
- h) cualquier otro antecedente objetivamente relevante para resolver la solicitud.

La Mutual apreciará los antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica racional, la buena fe y los principios mutuales.

CAPÍTULO II

CLASES DE RESOLUCIÓN

Artículo 162. Resoluciones Posibles

Concluida la evaluación del expediente, la Mutual podrá dictar alguna de las siguientes resoluciones:

- a) aprobación total;
- b) aprobación parcial;
- c) observación;
- d) rechazo.

Toda resolución deberá ser fundada y ajustarse a las disposiciones del presente Reglamento.

Artículo 163. Aprobación Total

Procederá la aprobación total cuando se encuentren acreditados todos los requisitos exigidos para el otorgamiento de la prestación mutual y no exista impedimento reglamentario para su reconocimiento.

La aprobación dará lugar a la etapa de cumplimiento de la prestación conforme al presente Reglamento.

Artículo 164. Aprobación Parcial

La Mutual podrá aprobar parcialmente una prestación cuando sólo resulte acreditada una parte de la solicitud o cuando la prestación deba otorgarse dentro de los límites, topes, alcances o condiciones previstos en el presente Reglamento o en el Anexo correspondiente.

La resolución deberá indicar con precisión:

- a) los aspectos aprobados;
- b) los aspectos no reconocidos;
- c) los fundamentos de dicha decisión.

La aprobación parcial no implicará reconocimiento de extremos distintos de los expresamente resueltos.

Artículo 165. Observación del Expediente

Cuando la Mutual advierta defectos subsanables, información insuficiente o la necesidad de incorporar antecedentes adicionales que no justifiquen el rechazo de la solicitud, podrá declarar observado el expediente.

La resolución de observación deberá indicar:

- a) las observaciones formuladas;
- b) la documentación o información requerida;
- c) el plazo otorgado para su cumplimiento;
- d) las consecuencias previstas para el supuesto de incumplimiento.

Mientras subsistan las observaciones, el expediente permanecerá en trámite.

Artículo 166. Rechazo de la Prestación

La Mutual podrá rechazar la prestación cuando, mediante resolución fundada, determine que no concurren los requisitos reglamentarios para su otorgamiento o cuando resulte objetivamente imposible verificar su procedencia.

La resolución deberá indicar de manera clara:

- a) los hechos considerados acreditados;
- b) las normas reglamentarias aplicadas;
- c) las razones que justifican el rechazo;
- d) los recursos o mecanismos de revisión previstos en el presente Reglamento, cuando correspondan.

El rechazo deberá guardar razonable proporcionalidad con las circunstancias comprobadas en el expediente.

CAPÍTULO III

FUNDAMENTACIÓN Y MOTIVACIÓN

Artículo 167. Resolución Fundada

Toda resolución que apruebe parcialmente, observe, suspenda, rechace o limite una prestación mutual deberá expresar en forma suficiente los fundamentos de hecho y de derecho que la sustenten.

La fundamentación deberá permitir al Asociado conocer las razones de la decisión adoptada y ejercer, en su caso, los mecanismos de revisión previstos en este Reglamento.

Artículo 168. Congruencia de la Resolución

La resolución administrativa deberá guardar congruencia con el objeto de la solicitud y con los antecedentes incorporados al expediente.

La Mutua no podrá fundar su decisión exclusivamente en hechos o circunstancias respecto de los cuales el Asociado no hubiera tenido razonable oportunidad de efectuar las aclaraciones o manifestaciones que estimare pertinentes, salvo que se trate de hechos notorios, sobrevinientes o de público conocimiento cuya consideración resulte legalmente procedente.

CAPÍTULO IV NOTIFICACIÓN

Artículo 169. Notificación de la Resolución

Las resoluciones serán notificadas al Asociado mediante cualquiera de los canales oficiales previstos en el presente Reglamento.

La notificación deberá contener, como mínimo:

- a) identificación del expediente;
- b) resolución adoptada;
- c) fundamentos esenciales de la decisión;
- d) forma de cumplimiento, cuando corresponda;
- e) recursos o mecanismos de revisión previstos por este Reglamento.

Artículo 170. Efectos de la Resolución

Las resoluciones producirán efectos desde su notificación al Asociado, sin perjuicio de los plazos específicos que el presente Reglamento establezca para su ejecución o cumplimiento.

La aprobación de una prestación no implicará, por sí sola, la inmediata exigibilidad de su cumplimiento, el cual se regirá por las disposiciones del Título siguiente.

CAPÍTULO V FIRMEZA DE LAS RESOLUCIONES

Artículo 171. Firmeza Administrativa

Las resoluciones adquirirán firmeza en sede administrativa cuando:

- a) hubiere vencido el plazo para solicitar su revisión sin que ésta hubiera sido promovida;
- b) se hubiere resuelto definitivamente el procedimiento de revisión previsto en el presente Reglamento;
- c) el Asociado manifestare expresamente su conformidad con la resolución.

La firmeza administrativa no impedirá el ejercicio de los derechos que pudieran corresponder conforme a la legislación vigente.

Artículo 172. Conservación de las Resoluciones

Las resoluciones administrativas serán incorporadas al expediente correspondiente y conservadas conforme a las políticas documentales de la Mutua y a la legislación vigente.

TÍTULO VII REVISIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS RESOLUCIONES

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 173. Derecho a Solicitar la Revisión

El Asociado podrá solicitar la revisión administrativa de toda resolución que rechace total o parcialmente una prestación mutual, la declare observada o limite su alcance, siempre que invoque fundamentos concretos o acompañe nuevos antecedentes que puedan resultar relevantes para la decisión adoptada.

La revisión administrativa tendrá carácter interno y no constituirá una instancia jurisdiccional ni suspenderá por sí sola los efectos de la resolución impugnada, salvo decisión expresa de la Mutual.

Artículo 174. Objeto de la Revisión

La revisión administrativa tendrá por finalidad verificar la correcta aplicación del presente Reglamento, la adecuada valoración de los antecedentes incorporados al expediente y la eventual existencia de errores materiales, omisiones, nuevos elementos probatorios o circunstancias sobrevinientes que justifiquen modificar la resolución originalmente dictada.

CAPÍTULO II

SOLICITUD DE REVISIÓN

Artículo 175. Presentación

La solicitud de revisión deberá presentarse por cualquiera de los canales oficiales habilitados por la Mutual.

Deberá contener:

- a) identificación del expediente;
- b) identificación del Asociado;
- c) resolución cuya revisión se solicita;
- d) fundamentos concretos de la solicitud;
- e) documentación o antecedentes que se acompañen.

La mera disconformidad con la resolución no constituirá fundamento suficiente para la revisión.

Artículo 176. Nuevos Antecedentes

Durante la revisión administrativa podrán incorporarse nuevos documentos, informes, peritajes, fotografías, registros digitales o cualquier otro elemento que resulte objetivamente relevante para una nueva valoración del caso.

La Mutual apreciará dichos antecedentes conforme a las reglas de la sana crítica racional.

Artículo 177. Aclaración de Errores Materiales

Cuando la solicitud tenga por objeto corregir errores materiales, errores de cálculo, datos identificatorios, transcripciones, omisiones involuntarias o cualquier otra inexactitud manifiesta que no altere el fondo de la resolución, la Mutual podrá disponer su rectificación mediante resolución complementaria.

La rectificación no implicará modificación del criterio jurídico adoptado respecto de la procedencia de la prestación, salvo que el error detectado hubiere influido directamente en la decisión.

CAPÍTULO III

TRÁMITE DE LA REVISIÓN

Artículo 178. Facultades Durante la Revisión

Durante la revisión administrativa, la Mutual podrá:

- a) requerir nueva documentación;
- b) disponer verificaciones complementarias;
- c) ordenar nuevas inspecciones;
- d) solicitar informes técnicos;
- e) ampliar auditorías;
- f) requerir aclaraciones al Asociado;
- g) realizar cualquier otra actuación razonablemente necesaria para resolver la revisión.

Artículo 179. Resolución de la Revisión

Concluidas las actuaciones, la Mutual dictará resolución fundada, pudiendo:

- a) confirmar íntegramente la resolución original;
- b) modificar parcialmente la resolución;
- c) revocar la resolución anterior y dictar una nueva;
- d) disponer la reapertura del expediente cuando resulte necesaria una nueva etapa de verificación.

Toda resolución deberá encontrarse debidamente motivada.

CAPÍTULO IV

EFFECTOS

Artículo 180. Efectos de la Resolución de Revisión

La resolución dictada en el procedimiento de revisión sustituirá, en aquello que resulte modificado, a la resolución originalmente impugnada.

Las partes de la resolución anterior que no hubieren sido modificadas conservarán plena validez y eficacia.

Artículo 181. Agotamiento de la Instancia Administrativa

Con la notificación de la resolución dictada en el procedimiento de revisión quedará concluida la instancia administrativa prevista en el presente Reglamento.

Ello será sin perjuicio de los derechos y acciones que pudieran corresponder al Asociado conforme a la legislación vigente.

TÍTULO VIII

CUMPLIMIENTO DE LAS PRESTACIONES

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 182. Cumplimiento de las Prestaciones

Las prestaciones mutuales aprobadas serán cumplidas por la Mutual conforme a las condiciones establecidas en el presente Reglamento, sus Anexos, la resolución administrativa que las hubiere reconocido y las disponibilidades operativas propias del sistema mutual.

El cumplimiento podrá consistir, según corresponda, en la prestación directa del servicio, el otorgamiento de un subsidio, el reintegro de gastos, el pago a un prestador autorizado o cualquier otra modalidad prevista para la prestación de que se trate.

Artículo 183. Modalidades de Cumplimiento

Las prestaciones mutuales podrán cumplirse mediante:

- a) prestación directa del servicio;
- b) prestación a través de terceros contratados o autorizados;
- c) subsidios mutuales;
- d) reintegros;
- e) pago directo a prestadores;
- f) cualquier otra modalidad prevista en el presente Reglamento o autorizada por la Comisión Directiva.

La modalidad aplicable será la prevista para cada prestación mutual.

CAPÍTULO II

EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

Artículo 184. Prestadores Autorizados

Cuando una prestación sea ejecutada por un prestador autorizado, éste actuará con autonomía técnica y operativa.

La Mutual conservará las facultades de supervisión y control previstas en el presente Reglamento, sin que ello implique asumir responsabilidad por la organización interna o la actividad profesional propia del prestador.

Artículo 185. Coordinación de la Prestación

La Mutual coordinará el cumplimiento de las prestaciones procurando su ejecución dentro de un plazo razonable, teniendo en consideración:

- a) la naturaleza de la prestación;
- b) la urgencia del caso;
- c) la disponibilidad operativa;
- d) la ubicación geográfica;
- e) las condiciones de seguridad;
- f) cualquier otra circunstancia objetiva que pudiera incidir en la prestación del servicio.

Artículo 186. Colaboración Durante el Cumplimiento

El Asociado deberá colaborar con la correcta ejecución de la prestación, facilitando el acceso al lugar, bien o persona beneficiaria, suministrando la información necesaria y adoptando las medidas razonablemente requeridas para permitir su adecuada realización.

La falta de colaboración podrá justificar la suspensión transitoria del cumplimiento mientras subsistan los impedimentos, sin perjuicio de las demás consecuencias previstas en el presente Reglamento.

CAPÍTULO III

SUBSIDIOS Y REINTEGROS

Artículo 187. Otorgamiento de Subsidios

Cuando la prestación consista en un subsidio mutual, éste será otorgado dentro de los límites, condiciones y modalidades establecidos en el presente Reglamento y en el Anexo correspondiente.

El subsidio mutual tendrá naturaleza asistencial y solidaria, no indemnizatoria, y en ningún caso podrá interpretarse como un contrato de seguro o una obligación de resarcimiento integral.

Artículo 188. Reintegros

Cuando una prestación contemple el reintegro de gastos afrontados por el Asociado, éste deberá acreditar la efectiva realización del gasto mediante la documentación respaldatoria correspondiente.

La Mutual podrá verificar la razonabilidad, autenticidad y vinculación del gasto con la prestación solicitada antes de disponer el reintegro.

Artículo 189. Pago a Prestadores

Cuando la modalidad de cumplimiento prevea el pago directo a un prestador, la Mutual podrá efectuar dicho pago sin intervención del Asociado, siempre que ello se encuentre previsto para la prestación correspondiente. El pago efectuado al prestador extinguirá, en esa medida, la obligación de la Mutual respecto de la prestación reconocida.

CAPÍTULO IV

IMPOSIBILIDAD DE CUMPLIMIENTO

Artículo 190. Imposibilidad Sobreviniente

Cuando por razones de fuerza mayor, caso fortuito, restricciones legales, imposibilidad material, indisponibilidad objetiva de prestadores o cualquier otra circunstancia ajena al control razonable de la Mutual no resulte posible cumplir una prestación en la modalidad originalmente prevista, la Mutual podrá:

- a) diferir su ejecución hasta que desaparezca el impedimento;
- b) disponer una modalidad alternativa de cumplimiento compatible con la naturaleza de la prestación;
- c) adoptar cualquier otra solución razonable que preserve, en la mayor medida posible, la finalidad asistencial de la prestación.

Toda decisión deberá ser fundada y comunicada al Asociado.

Artículo 191. Cumplimiento Parcial

Cuando circunstancias objetivas impidan el cumplimiento íntegro de una prestación, la Mutual podrá cumplirla parcialmente en la medida en que ello resulte útil para el Asociado y compatible con la naturaleza de la prestación.

El cumplimiento parcial no implicará reconocimiento de obligaciones distintas de las expresamente asumidas en la resolución administrativa.

CAPÍTULO V

CONSTANCIA Y CIERRE OPERATIVO

Artículo 192. Constancia de Cumplimiento

Cumplida la prestación, la Mutual podrá dejar constancia de su ejecución mediante registros administrativos, comprobantes, documentación suscripta por el prestador, registros digitales u otros medios idóneos que acrediten razonablemente el cumplimiento.

Artículo 193. Observaciones al Cumplimiento

Si el Asociado considerara que la prestación fue ejecutada en forma incompleta o defectuosa, podrá formular las observaciones correspondientes dentro de un plazo razonable, acompañando los antecedentes que las sustenten.

La Mutual evaluará dichas observaciones conforme al procedimiento previsto en el presente Reglamento.

Artículo 194. Cierre Operativo del Expediente

Verificado el cumplimiento de la prestación y concluidas las actuaciones administrativas relacionadas con su ejecución, la Mutual procederá al cierre operativo del expediente.

El cierre operativo no impedirá la realización de auditorías posteriores, verificaciones de control, acciones de recupero o revisiones cuando ello resulte procedente conforme al presente Reglamento o a la legislación vigente.

CAPÍTULO VI

DISPOSICIONES FINALES DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 195. Integridad del Procedimiento

El procedimiento administrativo regulado en el presente Tomo comprende todas las etapas necesarias para la tramitación de las prestaciones mutuales, desde la presentación de la solicitud hasta el cierre operativo del expediente.

Las disposiciones de este Tomo serán de aplicación general a todas las prestaciones mutuales, salvo que una regulación específica establezca expresamente una solución diferente.

Artículo 196. Prelación Normativa

En caso de conflicto entre las disposiciones generales del presente Tomo y las normas particulares de una prestación específica, prevalecerán estas últimas exclusivamente respecto de los aspectos especialmente regulados, debiendo interpretarse ambas de manera armónica y conforme a los principios generales del presente Reglamento.

Artículo 197. Aplicación Supletoria

Las situaciones no previstas expresamente en este Tomo serán resueltas por la Mutual conforme a:

- a) el Estatuto Social;
- b) el presente Reglamento;
- c) los Anexos vigentes;
- d) las resoluciones de la Comisión Directiva;
- e) la Ley N.º 20.321;
- f) el Código Civil y Comercial de la Nación;
- g) los principios generales del derecho aplicables a las asociaciones mutuales.

TOMO V

PRESTACIONES MUTUALES ESPECÍFICAS

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES DE LAS PRESTACIONES VEHICULARES

CAPÍTULO I

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 198. Objeto

El presente Título regula las condiciones particulares aplicables a las prestaciones mutuales destinadas a vehículos automotores, sin perjuicio de las disposiciones generales contenidas en los Tomos anteriores.

Las prestaciones vehiculares se regirán por el presente Título, por el Anexo I y por las demás disposiciones del presente Reglamento.

Artículo 199. Prestaciones Comprendidas

Las prestaciones vehiculares podrán comprender, entre otras:

- a) asistencia mecánica ligera;
- b) servicio de remolque o grúa;
- c) subsidios para cristales;
- d) subsidios para parabrisas;
- e) subsidios para lunetas;
- f) subsidios por daño de granizo;
- g) subsidios por cerraduras;
- h) cualquier otra prestación vehicular que la Comisión Directiva incorpore mediante resolución.

Las condiciones particulares de cada prestación se establecerán en los capítulos siguientes y en el Anexo I.

Artículo 200. Vehículos Alcanzados

Podrán acceder a las prestaciones vehiculares los vehículos expresamente incorporados a la afiliación del Asociado y registrados en los sistemas administrativos de la Mutua.

La incorporación del vehículo deberá cumplir los requisitos establecidos en el presente Reglamento y en los Anexos correspondientes.

Artículo 201. Vehículos Excluidos

Quedarán excluidos de las prestaciones vehiculares aquellos vehículos que:

- a) no se encuentren registrados en la Mutua;
- b) hubieran sido incorporados mediante información falsa;
- c) no cumplan las condiciones particulares previstas para la prestación correspondiente;
- d) hubieran sido expresamente excluidos por resolución de la Comisión Directiva.

Las exclusiones específicas de cada prestación se regularán en los capítulos respectivos.

Artículo 202. Condiciones de Acceso

El acceso a las prestaciones vehiculares requerirá:

- a) afiliación vigente;
- b) vehículo registrado;
- c) cumplimiento de las condiciones económicas previstas en el Reglamento;
- d) inexistencia de exclusiones aplicables;
- e) cumplimiento de la carencia establecida para la prestación;
- f) observancia de las condiciones particulares previstas para cada beneficio.

CAPÍTULO II

REGLAS COMUNES

Artículo 203. Naturaleza Mutua

Las prestaciones vehiculares constituyen prestaciones mutuales de carácter asistencial y solidario.

No constituyen contratos de seguro ni generan obligaciones indemnizatorias integrales.

Los subsidios que eventualmente se otorguen tendrán carácter limitado y se regirán por los topes y condiciones establecidos en el Anexo I.

Artículo 204. Compatibilidad con Seguros

Las prestaciones mutuales previstas en este Título serán compatibles con los contratos de seguro contratados por el Asociado.

La Mutua no sustituirá las obligaciones de las entidades aseguradoras ni asumirá riesgos propios de la actividad aseguradora.

Cuando corresponda, las prestaciones mutuales tendrán carácter complementario respecto de las coberturas contratadas por el Asociado.

Artículo 205. Topes Económicos

Los importes máximos, frecuencias de utilización, períodos de carencia, documentación inicial, documentación indispensable y demás condiciones operativas aplicables a cada prestación vehicular serán los establecidos en el Anexo I vigente.

La Comisión Directiva podrá modificar dichos parámetros mediante resolución fundada, sin necesidad de reformar el presente Reglamento.

Artículo 206. Frecuencia de Utilización

Cada prestación podrá utilizarse únicamente dentro de los límites de frecuencia establecidos en el Anexo I.

La utilización de una prestación no generará derecho automático a nuevas prestaciones fuera de los límites allí establecidos.

Artículo 207. Carencias

Toda prestación vehicular podrá encontrarse sujeta a períodos de carencia.

Las carencias comenzarán a computarse conforme a las reglas generales previstas en el presente Reglamento y tendrán la duración establecida en el Anexo I.

Artículo 208. Documentación Aplicable

Cada prestación vehicular requerirá la documentación inicial, complementaria e indispensable prevista en el Anexo I.

La Mutua podrá requerir documentación adicional cuando resulte objetivamente necesaria para verificar la procedencia de la prestación.

Artículo 209. Verificaciones

Todas las prestaciones vehiculares quedarán sujetas a las facultades de auditoría, inspección, control y verificación previstas en el Tomo IV.

Artículo 210. Prestadores

Las prestaciones podrán ejecutarse mediante prestadores contratados o autorizados por la Mutua.

La Comisión Directiva podrá modificar la red de prestadores cuando razones operativas así lo justifiquen.

CAPÍTULO III

CLASIFICACIÓN DE LAS PRESTACIONES

Artículo 211. Prestaciones de Asistencia

Constituyen prestaciones de asistencia aquellas cuyo objeto principal sea brindar un servicio inmediato al Asociado, tales como remolque, asistencia mecánica u otras de naturaleza similar.

Artículo 212. Prestaciones de Subsidio

Constituyen prestaciones de subsidio aquellas destinadas a colaborar económicamente con el Asociado frente a determinados gastos, dentro de los límites establecidos por el presente Reglamento y el Anexo I.

Artículo 213. Régimen Supletorio

En todo aquello que no se encuentre expresamente regulado en el presente Título serán de aplicación las disposiciones generales contenidas en los Tomos I, II, III y IV del presente Reglamento.

TÍTULO II

EXCLUSIONES GENERALES APLICABLES A LAS PRESTACIONES VEHICULARES

CAPÍTULO I

PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 214. Alcance de las Exclusiones

Las exclusiones previstas en el presente Título serán aplicables a todas las prestaciones vehiculares reguladas en este Reglamento, salvo que una prestación específica establezca expresamente una solución diferente.

Las exclusiones deberán interpretarse de manera razonable, conforme a la naturaleza mutua de las prestaciones y sin extenderse a supuestos no expresamente previstos.

Artículo 215. Interpretación Restrictiva

Las exclusiones constituyen limitaciones específicas al acceso a determinadas prestaciones mutuales y no afectarán otros derechos del Asociado que no guarden relación con el hecho que las motive.

En caso de duda razonable sobre el alcance de una exclusión, la Mutual resolverá conforme a los principios de buena fe, solidaridad mutua, razonabilidad y protección del patrimonio social.

CAPÍTULO II

EXCLUSIONES GENERALES

Artículo 216. Conductas Dolosas y Fraude

No procederán las prestaciones cuando el hecho que las origine hubiera sido provocado dolosamente por el Asociado, un beneficiario o cualquier persona que actúe con su participación, consentimiento o connivencia.

Tampoco procederán cuando se compruebe fraude, tentativa de fraude, simulación, ocultamiento deliberado de información relevante o cualquier otra conducta destinada a obtener indebidamente una prestación mutua.

Artículo 217. Información Falsa

La Mutual podrá rechazar la prestación cuando se comprobare que la solicitud fue sustentada mediante declaraciones falsas, documentación adulterada, ocultamiento de circunstancias relevantes o cualquier otra información materialmente inexacta que hubiera resultado determinante para la evaluación de la prestación.

Artículo 218. Vehículos No Habilitados

No estarán alcanzados por las prestaciones los vehículos que, al momento del hecho:

- a) no se encontraran incorporados a la afiliación;
- b) hubieran sido dados de baja;
- c) no reunieran las condiciones particulares previstas para la prestación correspondiente;
- d) hubieran sido incorporados mediante información falsa o incompleta.

Artículo 219. Utilización Contraria al Reglamento

No procederán las prestaciones cuando el vehículo hubiera sido utilizado en condiciones expresamente incompatibles con los requisitos particulares establecidos para la prestación correspondiente y dicha circunstancia hubiera incidido de manera directa y relevante en la producción del hecho o en la imposibilidad de brindar la asistencia.

Artículo 220. Imposibilidad Objetiva de Verificación

La Mutual podrá rechazar la prestación cuando, por causas imputables al Asociado, resulte objetivamente imposible verificar la ocurrencia del hecho denunciado o el cumplimiento de los requisitos reglamentarios indispensables para su procedencia.

CAPÍTULO III

CIRCUNSTANCIAS EXTRAORDINARIAS

Artículo 221. Fuerza Mayor y Caso Fortuito

Cuando hechos de fuerza mayor, caso fortuito o circunstancias extraordinarias ajenas al control razonable de la Mutual impidan total o parcialmente la prestación del servicio, la Mutual procurará brindar una solución alternativa compatible con sus posibilidades operativas.

La imposibilidad objetiva de prestar el servicio en tales circunstancias no generará responsabilidad para la Mutual.

Artículo 222. Medidas de Autoridad Pública

La Mutual no será responsable por la imposibilidad de prestar un servicio cuando ésta derive directamente de prohibiciones, restricciones o medidas adoptadas por autoridades competentes que impidan materialmente su ejecución.

Artículo 223. Conflictos Extraordinarios

Cuando la prestación resulte objetivamente imposible como consecuencia de conflictos armados, terrorismo, conmoción interior, catástrofes naturales, pandemias, cortes generalizados de servicios esenciales u otros acontecimientos extraordinarios de similar entidad, la Mutual podrá suspender temporalmente la ejecución de las prestaciones afectadas mientras subsistan dichas circunstancias.

CAPÍTULO IV

EXCLUSIONES OPERATIVAS

Artículo 224. Disponibilidad Operativa

Las prestaciones estarán sujetas a la disponibilidad razonable de recursos humanos, técnicos y logísticos de la Mutual y de su red de prestadores, teniendo especialmente en consideración la ubicación geográfica, las condiciones de acceso, la seguridad del personal interviniente y las características del servicio solicitado.

La Mutual adoptará las medidas razonables para brindar la prestación en la forma más adecuada posible dentro de sus posibilidades operativas.

Artículo 225. Riesgo para las Personas

La Mutual podrá diferir o suspender la prestación cuando su ejecución implique un riesgo grave e inminente para la integridad física del personal interviniente o de terceros.

La prestación se coordinará nuevamente una vez desaparecidas las circunstancias que motivaron la suspensión.

Artículo 226. Intervención de Autoridades Competentes

Cuando la prestación requiera previamente la intervención, autorización o liberación por parte de una autoridad pública competente, la Mutual podrá diferir su ejecución hasta que dicha intervención se produzca.

CAPÍTULO V

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 227. Exclusiones Específicas

Cada prestación vehicular podrá establecer exclusiones adicionales vinculadas con su naturaleza, siempre que no contradigan las disposiciones generales del presente Título ni vulneren los principios establecidos en este Reglamento.

Artículo 228. Carga de la Acreditación

Corresponderá a la Mutual acreditar los hechos que invoque como fundamento de una exclusión cuando éstos no surjan objetivamente de la documentación aportada o de las actuaciones practicadas durante el procedimiento administrativo.

Por su parte, el Asociado deberá acreditar los extremos cuya demostración razonablemente dependa de su esfera de actuación o de la documentación que obre en su poder, conforme al principio de colaboración regulado en el presente Reglamento.

CAPÍTULO I

PRESTACIÓN MUTUAL DE ASISTENCIA MECÁNICA Y REMOLQUE VEHICULAR

Artículo 229. Objeto de la Prestación

La Prestación Mutua de Asistencia Mecánica y Remolque Vehicular tiene por objeto brindar asistencia al Asociado cuando el vehículo registrado se encuentre imposibilitado de continuar circulando por sus propios medios como consecuencia de una falla mecánica, eléctrica, electrónica, neumática, de combustible, accidente u otra circunstancia comprendida dentro del alcance de la presente prestación.

La prestación se brindará conforme a las condiciones establecidas en el presente Reglamento, en el Anexo I y en los procedimientos previstos en el Tomo IV.

Artículo 230. Alcance

La prestación comprenderá el envío de un prestador autorizado para realizar, según corresponda:

- a) asistencia mecánica ligera en el lugar del hecho;
- b) maniobras básicas destinadas a restablecer la movilidad del vehículo cuando ello resulte técnicamente posible;
- c) remolque del vehículo mediante grúa u otro medio técnicamente apto;
- d) cualquier otra asistencia complementaria expresamente prevista en el Anexo I.

La Mutua determinará la modalidad más adecuada de asistencia conforme a las circunstancias verificadas en cada caso.

Artículo 231. Vehículos Alcanzados

La prestación será aplicable exclusivamente respecto de los vehículos:

- a) incorporados a la afiliación;
- b) registrados en los sistemas administrativos de la Mutua;
- c) habilitados para utilizar la prestación conforme al Anexo I;
- d) respecto de los cuales se hubieren cumplido las condiciones generales previstas en el presente Reglamento.

Artículo 232. Hechos Comprendidos

La prestación podrá solicitarse cuando el vehículo quede inmovilizado como consecuencia de alguno de los hechos comprendidos en el Anexo I y siempre que dicha circunstancia impida objetivamente la circulación normal del vehículo.

La Comisión Directiva podrá ampliar o precisar los hechos comprendidos mediante la actualización del Anexo I, sin necesidad de modificar el presente Reglamento.

Artículo 233. Solicitud del Servicio

La solicitud deberá efectuarse mediante los canales oficiales habilitados por la Mutua.

El procedimiento de solicitud, documentación, verificación, auditoría, resolución y cumplimiento se registrará íntegramente por las disposiciones contenidas en el Tomo IV del presente Reglamento.

Artículo 234. Coordinación Operativa

Recibida la solicitud y verificada preliminarmente la procedencia de la prestación, la Mutua coordinará el envío del prestador que resulte más adecuado según:

- a) la ubicación del vehículo;
- b) la disponibilidad operativa;
- c) las características técnicas del servicio requerido;
- d) las condiciones de seguridad;
- e) cualquier otra circunstancia objetivamente relevante.

La Mutua procurará que la asistencia sea brindada dentro de un plazo razonable, compatible con las condiciones operativas existentes al momento del requerimiento.

Artículo 235. Obligaciones del Asociado

Durante la ejecución de la prestación el Asociado deberá:

- a) identificarse ante el prestador;
- b) acreditar su vinculación con el vehículo cuando ello resulte razonablemente necesario;

- c) facilitar el acceso al vehículo;
 - d) colaborar con las maniobras de asistencia cuando ello resulte pertinente;
 - e) suministrar información veraz sobre las circunstancias del hecho;
 - f) cumplir las instrucciones razonables impartidas por el prestador en materia de seguridad.
- La negativa injustificada a colaborar podrá determinar la suspensión o interrupción del servicio cuando dicha conducta impida objetivamente su ejecución.

Artículo 236. Finalización del Servicio

La prestación se considerará cumplida cuando el prestador:

- a) restablezca la movilidad del vehículo mediante asistencia mecánica ligera; o
- b) complete el remolque hasta el destino que corresponda conforme al Anexo I; o
- c) ejecute la modalidad de asistencia prevista para el caso.

La finalización de la prestación será registrada por la Mutual mediante los mecanismos administrativos o tecnológicos que resulten adecuados.

Artículo 237. Improcedencia Específica de la Prestación

Sin perjuicio de las exclusiones generales previstas en el presente Reglamento, la prestación podrá ser rechazada cuando:

- a) el hecho denunciado no se encuentre comprendido dentro del alcance de la prestación;
- b) el vehículo no reúna las condiciones particulares establecidas para el servicio;
- c) el requerimiento exceda los límites operativos previstos en el Anexo I;
- d) resulte materialmente imposible ejecutar la asistencia por circunstancias ajenas al control razonable de la Mutual;
- e) concurra cualquiera de las causales específicas previstas en el Anexo I.

Toda decisión de rechazo deberá dictarse mediante resolución fundada, conforme al procedimiento previsto en el Tomo IV.

Artículo 238. Remisión al Anexo I

Los siguientes aspectos serán regulados exclusivamente por el **Anexo I – Cuadro General de Prestaciones y Valores**, sin necesidad de modificar el presente Reglamento:

- a) categorías de vehículos alcanzados;
- b) límites de utilización;
- c) cantidad de eventos;
- d) distancia máxima de remolque;
- e) modalidades operativas;
- f) carencias;
- g) documentación inicial;
- h) documentación indispensable;
- i) exclusiones técnicas específicas;
- j) cualquier otro parámetro operativo propio de la prestación.

CAPÍTULO II

PRESTACIÓN MUTUAL PARA CRISTALES DEL VEHÍCULO

Artículo 239. Objeto de la Prestación

La Prestación Mutual para Cristales del Vehículo tiene por objeto brindar al Asociado un subsidio mutual o la modalidad de asistencia que determine la Mutual, destinado a colaborar con la reparación o reposición de los cristales del vehículo registrado cuando éstos resulten dañados por hechos comprendidos en el presente Reglamento.

La prestación se otorgará conforme a los principios mutuales, dentro de los límites establecidos en el Anexo I y con arreglo al procedimiento previsto en el Tomo IV.

Artículo 240. Elementos Comprendidos

La prestación comprenderá exclusivamente los elementos expresamente individualizados en el Anexo I.

La Comisión Directiva podrá ampliar, reducir o modificar el listado de elementos comprendidos mediante la actualización del Anexo I, sin necesidad de modificar el presente Reglamento.

Artículo 241. Hechos Comprendidos

La prestación podrá solicitarse cuando los daños sufridos por los elementos comprendidos deriven de hechos cuya cobertura mutual se encuentre prevista en el Anexo I.

La Mutua evaluará la relación causal entre el hecho denunciado y los daños invocados conforme a las actuaciones desarrolladas durante el procedimiento administrativo.

Artículo 242. Alcance de la Prestación

La prestación podrá consistir, según determine la Mutua y conforme a las condiciones previstas en el Anexo I, en:

- a) el otorgamiento de un subsidio mutua;
- b) la reparación del elemento dañado;
- c) la reposición del elemento afectado;
- d) el pago directo al prestador autorizado;
- e) cualquier otra modalidad de cumplimiento prevista por la Comisión Directiva.

La modalidad de cumplimiento no generará derecho adquirido a favor del Asociado para futuros eventos.

Artículo 243. Solicitud y Procedimiento

La solicitud deberá efectuarse por los canales oficiales habilitados por la Mutua.

Su tramitación se ajustará íntegramente al procedimiento previsto en el Tomo IV del presente Reglamento, incluyendo las reglas sobre documentación, colaboración, verificación, auditoría, resolución, revisión administrativa y cumplimiento.

Artículo 244. Verificación del Daño

La Mutua podrá disponer todas las verificaciones que resulten objetivamente necesarias para determinar:

- a) la existencia del daño;
- b) su magnitud;
- c) la causa que lo produjo;
- d) la correspondencia entre el daño denunciado y el hecho invocado;
- e) cualquier otro aspecto relevante para resolver la solicitud.

Las verificaciones podrán realizarse antes o después de la reparación cuando ello resulte razonablemente posible.

Artículo 245. Improcedencia Específica

Sin perjuicio de las exclusiones generales previstas en el presente Reglamento, la prestación no procederá cuando:

- a) el elemento dañado no se encuentre comprendido en el Anexo I;
- b) el daño corresponda al desgaste normal, deterioro progresivo, defectos propios del elemento o falta de mantenimiento;
- c) el daño no guarde relación con un hecho comprendido dentro del alcance de la prestación;
- d) se configure cualquiera de las exclusiones técnicas previstas en el Anexo I.

Toda decisión de rechazo deberá encontrarse debidamente fundada.

Artículo 246. Cumplimiento de la Prestación

La prestación se considerará cumplida con:

- a) la reparación efectivamente realizada;
- b) la reposición del elemento;
- c) el pago del subsidio mutua;
- d) el pago efectuado al prestador autorizado;
- e) cualquier otra modalidad de cumplimiento prevista para la prestación.

La forma de cumplimiento será determinada por la Mutua conforme a las condiciones operativas y al Anexo I.

Artículo 247. Remisión al Anexo I

Serán regulados exclusivamente por el Anexo I:

- a) los elementos comprendidos;
- b) los límites económicos;
- c) las carencias;
- d) la frecuencia de utilización;
- e) los requisitos particulares;
- f) la documentación inicial específica;
- g) la documentación indispensable específica;
- h) los hechos comprendidos;
- i) las exclusiones técnicas particulares;
- j) cualquier otra condición operativa propia de la prestación.

CAPÍTULO III

PRESTACIÓN MUTUAL POR DAÑOS DE GRANIZO

Artículo 248. Objeto de la Prestación

La Prestación Mutual por Daños de Granizo tiene por objeto brindar al Asociado una ayuda económica mutual destinada a colaborar con los gastos derivados de los daños ocasionados por granizo al vehículo registrado.

La prestación se otorgará conforme al presente Reglamento, dentro de los límites establecidos en el Anexo I y respetando el procedimiento previsto en el Tomo IV.

Artículo 249. Hecho Generador

La prestación procederá cuando se acrediten daños ocasionados directamente por la caída de granizo sobre el vehículo registrado, siempre que concurren las condiciones reglamentarias previstas para su otorgamiento.

La existencia del fenómeno climático y la relación causal con los daños denunciados podrán ser verificadas mediante los mecanismos previstos en el presente Reglamento.

Artículo 250. Alcance

La prestación podrá consistir en un subsidio mutual o en cualquier otra modalidad de asistencia prevista por la Mutual para esta prestación.

Su alcance se encontrará limitado por las condiciones establecidas en el Anexo I.

Artículo 251. Procedimiento

La solicitud, documentación, auditoría, inspección, resolución, revisión administrativa y cumplimiento de la prestación se regirán íntegramente por las disposiciones del Tomo IV.

Artículo 252. Verificación Técnica

La Mutual podrá disponer inspecciones, peritajes, constataciones fotográficas, consultas a registros meteorológicos u otros medios técnicos idóneos para verificar la ocurrencia del hecho denunciado y la correspondencia entre el fenómeno invocado y los daños reclamados.

Artículo 253. Improcedencia Específica

Además de las exclusiones generales previstas en el presente Reglamento, la prestación no procederá cuando:

- a) los daños no resulten compatibles con la acción del granizo;
- b) el daño corresponda a hechos distintos del fenómeno denunciado;
- c) los daños sean consecuencia exclusiva del desgaste, corrosión o deterioro preexistente;
- d) concorra alguna exclusión específica prevista en el Anexo I.

Toda decisión deberá adoptarse mediante resolución fundada.

Artículo 254. Remisión al Anexo I

Los límites económicos, carencias, frecuencias, documentación, condiciones técnicas y demás requisitos particulares aplicables a la presente prestación serán los establecidos en el Anexo I.

Perfecto. A partir de aquí ya estamos escribiendo **prestaciones específicas**, por lo que debemos mantener exactamente la misma técnica legislativa que utilizamos para Grúa y Cristales.

No incorporaremos:

- montos;
- topes;
- frecuencias;
- carencias;
- documentación específica;
- cantidad de eventos.

Todo ello seguirá remitiéndose al **Anexo I**.

CAPÍTULO IV

PRESTACIÓN MUTUAL PARA CERRADURAS DEL VEHÍCULO

Artículo 255. Objeto de la Prestación

La Prestación Mutua para Cerraduras del Vehículo tiene por objeto brindar al Asociado una ayuda mutua destinada a colaborar con la reparación, reposición o solución de los daños ocasionados a las cerraduras, mecanismos de acceso o dispositivos vinculados con la apertura y cierre del vehículo registrado, cuando el hecho se encuentre comprendido dentro del alcance previsto en el presente Reglamento.

La prestación se otorgará conforme a las disposiciones del presente Reglamento, el Anexo I y el procedimiento establecido en el Tomo IV.

Artículo 256. Alcance de la Prestación

La prestación podrá consistir, según las condiciones previstas para cada caso, en:

- a) reparación del elemento afectado;
- b) reposición del elemento dañado;
- c) subsidio mutua;
- d) pago directo al prestador autorizado;
- e) cualquier otra modalidad de cumplimiento prevista por la Mutua.

La modalidad aplicable será determinada por la Mutua conforme a las condiciones operativas y al Anexo I.

Artículo 257. Elementos Comprendidos

Los elementos alcanzados por la presente prestación serán exclusivamente aquellos expresamente individualizados en el Anexo I.

La Comisión Directiva podrá modificar, ampliar o actualizar el listado de elementos comprendidos mediante resolución, sin necesidad de reformar el presente Reglamento.

Artículo 258. Hechos Comprendidos

La prestación podrá solicitarse cuando los daños en las cerraduras o mecanismos comprendidos deriven de hechos previstos en el Anexo I y se verifique el cumplimiento de las condiciones reglamentarias aplicables.

La Mutua evaluará la existencia de relación causal entre el hecho denunciado y los daños invocados conforme al procedimiento previsto en el Tomo IV.

Artículo 259. Procedimiento

La solicitud, documentación, verificación, auditoría, resolución, revisión administrativa y cumplimiento de la presente prestación se regirán íntegramente por las disposiciones contenidas en el Tomo IV del presente Reglamento.

Artículo 260. Verificación Técnica

La Mutua podrá realizar inspecciones, solicitar informes técnicos, requerir documentación complementaria y disponer todas las verificaciones objetivamente necesarias para determinar:

- a) la existencia del daño;
- b) el mecanismo que lo produjo;
- c) la correspondencia entre el daño denunciado y el hecho invocado;
- d) la razonabilidad de la reparación solicitada;
- e) cualquier otro aspecto técnicamente relevante para resolver la prestación.

Artículo 261. Improcedencia Específica

Además de las exclusiones generales previstas en el presente Reglamento, la prestación no procederá cuando:

- a) el daño corresponda al desgaste normal, uso habitual, falta de mantenimiento o deterioro progresivo;
- b) el elemento afectado no se encuentre comprendido en el Anexo I;
- c) el daño no guarde relación con un hecho comprendido dentro del alcance de la prestación;
- d) concurra cualquiera de las exclusiones técnicas previstas en el Anexo I.

Toda decisión deberá adoptarse mediante resolución fundada.

Artículo 262. Cumplimiento de la Prestación

La prestación se considerará cumplida mediante:

- a) la reparación del elemento;
- b) la reposición correspondiente;
- c) el otorgamiento del subsidio mutual;
- d) el pago efectuado al prestador autorizado;
- e) cualquier otra modalidad de cumplimiento prevista para esta prestación.

Artículo 263. Remisión al Anexo I

Serán regulados exclusivamente por el Anexo I:

- a) los elementos comprendidos;
- b) los hechos alcanzados;
- c) los límites económicos;
- d) las carencias;
- e) la frecuencia de utilización;
- f) la documentación inicial;
- g) la documentación indispensable;
- h) las condiciones técnicas particulares;
- i) las exclusiones específicas;
- j) cualquier otro requisito operativo propio de la prestación.

CAPÍTULO V

RÉGIMEN DE EVENTOS Y CONCURRENCIA DE LAS PRESTACIONES VEHICULARES

Artículo 264. Concepto de Evento

A los efectos del presente Reglamento, se entenderá por **evento** el hecho o conjunto de hechos que, originados en una misma causa eficiente o acontecimiento generador, produzcan uno o más daños o den lugar a una o varias prestaciones mutuales.

La determinación de la existencia de uno o varios eventos será efectuada por la Mutua mediante resolución fundada, considerando las circunstancias particulares de cada caso.

Artículo 265. Evento Único

Se considerará que existe un único evento cuando varios daños o prestaciones deriven de una misma causa generadora, aun cuando afecten distintos elementos del vehículo o den lugar a diferentes prestaciones mutuales.

La circunstancia de que un mismo evento origine más de una prestación no implicará, por sí sola, la existencia de eventos independientes.

Artículo 266. Eventos Independientes

Existirán eventos independientes cuando los hechos que originen las prestaciones:

- a) respondan a causas distintas;
- b) ocurran en momentos diferentes;
- c) carezcan de relación causal entre sí;
- d) constituyan hechos autónomos e independientes.

Cada evento independiente será considerado en forma separada a los efectos de la aplicación del presente Reglamento.

Artículo 267. Eventos Sucesivos

Cuando se produzcan varios hechos relacionados entre sí dentro de una misma secuencia fáctica, la Mutual evaluará si corresponden a un único evento o a eventos independientes, atendiendo especialmente a:

- a) la continuidad temporal;
- b) la unidad de causa;
- c) la existencia de interrupciones relevantes;
- d) la autonomía de los daños producidos;
- e) cualquier otra circunstancia objetivamente verificable.

Artículo 268. Eventos Continuados

Cuando un mismo hecho produzca daños cuya manifestación se extienda en el tiempo sin intervención de una causa nueva e independiente, se considerará que existe un único evento.

Artículo 269. Concurrencia de Prestaciones

Un mismo evento podrá generar el derecho a más de una prestación mutual cuando concurren los requisitos específicos de procedencia de cada una de ellas.

La procedencia de una prestación no excluirá automáticamente a las restantes, salvo que el presente Reglamento o el Anexo I establezcan expresamente una incompatibilidad.

Artículo 270. Prestaciones Compatibles

Las prestaciones vehiculares serán compatibles entre sí cuando:

- a) respondan a finalidades distintas;
- b) recaigan sobre daños diferentes;
- c) no exista incompatibilidad reglamentaria;
- d) no impliquen duplicidad de beneficios respecto del mismo concepto.

Artículo 271. Prohibición de Doble Beneficio

Ningún Asociado podrá obtener dos o más prestaciones mutuales destinadas a compensar el mismo daño, gasto o concepto económico.

Cuando varias prestaciones pudieran recaer sobre un mismo concepto, la Mutual determinará cuál resulta aplicable conforme al presente Reglamento y al Anexo I.

Artículo 272. Imputación del Evento

Cada evento será imputado a la prestación que resulte objetivamente aplicable conforme a su naturaleza.

Cuando un mismo hecho origine varias prestaciones compatibles, la utilización de una de ellas no consumirá automáticamente los límites previstos para las demás, salvo disposición expresa contenida en el Anexo I.

Artículo 273. Computo de Frecuencias

La cantidad de eventos utilizados se computará conforme a los criterios establecidos en el presente Capítulo y a las frecuencias previstas para cada prestación en el Anexo I.

La Mutual llevará el registro administrativo de las prestaciones utilizadas por cada Asociado.

Artículo 274. Hechos de Origen Dudoso

Cuando existan dudas razonables acerca de si determinados daños corresponden a uno o varios eventos, la Mutual resolverá mediante decisión fundada, considerando la prueba reunida durante el procedimiento administrativo y los principios de razonabilidad, buena fe, solidaridad mutual y protección del patrimonio social.

Artículo 275. Regla General de Interpretación

Las disposiciones del presente Capítulo deberán interpretarse procurando evitar tanto la duplicidad indebida de prestaciones como la restricción irrazonable de los derechos del Asociado.

En caso de duda razonable sobre la configuración de un evento o la concurrencia de prestaciones, la Mutual resolverá mediante resolución fundada, ponderando integralmente las circunstancias objetivas del caso, las disposiciones del presente Reglamento, el Anexo I y los principios propios del sistema mutual.

Artículo 276. Facultad de Unificación o Desagregación de Eventos

Cuando de las circunstancias objetivamente verificadas surja que una misma solicitud comprende hechos que deban ser considerados como un único evento o, por el contrario, varios eventos independientes, la Mutual podrá disponer su unificación o desagregación administrativa mediante resolución fundada.

Dicha decisión deberá basarse en la existencia o inexistencia de unidad de causa, continuidad temporal, relación causal y demás circunstancias objetivas del caso, dejando expresa constancia de los fundamentos que justifiquen la calificación adoptada.

TOMO VI

PRESTACIONES MUTUALES DE ASISTENCIA Y BENEFICIOS ESPECIALES

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 277. Objeto

El presente Tomo regula las condiciones generales aplicables a las prestaciones mutuales de asistencia y a los beneficios especiales que la Mutual pone a disposición de sus Asociados, complementando las disposiciones generales contenidas en los Tomos precedentes.

Las prestaciones y beneficios regulados en este Tomo tendrán naturaleza mutual, se otorgarán conforme a los principios de solidaridad, ayuda recíproca y equidad, y estarán sujetos a las condiciones previstas en el presente Reglamento y en sus Anexos.

Artículo 278. Prestaciones y Beneficios Comprendidos

Quedan comprendidos en el presente Tomo, entre otros, los siguientes servicios y beneficios mutuales:

- a) Servicio Mutual de Orientación Médica y Teleasistencia;
- b) Prestación Mutual de Asistencia al Hogar;
- c) Prestación Mutual de Subsidio para Neumáticos;
- d) Beneficio Mutual de Asistencia Financiera para Asociados (Micropréstamos Solidarios);
- e) toda otra prestación o beneficio especial que la Comisión Directiva incorpore conforme a las facultades previstas en el presente Reglamento.

La incorporación de nuevas prestaciones o beneficios deberá realizarse mediante resolución fundada de la Comisión Directiva y su incorporación al Anexo I o al Anexo específico que corresponda.

Artículo 279. Beneficiarios

Podrán acceder a las prestaciones y beneficios regulados en el presente Tomo los Asociados que reúnan las condiciones establecidas en el presente Reglamento, en el Anexo I y en las disposiciones particulares de cada prestación o beneficio.

Cuando la naturaleza de una prestación lo permita, podrán extenderse sus alcances al grupo familiar primario del Asociado u otros beneficiarios expresamente previstos en el Anexo correspondiente.

Artículo 280. Condiciones Generales de Acceso

El acceso a las prestaciones y beneficios previstos en este Tomo requerirá, salvo disposición especial en contrario:

- a) mantener vigente la condición de Asociado;
- b) cumplir las condiciones económicas previstas en el Reglamento;
- c) observar los períodos de carencia establecidos para cada prestación o beneficio;
- d) satisfacer los requisitos particulares previstos en el Anexo correspondiente;
- e) no encontrarse alcanzado por causales específicas de improcedencia.

Las condiciones particulares de acceso podrán variar según la naturaleza de cada prestación o beneficio.

Artículo 281. Procedimiento Aplicable

Toda solicitud vinculada con las prestaciones o beneficios regulados en el presente Tomo se tramitará conforme al procedimiento general previsto en el Tomo IV del presente Reglamento, salvo que una disposición especial establezca expresamente un procedimiento diferente.

Serán plenamente aplicables las normas relativas a:

- a) presentación de solicitudes;
- b) documentación;
- c) deber de colaboración;
- d) verificación y auditoría;
- e) resolución administrativa;
- f) revisión administrativa;
- g) cumplimiento de las prestaciones.

Artículo 282. Remisión al Anexo I

Los requisitos operativos, límites económicos, períodos de carencia, frecuencias de utilización, modalidades de prestación, beneficiarios específicos, documentación requerida y demás condiciones particulares de cada prestación o beneficio regulado en el presente Tomo serán los establecidos en el Anexo I o en los Anexos específicos que la Comisión Directiva apruebe.

La actualización de dichos Anexos no implicará modificación del presente Reglamento.

CAPÍTULO I

SERVICIO MUTUAL DE ORIENTACIÓN MÉDICA Y TELEASISTENCIA

(Denominación comercial según Anexo I: "Llamando al Doctor")

Artículo 283. Objeto de la Prestación

El Servicio Mutual de Orientación Médica y Teleasistencia tiene por objeto facilitar al Asociado y, cuando corresponda, a los beneficiarios expresamente comprendidos, el acceso a un servicio de orientación médica a distancia y demás prestaciones sanitarias previstas en el Anexo I, mediante prestadores especializados contratados o autorizados por la Mutual.

La prestación tendrá carácter asistencial y preventivo y se brindará conforme a las condiciones establecidas en el presente Reglamento y en el Anexo I.

Artículo 284. Naturaleza del Servicio

La Mutual actuará como entidad organizadora y administradora del beneficio mutual, facilitando el acceso al servicio prestado por terceros especializados.

La prestación no implica el ejercicio de actos propios de la medicina por parte de la Mutual, ni la sustitución de la relación profesional existente entre el paciente y el profesional de la salud que intervenga en cada caso.

Las decisiones médicas, diagnósticos, indicaciones terapéuticas, prescripciones y demás actos profesionales serán de exclusiva responsabilidad del profesional interviniente y del prestador habilitado que brinde el servicio.

Artículo 285. Beneficiarios

Podrán utilizar esta prestación:

- a) el Asociado Titular;
- b) los integrantes del grupo familiar expresamente incorporados como beneficiarios, cuando así lo establezca el Anexo I;
- c) cualquier otro beneficiario que la Comisión Directiva incorpore mediante resolución.

El alcance subjetivo de la prestación será el previsto en el Anexo I.

Artículo 286. Alcance de la Prestación

El servicio comprenderá las prestaciones de orientación médica y teleasistencia expresamente previstas en el Anexo I.

La modalidad, alcance, disponibilidad horaria, canales de acceso, especialidades comprendidas y demás condiciones operativas serán las determinadas por el prestador del servicio y las aprobadas por la Mutual.

La Comisión Directiva podrá actualizar dichas condiciones mediante la modificación del Anexo I.

Artículo 287. Canales de Acceso

El acceso al servicio se efectuará exclusivamente mediante los canales oficiales habilitados por la Mutual o por el prestador autorizado.

La Mutual podrá incorporar nuevos canales tecnológicos de acceso cuando ello contribuya a mejorar la prestación del servicio.

Artículo 288. Limitaciones del Servicio

La presente prestación tiene por finalidad brindar orientación médica, información sanitaria y demás servicios comprendidos en el Anexo I.

No sustituye la atención médica presencial cuando ésta resulte necesaria según el criterio profesional, ni reemplaza los servicios públicos o privados de emergencias, urgencias, internación o atención hospitalaria.

Cuando el profesional interviniente considere necesaria la atención presencial inmediata, el beneficiario deberá acudir al servicio sanitario correspondiente.

Artículo 289. Improcedencia Específica

La Mutual podrá rechazar la prestación cuando:

- a) la solicitud no corresponda a las prestaciones comprendidas en el Anexo I;
- b) el solicitante no reúna la calidad de beneficiario;
- c) concurren las causales generales de improcedencia previstas en el presente Reglamento;
- d) existan otras circunstancias específicamente previstas en el Anexo I.

Toda decisión deberá encontrarse debidamente fundada.

Artículo 290. Remisión al Anexo I

Serán regulados exclusivamente por el Anexo I:

- a) la denominación comercial del servicio;
- b) el prestador autorizado;
- c) los beneficiarios comprendidos;
- d) las prestaciones incluidas;
- e) los canales de acceso;
- f) la disponibilidad horaria;
- g) los períodos de carencia;
- h) la documentación requerida, cuando corresponda;
- i) las condiciones operativas específicas;
- j) cualquier otro aspecto técnico u operativo de la prestación.

Artículo 291. Continuidad y Sustitución del Prestador

La Mutual podrá sustituir al prestador encargado del Servicio Mutual de Orientación Médica y Teleasistencia cuando razones técnicas, operativas, contractuales, económicas o de calidad del servicio así lo aconsejen, siempre que la modificación no implique una desnaturalización de la prestación mutual ofrecida a los Asociados.

La sustitución del prestador no conferirá derecho a reclamo alguno por parte del Asociado y será comunicada por los medios oficiales de la Mutual cuando corresponda.

Perfecto.

CAPÍTULO II

SERVICIO MUTUAL DE ASISTENCIA DOMICILIARIA DE URGENCIA

Artículo 292. Objeto de la Prestación

El Servicio Mutual de Asistencia Domiciliaria de Urgencia tiene por objeto facilitar al Asociado el acceso a prestaciones de asistencia destinadas a resolver situaciones de urgencia que afecten el normal funcionamiento del domicilio declarado, mediante el envío de prestadores especializados o cualquier otra modalidad prevista en el presente Reglamento.

La prestación tendrá carácter de asistencia primaria y de emergencia, encontrándose limitada a las condiciones previstas en el Anexo I.

Artículo 293. Naturaleza del Servicio

La prestación constituye un servicio mutual de asistencia inmediata destinado a contener o resolver situaciones urgentes mediante intervenciones iniciales.

No comprende trabajos de mantenimiento preventivo, remodelación, ampliación, reparación integral, sustitución completa de instalaciones ni cualquier otra actividad ajena a la atención primaria de la contingencia. La Mutual actuará como organizadora del servicio, coordinando la intervención de prestadores especializados.

Artículo 294. Prestaciones Comprendidas

Las especialidades comprendidas por la presente prestación serán las expresamente previstas en el Anexo I.

La Comisión Directiva podrá incorporar, modificar o sustituir especialidades mediante la actualización del Anexo correspondiente, sin necesidad de reformar el presente Reglamento.

Artículo 295. Domicilios Alcanzados

La prestación será aplicable exclusivamente respecto del domicilio declarado por el Asociado conforme a los registros administrativos de la Mutual y en las condiciones previstas en el Anexo I.

Cuando la prestación admita más de un domicilio beneficiario, ello deberá encontrarse expresamente previsto en el Anexo correspondiente.

Artículo 296. Alcance de la Asistencia

La asistencia comprenderá únicamente las intervenciones primarias destinadas a resolver o contener la situación de urgencia que motivó el requerimiento.

Las reparaciones definitivas, obras posteriores, reposición de materiales, mejoras, ampliaciones o trabajos complementarios no integran la presente prestación, salvo disposición expresa contenida en el Anexo I.

Artículo 297. Solicitud del Servicio

La solicitud deberá efectuarse mediante los canales oficiales habilitados por la Mutual o por el prestador autorizado.

Su tramitación se regirá por las disposiciones generales contenidas en el Tomo IV del presente Reglamento.

Artículo 298. Obligaciones del Asociado

Durante la ejecución de la prestación el Asociado deberá:

- a) acreditar su identidad y la vinculación con el domicilio asistido;
- b) facilitar el acceso seguro al inmueble;
- c) brindar información veraz acerca de la contingencia;
- d) adoptar las medidas razonables para preservar la seguridad del personal interviniente;
- e) colaborar con el prestador durante la ejecución del servicio.

La negativa injustificada a colaborar podrá determinar la suspensión o interrupción de la prestación cuando ello impida objetivamente su ejecución.

Artículo 299. Improcedencia Específica

Además de las exclusiones generales previstas en el presente Reglamento, la prestación no procederá cuando:

- a) la situación denunciada no revista el carácter de urgencia conforme a las condiciones establecidas en el Anexo I;
- b) el servicio solicitado exceda el alcance de una intervención primaria;
- c) el domicilio no se encuentre comprendido dentro del ámbito de aplicación de la prestación;
- d) concurran las exclusiones específicas previstas en el Anexo I.

Toda decisión deberá adoptarse mediante resolución fundada.

Artículo 300. Cumplimiento de la Prestación

La prestación se considerará cumplida cuando el prestador haya realizado la intervención primaria correspondiente o ejecutado la modalidad de asistencia prevista para el caso.

La eventual necesidad de reparaciones posteriores no implicará incumplimiento de la prestación mutual cuando la intervención inicial se hubiera ejecutado conforme a las condiciones reglamentarias.

Artículo 301. Sustitución de Prestadores

La Mutual podrá sustituir, ampliar o reorganizar su red de prestadores por razones técnicas, operativas, contractuales, económicas o de calidad del servicio.

Dicha sustitución no alterará la naturaleza de la prestación mutual ni conferirá derecho adquirido respecto de un prestador determinado.

Artículo 302. Remisión al Anexo I

Serán regulados exclusivamente por el Anexo I:

- a) las especialidades comprendidas;
- b) el alcance de cada intervención;
- c) las situaciones consideradas urgentes;
- d) los límites de utilización;
- e) los períodos de carencia;
- f) los ámbitos geográficos de prestación;
- g) la documentación requerida, cuando corresponda;
- h) las exclusiones técnicas específicas;
- i) cualquier otra condición operativa aplicable al servicio.

CAPÍTULO III

PRESTACIÓN MUTUAL DE AYUDA ECONÓMICA PARA NEUMÁTICOS

Artículo 303. Objeto de la Prestación

La Prestación Mutua de Ayuda Económica para el Conjunto Rodante del Vehículo tiene por objeto brindar al Asociado una ayuda económica mutua destinada a colaborar con los gastos derivados de la reparación o reposición de las cubiertas, llantas u otros componentes del conjunto rodante del vehículo registrado, conforme al alcance previsto en el Anexo I.

La prestación tendrá carácter asistencial, solidario y complementario, y se otorgará dentro de los límites y condiciones establecidos en el presente Reglamento y en el Anexo I.

Artículo 304. Naturaleza de la Prestación

La presente prestación constituye una ayuda económica mutua destinada a colaborar parcialmente con los gastos derivados de los daños sufridos por los componentes del conjunto rodante del vehículo comprendidos en el Anexo I.

No reviste carácter indemnizatorio ni implica la cobertura integral del daño sufrido por el Asociado.

El alcance de la ayuda dependerá del plan mutua contratado y de los componentes específicamente comprendidos en el Anexo I.

Artículo 305. Hechos Comprendidos

La prestación procederá únicamente respecto de los hechos expresamente previstos en el Anexo I.

La Mutual verificará la correspondencia entre el hecho denunciado y las condiciones reglamentarias aplicables mediante el procedimiento previsto en el Tomo IV.

Artículo 306. Bienes Comprendidos

La prestación alcanzará exclusivamente los componentes del conjunto rodante expresamente incluidos en el plan mutua contratado por el Asociado y descriptos en el Anexo I.

La Comisión Directiva podrá incorporar nuevos componentes, categorías o modalidades de cobertura mediante la actualización del Anexo I, sin necesidad de modificar el presente Reglamento.

Artículo 307. Procedimiento

La solicitud de la prestación se registrará íntegramente por las disposiciones contenidas en el Tomo IV del presente Reglamento.

Serán aplicables las normas relativas a:

- a) solicitud;
- b) documentación;

- c) colaboración;
- d) auditoría;
- e) verificación;
- f) resolución;
- g) revisión administrativa;
- h) cumplimiento.

Artículo 308. Verificación Técnica

La Mutual podrá realizar todas las verificaciones que resulten objetivamente necesarias para determinar:

- a) la existencia del daño;
- b) el estado del neumático;
- c) la relación causal entre el hecho denunciado y el daño invocado;
- d) la razonabilidad del gasto reclamado;
- e) cualquier otro aspecto técnicamente relevante para resolver la solicitud.

Artículo 309. Improcedencia Específica

Además de las exclusiones generales previstas en el presente Reglamento, la prestación no procederá cuando:

- a) el daño derive exclusivamente del desgaste natural, uso normal, envejecimiento, mantenimiento deficiente o defectos propios del neumático;
- b) el hecho denunciado no se encuentre comprendido dentro del alcance previsto en el Anexo I;
- c) el Asociado incumpla las condiciones específicas previstas para la prestación;
- d) concurra cualquiera de las exclusiones técnicas establecidas en el Anexo I.

Toda decisión deberá adoptarse mediante resolución fundada.

Artículo 310. Cumplimiento de la Prestación

La prestación se considerará cumplida mediante:

- a) el otorgamiento de la ayuda económica mutual;
- b) el pago directo al prestador o proveedor autorizado, cuando dicha modalidad se encuentre prevista;
- c) cualquier otra modalidad de cumplimiento establecida por la Comisión Directiva conforme al Anexo I.

Artículo 311. Remisión al Anexo I

Serán regulados exclusivamente por el Anexo I:

- a) los componentes del conjunto rodante comprendidos;
- b) las modalidades de protección aplicables a cada plan;
- c) los hechos comprendidos;
- d) los límites económicos;
- e) las carencias;
- f) la frecuencia de utilización;
- g) la documentación inicial;
- h) la documentación indispensable;
- i) las exclusiones técnicas específicas;
- j) cualquier otro requisito operativo aplicable a la prestación.

TOMO VII

BENEFICIOS MUTUALES ESPECIALES

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 312. Objeto

El presente Tomo regula las condiciones generales aplicables a los beneficios mutuales especiales que la Mutual ponga a disposición de sus Asociados, con el objeto de promover su bienestar económico, social y familiar, en cumplimiento de los principios de solidaridad, ayuda recíproca y cooperación propios del sistema mutual.

Los beneficios regulados en este Tomo se otorgarán conforme a las disponibilidades institucionales, a las políticas aprobadas por la Comisión Directiva y a las condiciones particulares establecidas para cada programa.

Artículo 313. Naturaleza Jurídica

Los beneficios mutuales especiales constituyen mecanismos de ayuda institucional creados por la Mutual para favorecer a sus Asociados.

Su otorgamiento no implica el reconocimiento de un derecho adquirido permanente, ni genera obligación de renovación automática, quedando sujeto a las condiciones reglamentarias, a la disponibilidad de recursos y a las decisiones adoptadas por los órganos competentes de la Mutual.

Las relaciones jurídicas derivadas de cada beneficio se regirán por el presente Reglamento, las normas particulares de cada programa, el Estatuto Social, la Ley N.º 20.321 y, en forma supletoria, por el Código Civil y Comercial de la Nación.

Artículo 314. Programas Comprendidos

Quedan comprendidos dentro del presente Tomo los programas mutuales de beneficios especiales que apruebe la Comisión Directiva, incluyendo, entre otros:

- a) Programa Mutual de Asistencia Financiera;
- b) programas de ayuda económica extraordinaria;
- c) programas de apoyo social;
- d) programas de beneficios institucionales;
- e) cualquier otro beneficio especial incorporado por resolución de la Comisión Directiva.

La enumeración precedente tendrá carácter meramente enunciativo.

Artículo 315. Disponibilidad Institucional

El otorgamiento de los beneficios previstos en este Tomo estará sujeto a la disponibilidad económica, financiera, presupuestaria y operativa de la Mutual.

La existencia de disponibilidad en un determinado período no generará obligación de mantenerla en el futuro ni derecho adquirido para los Asociados.

La Comisión Directiva podrá establecer cupos, límites, prioridades o criterios de asignación cuando ello resulte necesario para preservar el equilibrio económico y financiero de la Mutual.

Artículo 316. Facultades de la Comisión Directiva

Corresponderá a la Comisión Directiva:

- a) crear nuevos programas de beneficios;
- b) modificar las condiciones operativas de los programas existentes;
- c) aprobar los Anexos específicos de cada programa;
- d) establecer cupos y límites presupuestarios;
- e) determinar requisitos de acceso;
- f) suspender temporalmente un programa cuando razones institucionales lo justifiquen;
- g) disponer la finalización de un programa, respetando los derechos ya consolidados de los Asociados.

Las modificaciones aprobadas no afectarán los beneficios ya otorgados, salvo que la normativa específica del programa disponga expresamente lo contrario y ello resulte compatible con la legislación vigente.

Artículo 317. Principios Rectores

La interpretación y aplicación de los programas regulados en el presente Tomo se ajustará, entre otros, a los siguientes principios:

- a) solidaridad mutua;
- b) ayuda recíproca;
- c) equidad;
- d) transparencia;
- e) sostenibilidad financiera;
- f) responsabilidad institucional;
- g) igualdad de trato entre Asociados en igualdad de condiciones;

- h) buena fe;
- i) razonabilidad.

Artículo 318. Procedimiento Aplicable

Salvo disposición especial en contrario, las solicitudes vinculadas con los beneficios regulados en el presente Tomo se tramitarán conforme a las disposiciones generales del Tomo IV del presente Reglamento.

Cuando la naturaleza del beneficio requiera un procedimiento específico, éste será regulado en el capítulo correspondiente o en el Anexo aplicable.

Artículo 319. Instrumentación

Los beneficios especiales podrán instrumentarse mediante convenios, contratos, formularios de adhesión, solicitudes, pagarés, autorizaciones de débito, reconocimientos de deuda, garantías personales o reales y cualquier otro instrumento jurídico que resulte necesario para su adecuada implementación.

La firma de dichos instrumentos complementará las disposiciones del presente Reglamento y no implicará su sustitución.

Artículo 320. Remisión a los Anexos

Los requisitos particulares, límites económicos, condiciones financieras, cupos, modalidades de otorgamiento, documentación, garantías, mecanismos de recupero y demás aspectos operativos de cada programa serán establecidos en los Anexos específicos aprobados por la Comisión Directiva.

La actualización de dichos Anexos no importará modificación del presente Reglamento.

CAPÍTULO I

PROGRAMA MUTUAL DE ASISTENCIA FINANCIERA

Artículo 321. Objeto

El Programa Mutual de Asistencia Financiera tiene por objeto facilitar a los Asociados el acceso a ayudas económicas reintegrables destinadas a atender necesidades personales, familiares, sociales o productivas, conforme a los principios de solidaridad, ayuda recíproca y sostenibilidad institucional que inspiran la actividad mutual.

Su otorgamiento se regirá por las disposiciones del presente Reglamento, los Anexos aplicables, las resoluciones de la Comisión Directiva y la documentación contractual que corresponda en cada operación.

Artículo 322. Naturaleza del Beneficio

La asistencia financiera constituye un beneficio mutual de carácter voluntario, sujeto a evaluación previa, disponibilidad de recursos y cumplimiento de los requisitos reglamentarios.

La sola condición de Asociado no genera derecho adquirido al otorgamiento del beneficio.

Artículo 323. Disponibilidad de Fondos

El otorgamiento de asistencia financiera estará condicionado a la existencia de recursos disponibles destinados a dicho programa.

La Mutual podrá establecer cupos generales, límites individuales o prioridades de otorgamiento cuando ello resulte necesario para preservar el equilibrio económico-financiero institucional.

Artículo 324. Beneficiarios

Podrán solicitar asistencia financiera los Asociados que reúnan los requisitos establecidos en el presente Reglamento y en el Anexo correspondiente.

La Comisión Directiva podrá establecer categorías de Asociados habilitados, antigüedad mínima, requisitos patrimoniales, capacidad de devolución u otros criterios objetivos de elegibilidad.

Artículo 325. Solicitud

Toda solicitud deberá formularse mediante los canales oficiales habilitados por la Mutual, acompañando la documentación que resulte exigible conforme al Anexo correspondiente.

La presentación de la solicitud no generará obligación alguna para la Mutual hasta tanto exista resolución expresa de aprobación.

Artículo 326. Evaluación

La Mutual evaluará cada solicitud considerando, entre otros aspectos:

- a) antecedentes del Asociado;
- b) antigüedad societaria;
- c) cumplimiento de obligaciones mutuales;
- d) capacidad razonable de devolución;
- e) finalidad declarada del beneficio;
- f) disponibilidad institucional;
- g) cualquier otro antecedente objetivamente relevante.

Artículo 327. Facultad de Requerir Información

La Mutual podrá solicitar documentación adicional, aclaraciones, certificaciones o antecedentes complementarios cuando ello resulte razonablemente necesario para evaluar la solicitud.

Artículo 328. Resolución

La Comisión Directiva, o el órgano en quien ésta delegue expresamente dicha facultad, resolverá la solicitud mediante decisión fundada.

Podrá:

- a) aprobarla;
- b) aprobarla parcialmente;
- c) condicionarla;
- d) rechazarla.

Artículo 329. Instrumentación

Toda asistencia financiera aprobada deberá instrumentarse mediante la documentación contractual que determine la Mutual.

Podrá comprender, según corresponda:

- a) contrato de mutuo;
- b) solicitud de adhesión;
- c) reconocimiento de deuda;
- d) pagaré;
- e) autorización de débito;
- f) garantías;
- g) cualquier otro instrumento jurídicamente válido.

Artículo 330. Desembolso

El beneficio será puesto a disposición del Asociado mediante alguno de los mecanismos previstos por la Mutual. La forma de desembolso será determinada en cada operación.

Artículo 331. Restitución

El Asociado se obliga a restituir los importes recibidos en la forma, plazo y condiciones establecidas en la documentación contractual correspondiente.

Artículo 332. Garantías

La Mutual podrá requerir garantías personales, reales o cualquier otra garantía jurídicamente admisible que considere razonablemente necesaria para resguardar el recupero del beneficio.

Artículo 333. Medios de Pago

La devolución podrá realizarse mediante cualquiera de los medios habilitados por la Mutual, incluyendo débito automático, transferencia bancaria, pago electrónico u otros mecanismos autorizados.

Artículo 334. Mora

La falta de pago producirá la mora de pleno derecho desde el vencimiento de la obligación, sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial, salvo disposición legal imperativa en contrario.

La mora habilitará a la Mutual a ejercer los derechos previstos en el presente Reglamento, en la documentación contractual y en la legislación aplicable.

Artículo 335. Caducidad de Plazos

El incumplimiento grave de las obligaciones asumidas podrá determinar la caducidad de los plazos concedidos y tornar exigible el saldo pendiente, conforme a las condiciones pactadas y a la legislación vigente.

Artículo 336. Compensación

La Mutual podrá compensar créditos líquidos y exigibles que mantenga contra el Asociado con sumas que deba abonarle, siempre que dicha compensación resulte legalmente procedente y no vulnere derechos de orden público.

Artículo 337. Recupero

La Mutual podrá iniciar las acciones administrativas, extrajudiciales o judiciales que resulten necesarias para obtener el recupero de los créditos derivados del Programa.

Artículo 338. Refinanciación

La Mutual podrá ofrecer planes de refinanciación conforme a las políticas aprobadas por la Comisión Directiva. La refinanciación constituirá una facultad discrecional de la Mutual y no un derecho del Asociado.

Artículo 339. Cancelación Anticipada

El Asociado podrá cancelar anticipadamente su obligación en las condiciones establecidas en el Anexo correspondiente o en la documentación contractual.

Artículo 340. Información Crediticia

La Mutual podrá conservar y utilizar la información vinculada al cumplimiento de las obligaciones asumidas por el Asociado para la evaluación de futuras solicitudes, respetando la normativa aplicable en materia de protección de datos personales.

Artículo 341. Confidencialidad

Toda la información obtenida durante la evaluación y ejecución del Programa será tratada con carácter confidencial, conforme a la Ley N.º 25.326 y demás normativa aplicable.

Artículo 342. Finalización del Beneficio

El beneficio finalizará con la cancelación íntegra de las obligaciones asumidas o por cualquiera de las demás causales previstas en la documentación contractual o en la legislación vigente.

Artículo 343. Remisión al Anexo

Serán regulados exclusivamente por el Anexo correspondiente:

- a) montos mínimos y máximos;
- b) plazos;
- c) modalidades de devolución;
- d) gastos administrativos autorizados;
- e) requisitos particulares;
- f) garantías específicas;
- g) documentación requerida;
- h) cupos;
- i) condiciones financieras;
- j) cualquier otro aspecto operativo del Programa.

TOMO VIII

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 344. Integración Normativa

El presente Reglamento integra, junto con el Estatuto Social, los Anexos aprobados por la Comisión Directiva, las resoluciones institucionales dictadas en su consecuencia y la documentación específica suscripta por el Asociado, el régimen jurídico aplicable a las prestaciones y beneficios mutuales administrados por la Mutual. Las disposiciones del presente Reglamento deberán interpretarse de manera armónica con la Ley N.º 20.321, el Código Civil y Comercial de la Nación, la Ley N.º 24.240, en cuanto resulte aplicable, y demás normativa vigente.

Artículo 345. Interpretación

La interpretación del presente Reglamento deberá efectuarse considerando su finalidad mutual, los principios de solidaridad, ayuda recíproca, buena fe, razonabilidad, sostenibilidad institucional y protección del patrimonio social.

En caso de duda, las distintas disposiciones deberán interpretarse de manera sistemática y procurando preservar la coherencia del régimen normativo.

Artículo 346. Actualización de los Anexos

La Comisión Directiva podrá modificar, actualizar, incorporar o suprimir Anexos, cuadros de prestaciones, condiciones operativas, montos, límites económicos, períodos de carencia, frecuencias, documentación requerida, prestadores, programas mutuales y demás aspectos técnicos u operativos, sin necesidad de reformar el presente Reglamento.

Las modificaciones serán obligatorias desde su aprobación por la Comisión Directiva o desde la fecha que ésta determine expresamente.

Artículo 347. Comunicaciones Institucionales

Toda comunicación vinculada con el presente Reglamento, las prestaciones mutuales o los beneficios especiales podrá efectuarse por medios físicos o electrónicos.

Se considerarán válidos los domicilios físicos y electrónicos denunciados por el Asociado, quien asume la obligación de mantenerlos permanentemente actualizados.

Artículo 348. Nulidad Parcial

La eventual declaración de nulidad, invalidez o inoponibilidad de una o más disposiciones del presente Reglamento no afectará la validez de las restantes, las cuales continuarán plenamente vigentes en todo aquello que no resulte alcanzado por dicha declaración.

Artículo 349. Facultades Reglamentarias

La Comisión Directiva queda facultada para dictar normas interpretativas, complementarias, aclaratorias y reglamentarias destinadas a facilitar la aplicación del presente Reglamento, siempre que no alteren su contenido esencial ni los derechos reconocidos a los Asociados.

Artículo 350. Solución de Controversias

Toda divergencia derivada de la interpretación, aplicación o ejecución del presente Reglamento, de las prestaciones mutuales, de los beneficios especiales o de la documentación complementaria será tratada, en forma previa, mediante los mecanismos internos de revisión previstos por este Reglamento, sin perjuicio de las acciones que pudieran corresponder conforme a la legislación vigente.

Artículo 351. Jurisdicción

Sin perjuicio de las competencias de orden público que resulten inderogables conforme a la legislación vigente, toda controversia judicial derivada de la interpretación, aplicación, ejecución o cumplimiento del presente Reglamento, de las prestaciones mutuales, de los beneficios especiales o de la documentación contractual complementaria será sometida a la jurisdicción de los Tribunales Ordinarios en lo Civil y Comercial con asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El Asociado presta conformidad a dicha jurisdicción al momento de su incorporación a la Mutual y de la adhesión a los programas y prestaciones correspondientes.

Artículo 352. Vigencia

El presente Reglamento General de Prestaciones y Beneficios Mutuales entrará en vigencia en la fecha que determine la Comisión Directiva mediante la resolución de su aprobación.

Desde dicha fecha quedarán derogadas todas las normas internas que se opongan al presente Reglamento, manteniéndose vigentes únicamente aquellas disposiciones que resulten compatibles con él.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA

La Comisión Directiva podrá establecer un cronograma de implementación progresiva de las prestaciones, beneficios, procedimientos y Anexos previstos en el presente Reglamento, determinando la fecha de entrada en vigencia de cada uno de ellos cuando razones operativas, administrativas o presupuestarias así lo aconsejen.

Hasta tanto ello ocurra, continuarán aplicándose las condiciones vigentes para cada prestación, en todo aquello que no resulte incompatible con el presente Reglamento.