



# Asistencia BanCoppel Oro

## Términos y Condiciones

# CONDICIONES

## TABLA DE PRESTACIONES

### 1.2. TABLA DE PRESTACIONES

ASISTENCIA	COBERTURA	LÍMITE
Envío de Medicamentos	Hasta \$1,000	Ilimitado
Atención médica en Caso de Emergencia	Hasta \$25,000 por pago directo	1 evento al año
Orientación Médica Telefónica	Sin costo para el titular	Ilimitado
Envío de Ambulancia	Hasta \$2,000	2 eventos al año
Asistencia Dental Preventiva	Plan Dental	1 evento al año
Orientación médica en Video Llamada (Covid-19)	Sin costo para el titular	Ilimitado
Consulta con Médicos Especialistas	Sin costo para el titular	2 eventos al año
Descuento en Laboratorios/Gabinetes	Servicio telefónico de orientación y referencia en precios presenciales de la red	Ilimitado
Emergencia de cerrajería	Hasta \$4,000 por el total de los servicios	2 eventos de asistencia hogar al año a escoger
Emergencia de Electricidad		
Emergencia de Plomería		
Emergencia de Cristalería		
Técnico en el Hogar	Hasta \$750 por servicio	2 eventos al año
Orientación Contable y Financiera Telefónica	Sin costo para el titular	Ilimitado
Asistencia Informática Remota	Sin costo para el titular	Ilimitado
Asistencia Veterinaria	Paquete de asistencias Veterinaria	Ilimitado
Orientación Veterinario Telefónico	Llamada sin costo para el titular	Ilimitado
Servicio de Taxi	Hasta \$1,000 por servicio	2 eventos al año
App de Club de Descuentos	En más de 10,000 establecimientos a nivel nacional	Ilimitado

## DEFINICIONES GENERALES

A los efectos de este contrato se entenderá por

### ÁMBITO TERRITORIAL NACIONAL

Zona geográfica en la que se prestarán los servicios a los que tenga derecho por contrato el familiar, siendo ésta dentro de los Estados Unidos Mexicanos.

### ASISTENCIA

Servicios/Asistencias, comercializados por MAWDY, cuyo objeto consiste en resolver incidencias de naturaleza diversa, que se encuentren previstas en las descripciones del presente documento.

### COMPAÑÍA/MAWDY

Se refiere a la sociedad MAWDY, S.A. de C.V., quien comercializa los Servicios objeto del presente documento, los cuales serán prestados directamente o través de su red de Prestadores de Servicios.

### CONTRATO

Documento que contiene los acuerdos y condiciones reguladoras de la prestación del servicio.

### CONTRATANTE

Persona física o moral cuya propuesta de servicio ha aceptado se brinde por MAWDY en los términos y condiciones del Contrato, con base en los datos e informes proporcionados por aquella, quien tiene la obligación legal que se deriva del contrato.

### CÓNYUGE

Esposa o esposo, concubino(a), cualquier pareja en una relación reconocida por derecho que viva en el mismo domicilio.

### COSTO

Cantidad de dinero que MAWDY dedica a la creación o producción de servicios. No incluye el margen de beneficio.

### COSTO NETO

Cantidad de dinero que MAWDY cobra por una asistencia. Incluye el margen de beneficio, gastos de administración, gastos de adquisición, comisión, UDI.

### EVENTOS

Cantidad de asistencias a la cual tiene derecho el familiar dentro de la vigencia.

### FAMILIARES

Se considera familiar, al cónyuge del titular, e hijos menores de 21 años, que dependan económicamente de él.

**LÍMITE**

Montos máximos dentro de una asistencia que se otorga al Familiar, indicado en el contrato de forma puntual o en el condicionado.

**PROMESA VALOR**

Tiempo promesa de arribo del proveedor de servicio

**PROVEEDOR**

Aquella persona, física o jurídica, que provee o suministra profesionalmente un determinado bien o servicio a otros, como forma de actividad económica y a cambio de una contraprestación.

**TITULAR**

Persona física a las que corresponde por contrato el derecho a recibir las prestaciones y servicios contratados y/o establecidos en este contrato.

**ACCIDENTE**

Todo suceso súbito e imprevisto que derive de una causa violenta, externa y ajena a la intencionalidad del familiar, que ponga en peligro su integridad y salud, durante el periodo de vigencia contratado, ocasionándole una lesión corporal.

**CONSULTA MÉDICA**

Instancia de encuentro entre un médico general, médico familiar o especialista y el familiar, para ser evaluado y comprobar su estado de la salud, detectando y/o diagnosticando posibles enfermedades, latentes o potenciales, a corto, mediano y largo plazo.

**DEPORTE AMATEUR**

Se refiere a la práctica deportiva que se hace por gusto, placer, distracción, satisfacción personal, salud y cuando, al margen de que se realice como entrenamiento regular y metas deportivas, su fin no es la remuneración económica, pues la presencia de ésta dejaría de considerarlo amateur.

**DIAGNÓSTICO CLÍNICO**

Procedimiento mediante el cual, el profesional de la salud identifica una enfermedad o el estado del paciente con la ayuda de varias herramientas que le permitan definir el cuadro clínico de éste.

**DOMICILIO/VIVIENDA/RESIDENCIA HABITUAL**

Lugar en el que el familiar reside de manera habitual en dónde se prestarán las asistencias aplicables.

**EMERGENCIA MÉDICA**

Aparición repentina de una alteración en la salud del Familiar, la cual se manifiesta a través de síntomas agudos que ponen en peligro su vida, la integridad corporal o vitalidad de algún órgano y, por lo tanto, requiere atención médica inmediata.

**ENFERMEDAD**

Alteración del funcionamiento normal de un organismo o de alguna de sus partes debida a una causa interna o externa, que se manifieste por primera vez durante la vigencia del producto contratado; cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un médico legalmente reconocido.

**ENFERMEDAD AGUDA**

Evento de corta duración, severo, que altera el estado de salud de la persona, provocando dolor, debilidad u otra manifestación que puede interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales.

**ENFERMEDAD CONGÉNITA**

Es aquella enfermedad que existe en el momento del nacimiento, como consecuencia de factores hereditarios, agudización de padecimientos o afecciones adquiridas durante la gestación.

**ENFERMEDAD GRAVE**

Es la alteración grave del funcionamiento normal de un individuo o de alguna de sus partes, debida a una causa interna o externa, que ponga en peligro una función vital o la vida del mismo.

**ENFERMEDAD PREEXISTENTE**

Es la padecida por el familiar con anterioridad a la fecha de contratación de los servicios, objeto del presente anexo, independientemente del momento en que se manifieste o si ésta es del conocimiento, o no, del familiar.

**EQUIPO MÉDICO**

Grupo de profesionales, en el ámbito de la salud, que prestan servicios en favor de MAWDY.

**MÉDICO GENERAL**

Profesional de la medicina, que cuenta con los conocimientos y destrezas necesarias para diagnosticar y resolver con tratamiento y procedimientos sencillos, la mayoría de los padecimientos que pueda padecer el ser humano.

**NIVEL MEDIO SUPERIOR**

En México, también conocida como bachillerato o preparatoria, es el nivel educativo posterior a la secundaria y que prepara a los estudiantes para ingresar a la educación superior o universitaria.

**ORIENTACIÓN**

Servicio que consiste en el asesoramiento, a fin de informar sobre un tema específico, previsto en la descripción de dicho servicio.

**PERIODO DE ESPERA**

Tiempo ininterrumpido que debe transcurrir entre la fecha de alta del Familiar y hasta la fecha en que comienza la protección de éste, a efectos de que la asistencia pueda cubrir la enfermedad o padecimiento, de acuerdo a las especificaciones y términos establecidos en el presente documento.

**PRÁCTICA PROFESIONAL DE UN DEPORTE**

Práctica deportiva realizada por una persona, voluntaria y regularmente, en el ámbito de una organización y/o la dirección de un club o entidad deportiva, a cambio de una remuneración o salario, que representa el sustento de vida personal, y, por lo tanto, lo obliga a practicar cotidianamente su actividad para perfeccionarla.

**PRESCRIPCIÓN (MÉDICA)**

Acto por el cual, un médico indica a su paciente las recomendaciones que debe seguir para curarse,

incluyendo en la mayoría de los casos, una lista de medicamentos. También podrá referirse a diversos dispositivos médicos a colocar o recomendaciones para dirigirse con otros profesionales de la salud, a los que hay que consultar.

**PRESTADOR DE SERVICIOS**

Es la persona, física o moral, que, mediante una relación jurídica y comercial, se obliga a efectuar una prestación en favor de un tercero, a cambio de una contraprestación por la realización de dichas actividades.

**URGENCIA MÉDICA**

La "emergencia médica" o "urgencia médica" se define como una lesión o enfermedad que supone una amenaza inmediata para la vida de una persona y cuya asistencia no puede ser demorada.

**URGENCIA ODONTOLÓGICA**

Situación que requiere atención médica dentro de las 24 horas siguientes, de la aparición o notificación de la existencia de una condición de salud.

**ASISTENCIA/ RECLAMACIÓN**

Prestación del servicio al familiar para resolver incidencias de diversa naturaleza que le hayan surgido y que estén descritas en el contrato.

**CONTRATANTE**

Persona física o moral cuya propuesta de servicio ha aceptado se brinde por MAWDY en los términos y condiciones del contrato, con base en los datos e informes proporcionados por aquella, quien tiene la obligación legal que se deriva del contrato.

**DAÑO GRAVE**

Es un deterioro general significativo de un bien inmueble.

**EMERGENCIA CRISTALERÍA**

Rotura de vidrios o cristales de puertas o ventanas que formen parte de alguna de las fachadas exteriores del domicilio o vivienda estipulado en el contrato, que puedan atentar, en caso de no ser reemplazados, en contra la seguridad y pongan en peligro la vivienda y/o a los integrantes de esta.

**EMERGENCIA DE CERRAJERÍA**

Contingencia y/o eventualidad que impida el acceso del familiar a su vivienda y que en caso de no reparar pongan en peligro la seguridad del hogar y/o al familiar. Por ello, hacen necesaria la intervención de un cerrajero.

**EMERGENCIA DE ELECTRICIDAD**

Fallas o averías eléctricas que estén ocasionando falta de energía eléctrica total o parcial en el interior de la vivienda o domicilio del familiar con origen en el interior de la misma.

**EMERGENCIA DE PLOMERÍA**

Rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda del familiar, y que produzcan daños tanto en los bienes como en los de otras personas.

**EMERGENCIA HOGAR**

Imprevistos que surjan de una vivienda y que requieran de una especial atención y deban solucionarse lo antes posible.

**LÍMITE Y TOPES DE SERVICIO**

Los servicios se prestarán con la periodicidad establecida, con límites y condiciones establecidos en el contrato que se detallan para cada caso particular.

**PERSONAL AUTORIZADO**

Persona o grupo de personas, enviados por MAWDY, especialistas en la resolución de un servicio.

**RESTRICCIONES**

Cláusulas que se incorporan en el contrato con el objetivo de acotar la asistencia prestada dejando constancia de determinadas circunstancias que implican la no prestación del servicio o la limitada prestación de éste. Este tipo de cláusulas son necesarias para acotar bien el alcance de las prestaciones y evitar que queden lagunas o puntos de indefinición en los contratos, lo que dejaría en una situación de inseguridad tanto a la compañía de seguros como a sus asegurados.

**SERVICIO**

Actividades para satisfacer las necesidades del familiar. Un servicio tiene como resultado llevar a cabo al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y contratante, donde el servicio generalmente es intangible.

**COBERTURAS/PRESTACIONES****ENVÍO DE MEDICAMENTOS**

MAWDY gestionará la [cotización, envío y pago] de medicamentos al lugar indicado por el Titular, siempre y cuando, éstos hayan sido prescritos por un médico tratante, a través de la expedición de receta médica.

Esta asistencia será prestada conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

**CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES**

\*El costo de los medicamentos corre a cuenta de [MAWDY/titular] según se indica en la tabla de prestaciones.

- La receta médica deberá acreditar la prescripción de los medicamentos para el Titular.
- Para medicamentos que requieran receta médica, el Titular deberá enviar ésta, vía electrónica, la cual deberá incluir nombre y cedula profesional, de forma legible, del médico, y entregar ésta, físicamente en original, al momento de la recepción del medicamento.
- Este servicio y los correspondientes tiempos de envío estarán sujetos a las localidades y horarios, así como a la disponibilidad de la red médica.
- En caso de medicamentos de alta especialidad deberán ser solicitados con al menos 30 (treinta) días de anticipación.
- MAWDY no se hace responsable por cualquier daño, lesión, alergia o contraindicación que pudiese resultar de la ingesta de los medicamentos enviados.

- MAWDY no se hace responsable de cualquier afectación que pudiese sufrir el Titular, ocasionado por el tiempo estimado de entrega del medicamento.

\* Los medicamentos no podrán ser sustituidos por otros de similar composición.

## RESTRICCIONES

- El servicio no será prestado, si el Titular no cuenta con la receta médica para complementar el expediente.
- El costo mínimo de envío será \$500.00 (quinientos pesos 00/100 M.N.)

## SERVICIOS COMPLEMENTARIOS HOGAR

### GARANTÍAS

#### ASISTENCIA INFORMÁTICA REMOTA

Mediante este servicio, MAWDY prestará asistencia informática remota al Titular en caso de: Incidencias debidas a mal funcionamiento de aplicaciones y sistemas objeto de servicio. - Uso de aplicaciones y del ordenador. - Configuración de ordenadores, entendiendo como tal el cambio de los parámetros de las aplicaciones y sistemas con objeto de optimizar su funcionamiento, añadir o eliminar funciones, aplicaciones o periféricos. Consultas acerca de configuración de aplicaciones, correo electrónico, aplicaciones, redes inalámbricas; gestión de aplicaciones, buscadores web y mensajería instantánea, copias de seguridad y sincronización de datos, Gestión por control remoto de copias de seguridad y restauración de contenido de los dispositivos (agenda, archivos multimedia, descargas), sincronización de datos y ficheros con el ordenador, descarga de contenidos y aplicaciones, instalación, actualización y reseteo de software legal, instalación de drivers de los dispositivos en el ordenador. El servicio por control remoto, puede variar en función del sistema operativo, versión y revisión del firmware de los dispositivos y se podrá realizar disponiendo del software de gestión del fabricante y conectando el dispositivo al ordenador. El servicio se limita a la asistencia telemática técnica respecto a las cuestiones que puedan plantearse, sin emitir en ningún caso dictámenes por escrito, y se prestará hasta el máximo de consultas establecido en la tabla de prestaciones.

## EMERGENCIAS INMUEBLE

### GARANTÍAS

#### EMERGENCIA DE CERRAJERÍA

MAWDY gestionará el envío de personal autorizado y capacitado para reparación, apertura de chapas y cerraduras dañadas por descompostura, accidente o intento de robo de las puertas exteriores que den acceso al inmueble de uso habitacional y que puedan atentar, en caso de no reparar y/o sustituir, contra la seguridad y pongan en peligro el hogar y/o al Titular.

En caso de robo, hurto o extravío de llaves, rotura de llaves dentro del cilindro, rotura de chapa, daño en

cerraduras, accidente o daño por intento de robo en puertas exteriores que den acceso al inmueble de uso habitacional y que puedan atentar, en caso de no reparar, contra la seguridad y pongan en peligro el hogar y/o al titular, MAWDY gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un profesional u operario que realizará la reparación que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita.

El servicio se brindará las 24 horas los 365 días del año.

Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán por cuenta de MAWDY hasta por el límite de la tabla de prestaciones. Cualquier suma que exceda del límite, correrá por cuenta del titular, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización no se realizará el servicio.

## CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Únicamente se brindará el servicio en caso de que el titular se comunique para reportarlo directamente a MAWDY y la cabina así lo indique.
- El titular tendrá que tener registrada la vivienda en cartera.
- El titular o una persona asignada por este deberá estar presente al momento del servicio, deberá llenar la orden de servicio y la encuesta de evaluación.
- El reembolso procederá en los casos en que exista reporte previo a MAWDY y que la cabina así lo haya determinado, y este se pagará hasta el límite establecido en la tabla de prestaciones.
- Los servicios se garantizan por 30 días naturales contados a partir de la fecha de su terminación.

## RESTRICCIONES:

- Las cerraduras eléctricas o controladas con sistemas electrónicos o sistemas de seguridad de la vivienda, sensores y tarjetas de acceso codificadas.
- Están excluidas de este servicio Las cerraduras de puertas internas, cajones, caja fuerte y guardarrope de la casa-habitación.
- Daños a elementos de puertas, marcos, herrajes, cristales, piso, elementos de decoración derivados de robo o accidente.
- Puertas de áreas comunes.
- No se cubren los duplicados de llaves.
- No se cubre por mal uso del titular.

Los daños causados por incendio, explosión, inundaciones, terremotos, maremotos, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, rayos, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, o cualquier otro fenómeno de la naturaleza de carácter catastrófico.

## EMERGENCIA DE ELECTRICIDAD

MAWDY gestionará el envío de personal autorizado y capacitado para reparaciones de urgencia que se requiera para subsanar una avería eléctrica.

En caso de falta de energía eléctrica total o parcial en la vivienda registrada del titular, resultado de fallas o avería de las instalaciones eléctricas de la misma, MAWDY gestionará, con la mayor prontitud posible, el envío de un operario que se encargará de la reparación de urgencia necesaria para restablecer el

suministro de energía, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo prohíba y que el estado de las instalaciones lo permita.

Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán por cuenta de MAWDY hasta por el límite establecido en la tabla de prestaciones. Cualquier suma que exceda del límite apuntado será por cuenta del titular, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización, se informará al titular que no se podrá realizar la reparación.

El servicio se brindará las 24 horas los 365 días del año.

## CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Únicamente se brindará el servicio en caso de que el titular se comunique directamente a México Asistencia y la cabina así lo confirme.
- El titular o una persona asignada por este deberá estar presente al momento del servicio, deberá llenar la orden de servicio y la encuesta de evaluación.
- El titular tendrá que tener registrada la vivienda en cartera.
- Solamente aplica en instalaciones posteriores al medidor de la vivienda registrada.
- El reembolso procederá en los casos en que exista reporte previo a MAWDY y que la cabina así lo haya determinado, y este se pagará hasta el límite establecido en la tabla de prestaciones.
- MAWDY no se hará responsable de reparaciones que el titular solicite de manera directa al proveedor.

## RESTRICCIONES:

- La reparación de elementos propios de la iluminación como lámparas, lámparas fluorescentes, interruptores, tomas, bombas eléctricas, focos, balastras, bombillas o tubos fluorescentes y, enchufes y cualquier otro accesorio.
- La reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, los aparatos que funcionen por suministro eléctrico.
- Cualquier percance intencional, así como la participación en actos criminales, incluyendo daños en centros de carga causados por descargas eléctricas.
- Los daños causados por incendio, explosión, inundaciones, terremotos, maremotos, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, rayos, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, o cualquier otro fenómeno de la naturaleza de carácter catastrófico.
- Albañilería, resanes y ranuraciones.
- Cualquier condición causada por agentes externos.
- Los servicios se garantizan por 30 días naturales contados a partir de la fecha de su terminación.

## EMERGENCIA DE PLOMERÍA

MAWDY gestionará el envío de un operario especialista autorizado y capacitado para reparaciones de emergencia que se requiera para subsanar una avería de plomería.

En caso de rotura de tuberías, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda del titular, MAWDY gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un profesional u operario que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando no exista disposición de autoridad

que lo impida y que el estado de las instalaciones así lo permita. Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán por cuenta de MAWDY hasta por el límite de la tabla de prestaciones. Cualquier suma que exceda del límite apuntado será por cuenta del titular, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización, se informará al titular que no se podrá realizar la reparación.

El servicio se brindará las 24 horas los 365 días del año.

## CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Únicamente se brindará el servicio en caso de que el titular se comunique para reportarlo directamente a MAWDY y la cabina así lo indique.
- El titular o una persona asignada por este deberá estar presente al momento del servicio, deberá llenar la orden de servicio y la encuesta de evaluación.
- El titular tendrá que tener registrada la vivienda en cartera.
- Únicamente fugas localizadas y en tuberías expuestas.
- El reembolso procederá en los casos en que exista reporte previo a MAWDY y que la cabina así lo haya determinado, y este se pagará hasta el límite del servicio.
- Los servicios se garantizan por 30 días naturales contados a partir de la fecha de su terminación.

## RESTRICCIONES:

- Los daños, filtraciones o goteras causados por falta de mantenimiento, por fenómenos meteorológicos, por la humedad ambiental o la transmitida por el terreno o la cimentación, o por la crecida, desbordamiento o acción paulatina de las aguas de mares, ríos, lagos, embalses, canales y acequias o de redes de saneamiento o alcantarillado de carácter público.
- La reparación o ajuste de grifos, llaves de paso, elementos o aparatos sanitarios y sus accesorios, calderas, calentadores, acumuladores, radiadores, aire acondicionado y, en general, de cualquier aparato o elemento conectado a instalaciones fijas, así como de los electrodomésticos.
- Los gastos para desatascar, limpiar, reparar o sustituir tuberías, sumideros y cualquier tipo de conducción o canalización que se haya obturado o atascado.
- La sustitución de repuestos, caños, mezcladoras y en general cualquier accesorio que no sea directamente y solamente necesario para efectuar el servicio objeto de prestación; y exclusivamente en los supuestos que no fuera posible la reparación.
- Los casos de corrosión o deterioro generalizado de tuberías o conducciones.
- La localización y reparación de fugas no expuestas y no localizadas.
- Congelación de tuberías, conducciones o depósitos.
- Albañilería, resanes y ranuraciones.
- Quedan excluidos de este servicio la reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a la rotura de tuberías, llaves y otras instalaciones de origen propias de la vivienda.
- Igualmente se excluye la reparación de daños por filtración o humedad, aunque sean consecuencia de la rotura de las tuberías y de las otras instalaciones mencionadas en el párrafo anterior.
- Cualquier clase de desazolve.
- Los daños causados por incendio, explosión, inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, rayos, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, o cualquier otro fenómeno de la naturaleza de carácter catastrófico.

## EMERGENCIA DE CRISTALERÍA

MAWDY gestionará el envío de un operario especialista autorizado y capacitado para la reposición y colocación de vidrios rotos de puertas y/o ventanas exteriores de la vivienda que puedan atentar, en caso de no sustituir, contra la seguridad y pongan en peligro la vivienda y/o a los integrantes de esta.

En caso de rotura de vidrios o cristales de puertas y/o ventanas que formen parte de alguna de las fachadas exteriores de la vivienda que puedan atentar, en caso de no reparar, contra la seguridad y pongan en peligro la vivienda y/o a los integrantes de esta, MAWDY gestionará el envío, con la mayor prontitud posible, de un operario que procederá a la toma de medidas y características para posterior colocación del vidrio o cristal afectado por la rotura, siempre y cuando no exista disposición de autoridad que lo impida y que el estado de las instalaciones lo permita

Los gastos de desplazamiento del operario, el importe de los materiales y el costo de la mano de obra que se requieran para la reparación, serán por cuenta de MAWDY hasta por el límite de la tabla de prestaciones. Cualquier suma que exceda del límite apuntado será por cuenta del titular, el cual, previo presupuesto o cotización del operario, firmada por ambos, pagará en ese momento al operario. De no aceptarse el presupuesto o cotización, se informará al titular que no se podrá realizar la reparación.

El servicio se brindará las 24 horas al día, los 365 días del año.

## CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Únicamente se brindará el servicio en caso de que el titular se comunique para reportarlo directamente a MAWDY y la cabina así lo indique.
- Las características del vidrio o cristal a instalar serán las mismas que el cristal ya existente
- El titular o una persona asignada por este deberá estar presente al momento del servicio, deberá llenar la orden de servicio y la encuesta de evaluación.
- El titular tendrá que tener registrada la vivienda en cartera.
- Únicamente se realizará el servicio reportado por el titular a la cabina de MAWDY y autorizado por esta.
- El reembolso procederá en los casos en que exista reporte previo a MAWDY y que la cabina así lo haya determinado, y este se pagará hasta el límite de la tabla de prestaciones.
- La instalación del vidrio atenderá al tiempo de la maquila y acondicionamiento del mismo.
- Cada evento vendrá limitado por cada reporte del titular.
- Los servicios se garantizan por 30 días naturales contados a partir de la fecha de su terminación.

## RESTRICCIONES:

- La reparación o sustitución de marcos de puertas o ventanas exteriores.
- Vidrios o cristales de puertas interiores del inmueble.
- Vitrales, acrílicos, blindados, películas, carteles, grabados, y/o biselados.
- Cualquier vidrio o cristal deteriorados.
- Domos.
- Daños pre-existentes.
- Mala fe del titular o inexacta información por parte de este.

## **INSTALACIÓN DE EQUIPOS DE SONIDO, IMAGEN, TELECOMUNICACIONES E INFORMÁTICOS**

MAWDY gestionará el envío de un profesional para realizar un servicio de instalación de equipos de sonido, imagen o telecomunicaciones. Los trabajos que conforman este servicio se concretan exclusivamente, en los siguientes: Puesta en marcha, conectividades y configuración del equipamiento tecnológico: TDT, DVD, Cámara Digital, Home Cinema, Video Digital, Ordenadores, TV y Vídeo Consolas. MAWDY garantiza la conexión con los profesionales adecuados para la realización de los trabajos y tiempos establecidos en el límite de la tabla de prestaciones.

## **MASCOTAS**

### **DEFINICIONES ESPECÍFICAS MASCOTAS**

Además de las Definiciones Generales, se entenderá por:

#### **ACCIDENTE**

Todo hecho aislado e involuntario que provoque una o más lesiones la Mascota, claramente definido en tiempo y espacio, causado por un agente externo.

#### **CONSULTA**

Acción de atender y examinar a un animal de compañía por parte de un veterinario, realizando las exploraciones habituales con el fin de, con o sin el apoyo de otras pruebas complementarias, obtener un diagnóstico, un pronóstico y prescribir un tratamiento.

#### **EMERGENCIA VETERINARIA**

Toda aquella situación que se presenta de una manera repentina, que requiere un tratamiento inmediato y que pone en peligro la vida de la Mascota.

#### **ENFERMEDAD PRE-EXISTENTE**

Toda aquella enfermedad dolencia o lesión resultantes de una dolencia crónica o diagnosticada anteriormente a la solicitud de asistencia.

#### **LESIÓN**

Se entiende por lesión, todos y cada uno de los daños físicos en la mascota, resultante de un Accidente cubierto por el contrato.

#### **MASCOTA**

Animal propiedad del Titular/Beneficiario del servicio, identificado en certificado del Contrato, siempre y cuando pertenezca a una de las categorías de animales que aparecen en el siguiente listado: [LISTADO DE ANIMALES MODIFICAR SEGÚN COTIZACIÓN]

- Perros.
- Gatos.

## GARANTÍAS

### ASISTENCIA VETERINARIA

Consulta de valoración para una mascota sana de la familia, MAWDY se hará cargo de:

- Orientación Telefónica con especialistas veterinarios, los 365 días del año las 24 horas
- Orientación en precios de medicamentos
- Orientación Nutricional para tu mascota
- Orientación telefónica en caso de emergencia
- Esquema de Vacunación
- Red a Nivel Nacional de Médicos Veterinarios
- Consulta de Valoración\\* para paciente sano. Un evento al año
- Vacuna contra la Rabia o Desparasitación. Un evento al año
- Acceso a descuentos médicos veterinarios

### CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

MAWDY no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Titular, respecto del seguimiento de los asesoramientos, limitándose a responder cuestiones planteadas por el Titular, de acuerdo con la información proporcionada.

MAWDY no será responsable de ninguna afectación posterior, derivada de esta orientación. No se enviará ningún tipo de información vía correo electrónico.

### ORIENTACIÓN VETERINARIA POR TELÉFONO

MAWDY prestará al Titular, orientación médica veterinaria vía telefónica, las 24 horas del día los 365 días, en donde se dará asesoría al usuario sobre:

- Asistencia Telefónica con MVZ los 365 días del año las 24 horas
- Orientación telefónica en caso de emergencia
- Pre consulta telefónica
- Salud preventiva
- Salud reproductiva
- Educación y conducta
- Orientación telefónica de precio de medicamentos
- Orientación en la adquisición de nuevas mascotas
- Orientación nutricional
- Orientación en esquema de vacunación
- Referencias de médicos veterinarios a nivel nacional con costos preferentes

## CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

MAWDY no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Titular, respecto del seguimiento de los asesoramientos médicos, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el Titular, de acuerdo con la información proporcionada.

## RESTRICCIONES

No se cubre otro servicio más que el de orientación médica para la mascota. En ningún caso se emitirá prescripción médica.

## EXCLUSIONES ESPECÍFICAS MASCOTAS

Además, de las Exclusiones Generales a todas las garantías de estas Condiciones Generales no serán objeto de cobertura los hechos siguientes y sus consecuencias:

- Aquellos animales en cuarentena.
- Aquellos animales usados para exponer, trabajar o para reproducción
- Aquellos animales que no sea de exclusiva propiedad del titular del servicio.
- Aquellos animales que tengan cualquier defecto físico, enfermedad o mal conocido por el titular del servicio al momento de contratar el servicio a menos que la compañía hubiese aceptado por escrito dejar sin efecto esta exclusión
  - Mascotas mayores de 10 (diez) años de edad.
  - Mascotas que se encuentren fuera del territorio de la República Mexicana.

## COBERTURAS MÉDICAS COMPLEMENTARIAS

## DEFINICIONES ESPECÍFICAS COBERTURAS MÉDICAS COMPLEMENTARIAS

Además de las Definiciones Generales, se entenderá por:

### ACCIDENTE

Lesión corporal debida a una causa violenta, súbita y externa, sufrida por el Asegurado o Beneficiario durante el periodo de vigencia de la cobertura y ajena a su voluntad o intencionalidad, cuyo diagnóstico y certificación sea efectuado por un médico.

### CENTRO MÉDICO o CENTRO HOSPITALARIO

Todo establecimiento público o privado legalmente autorizado para el tratamiento de enfermedades o lesiones corporales, provisto de los medios para efectuar diagnósticos, intervenciones quirúrgicas, e internamiento superior a 24 horas. Estos centros pueden disponer además de unidades especiales de hospitalización y de hospital de día.

A los efectos de la póliza no se considerarán hospitales los hoteles, asilos, casas de reposo o convalecencia,

balnearios, instalaciones dedicadas principalmente al internamiento y/o tratamiento de enfermedades crónicas, tratamientos de drogadicción o alcoholismo e instituciones similares.

#### **ENFERMEDAD**

Toda alteración involuntaria de la salud, no debida a lesión corporal, sufrida por el Asegurado o Beneficiario durante el periodo de vigencia de la cobertura y ajena a su voluntad o intencionalidad, cuyo diagnóstico y certificación sea efectuado por un médico.

#### **FLÚOR**

Sustancia que utiliza el odontólogo para prevenir la caries dental, otorgando ciertos beneficios para crear una superficie más fuerte y resistente del esmalte. Es antibacteriano, entre otras.

#### **LIMPIEZA ORAL**

Es el pulido de dientes o remoción de placa dental ayuda a prevenir gingivitis, y enfermedades periodontales, esto ayuda a mantener la salud dental.

#### **ODONTÓLOGO**

Es un profesional de la salud, que se encarga de la prevención de las enfermedades de los dientes, las encías, el tejido periodontal, el maxilar superior, el maxilar inferior, entre otras.

#### **PROFILAXIS**

Procedimiento de higiene dental, cuyo objetivo es limpiar las superficies dentales.

#### **RADIOGRAFÍA PERIAPICAL**

Técnica utilizada para la toma de radiografías intrabucales, donde se obtiene la imagen completa de una o varias piezas dentales desde la raíz hasta la corona.

#### **SARRO**

Es la placa dentobacteriana calcificada o endurecida que se adhiere firmemente al esmalte de los dientes, por debajo de la línea de la encía.

#### **URGENCIA ODONTOLÓGICA**

Situación que requiere atención médica dentro de las 24 horas siguientes, de la aparición o notificación de la existencia de una condición de salud.

## **GARANTÍAS**

### **CONSULTA MÉDICOS ESPECIALISTAS**

MAWDY coordinará de acuerdo con la elección del titular consultas médicas con especialistas en favor del Titular, en clínicas y/o consultorios particulares privados, afiliados a su red de proveedores, conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones. En todos los casos, sin excepción, el Titular deberá solicitar telefónicamente la asistencia, con la finalidad de que MAWDY coordine la consulta. Posteriormente, MAWDY indicará al Titular, la fecha y hora de la consulta solicitada.

## CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- La cabina médica gestionará la cita con el especialista elegido por el titular, siempre y cuando, exista antecedente de un médico de primer contacto que la haya solicitado.
- Este servicio será prestado en las localidades y horarios, de acuerdo a la disponibilidad de la red médica. Las especialidades con cobertura en las ciudades capitales son: Medicina Interna, Ginecología, Otorrinolaringología, Pediatría, Traumatología y Ortopedia.
- MAWDY no será responsable por cualquier acción u omisión, imputable o atribuible a los prestadores de servicios, sus empresas o sociedades de las que formen parte.

## RESTRICCIONES

- Enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental.
- Padecimientos endémicos diagnosticados.
- No se cubren los traslados, hospedaje o alimentación.

## ORIENTACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA

"MAWDY, a través del Servicio de Orientación Contable-Fiscal, atenderá telefónicamente las consultas o dudas del Titular, al respecto de:

- Orientación fiscal.
- Impuestos, exenciones, calendario fiscal y asesoramiento a autónomos.
- Fiscalidad en planes de pensión y jubilación.
- Asesoramiento en declaración anual de impuestos.

Esta asistencia se limita, única y exclusivamente a la orientación telefónica respecto a las cuestiones planteadas por el Titular, sin que se emita un dictamen escrito, ni podrá considerarse un dictamen definitivo, por lo que MAWDY no se hace responsable de los mismos. La presente asistencia se prestará conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones. En un horario de lunes a viernes, de las 09:00 a las 18:00 horas."

## ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

MAWDY ofrecerá orientación médica telefónica, las 24 horas, los 365 días del año, al respecto de la salud del [titular], relativa a los siguientes temas:

- Reacciones adversas a algún medicamento.
- Información sobre efectos secundarios y contraindicaciones de medicamentos.
- Recomendaciones higiénico-dietéticas.
- Efectos y evolución de distintos tratamientos.
- A criterio del equipo médico, recomendación de acudir a consulta médica.
- Información sobre enfermedades.
- Información sobre pruebas diagnósticas.
- Orientación sobre especialidades médicas.
- Orientación telefónica durante el embarazo

Esta asistencia, de ninguna manera podrá considerarse con fines de prescripción y/o diagnóstico de ningún tipo de padecimiento y se prestará conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

## CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- MAWDY no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Titular, respecto del seguimiento de los asesoramientos médicos, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el Titular, de acuerdo con la información proporcionada.
- En caso de ser necesario, el equipo médico de MAWDY recomendará al Titular, acudir al centro hospitalario más adecuado.
- Cuando la consulta derive de una situación clínica de urgencia, se activarán los servicios de emergencia. En el supuesto que el Titular haya contratado los servicios para solventar la emergencia, éstos serán prestados en función de los límites establecidos en la tabla de prestaciones o directamente a cargo del titular.

## ENVÍO DE AMBULANCIA

Asistencia gestionará el envío de una ambulancia, vía terrestre, para el traslado del Titular al centro hospitalario más cercano, ya sea por emergencia médica, accidente, enfermedad grave, y/o traslado programado.

Esta asistencia podrá ser solicitada las 24 horas al día, los 365 días del año, y su envío estará sujeto a: (i) la valoración previa, realizada por la cabina médica de MAWDY, quien determinará la necesidad del envío del médico, dentro de República Mexicana; y (ii) los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

## CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- La cabina médica valorará previamente, la necesidad del envío de acuerdo al código y al tipo de ambulancia detectados, los cuales se indican a continuación:
  - Código Rojo: Emergencia médica en la que la vida del Titular corre peligro: Se entiende como emergencia médica aquella situación de extrema gravedad en la que si no se actúa rápida y adecuadamente puede producirse la muerte del titular o pueden aparecer secuelas graves e irreversibles.
  - Código Amarillo: Caso urgente en el que la vida del Titular no corre peligro. Una urgencia sanitaria es aquel evento relacionado con la salud que para su resolución requiere una asistencia médica no inmediata pero temprana en el tiempo.
  - Código Verde: Caso no urgente que no requiere un traslado sanitario, ni atención médica inmediata.
- Los tipos de ambulancias terrestres que se enviarán, serán los siguientes:
  - Ambulancia terrestre tipo 1: Unidad móvil de traslado con un mínimo de equipamiento para transportar pacientes en condiciones que no pongan en riesgo potencial la vida o la salud.
  - Ambulancia terrestre Tipo 2: Unidad móvil utilizada para el traslado y atención de salud del paciente.
  - Ambulancia terrestre Tipo 3: Unidad móvil utilizada para el traslado y atención médica avanzada de pacientes en estado crítico o de alto riesgo.
- El equipamiento de las ambulancias, deberán cumplir con los establecidos NOM-020-SSA.

## RESTRICCIONES

La asistencia no será prestada tratándose de lesiones o padecimientos que no ameriten traslado en ambulancia, como lo pueden ser, de manera enunciativa más no limitativa, gripas, catarros, fracturas de dedos, dolores agudos de cabeza, entre otros.

## ASISTENCIA DENTAL PREVENTIVA

### COBERTURAS

El servicio dental básico será ofrecido y prestado a través de una red de odontólogos profesionales debidamente registrados e incluye lo siguiente:

1. La primera consulta del historial (previa cita), ya sea preventiva o diagnóstica, que comprende la realización de la historia clínica, valoración y técnica de cepillado.
2. Consulta de servicio de urgencia odontológica, en horario laboral de consulta del odontólogo que corresponda (por dolor agudo). Límite: Sin límite de eventos.
3. Radiografía periapical (diagnóstica). Límite: Sin límite de eventos.
4. Profilaxis en adultos, una vez terminado el tratamiento o la valoración del profesional. Límite: Un evento al semestre.
5. Instrucción sobre higiene oral.
6. Aplicación de flúor gratuito, en niños de 3 a 12 años de edad. Límite: Un evento al semestre.
7. Precios preferentes y descuentos en tratamientos tabulados y publicados.

### CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Plan de gestión de servicio dental básico con consulta diagnóstica, limpieza profiláctica básica y radiografías periapicales de diagnóstico gratis, además de descuentos. El servicio no implica el pago ni el reembolso de gastos por parte de MAWDY en favor del Titular.
- Los servicios serán prestados conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones.
- El servicio será prestado directamente por los profesionales, afiliados a la red de proveedores de MAWDY y de acuerdo a la elección del titular.
- MAWDY no será responsable por cualquier acción u omisión, imputable o atribuible a los prestadores de servicios, sus empresas o sociedades de las que formen parte.

## DEFINICIONES

### FLÚOR

Es una sustancia que utiliza el odontólogo para prevenir la caries dental, otorgando ciertos beneficios para crear una superficie más fuerte y resistente del esmalte, es antibacteriano, entre otras.

### LIMPIEZA ORAL

Es el pulido de dientes o remoción de placa dental ayuda a prevenir gingivitis, y enfermedades periodontales, esto ayuda a mantener la salud dental.

**ODONTÓLOGO**

Es un profesional de la salud, que se encarga de la prevención de las enfermedades de los dientes, las encías, el tejido periodontal, el maxilar superior, el maxilar inferior, entre otras.

**PROFILAXIS**

Procedimiento de higiene dental, cuyo objetivo es limpiar las superficies dentales.

**RADIOGRAFÍA PERIAPICAL**

Técnica utilizada para la toma de radiografías intrabucales, donde se obtiene la imagen completa de una o varias piezas dentales desde la raíz hasta la corona.

**SARRO**

Es la placa dentobacteriana calcificada o endurecida que se adhiere firmemente al esmalte de los dientes, por debajo de la línea de la encía.

**URGENCIA ODONTOLÓGICA**

Situación que requiere atención médica dentro de las 24 horas siguientes, de la aparición o notificación de la existencia de una condición de salud.

**OPTOMETRISTA**

Técnico dedicado a la identificación de los trastornos visuales, producto de los diversos vicios de refracción, y a su corrección mediante la adaptación de lentes correctivos.

**EXCLUSIONES**

- Anestésias generales o sedaciones.
- Gastos hospitalarios
- Cualquier atención realizada fuera de lo previsto en las condiciones del servicio.
- Cualquier tratamiento realizado por un odontólogo, no afiliado a la red de proveedores de MAWDY.
- Cualquier tipo de medicamento.
- Gastos hospitalarios.
- Complicaciones que surjan durante o después del tratamiento por negligencia del paciente a las indicaciones del odontólogo tratante.
- Reembolsos.
- Tratamientos fuera de la República Mexicana.
- Cualquier servicio que no se encuentre en la descripción anterior.
- Cualquier tipo de tratamiento estético.
- Cualquier procedimiento odontológico derivado del diagnóstico de la consulta diagnóstica o de urgencia odontológica
- Cualquier tratamiento maxilofacial.
- Cualquier tipo de prótesis.

**ORIENTACIÓN MÉDICA EN VIDEO LLAMADA (COVID-19)**

"MAWDY ofrecerá orientación médica respecto de la salud del [Titular], por video llamada, las 24 horas, los 365 días del año, relativa a los siguientes temas:

- Reacciones adversas a algún medicamento
- Información sobre efectos secundarios y contraindicaciones de medicamentos.
- Recomendaciones higiénico-dietéticas.
- Efectos y evolución de distintos tratamientos
- A criterio del equipo médico, recomendación de acudir a consulta médica
- Información sobre enfermedades
- Información sobre pruebas diagnósticas
- Orientación sobre especialidades médicas
- Orientación e información sobre COVID-19

Esta asistencia, de ninguna manera podrá considerarse con fines de prescripción y/o diagnóstico de ningún tipo de padecimiento y se prestará conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones."

## CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- MAWDY no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Familiar, respecto del seguimiento de los asesoramientos médicos, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el Familiar, de acuerdo con la información proporcionada.
- En caso de ser necesario, el equipo médico de MAWDY recomendará al Familiar, acudir al centro hospitalario más adecuado.
- Cuando la consulta derive de una situación clínica de urgencia, se activarán los servicios de emergencia. En el supuesto que el Familiar haya contratado los servicios para solventar la emergencia, éstos serán prestado en función de los límites contratados. En caso, los servicios correrán, directamente, a cargo del Familiar.

## RESTRICCIÓN

No se cubre otro servicio más que el de orientación médica.

## SERVICIO DE TAXI

MAWDY enviará al Titular un servicio de transporte para los ocupantes del Vehículo por Emergencia, considerando las siguientes causas: enfermedad, lesión, accidente o avería vial.

El servicio podrá ser prestado por taxis, taxi ejecutivo / vehículos operados mediante aplicaciones y plataformas informáticas]

El costo de dicho servicio estará cubierto hasta el límite establecido en la tabla de prestaciones.

## CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIÓN

- En caso de estado de inconveniencia del titular, se dejará a decisión del proveedor que pueda realizar el traslado.
- MAWDY no será responsable en caso de que el Titular utilice el servicio para traslado médico o de emergencia, en cuyo caso se ofrecerá el envío de ambulancia con cargo al Titular.
- El tiempo de prestación del servicio dependerá de la disponibilidad del proveedor y de la geolocalización de la zona.

- MAWDY no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o las características administrativas o políticas especiales del lugar en el que se deban prestar los servicios de asistencia.
- El titular únicamente podrá llevar dentro del vehículo en el que se prestará el servicio de taxi, a un máximo de cuatro pasajeros.
- El viaje de mascotas será permitido en caso de que vayan en su transportadora.
- En caso de que el titular manche o dañe las vestiduras, el costo de reparación y/o limpieza será a cargo del titular., para este caso: El operario deberá notificar inmediatamente esta situación a cabina MAWDY. El operario deberá proporcionar evidencias fotográficas del daño.
- El tipo de vehículo que se enviará será según la disponibilidad del proveedor.
- En caso de traslado de menores, deberán estar acompañados de un adulto necesariamente.
- El proveedor en todo momento deberá garantizar el cumplimiento al reglamento de tránsito vigente de cada región.

## RESTRICCIONES:

No se dará el servicio cuando no se pueda garantizar la seguridad del proveedor o del titular.

En caso de dolo o mala fe por parte del titular.

El peaje se cobrará como servicio adicional, para este caso deberán notificar a cabina al momento que se les solicite el servicio."

## APP DE CLUB DE DESCUENTOS

Titular deberá descargar una aplicación, por medio de la cual, MAWDY mostrará los establecimientos con los que tiene convenio de descuentos.

## PROCEDIMIENTO DE USO

1. El Titular debe descargar la APP de beneficios y darse de alta, cumplimentando los datos requeridos.
2. Se ubicará por distintas vías (geolocalización, búsqueda por categoría, etc.) el local de preferencia para hacer uso del descuento
3. 3El Titular deberá presentar la pantalla de descuento (Tarjeta Digital de Beneficios) en el local. Garantía de Servicio que se gestiona a través de la aplicación al momento del no reconocimiento del descuento o promoción.

El número de acceso al Club de Descuentos es ilimitado, únicamente dentro de la República Mexicana, conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones."

## DESCUENTOS EN LABORATORIOS/GABINETES (ANALÍTICAS)

El Beneficiario podrá solicitar a la Compañía el servicio de descuento en consultas médicas dentro de la [RED DE LABORATORIOS CONCERTADOS] y dentro de los límites establecidos.

En todos los casos el Beneficiario deberá comunicarse telefónicamente con la Compañía, que solicitará copia de su documento de identificación personal, pudiéndolo también hacer en su nombre cualquier persona que presente la documentación indicada.

Una vez comprobada la validez de la documentación, la Compañía autorizará el servicio indicando el

[PROVEEDOR] concertado más cercano a la residencia habitual del Beneficiario o al lugar dónde este se encuentre desplazado (dentro de su País de residencia habitual).

## ASISTENCIA MÉDICA EN CASO DE EMERGENCIA

En caso de una emergencia médica sufrida por el Titular, MAWDY realizará la gestión, coordinación y pago de servicios médicos auxiliares y ambulatorios que se requieran en la atención del Titular, conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

Si como consecuencia directa de una emergencia médica (accidente o enfermedad) del Titular, la red del equipo médico de MAWDY considera que deba someterse a servicios auxiliares, ambulatorios o fármacos. MAWDY se hará cargo de la coordinación y pago al prestador por estos conceptos hasta agotar el límite de la asistencia.

## CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

Se dará el servicio solo si hay comunicación con MAWDY dentro de las 24 horas siguientes al evento.

- El evento ha de producirse durante la vigencia del contrato.

## RESTRICCIONES

- Solo aplica para aquellos servicios dirigidos a prevenir o restaurar la salud, a través de acciones que se realicen en beneficio del titular, mediante el pago de una cantidad de dinero.
- No aplica para enfermedades preexistentes, congénitas y/o recurrentes, conocidas o no por el Titular, así como también sus consecuencias y agudizaciones. Las mismas serán determinadas por el departamento médico de MAWDY.
- No aplica por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria del alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica.
- Afecciones, lesiones y sus consecuencias o complicaciones producto de tratamientos y atenciones no brindadas por profesionales no pertenecientes al equipo médico de MAWDY.
- Los estados de embarazo, parto, complicación del mismo o interrupción voluntaria del embarazo.
- Toda implantación, reposición y/o reparación de artículos de ortopedia, audífonos, lentes, lentes de contactos.
- Los trasplantes de cualquier tipo de órganos o tejidos.
- Las enfermedades mentales, trastornos psiquiátricos, depresiones o por cualquier tipo de enfermedad mental o nerviosa.
- Asistencia médica hospitalaria si el gasto médico se lleva a cabo en contra de la opinión de un médico.
- Los chequeos o exámenes médicos de rutina.
- Tratamientos cosméticos, cirugía estética o reconstructiva o tratamientos de disminución de peso.
- Tratamientos de rehabilitación o terapia de recuperación física que no sea causado por un accidente no cubierto.
- Todo tipo de enfermedades endémicas y/o epidémicas, así también como SIDA, VIH y enfermedades de transmisión sexual (ETS).
- Enfermedades tales como la del sueño, ataques de apoplejía, epilepsia o epileptiformes.
- Lesiones derivadas de acciones intencionales, tanto en agresiones como contra sí mismo, así como incitación a terceros a cometerlas en perjuicio del titular.

- Las lesiones derivadas de las prácticas deportivas profesionales y amateur.
- Las lesiones producidas por la participación directa o indirecta en manifestaciones y/o protestas.
- Las lesiones que sean consecuencia de intervenciones quirúrgicas o tratamientos médicos ocasionados por un accidente no cubierto.
- Los accidentes considerados legalmente como de trabajo o laborales, consecuencia de un riesgo inherente al trabajo del titular.
- Lesiones a consecuencia de desastres naturales.

## 2.1 EXCLUSIONES GENERALES/PRESTACIONES NO INCLUIDAS

Además de las restricciones específicas para cada una de los servicios contemplados en el presente documento, son causas de restricción general, aquellas que, de manera enunciativa más no limitativa, se indican a continuación:

- Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en tiempos de paz.
- Las guerras, con o sin declaración previa, y cualesquiera conflictos o intervenciones internacionales con uso de la fuerza o coacción.
- Los derivados de la energía nuclear radiactiva, así como las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
- Las consecuencias de las acciones del Familiar en estado de enajenación mental o bajo tratamiento psiquiátrico y estados depresivos.
- Los que se produzcan a causa de la participación del Familiar en apuestas, desafíos o riñas, salvo en caso de legítima defensa o necesidad.
- Los causados directa o indirectamente por la mala fe del familiar, por su participación en actos delictivos o hechos constitutivos de delito, o por sus acciones dolosas, gravemente negligentes o de imprudencia temeraria.
- Las lesiones sobrevenidas en el ejercicio de una profesión de carácter manual.
- MAWDY queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este contrato.
- Los que se produzcan por la participación del Familiar, en competencias, carreras, competiciones, exhibiciones o contiendas y/o pruebas de seguridad, velocidad, resistencia, torneos, prácticas deportivas, y pruebas preparatorias o entrenamientos.
- La práctica profesional de cualquier deporte, así como, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones.
- La utilización, como pasajero o tripulante, de medios de navegación aérea no autorizados para el transporte público de viajeros, incluidos los helicópteros.
- Las derivadas de la renuncia o retraso, por parte del Familiar o personas responsables por él, del traslado propuesto por MAWDY y acordado por su servicio médico.
- MAWDY queda relevada de responsabilidad de ofrecer el servicio si por cualquier circunstancia, el Familiar se encontrare privado de su libertad por cualquier autoridad.
- Afecciones propias del embarazo como aborto, partos prematuros o partos normales o anormales, cesárea, legrados y toda complicación del embarazo, del parto o del puerperio que no sean precisamente las consignadas en este contrato.
- Tratamientos o intervenciones quirúrgicas de carácter estético o plástico.
- Tratamientos médicos o quirúrgicos de anticoncepción y sus complicaciones.

- No se podrá considerar incumplimiento por parte de MAWDY, el rechazo respecto de cualquier solicitud para la prestación de servicios de asistencias, cuando éstos sean en territorio diverso a la República Mexicana.
- Los servicios contratados por el familiar por su cuenta, sin la previa comunicación y/o consentimiento de MAWDY.
- Cuando no se hubiera realizado el pago del producto contratado.
- Los servicios solicitados antes de la entrada en vigor del certificado.
- Los servicios contratados con posterioridad al diagnóstico de una enfermedad terminal.
- Padecimientos preexistentes.
- Cualquier lesión autoinflingida
- Envenenamiento de cualquier causa origen o naturaleza (a excepción de aquellos cuya causa u origen sea un accidente)
- Los acontecidos en algún, automóvil o cualquier otro vehículo, de carreras, pruebas o contiendas de velocidad y resistencia.
- Cualquier servicio causado o derivado de enfermedad del Coronavirus COVID-19 o del Coronavirus SARS-COV-2, así como de cualquier mutación o variación de ambos, así como los eventos producidos como consecuencia del temor o amenaza de estas enfermedades. Lo anterior salvo que se establezca lo contrario en la descripción de la asistencia en cuestión.
- Los acaecidos en cualquier lugar en el que se haya declarado por parte de las autoridades competentes locales, nacionales o cualquier organismo internacional competente, la existencia de una enfermedad endémica, epidémica o pandémica o figuren como no recomendados por dichas autoridades.

Producto operado por MAWDY S.A. de C.V.