



Asistencia BanCoppel Plus

Términos y Condiciones

CONDICIONES

1.1. CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD

CRITERIOS	TDC BANCOPPEL PLUS
Edad máxima	69
Programa Titular / Familiar	Titular

1.2. TABLA DE PRESTACIONES

ASISTENCIA	COBERTURA	LÍMITE
Ambulancia por emergencia	1 evento al año	Hasta el hospital más cercano
Mediphone	Ilimitado	Ilimitado
Médico a domicilio por emergencia	1 evento al año	Sin costo
Consulta con médicos especialistas	Ilimitado	Con costo preferencial
Telemedicina	Ilimitado	Ilimitado
Asistencia psicológica telefónica	Ilimitado	Ilimitado
Asesoría nutricional/ fitness telefónica	Ilimitado	Ilimitado
Check Up	1 evento al año. 1 examen general de orina (EGO). 1 examen de química sanguínea de 12 elementos (QS). 1 electro cardiograma en reposo 1 análisis de sangre (Factor RH).	Sin costo
Asistencia Dental Preventiva	1 evento al año de cada servicio. Consulta de servicio de urgencia (por dolor agudo). Limpieza dental Radiografía periapical (diagnóstico). Profilaxis en adultos	Sin costo
Asistencia Vial	1 evento al año a elegir. (Envío de combustible, paso de corriente y cambio de llanta)	La primera sin costo y subsecuentes a costos preferencial.
Grúa	1 evento al año.	Hasta \$3,000
Conexión con profesionales del hogar	Ilimitado (cerrajería, electricidad, plomería y cristalería)	Costo Preferencial.
Marido Sustituto	1 evento al año.	Hasta \$2,000
Reparación y mantenimiento preventivo refrigerador lavadora estufa y aires acondicionados.	1 evento al año.	Hasta \$3,500
Mudanza temporal	1 evento al año.	Hasta \$2,000
Club de descuentos	Ilimitado	Ilimitado
Asistencia Turística Telefónica	Ilimitado	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.

1.3. OBJETO Y EXTENSIÓN DE LA PRESTACIÓN

Las prestaciones relativas a este contrato son las relacionadas a continuación, y se prestarán de acuerdo con las siguientes condiciones.

1.4. GARANTÍAS/PRESTACIONES

AAO ASISTENCIA A VEHÍCULOS

GARANTÍAS

ASISTENCIA TURÍSTICA (CONCIERGE).

MAWDY facilitará al titular un programa asistencia personal o conserjería a través del teléfono incluyendo, entre otros, reservaciones en restaurantes, entradas para eventos populares, deportivos y culturales, compras personales, apoyo en destinos de viaje, referencia para la localización de objetos difíciles de encontrar, informaciones previas y asesoramiento durante el viaje, estado meteorológico del destino requerido.

Los servicios antes mencionados se refieren a información o gestión de los mismos, siempre y cuando existan y estén disponibles en el lugar y momento donde se solicitan, quedando a cargo del titular todos los costos de: los servicios solicitados, de los bienes adquiridos, de los honorarios que se generen, así como boletos de los espectáculos, conciertos, eventos deportivos, culturales y cualquier otro.

MAWDY no será responsable con respecto a ninguna atención o falta de ella cometida por los prestadores de servicios, sus empresas o sociedades de las que formen parte.

El número de solicitudes de conserjería son ilimitadas y acatadas dentro de límites establecidos en la tabla de prestaciones.

AA1 REMOLQUE Y EXTRACCIÓN

GARANTÍAS

GRÚA

En caso de avería que no permita la circulación autónoma del Vehículo, MAWDY coordinará y gestionará el servicio de grúa para el remolque o traslado del Vehículo al taller o lugar que indique el Titular, conforme a las condiciones y límites establecidos en la tabla de prestaciones.

Lo anterior, en el entendido que el servicio podrá amparar de manera adicional el pago de casetas, maniobras básicas.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIÓN

- Si por alguna razón el servicio queda excluido, se puede hacer el traslado bajo riesgo y costo del Titular.
- El servicio podrá solicitarlo las 24 horas al día, los 365 días del año.
- En caso de encontrarse en una ruta de difícil acceso, será responsabilidad del titular llegar al punto en donde la grúa pueda circular.
- Que el vehículo de fabricación tenga habilitado "\"el tirón\"" y cuente con él al momento del traslado.
- Que el vehículo se encuentre en las condiciones normales de inclinación del suelo, lugar de aparcamiento y estar a pie de calle.

RESTRICCIONES:

- No aplica para: (i) Vehículos de transporte público, aplicativos, de mercancía o que superen 3.5 toneladas Y (ii) Vehículos con modificaciones de cualquier tipo, diferentes a las originales de fabricación, si ésta influyera directamente en la descompostura.
- En caso de accidente.
- Cuando el ocupante no se encuentre en el lugar de los hechos.
- Cualquier daño intencionado.
- Cuando la avería sea ocasionada por labores de mantenimiento, revisiones o reparaciones al vehículo hechas por un distribuidor no autorizado.
- Cuando el vehículo pueda circular de forma autónoma.
- Que el vehículo no cuente con todas las llantas.
- Que el vehículo esté parqueado.

AA2 REPARACIÓN IN SITU

GARANTÍAS

GA003 ASISTENCIA VIAL

PASO DE CORRIENTE

MAWDY coordinará el envío de personal autorizado en caso de inmovilización del vehículo por descarga de la batería y que a falta de este impida la circulación autónoma, sin que con esto derive alguna responsabilidad para MAWDY.

Características especiales de contratación:

- El servicio se presta de acuerdo con las características del vehículo.

RESTRICCIONES:

Se excluye de la siguiente asistencia:

- Todo aquel aditamento especial para prestar el servicio, como pago de casetas, maniobras.
- Vehículos de transporte público.
- Vehículos de transporte de mercancías.
- Vehículos de peso superior a 3.5 ton
- Vehículos con modificaciones de cualquier tipo, diferentes a las originales de fabricación, si ésta influyera directamente en la descompostura.
- Para el paso de corriente se excluye a los vehículos híbridos y eléctricos.
- En caso de accidente.
- Cuando el Usuario no se encuentre en el lugar de los hechos.
- Cualquier daño intencionado.
- Vehículos involucrados en actos criminales.
- Cuando la avería sea ocasionada por labores de mantenimiento, revisiones o reparaciones al vehículo hechas por un distribuidor no autorizado.
- Por dolo o mala fe del beneficiario.
- Por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas o tempestades ciclónicas.
- Por hechos y/o actos derivados de terrorismo, motín o tumultos populares
- Por hechos y/o actos de fuerzas armadas o fuerzas o cuerpos de seguridad, aún si éstos se efectúan en tiempos de paz.
- Como resultado de hechos relacionados con energía radioactiva.
- Por mal uso o empleo indebido del vehículo sin consentimiento del beneficiario, como en el caso de robo o abuso de confianza.

COMBUSTIBLE

Gestionar el envío de personal autorizado para atender la falta de líquido de gasolina el cual impida el funcionamiento autónomo del vehículo. El abasto de gasolina será conforme a las condiciones y coberturas del contrato, así como la legislación de la localidad correspondiente.

Características especiales de contratación:

- El servicio se presta de acuerdo con las características del vehículo.
- El envío del combustible es hasta un tope de 5 litros, este será con costo para el cliente.

RESTRICCIONES:

Se excluye de la siguiente asistencia:

- Todo aquel aditamento especial para prestar el servicio, como pago de casetas, maniobras.
- Vehículos de transporte público.
- Vehículos de transporte de mercancías.
- Vehículos de peso superior a 3.5 ton
- Vehículos con modificaciones de cualquier tipo, diferentes a las originales de fabricación, si ésta influyera directamente en la descompostura.
- Para el paso de corriente se excluye a los vehículos híbridos y eléctricos.
- En caso de accidente.
- Cuando el Usuario no se encuentre en el lugar de los hechos.
- Cualquier daño intencionado.
- Vehículos involucrados en actos criminales.
- Cuando la avería sea ocasionada por labores de mantenimiento, revisiones o reparaciones al vehículo hechas por un distribuidor no autorizado.
- Por dolo o mala fe del beneficiario.
- Por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas o tempestades ciclónicas.
- Por hechos y/o actos derivados de terrorismo, motín o tumultos populares
- Por hechos y/o actos de fuerzas armadas o fuerzas o cuerpos de seguridad, aún si éstos se efectúan en tiempos de paz.
- Como resultado de hechos relacionados con energía radioactiva.
- Por mal uso o empleo indebido del vehículo sin consentimiento del beneficiario, como en el caso de robo o abuso de confianza.

CAMBIO DE LLANTA

Gestionar el envío de personal autorizado para atender problemas menores que impidan el funcionamiento autónomo del vehículo. Cambio de neumático y/o inflado de neumático, en caso de pinchadura del neumático que impida la circulación autónoma del vehículo, siempre que el Titular disponga del equipamiento y de la llanta de repuesto para dicho cambio.

Características especiales de contratación:

- El servicio se presta de acuerdo con las características del vehículo.

RESTRICCIONES:

Se excluye de la siguiente asistencia:

- Todo aquel aditamento especial para prestar el servicio, como pago de casetas, maniobras.
- Vehículos de transporte público.
- Vehículos de transporte de mercancías.
- Vehículos de peso superior a 3.5 ton

- Vehículos con modificaciones de cualquier tipo, diferentes a las originales de fabricación, si ésta influyera directamente en la descompostura.
- Para el paso de corriente se excluye a los vehículos híbridos y eléctricos.
- En caso de accidente.
- Cuando el Usuario no se encuentre en el lugar de los hechos.
- Cualquier daño intencionado.
- Vehículos involucrados en actos criminales.
- Cuando la avería sea ocasionada por labores de mantenimiento, revisiones o reparaciones al vehículo hechas por un distribuidor no autorizado.
- Por dolo o mala fe del beneficiario.
- Por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas o tempestades ciclónicas.
- Por hechos y/o actos derivados de terrorismo, motín o tumultos populares
- Por hechos y/o actos de fuerzas armadas o fuerzas o cuerpos de seguridad, aún si éstos se efectúan en tiempos de paz.
- Como resultado de hechos relacionados con energía radioactiva.
- Por mal uso o empleo indebido del vehículo sin consentimiento del beneficiario, como en el caso de robo o abuso de confianza.

GARANTÍAS MÉDICAS COMPLEMENTARIAS

GARANTÍAS

CHECK UP

MAWDY coordinará con el laboratorio elección del titular las pruebas de Check Up, el cual consiste en el paquete de estudios referidos en la tabla de prestaciones.

En todos los casos, sin excepción, el titular deberá solicitar telefónicamente a MAWDY, la coordinación de la cita con alguno de los proveedores suscritos a su red e indicará la fecha y hora para la realización de los estudios.

CONDICIONES DE OPERACIONES Y/O RECLAMACIONES

- Este servicio será prestado en las localidades de las ciudades principales en horas y días hábiles.
- 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

Queda expresamente establecido que este servicio no opera bajo la modalidad de reembolso en ninguna circunstancia y/o eventualidad.

ORIENTACIÓN MEDICA 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.

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.

CLUB DESCUENTOS

El 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. Para darse de alta el Titular deberá comunicarse con MAWDY, indicar su número de certificado y datos generales, dicha alta será efectiva en un lapso máximo de 48 horas hábiles.
2. El Titular debe descargar la APP de beneficios y registrarse, cumplimentando los datos requeridos.
3. Se ubicará por distintas vías (geolocalización, búsqueda por categoría, etc.) el local de preferencia para hacer uso del descuento
4. El 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.

ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

MAWDY ofrecerá orientación psicológica en favor del Titular, vía telefónica, en horario de lunes a viernes, de las 9:00 a las 21:00 horas, relativa a los siguientes temas:

- Apoyo en situaciones de tipo emocional.
- Realizar citas de acuerdo con la elección del titular en centros hospitalarios o en consultorios especialistas, con costo a cargo del Titular y de acuerdo a la red de proveedores de MAWDY.

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, limitándose a responder a 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 enviarán especialistas ni medicamentos a domicilio.
- No se enviará ningún tipo de información vía correo electrónico.

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 con el 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.

ORIENTACIÓN TELEFÓNICA SOBRE CUIDADO PERSONAL (NUTRICIÓN, FITNESS)

Nutrición

MAWDY prestará en favor del Titular, el servicio de orientación nutricional telefónica, las 24 horas, los 365 días del año, sobre los siguientes temas:

- Cálculo del peso ideal y masa corporal.
- Recomendaciones alimenticias
- Orientación sobre desórdenes alimenticios.

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.

Fitness

MAWDY orientará telefónicamente, a través de entrenadores, o preparadores físicos a efectos de asesorar sobre rutinas básicas de acondicionamiento físico, de acuerdo con las necesidades de cada persona.

Dentro de la orientación que se brinda se abordan las siguientes áreas:

- Adaptaciones fisiológicas que se producen en el organismo derivadas de la práctica del ejercicio.
- Estructura de una sesión de acondicionamiento físico.
- Aumento de la intensidad de una sesión de ejercicios.
- Cálculo del Índice de masa muscular y porcentaje de grasa.

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 enviarán especialistas ni medicamentos a domicilio.
- No se enviará ningún tipo de información vía correo electrónico.

RESTRICCIONES

- No aplica para deportistas de alto rendimiento.
- No aplica para deportistas profesionales, que reciban remuneración económica por la práctica.

ENVÍO DE MÉDICO A DOMICILIO

En caso de que el titular padezca una enfermedad o sufra un accidente, MAWDY gestionará el envío de un médico general a su domicilio.

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

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Dicho servicio incluirá la primera toma de medicamentos de tipo analgésicos, antiinflamatorios, antidiarreicos, antiácidos, antihistamínicos básicos, antivirales básicos.
- Este servicio se prestará, únicamente, en las localidades y horarios establecidos, siempre y cuando, el médico general no se vea imposibilitado para prestar sus servicios, por razones de seguridad por cualquier otra causa.
- 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.
- En caso de una emergencia médica se valorará en envío de ambulancia, cuyo costo correrá directamente a cargo del titular.

RESTRICCIONES

No se prestará el servicio en caso de:

- Que la solicitud derive del consumo en cualquier forma de tóxicos, drogas, o fármacos menores o mayores, ya sean legales o ilegales.
- Enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental.
- Cualquier percance intencional, así como la participación en actos criminales.
- Padecimientos endémicos diagnosticados.

Asistencia Dental Preventiva

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 (diagnostica). 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. 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 con 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.

EXCLUSIONES

- Anestesias 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.

ASISTENCIA MÉDICA VIDEO LLAMADA

MAWDY ofrecerá orientación médica POR VIDEO LLAMADA las 24 horas, los 365 días del año, al respecto de la salud del TITULAR, relativa a los siguientes temas, siempre en el entendido que esta orientación no será con fines de prescripción y/o diagnóstico de ningún tipo de padecimiento:

- 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

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- El equipo Médico de MEXICO ASISTENCIA orientará lo que estime oportuno al titular hacia el centro hospitalario que considere más adecuado, si esto fuese necesario.
- Cuando la consulta derive de una situación clínica de urgencia, se activarán los servicios de emergencia, en caso de contar con servicios para solventar la emergencia se prestarán en función a los límites de éste y en caso contrario deberán correr a cargo del titular dichos gastos.

RESTRICCIÓN:

MAWDY no será, en ningún caso, responsable ni ofrecerá servicio derivado de:

- Las acciones u omisiones del titular en cuanto al seguimiento de los asesoramientos médicos que se les preste, limitándose a responder a cuestiones planteadas por los titulares de acuerdo con la información que éste le ha proporcionado.
- 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.

También están excluidos los siniestros producidos como consecuencia del temor o amenaza de estas enfermedades.

Los acaecidos en cualquier lugar en el que se haya declarado existencia de una enfermedad endémica, epidémica o pandémica por parte de las autoridades competentes locales, nacionales o cualquier organismo internacional competente o figuren como no recomendados por dichas autoridades.

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 con la disponibilidad de la red médica. Las especialidades con Garantía 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.

AD4 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS HOGAR

GARANTÍAS

MARIDO SUSTITUTO

MAWDY gestionará el envío de un operario especialista quien realizará una cotización previa de los servicios señalados para:

La reparación, decoración, mantenimiento, reforma, instalación de electrodomésticos o accesorios, remodelación que este requiera, para la solución rápida pero no definitiva.

MAWDY presentará al titular el presupuesto que elabore el operario especialista y dará sus recomendaciones para que éste tome su decisión de comenzar el servicio, considerando que si hubiese un faltante conforme al límite establecido en la tabla de prestaciones será cubierto por el titular. {Se incluye dentro de la asistencia Mano de Obra, materiales, desplazamientos o cualquier otro tipo de gasto} MAWDY supervisará los trabajos y otorgará garantía por el valor de los servicios prestados hasta por 30 días después de realizado y entregado el trabajo. Estos servicios pueden ser de: carpintería (madera y metálica) /pintura/herrería/ebanistería /albañilería/alfombras/parqué/persianas/ limpiezas/ jardinería(instalación de accesorios)/colocación de accesorios de baño y cocina/cambios de mecanismo de cisterna/sellado de juntas deterioradas de bañera/sustitución de grifos o instalación de uno nuevo donde exista toma de agua/instalación o sustitución de lámpara/accesorios de pared eléctricos donde existan puntos de luz/montaje de muebles/colocación de estanterías/instalación de cortinas/colocación o fijación de cuadros, espejos o figuras decorativas adosadas a paredes/sustitución de enchufes o interruptores de luz por otros diferentes (sin cambios de ubicación)/servicio de retirada de muebles, electrodomésticos o utensilios a punto limpio/desatasco de desagües de aparatos de climatización/comprobación de la presión de gas de los equipos climatización/sustitución de aspersores de riego deteriorados.

RESTRICCIONES:

Los servicios no incluyen la configuración y calibración de los equipos de audio, video, electrónicos y gasodomésticos (calibración de boilers y secadoras).

MAWDY no se hace responsable por el mal funcionamiento o daños de origen del equipo o mueble instalado.

El evento solicitado es para un experto en particular, más no para acumular en un mismo evento varios requerimientos o reparaciones que amerite o requiera la presencia de más de un experto en el sitio.

MUDANZA TEMPORAL - CONTENIDO

Cuando la vivienda estuviera habitada por el titular y fuera necesario desalojarla para proceder a la reparación de los daños, MAWDY gestionará el traslado de los muebles de la vivienda, a una vivienda provisional o un guardamuebles dentro del mismo núcleo urbano o poblaciones adyacentes, así como la gestión de la estancia de los mismos en éste durante un período máximo de un mes, dentro de los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE ELECTRODOMÉSTICOS DE LÍNEA BLANCA (mano de obra)

En el caso de daño accidental de un ELECTRODOMESTICO DE LÍNEA BLANCA de hasta 10 años o bien de la realización de un mantenimiento preventivo del mismo, MAWDY cubrirá los gastos de MANO DE OBRA hasta el límite establecido y en todo caso no podrá superar el precio de compra del bien en el momento de la adquisición.

MAWDY gestionará el envío de un profesional para realizar un servicio de reparación del electrodoméstico, en caso de daño accidental o solicitud de mantenimiento preventivo de estos ocurrido en el domicilio del Titular.

El servicio incluye:

- Un máximo de (1) intervenciones por anualidad del contrato.
- Cada intervención incluirá los gastos de desplazamiento y de la mano de obra en la vivienda del Titular.

El servicio no incluye:

- El coste de los materiales empleados para la realización de los trabajos que conforman el
- servicio, que deberá asumir íntegramente el Titular.
- El Titular asumirá, igualmente, el coste del exceso de tiempo de mano de obra que se pudiera producir en cada servicio que se preste, viniendo MAWDY obligada a asumir, exclusivamente, el coste de la mano de obra.

AD9 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 deberá 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 guarda-ropa 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 MAWDY 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 deberá 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 deberá 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 directa 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 deberá 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.

EMERGENCIA PLOMERÍA DE GAS

MAWDY gestionará el envío de personal autorizado y capacitado para eliminar fugas de gas en tuberías dentro de la vivienda, desde la salida del gasómetro hasta la válvula de aislamiento, en instalaciones visibles en tubería fija siempre y cuando la fuga haya sido previamente localizada por un profesional y 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.

En caso de peligro, el titular deberá reportar la fuga a la autoridad local, de lo contrario MAWDY no se hará responsable por los daños que se ocasionen por esta causa. El servicio se brindará las 24 horas los 365 días del año.

No procederá el mantenimiento correctivo o preventivo de las instalaciones de gas, es decir, únicamente se reparará la fuga con notificación al titular de que las instalaciones ya se encuentran dañadas y el problema se puede volver a suscitar.

CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES

- Únicamente se brindará el servicio en caso de que el titular se comunique para reportarlo directamente a MAWDY 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 deberá tener registrada la vivienda en cartera.
- Únicamente fugas localizadas en tuberías expuestas.
- Únicamente se realizará el servicio reportado por el titular a la cabina de MAWDY y autorizado por esta.
- Los servicios se garantizan por 30 días naturales contados a partir de la fecha de su terminación.
- 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.

RESTRICCIONES:

- La reparación de fugas de tuberías no expuestas, así como problemas ocasionados por falta de mantenimiento en los gasodomésticos.
- La localización y reparación de fugas no expuestas y no localizadas.
- 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
- Quedan excluidas fugas de gas Exteriores al Hogar.
- Queda excluida cualquier tipo de solicitud de trabajos externos al domicilio en referencia al gas, éstos deben ser gestionados por personal de la compañía que proporciona el servicio y autorizados por el ente gubernamental.

- 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.
- Mala fe del titular o inexacta información por parte de este.
- No se incluyen reguladores de ningún tipo ni presión.

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 máximo del producto contratado. 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 o una persona asignada por este deberá estar presente al momento del servicio,
- deberá llenar la orden de servicio y la encuesta de evaluación.
- Los servicios se garantizan por un periodo de 30 días.

RESTRICCIONES

Se excluye de la siguiente asistencia:

- Las cerraduras eléctricas o controladas con sistemas electrónicos o sistemas de seguridad de la vivienda, sensores y tarjetas de acceso codificadas.
- Las cerraduras de puertas internas, cajones, caja fuerte y guarda-ropa 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.
- Los duplicados de llaves.

- Afectaciones 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.

RESTRICCIONES GENERALES PARA EL PAQUETE DE ASISTENCIAS

Con carácter general quedan excluidos los siguientes riesgos y sus consecuencias, para todas las asistencias del contrato:

- 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.
- También están excluidos los siniestros producidos como consecuencia del temor o amenaza de estas enfermedades. Los acaecidos en cualquier lugar en el que se haya declarado existencia de una enfermedad endémica, epidémica o pandémica por parte de las autoridades competentes locales, nacionales o cualquier organismo internacional competente o figuren como no recomendados por dichas autoridades.
- 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.
- Los causados directa o indirectamente por la mala fe del Titular, por su participación en actos delictivos, o por sus acciones dolosas, gravemente negligentes o de imprudencia temeraria.
- Las lesiones sobrevenidas en el ejercicio de una profesión de carácter manual. Así como la práctica profesional de cualquier deporte ya sea profesional, o la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones.
- MAWDY queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este contrato.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como: inundaciones, terremotos, desprendimientos, corrimientos de tierra, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas atípicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, y en general cualquier fenómeno atmosférico, meteorológico, sísmico, tsunamis o geológico de carácter extraordinario, los anteriores indicados de forma enunciativa más no limitativa,
- Los que se produzcan con ocasión de la participación del Titular en competencias, carreras, competiciones, exhibiciones o contiendas y/o pruebas de seguridad, velocidad, resistencia, torneos, prácticas deportivas, y pruebas preparatorias o entrenamientos.
- La utilización, como pasajero o tripulante, de medios de navegación aérea no autorizados para el transporte público de viajeros, así como de helicópteros.
- Las derivadas de la renuncia o retraso, por parte del Titular o personas responsables por él, del traslado propuesto por MAWDY y acordado por su servicio médico.
- Si por cualquier circunstancia el Titular 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.
- Servicios solicitados fuera de la República Mexicana.

Adicionalmente, MAWDY no estará obligado a prestar servicios de asistencia o reembolsar gasto alguno de forma alguna, de manera enunciativa más no limitativa, en los siguientes casos:

- Los servicios que el Titular haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de MAWDY.
- Suicidio y secuelas por su tentativa.
- La muerte o lesiones originadas directa o indirectamente por hechos punibles o acciones dolosas del Titular.
- La muerte o lesiones que resulten de accidentes sufridos por el Titular cuando se encuentre en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes no prescritos médicamente. A estos efectos se considerará que se está en estado de ebriedad cuando exceda el límite de gramos por litro de alcohol en la sangre o de alcohol en aire espirado (expirado) de miligramos por litro, permitido por las disposiciones de tránsito, vialidad, movilidad o su equivalente, y además disposiciones jurídicas aplicables, en las distintas entidades de los Estados de la República Mexicana, misma que debe ser certificada por la autoridad competente.
- Que no hubiera sido 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 para el Titular.
- Padecimientos Preexistentes.
- Cualquier lesión autoinflingida.
- Envenenamiento de cualquier causa origen o naturaleza (a excepción de aquellos cuya causa u origen sea un accidente)
- Las propias mencionadas en cada asistencia.
- Los servicios que el Titular haya concertado por su cuenta, sin la previa comunicación o sin el consentimiento de MAWDY.
- Los que se produzcan con ocasión de la participación del Titular en apuestas, desafíos o riñas, salvo en caso de legítima defensa o necesidad.
- Cuando la Titular no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.
- Cuando el Titular no acredite su personalidad como beneficiario del servicio de asistencia.
- Cuando el Titular incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.

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