



Condiciones de Uso

Plan Hogar Vial

DAVI
bank

Emitido por:

MAWDY
Leading together

I. Definiciones

Para efectos de interpretación y aplicación del presente plan, se entenderá por

1. **Accidente:** Suceso imprevisto, involuntario, repentino y fortuito, causado violentamente por medios externos, que afecte el organismo del Afiliado causándole la muerte o provocándole lesiones corporales traumáticas, y que se manifiesten por heridas visibles o contusiones internas que puedan ser determinadas por un médico.
2. **Afiliado:** Cliente que contrata el Plan de Asistencia Hogar y Vial a su titularidad.
3. **Central de Asistencia:** Centro de contacto telefónico, digital o vía WhatsApp disponible las 24 horas del día, encargado de recibir solicitudes, coordinar y autorizar los servicios de asistencia, la cual puede ser contactada por teléfono para llamadas de voz o por mensajes de WhatsApp.
4. **Domicilio:** Lugar de uso habitacional permanente y habitual del Afiliado dentro del territorio nacional, reportado por el Afiliado y registrado en la base de datos de MAWDY.
5. **Emergencia:** Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental que pone en riesgo la vida y la integridad física del Afiliado. Una vez identificada deberá ser reportada, a MAWDY mediante la Central de asistencia, durante las veinticuatro (24) horas siguientes de haber ocurrido el hecho.
6. **Enfermedad:** Toda alteración de salud sufrida por el Afiliado, que se origine independientemente de hechos accidentales y sea diagnosticada mientras esté en vigencia el Plan de Asistencia Salud Individual.
7. **Enfermedad crónica:** Enfermedad de larga duración, progresión lenta e incurable sufrida por el Afiliado que puede ser controlada bajo cuidados médicos especiales y específicos.
8. **Enfermedad o condición preexistente:** Cualquier enfermedad física o mental, lesión o dolencia que haya sufrido el Afiliado con anterioridad a la fecha de contratación del Plan de Asistencia Salud Individual.
9. **Gran Área Metropolitana:** El Gran Área Metropolitana, abreviado como GAM, incluye las grandes áreas urbanas adyacentes de las provincias de San José, Alajuela, Heredia y Cartago, específicamente los siguientes cantones: De la provincia de San José, los cantones de San José, Escazú, Desamparados, Aserri, Mora, Goicoechea, Santa Ana, Alajuelita, Vázquez de Coronado, Tibás, Moravia, Montes de Oca, Curridabat, de la provincia de Alajuela, los cantones de Alajuela, Atenas, Poás, de la provincia de Cartago, los cantones de Cartago, Paraíso, La Unión, Oreamuno, El Guarco, Alvarado, de la provincia de Heredia, los cantones de Heredia, Barva, Santo Domingo, Santa Bárbara, San Rafael, San Isidro, Belén, Flores y San Pablo.

10. **Límite máximo de servicio:** Límite máximo de servicio: Monto máximo a reembolsar en caso de aplicar un reembolso.
11. **Plan de Asistencia Hogar Vial:** El plan de servicios de asistencia al Afiliado, objeto de las presentes condiciones de uso.
12. **MAWDY:** MAWDY S.A., cédula jurídica 3-012-663187, quien es la entidad responsable del plan de asistencia y por ende obligado a coordinar o proveer la ayuda inmediata en forma de prestación de servicios, solicitada por el Afiliado a través de la Central de Asistencia. Teléfono: 4104-0200 Ubicado en: San José, Montes de Oca San Pedro, edificio Sigma, Torre A, segundo piso.
13. **Red de proveedores:** Se trata de las clínicas, profesionales médicos, comercios, entre otros, que forman parte de la Red de Proveedores de MAWDY para efectos del Plan de Asistencia Salud Individual, la cual puede ser consultada a través de la Central de asistencia o página web DAVIbank. La Red de Proveedores podrá ser modificada en cualquier momento por MAWDY.
14. **Horario hábil:** Días hábiles, no feriados o asuetos, de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábado de 8:00 am a 1:00 pm.
15. **Dependiente(s):** Son dependientes del Afiliado, su cónyuge o compañera(o) permanente y su(s) hijo(s) menores de 18 años reportados, máximo tres (3), o bien hasta los 25 años siempre y cuando dependan económicamente del Afiliado, estudien y residan en el mismo domicilio.
16. **Grupo Familiar:** Conjunto de personas conformado por el Afiliado y su(s) Dependiente(s) su cónyuge o compañera(o) permanente y su(s) hijo(s) menores de 18 años reportados, máximo tres (3), o bien hasta los 25 años siempre y cuando dependan económicamente del Afiliado, estudien y residan en el mismo domicilio.
17. **Afiliado:** Cliente que contrata el Plan de Asistencia Salud Familiar a su nombre, por lo tanto, es el titular.
18. **Servicio:** Es la asistencia cubierta por el Plan de Asistencia Salud Individual y que se le brinda al Afiliado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones.
19. **Tiempo de espera:** Es el tiempo de espera establecido, que inicia a partir de la contratación del servicio de asistencia. En dicho período el Afiliado no puede hacer uso del servicio.

II. Afiliación al Plan

Para efectos de afiliarse al Plan de Asistencia Hogar y Vial, el Afiliado deberá completar el Formulario de Afiliación respectivo, pero sin limitarse a, afiliación por teléfono, correo electrónico, plataforma web del banco, entre otros. Para tales efectos, deberá brindar sus datos personales correspondientes. Se deja expresa constancia que no podrán contratar personas menores de dieciocho (18) años.

En virtud del presente condicionado MAWDY garantiza la puesta a disposición del Grupo familiar de una ayuda material en forma de prestación de servicios como consecuencia de un evento cubierto en las presentes condiciones, siempre que el mismo ocurra en territorio costarricense.

Las garantías de este plan de asistencia se prestarán, en todo caso, de acuerdo con los términos o condiciones consignados en la afiliación y conforme a las garantías específicas de la misma que hayan sido efectivamente contratadas.

III. Cambios en el Plan de Asistencia Hogar y Vial

En caso de efectuarse alguna modificación sustancial de los términos contractuales del Plan de Asistencia Salud Individual (precio, servicios, territorialidad, tiempos de espera, proveedor principal, límites y restricciones, entre otros), MAWDY comunicará al Afiliado dicho cambio antes de que entre en efecto con al menos un (1) mes de antelación, y en dado caso, el Afiliado podrá cancelar su afiliación si no estuviera de acuerdo con el o los cambios. Si no se recibiera comunicación del Afiliado o cancelación de su afiliación durante dicho plazo de un (1) mes, se entenderá que ha aceptado los cambios. No se considerará modificación sustancial el incremento o disminución de la Red de Proveedores, la cual podrá ser consultada en todo momento a través de la Central de asistencia y en la página web DAVIbank.

IV. Procedimiento para solicitar un servicio de asistencia

Cuando se requiera la prestación de los servicios de asistencia establecidos en el Plan de Asistencia Salud Familiar, el Grupo familiar deberá:

1. Llamar a la Central De Asistencia o escribir por medio de WhatsApp y dar aceptación a la conversación.
2. Brindar la información necesaria que le sea solicitada por la Central De Asistencia para la coordinación del servicio de asistencia como: nombre completo, número de cédula, número de teléfono donde puede ser contactado y tipo de emergencia o servicio requerido, etc.
3. El Grupo familiar deberá estar vigente y al día en sus pagos mensuales. La Central De Asistencia confirmará que se encuentren en la base de datos.
4. La coordinación de los servicios se realizará en un plazo máximo de 72 horas.
5. Seguir las indicaciones de Central De Asistencia, quien coordinará la atención que requiere o activará el servicio de emergencia.
6. En caso de que no existan proveedores de red dentro de La Gran Área Metropolitana, o a

veinticinco (25) kilómetros en el resto del país, MAWDY podrá ofrecer, previa autorización de la Central De Asistencia, un reembolso, el cual podrá ser hasta el límite máximo de servicio de ese servicio establecido en este anexo, sujeto a que este haya contratado al proveedor dentro del rango de distancia antes mencionado. El procedimiento para este reembolso será el siguiente:

- El Grupo familiar llama a la línea telefónica o se comunica a través de WhatsApp, solicita el servicio, Central De Asistencia válida que no hay proveedores disponibles y autoriza el proceso de reembolso.
- El Grupo familiar deberá enviar el documento fiscal (factura), con los datos brindados por la Central De Asistencia, a través de WhatsApp.
- Central De Asistencia verificará la factura, así como el límite máximo de servicio del servicio requerido (se reembolsará solo el servicio inicial solicitado).
- Aprobado el reembolso por MAWDY, se realizará la devolución a la cuenta bancaria facilitada por el Grupo familiar en un máximo de quince (15) días hábiles.
- El reembolso se realizará únicamente a la cuenta bancaria del Grupo familiar.
- El reembolso aplicará para todos los servicios de asistencia detallados en este anexo a excepción de los servicios telefónicos.

Para los descuentos, el procedimiento será el siguiente:

- Cliente se comunica a central de asistencia para solicitar el descuento.
- Operador ofrece las opciones, el cliente elige el proveedor.
- El Grupo familiar pagará directamente al proveedor el precio total menos el descuento autorizado sobre el servicio solicitado.

V. Territorialidad para los servicios de asistencia

Todo el territorio de Costa Rica, con las limitaciones territoriales que en este documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública, privada y de seguridad. Si las condiciones del lugar no permitiesen llevar a cabo la prestación del servicio, MAWDY tendrá la obligación de poner en conocimiento al Afiliado de tales circunstancias.

VI. Servicios de asistencia

El Plan de Asistencia Salud Individual contiene los siguientes servicios de asistencia para el Afiliado, sujetos a la cantidad de eventos y límite máximo de servicio señalados en la Tabla de Servicios contenida en estas condiciones de uso:

a. Asistencia médica

1. **Teledoctor:** El miembro del Grupo Familiar se pondrá en contacto con un médico general a través del enlace compartido por la Central de Asistencia para que, ante cualquier consulta médica, le brinde orientación en:
 - a. Utilización de medicamentos.
 - b. Síntomas o molestias que este padeciendo.

- c. Recomendaciones médicas y farmacéuticas.
- d. Interpretación de exámenes de laboratorio.

Al ser este un servicio de orientación médica, no se prescribirán medicamentos de uso controlado.

En caso de requerir asistencia para la descarga de la aplicación, el miembro del Grupo Familiar deberá llamar a la central de asistencia.

- 2. **Orientación médica telefónica:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar, la Central de asistencia lo pondrá en contacto con un médico general para que, ante cualquier consulta médica, le brinde orientación telefónica en:
 - a. Utilización de medicamentos.
 - b. Síntomas o molestias que esté padeciendo.
 - c. Recomendaciones médicas y farmacéuticas.
 - d. Interpretación de exámenes de laboratorio.

Al ser este un servicio de orientación médica, no se prescribirán medicamentos de uso controlado o aquellos que solo pueden ser adquiridos mediante prescripción médica.

- 3. **Servicio de coordinación de ambulancia:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar mediante la Central de asistencia, Mawdy le brindará en caso de una emergencia causada por accidente o enfermedad el enlace telefónico entre el solicitante del servicio con ambulancias de la Red de Proveedores y de no existir la infraestructura privada el enlace se realizará con los prestadores de servicios de ambulancia pública, para su traslado hasta el centro hospitalario más cercano a su ubicación, sin que exista responsabilidad por parte de Mawdy sobre la disponibilidad del mismo.

En caso de que el miembro del Grupo Familiar no se pueda comunicar, el servicio lo podrá solicitar cualquier persona que se encuentre con el afectado.

Todo el territorio de la República de Costa Rica, con las limitaciones territoriales que en este documento se El personal médico de la Central de asistencia orientará al solicitante del servicio de conformidad con el protocolo médico que se debe cumplir según la condición del paciente, mientras se produce la coordinación con la ambulancia.

Todo gasto incurrido por el traslado terrestre en ambulancia será responsabilidad exclusiva del Grupo Familiar, debiendo realizar el pago de forma directa al proveedor del servicio de ambulancia.

4. Servicio de Ambulancia con Servicios Completo

El servicio de ambulancia brinda al afiliado la coordinación y cobertura de traslado médico terrestre en situaciones de emergencia o urgencia que requieran movilización inmediata hacia un centro hospitalario o asistencial. El servicio incluye la atención prehospitalaria básica

durante el traslado, conforme a los protocolos médicos establecidos por el proveedor. La activación del servicio debe gestionarse exclusivamente a través de la Central de Asistencia, quien coordinará la unidad disponible más cercana, sujeto a cobertura geográfica y disponibilidad de red.

5. Asistencia Médica por Videollamada / Biométrica

Se brindará a solicitud del afiliado, la coordinación por medio de servicios de telemedicina para la coordinación y contacto con un médico general inscrito al colegio de médicos, el cual le atenderá por medio de consulta médica virtual.

La compañía no será responsable de ninguna acción, omisión o decisión que adopte el Afiliado por la consulta virtual brindada.

Cualquier medicamento o examen recomendado en esta consulta correrán por cuenta del asegurado y no por la compañía.

La coordinación deberá realizarse mediante la Central de Asistencia.

No se cubrirán consultas gestionadas directamente por el Afiliado ni bajo reembolso.

b. Asistencia en el hogar

1. **Servicio de plomería:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar mediante la Central de asistencia, a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua potable y/o sanitarias ubicadas en el interior del domicilio, siempre que estas sean de tubería PVC, y presente rotura o fuga visible que imposibilite el flujo de suministro o evacuación de agua. Para dicho caso, Mawdy enviará a un plomero con el fin de restablecer el servicio y flujo de agua siempre y cuando las instalaciones lo permitan.

El servicio incluye el envío del técnico especializado y los materiales de mano de obra como su traslado. Según tabla de servicio.

El servicio no será prestado en o para:

- La reparación y/o reposición de avería propias de grifos con todos sus accesorios, vástagos, mezcladoras, cisternas, depósitos, calentadores junto con acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua y en general de cualquier elemento ajeno a la tubería que conduzca agua propia del domicilio.
- Trabajos que requieran sonda eléctrica.
- La rotura de paredes, piso y cualquier trabajo de albañilería para identificar las pérdidas de agua interna.
- El arreglo de canales, bajantes y tuberías galvanizadas.
- El destape de tuberías de aguas residuales.

- Servicios debido a la mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores al inmueble.
 - Averías que se deriven de humedades o filtraciones.
 - Cualquier tipo de reparación en alcantarillados, tubería, etc., propiedad de la empresa de suministro de agua y/o municipal.
 - En los casos donde las pérdidas de agua incontroladas no se puedan reparar por el estado de las tuberías, el plomero, colocará un tapón para evitar la pérdida y la reparación será a cargo del Grupo Familiar.
 - Las tuberías de agua diferentes a materiales de PVC.
 - Las revisiones por posibles pérdidas de agua e incremento en la facturación.
 - Se excluye locales comerciales o establecimientos de tipo comercial.
 - Los servicios contratados directamente por el Grupo Familiar sin previa autorización de la Central de asistencia.
2. **Servicio de electricidad:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar mediante la Central de asistencia, a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias del interior del domicilio, por falla eléctrica total o parcial derivado de un corto circuito. Para dicho caso, Mawdy enviará a un electricista con el fin de restablecer el suministro de energía eléctrica, reparar o cambiar tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers o fusibles dañados por sobre carga.

El servicio incluye el envío del técnico especializado y los materiales de mano de obra como su traslado. Hasta el monto en tabla de servicio indicado.

El servicio no será prestado en o para:

- Los casos donde los cortes eléctricos sean masivos o las redes de electricidad no permitan una reparación simple, el electricista realizará una anulación de la línea para evitar un corte eléctrico y la reparación del daño será a cargo del Grupo Familiar.
 - Rotura de paredes, piso y cualquier trabajo de albañilería para identificar las pérdidas de energía eléctrica.
 - No se realizarán cambios completos de líneas de energía.
 - La verificación del contador y cables de energía que formen parte del alumbrado público.
 - Las revisiones eléctricas por posibles pérdidas de energía o incremento en la facturación.
 - Se excluye la reparación o cambio de enchufes.
 - Los servicios contratados directamente por el Grupo Familiar sin previa autorización de la Central de asistencia.
3. **Servicio de cerrajería domiciliar:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar mediante la Central de asistencia, a consecuencia de la pérdida, extravío, robo o hurto de las llaves de acceso al domicilio, avería de la cerradura por intento de robo, hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta principal o de las puertas de acceso al domicilio. Para dicho caso, Mawdy enviará a un cerrajero con el fin de restablecer el acceso al domicilio.

El servicio incluye el envío del técnico especializado y los materiales de mano de obra como su traslado. Hasta el monto máximo de servicio indicado en la tabla de servicios

El servicio no será prestado en o para:

- Cualquier trabajo de cerrajería en una puerta diferente a la puerta principal de acceso al domicilio.
 - El cambio o reparación de cerraduras por falta de mantenimiento.
 - Hechura de llaves nuevas.
 - Compra de la cerradura para instalación y su correcto cierre.
 - La apertura de puertas de seguridad o blindadas.
 - Cerraduras de seguridad y/o de combinación de la cerradura.
 - Servicio por la extracción de residuos de llave cuando esta se rompe dentro de la cerradura de la puerta principal de la residencia, impidiendo a sus ocupantes acceder a la misma.
 - Los servicios contratados directamente por el Grupo Familiar sin previa autorización de la Central de asistencia.
4. **Servicio de vidriería:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar mediante la Central de asistencia, a consecuencia de la rotura de alguno de los vidrios que formen parte de las fachadas exterior principal del domicilio, lo cual ponga en riesgo la seguridad del domicilio y sus ocupantes. Para dicho caso, Mawdy enviará a un técnico en instalación de vidrios.

-El servicio incluye el envío del técnico especializado y los materiales de mano de obra como su traslado. Hasta el monto del servicio indicado en la tabla de servicios.

El servicio no será prestado en o para:

- Cualquier clase de espejos.
 - Puertas de vidrio y ventanales corredizos.
 - Vidrios de seguridad.
 - Vidrios con diseños (dibujos, colores, corrugados).
 - Vidrios que excedan los tres (3) milímetros de grosor.
 - Tipos de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de la fachada exterior del domicilio o que no den hacia la calle.
 - Cualquier rotura en vidrios de fachada por asonadas, vandalismos, revueltas, eventos públicos o fenómenos naturales.
 - Los servicios contratados directamente por el Grupo Familiar sin previa autorización de la Central de asistencia.
5. **Gastos de hotel por inhabilitación del hogar:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar mediante la Central de asistencia, a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto de plomería que produzca inundación, total o parcial, de las áreas internas del domicilio y desde que el evento de plomería haya sido asistido previamente por Mawdy y derivado de la naturaleza de los daños impida la habitabilidad del domicilio, Mawdy coordinará y gestionará la estancia por un máximo de (3) noches en un hotel cercano al lugar de la emergencia.

Mawdy se limita a cubrir únicamente el hospedaje en una habitación estándar, por lo que no será responsable de cualquier tipo de gasto adicional como alimentación, servicios de bar u otros gastos.

El servicio no será prestado en o para:

Los servicios contratados directamente por el Grupo Familiar sin previa autorización de la Central de asistencia.

6. **Servicio de mudanza por emergencia del hogar:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar mediante la Central de asistencia, a consecuencia de una emergencia de cualquiera de los siguientes eventos: incendio, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas y/o impacto de vehículos terrestres, y el domicilio quede en tal condición que no se pueda garantizar la seguridad y bienestar de los bienes en él contenidos, Mawdy realizará el traslado o transporte de tales bienes hasta el sitio designado por el miembro del Grupo Familiar y de regreso hasta el domicilio cuando hayan culminado las reparaciones.

Limitaciones: El servicio no será prestado en o para:

- Quedan excluidos de este servicio los gastos de depósito (arrendamiento) y custodia de los bienes trasladados, el cual deberá ser asumido por el solicitante con sus propios recursos. El servicio será brindado en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00a.m. a 12:00 p.m.
- El servicio será prestado únicamente dentro del territorio del GAM.
- Los servicios contratados directamente por el Grupo Familiar sin previa autorización de la Central de asistencia.

7. **Servicio de técnicos para trabajos del hogar:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar mediante la Central de asistencia, y por motivos de remodelación del domicilio, Mawdy brindará y coordinará los siguientes servicios:

- Pintado de pared (interior y exterior)
- Colgado de cuadros, pinturas, repisas y pantallas de televisión.
- Armado de mobiliario preensamblado.
- Revisión de bajada de agua en edificaciones no mayores a dos (2) pisos.
- Traslado de muebles en eventos asistidos.
- Decoradora de interiores.
- Reubicación de muebles pesados.
- Instalación de cortinas.
- Servicio de electricista.
- Instalación de lámparas.
- Limpieza de garaje.
- Servicio de limpieza y desinfección de camas y muebles.
- Limpieza de aire acondicionado.

Los trabajos requeridos serán realizados en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

El servicio será prestado únicamente dentro del territorio del GAM.

El servicio solo incluye mano de obra por lo que todo material necesario para la realización del trabajo correrá por cuenta exclusiva del Grupo Familiar.

El servicio con decoradora de interiores consistirá en una orientación verbal únicamente y sujeto a un tiempo máximo de una (1) hora.

Los traslados de muebles serán únicamente en áreas interiores del domicilio.

La limpieza del garaje será de forma superficial considerándose como tal la remoción de tierra o polvo y no mayor detalle a ese por lo que se encuentra excluido la limpieza profunda como manchas de aceites, combustibles, etc. así como la limpieza de cualquier tipo de bien mueble. Se podrá cubrir el lavado superficial con hidrolavadora, sin que exista responsabilidad por parte de ASI sobre la disponibilidad de este.

El servicio de limpieza y desinfección de camas y muebles será de forma superficial y deberá ser solicitado con veinticuatro (24) horas de anticipación.

El servicio de limpieza de aire acondicionado consistirá en la limpieza de filtros, bobinas, desinfección, verificación y ajuste de componentes, revisión de fugas y pruebas de funcionamiento. El servicio deberá ser solicitado con veinticuatro (24) horas de anticipación.

El servicio no será prestado en o para:

Los servicios contratados directamente por el Grupo Familiar sin previa autorización de la Central de asistencia.

Trabajos de albañilería.

8. **Orientación tecnológica telefónica:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar mediante la Central de asistencia, Mawdy lo pondrá en contacto, vía telefónica, con un profesional en tecnología para que ante cualquier consulta le brinde orientación en:

- Instalación y desinstalación de software licenciados que posean documentación descriptiva del proceso de instalación (Office, Windows, Internet, Antivirus, aplicativos multimedia, aplicativos de comunicación) y sus Service Pack.
- Instalación y desinstalación de software licenciado o abierto.
- Diagnóstico y mantenimiento del sistema operativo Windows.
- Asesoría en la instalación y solución de problemas de redes Wireless.
- Instalación de antivirus por periodo restrictivo o limitado (de prueba).
- Solución, instalación y configuración de sistemas periféricos como cámaras digitales,

scanner, impresoras, etc.

- Guía rápida para el acceso y navegación en internet (ubicación de funciones).
- Guía rápida para el uso de herramientas de programas del paquete Office a nivel básico o intermedio (ubicación de funciones).

El costo de software, hardware o cualquier otro accesorio tecnológico lo asumirá el Grupo Familiar con sus propios recursos.

El Grupo Familiar deberá tener una copia de seguridad para la protección de sus archivos.

En el caso de instalación de software, el Grupo Familiar deberá proveer las licencias respectivas para proceder con su instalación.

Mawdy solamente brindará asesoría en la instalación de los programas antes mencionados por lo que no se hace responsable de las posibles infecciones por virus y/o conexión de hackers al equipo de cómputo por lo cual se puedan generar daños y/o pérdidas de información o archivos.

El servicio no será prestado en o para:

Los servicios contratados directamente por el Grupo Familiar sin previa autorización de la Central de asistencia.

9. **Servicio de referencias y coordinación de técnicos para mantenimiento general del hogar:**
Por solicitud del miembro del Grupo Familiar mediante la Central de asistencia, Mawdy le brindará información referencial, vía telefónica, sobre profesionales en reparación, mantenimiento, limpieza, ampliación o remodelación del hogar.

Si el solicitante lo requiere se le coordinará el servicio requerido.

Queda entendido que la selección del profesional, así como los costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del Grupo Familiar.

10. **Baño y Peluquería de Mascota**

El plan incluye el beneficio de baño y peluquería básica para mascotas domésticas, específicamente perros y gatos, como parte de una propuesta de valor orientada al bienestar integral del afiliado y su núcleo familiar. El servicio se coordinará con establecimientos afiliados a la red y estará sujeto a disponibilidad y condiciones del proveedor. No incluye procedimientos veterinarios, tratamientos médicos, servicios especializados ni productos adicionales no contemplados en el servicio básico. (Hasta un máximo de 20 kg)

11. **Asistencia Informática**

A solicitud de algún miembro familiar la asistencia informática ofrece soporte técnico remoto, brindando acompañamiento especializado para la resolución de incidentes tecnológicos de

uso cotidiano. Incluye orientación en configuración de dispositivos, instalación y actualización básica de software, conexión a redes, diagnóstico remoto y asesoría para optimización de equipos.

El servicio se presta vía telefónica o conexión remota segura y no contempla reparaciones físicas, sustitución de componentes, recuperación avanzada de datos ni visitas técnicas presenciales.

12. Asistencia Legal

El servicio de asistencia legal proporciona orientación profesional ilimitada vía telefónica en materias civiles, laborales y familiares, permitiendo al afiliado recibir asesoramiento preventivo y aclaración de dudas jurídicas para la toma de decisiones informadas. La asesoría es de carácter consultivo y no incluye representación judicial, redacción de contratos complejos, elaboración de demandas ni patrocinio en procesos administrativos o judiciales.

c. Asistencia check up hogar

1. **Check up hogar:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar mediante la Central de asistencia y cuando requiera:

- Mano de obra en la revisión de la instalación eléctrica para el cambio de tomas e interruptores, limitado a cinco (5) unidades.
- Verificación de posibles fugas de agua en registros, inodoros, grifos, sifones y manguera de abasto desde que estén en un lugar visible y accesible (no detección de fugas).
- Lubricación de bisagras, puertas o ventanas, siempre que no aplique el desmontaje de éstas.
- Instalación de duchas eléctricas simple o cambio de resistencia.
- Limpieza de canales de agua hasta una distancia de quince (15) metros por caso de obstrucción y únicamente en edificaciones no mayores a dos (2) pisos.

Los trabajos requeridos serán realizados en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

El servicio será prestado únicamente dentro del territorio del GAM.

El servicio solo incluye mano de obra por lo que todo material necesario para la realización del trabajo correrá por cuenta exclusiva del Grupo Familiar.

El servicio deberá ser solicitado con veinticuatro (24) horas de anticipación.

El servicio no será prestado en o para:

Los servicios contratados directamente por el Grupo Familiar sin previa autorización de la Central de asistencia.

Trabajos de albañilería.

d. Asistencia vial

1. **Servicio de grúa por accidente automovilístico o avería:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar mediante la Central de asistencia, a consecuencia de una avería o accidente automovilístico que no permita la circulación autónoma del vehículo. En tal caso Mawdy gestionará y cubrirá el costo de remolque hasta el domicilio del solicitante o taller elegido por el mismo, dentro del perímetro de la ciudad de la emergencia. Hasta el monto establecido en la tabla de servicios

- El miembro del Grupo Familiar deberá acompañar el servicio de grúa durante todo el trayecto del traslado hasta su destino, exceptuando los casos en que el solicitante deba ser trasladado a un centro asistencial, o que por cualquier otra justificada, se encuentre imposibilitado para acompañar el vehículo.
- El miembro del Grupo Familiar deberá de supervisar la ejecución del servicio.

El servicio no será prestado en o para:

Los servicios a vehículos utilizados para giro comercial, de más de 2.5 toneladas de peso, microbuses y/o vehículos particulares utilizados para el de personas y vehículos de transporte colectivo de personas o transporte público.

Maniobras de rescate cuando el vehículo no se encuentre sobre sus cuatro ruedas o se encuentre en un barranco con una profundidad de más de un (1) metro, o bien, cruzado sobre una cuneta y/o zanja.

Vehículos guardados en garajes de difícil acceso.

Los movimientos o extracciones de vehículos siniestrados o cargados.

Extracciones en estacionamientos públicos o privados en donde la administración o edificación no permitan el ingreso de la grúa.

Transporte de los pasajeros acompañantes del vehículo (máximo 2 personas en la cabina de la grúa).

Vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad competente.

Vehículos rentados o de alquiler.

Vehículos que no cuenten con placas registradas y permiso de circulación vigente.

Los servicios contratados directamente por el miembro del Grupo Familiar sin previa autorización de la Central de asistencia.

2. **Servicio de grúa por accidente automovilístico (robo parcial):** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar mediante el la Central de asistencia, a consecuencia de un accidente

automovilístico, robo parcial, que no permita la circulación autónoma del vehículo. En tal caso Mawdy gestionará y cubrirá el costo de remolque hasta el domicilio del solicitante o taller elegido por el mismo, dentro del perímetro de la ciudad de la emergencia.

El miembro del Grupo Familiar deberá acompañar el servicio de grúa durante todo el trayecto del traslado hasta su destino, exceptuando los casos en que el solicitante deba ser trasladado a un centro asistencial, o que por cualquier otra justificada, se encuentre imposibilitado para acompañar el vehículo.

El miembro del Grupo Familiar deberá de supervisar la ejecución del servicio.

El servicio no será prestado en o para:

Los servicios a vehículos utilizados para giro comercial, de más de 2.5 toneladas de peso, microbuses y/o vehículos particulares utilizados para el de personas y vehículos de transporte colectivo de personas o transporte público.

Maniobras de rescate cuando el vehículo no se encuentre sobre sus cuatro ruedas o se encuentre en un barranco con una profundidad de más de un (1) metro, o bien, cruzado sobre una cuneta y/o zanja.

Vehículos guardados en garajes de difícil acceso.

Los movimientos o extracciones de vehículos siniestrados o cargados.

Extracciones en estacionamientos públicos o privados en donde la administración o edificación no permitan el ingreso de la grúa.

Transporte de los pasajeros acompañantes del vehículo (máximo 2 personas en la cabina de la grúa).

Vehículos que hayan sido inmovilizados por autoridad competente.

Vehículos rentados o de alquiler.

Vehículos que no cuenten con placas registradas y permiso de circulación vigente.

Los servicios contratados directamente por el miembro del Grupo Familiar sin previa autorización de la Central de asistencia.

3. **Cambio de llanta:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar mediante la Central de asistencia, en caso de pinchadura de algún neumático del vehículo, Mawdy enviará a un técnico especializado para atender la emergencia realizando el cambio de neumático por el de repuesto.

El miembro del Grupo Familiar deberá de supervisar la ejecución del servicio.

El servicio no será prestado en o para:

- Se excluyen los servicios a vehículos utilizados para giro comercial, de más de 2.5 toneladas de peso, microbuses y/o vehículos particulares utilizados para el de personas y vehículos de transporte colectivo de personas o transporte público.
 - El vehículo no cuente con llanta de repuesto en buen estado y/o acoples de los pernos de seguridad para realizar el cambio.
 - Cualquier trabajo diferente a la maniobra de cambio de llanta (reparación del neumático y/o rotura o sustitución de perno).
 - Los servicios contratados directamente por el miembro del Grupo Familiar sin previa autorización de la Central de asistencia.
4. **Paso de corriente:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar mediante la Central de asistencia, en caso de descarga de la batería del vehículo, Mawdy enviará a un técnico especializado que atenderá la emergencia realizando el paso de corriente a la batería del vehículo.

En caso de vehículos eléctricos, Mawdy gestionará y cubrirá el costo de remolque hasta el centro de recarga eléctrica más cercano dentro del perímetro de la ciudad de la emergencia, siempre y cuando el Grupo Familiar no haya agotado previamente la cantidad de eventos establecidos para la cobertura de servicio de grúa. Cualquier costo en que se incurra por la carga del vehículo en el centro de recarga correrá por cuenta exclusiva del Grupo Familiar.

En los casos de haber consumido previamente la cantidad de servicios establecidos bajo la cobertura de servicio de grúa, la responsabilidad de Mawdy será únicamente la coordinación del servicio teniendo el Grupo Familiar que cubrir directamente el costo del remolque.

El miembro del Grupo Familiar deberá de supervisar la ejecución del servicio.

El servicio no será prestado en o para:

- Los servicios a vehículos utilizados para giro comercial, de más de 2.5 toneladas de peso, microbuses y/o vehículos particulares utilizados para el de personas y vehículos de transporte colectivo de personas o transporte público.
 - Desarme o cualquier tipo de manipulación hacia el vehículo para tener acceso a la batería.
 - Los servicios contratados directamente por el miembro del Grupo Familiar sin previa autorización de la Central de asistencia.
5. **Envío de combustible:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar mediante la Central de asistencia, en caso de que el vehículo se quede sin combustible, Mawdy enviará a un técnico especializado para atender la emergencia y que el vehículo pueda circular hasta la estación de suministro de combustible más cercana. Para la atención de la emergencia serán llevados hasta un máximo de dos (2) galones en caso de automóvil y un (1) galón en caso de motocicleta del combustible según la necesidad, el costo de este correrá por cuenta del solicitante.

- El miembro del Grupo Familiar deberá de supervisar la ejecución del servicio.

El servicio no será prestado en o para:

- Los servicios a vehículos utilizados para giro comercial, de más de 2.5 kg de peso, microbuses y/o vehículos particulares utilizados para el de personas y vehículos de transporte colectivo de personas o transporte público.
- El costo del combustible correrá por cuenta del Grupo Familiar, por lo que el costo deberá ser pagado directamente al proveedor, mediante dinero en efectivo o transferencia electrónica, previo a la prestación del servicio.
- Se excluye el servicio cuando el vehículo cuente con combustible en reserva o se encuentre en el domicilio del Grupo Familiar.
- Los servicios contratados directamente por el miembro del Grupo Familiar sin previa autorización de la Central de asistencia.

6. **Cerrajería vehicular:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar mediante la Central de asistencia, a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida o extravío de las llaves del vehículo o de la motocicleta, que impida la apertura de estos, Mawdy enviará a un técnico especializado que atenderá la emergencia realizando la apertura de la puerta del piloto del vehículo o cajuela de la motocicleta.

Condiciones:

El miembro del Grupo Familiar deberá de supervisar la ejecución del servicio.

El servicio no será prestado en o para:

- Los servicios a vehículos utilizados para giro comercial, de más de 2.5 kg de peso, microbuses y/o vehículos particulares utilizados para el de personas y vehículos de transporte colectivo de personas o transporte público.
 - Reparación, ajuste o reposición de las chapas dañadas por intento hurto, robo, deterioro natural, choque y/o apertura del baúl.
 - Reparación o cambio de switch.
 - Hechura de llaves nuevas.
 - Reparación de la llave o control remoto del vehículo.
 - Programación de controles remotos del vehículo.
 - Encendido del vehículo,
 - Los servicios contratados directamente por el miembro del Grupo Familiar sin previa autorización de la Central de asistencia.
7. **Orientación legal telefónica:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar mediante la Central de asistencia, a consecuencia de un accidente de tránsito en carretera el cual pudiera ser constitutivo de un delito o hecho ilícito en materia de responsabilidad penal, civil o administrativa, Mawdy lo pondrá en contacto, vía telefónica, con un abogado, con el fin de brindarle una orientación legal para indicarle las diferentes alternativas por las que puede

optar ante la situación objeto de la llamada.

Mawdy queda excluido de cualquier responsabilidad si el miembro del Grupo Familiar ha decidido, por su cuenta, contratar los servicios adicionales de asesoría legal o defensa procesal con el profesional; estos servicios corren por su cuenta.

8. **Hotel por robo total del vehículo:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar mediante la Central de asistencia, a consecuencia del robo total de su vehículo, Mawdy le coordinará y gestionará la estancia por un (1) único día en un hotel cercano al lugar de la emergencia. Este servicio se encuentra sujeto a que la emergencia afecte la continuidad del viaje del miembro del Grupo Familiar y que suceda luego de transcurridos o estando a una distancia de más de setenta y cinco (75) kilómetros contados a partir de su domicilio permanente. Para coordinar el servicio el miembro del Grupo Familiar deberá enviar al personal de la Central de asistencia, copia de la denuncia de robo ante la autoridad competente.

El servicio no será prestado en o para:

Se excluyen segundos servicios por un mismo evento.

Mawdy se limita a cubrir únicamente el hospedaje en una habitación estándar, por lo que no será responsable de cualquier tipo de gasto adicional como alimentación, servicios de bar u otros gastos.

Los servicios contratados directamente por el miembro del Grupo Familiar sin previa autorización de la Central de asistencia.

9. **Renta de auto por robo total del vehículo:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar la Central de asistencia, a consecuencia del robo total de su vehículo, Mawdy coordinará y gestionará la renta, por un (1) único día, de un automóvil básico para que pueda utilizarlo como medio de transporte para realizar los trámites o gestiones por el robo de su vehículo.

Este servicio se encuentra sujeto a que la emergencia afecte la continuidad del viaje del miembro del Grupo Familiar y que suceda luego de transcurridos más de treinta (30) kilómetros contados a partir de su domicilio permanente.

Para coordinar el servicio el miembro del Grupo Familiar deberá enviar al personal de la Central de asistencia, copia de la denuncia de robo ante la autoridad competente.

El servicio no será prestado en o para:

- Segundos servicios por un mismo evento.
- Mawdy quedará excluido de cualquier responsabilidad por daños o avería al vehículo rentado quedando el miembro del Grupo Familiar como el único responsable.
- Los servicios contratados directamente por el miembro del Grupo Familiar sin previa autorización de la Central de asistencia.

10. **Servicio de taxi:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar mediante la Central de asistencia, a consecuencia de una avería o falla mecánica que no permita la circulación autónoma del vehículo o por robo de este, Mawdy brindará y coordinará el envío de un taxi cercano a la emergencia, para que lo traslade de regreso a su domicilio.

Para coordinar el servicio el miembro del Grupo Familiar deberá enviar los medios de prueba solicitados por el personal de la Central de asistencia que acrediten el estado de su emergencia.

Limitaciones: El servicio no será prestado en o para:

- Segundos servicios por un mismo evento.
- Los servicios contratados directamente por el miembro del Grupo Familiar sin previa autorización de la Central de asistencia.

11. **Servicio de referencias y coordinación con talleres mecánicos, pensiones nocturnas para autos e información general para viajes internos:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar mediante la Central de asistencia, Mawdy le brindará información referencial, vía telefónica, sobre talleres mecánicos, pensiones nocturnas para autos e información general para viajes internos.

Si el miembro del Grupo Familiar lo requiere se le coordinará el servicio requerido.

Queda entendido que la selección del lugar, profesional, así como los costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del miembro del Grupo Familiar.

12. **Servicio de referencias y coordinación de restaurantes, floristerías, eventos y centros culturales:** Por solicitud del miembro del Grupo Familiar mediante la Central de asistencia, Mawdy le brindará información referencial, vía telefónica, sobre restaurantes, floristerías, eventos y centros culturales.

Si el miembro del Grupo Familiar lo requiere se le coordinará el servicio requerido.

Queda entendido que la selección del lugar, profesional, así como los costos en que se incurran, correrán por cuenta exclusiva del miembro del Grupo Familiar.

13. **Renta de Vehículo Sustituto:** (pago de auto rentado tipo Sedán): Por solicitud del afiliado mediante la Central de asistencia, a consecuencia de una avería o falla mecánica que no permita la circulación autónoma del vehículo o por robo de este, Mawdy brindará y coordinará el envío de un vehículo sustituto cercano a la emergencia, para su uso.

Este servicio aplicara únicamente para vehículos de uso personal, los cuales cuenten con una antigüedad máxima de 15 años y en caso de que el afiliado cuente con este servicio

finalizando el año donde el vehículo llegue a cumplir 15 años de antigüedad, la vigencia se extenderá hasta la finalización del año de su contratación, no obstante, involucre el siguiente año (aunque el vehículo ya tenga 16 años de antigüedad). No obstante, en la renovación de este servicio inmediata siguiente, se excluirá este servicio para este vehículo en forma automática.

Mawdy no se hace responsable de las condiciones mismas de los requisitos directos del rent a car (tarjetas de crédito, permisos para manejar, entre otros)

El vehículo sustituto rentado será de tipo compacto, sedán, con cilindrada máxima de 1.600 c.c.

Este servicio cubre únicamente los vehículos de uso particular y que no pesen más de 2,500 kg.

VII. Limitación de los servicios de asistencia

No serán objeto de prestación de los servicios de asistencia los siguientes casos:

1. Daños, fallas o averías preexistentes al inicio de la cobertura.
2. Reparaciones derivadas de mala instalación, uso inadecuado o falta de mantenimiento.
3. Trabajos de remodelación, pintura, mejora estética o ampliaciones.
4. Materiales o repuestos cuyo costo exceda el límite económico establecido.
5. Daños ocasionados por catástrofes naturales o fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas u otros similares.
6. Daños, pérdidas o eventos derivados de actos de vandalismo, terrorismo, huelgas, motines, asonadas, tumultos populares, así como actos de fuerzas armadas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz.
7. Daños o perjuicios ocasionados por energía nuclear o radiactividad.
8. Servicios solicitados o contratados directamente por el beneficiario sin autorización o coordinación del prestador.
9. Daños o pérdidas ocurridas fuera del territorio nacional, del radio de cobertura establecido o del periodo de vigencia del servicio.
10. Vehículos fuera de caminos públicos, con peso superior al permitido o utilizados para transporte de carga no autorizado.
11. Costos de combustible en el servicio de abasto.
12. Asistencias o gastos derivados de la práctica de deportes extremos o de alto riesgo, o de competencias deportivas.
13. Eventos o daños ocasionados por mala fe del usuario o conductor, actos ilícitos, o el manejo bajo la influencia del alcohol, drogas u otras sustancias no permitidas por la ley.
14. Daños o pérdidas ocurridos con ocasión de robo, abuso de confianza o uso no autorizado del vehículo o motocicleta.
15. Maniobras de rescate, manipulación o remolque de vehículos diferentes a los previstos en la cobertura, así como intervenciones sobre otros vehículos para acceder a la unidad cubierta.

16. Cuando la prestación del servicio implique ingresar a zonas consideradas de alto riesgo o con altos índices delincuenciales ("maras", "pandillas" u otras), y la seguridad del proveedor del servicio no pueda ser garantizada.
17. Los servicios coordinados directamente por el afiliado sin que intervenga MAWDY.
18. Todos los servicios serán brindados únicamente por la Red de Proveedores de Mawdy, sujeto a disponibilidad en la localidad del domicilio del Grupo Familiar.
19. En los servicios de "asistencia en el hogar" un miembro del Grupo Familiar deberá de supervisar la ejecución de los servicios asistenciales. En los casos en que ningún miembro del Grupo Familiar pueda estar presente al momento en que deba brindarse el servicio, el Grupo Familiar podrá designar a un tercero que supervise el servicio a realizar, dicha persona deberá ser reportada e identificada a la Central de asistencia con al menos dos (2) horas de anticipación a prestarse el servicio asistencial. Mawdy no será responsable por las determinaciones que tome el tercero al momento de realizarse el servicio asistencial.
20. Todo servicio de tarifas preferenciales dependerá del proveedor seleccionado y el tipo de servicio requerido, dicha tarifa preferencial será proporcionado al momento de la llamada.
21. Para todos los servicios de referencias el objetivo es brindar información al miembro del Grupo Familiar, por lo tanto, cualquier gasto de contratación de servicios u honorarios profesionales en que se incurran serán asumidos exclusivamente por cuenta del Grupo Familiar.
22. Cualquier costo que supere los montos máximos de cobertura establecidos en la Tabla de Servicios, la Central de asistencia le informará al miembro del Grupo Familiar y deberá ser pagado por este al proveedor con sus propios recursos, antes de la prestación del servicio, de acuerdo con las instrucciones que le brinde la Central de asistencia.
23. El miembro del Grupo Familiar deberá remitir al personal de Mawdy todos los documentos o respaldos que se le soliciten y se ameriten para la coordinación de los servicios de asistencia. Mawdy quedará sin responsabilidad alguna ante las decisiones o acciones que el miembro del Grupo Familiar pueda llegar a realizar por la prestación de los servicios asistenciales.
24. Mawdy estará exento de cualquier responsabilidad ante cualquier decisión o acción que tome el miembro del Grupo Familiar por la prestación de los servicios asistenciales, al igual que en caso de que el miembro del Grupo Familiar manifieste su voluntad expresa de no requerir o no querer recibir el servicio recomendado por Mawdy; así como de cualquier acción que el miembro del Grupo Familiar lleve a cabo derivado de la no aceptación del servicio recomendado.

VIII. Restricciones del Plan

No podrán utilizarse los servicios en los hechos o solicitudes que se ocasionen como consecuencia directa o indirecta de los siguientes supuestos:

1. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los servicios de asistencia.
2. Los servicios que el miembro del Grupo Familiar haya contratado, gestionado y pagado por su cuenta, y no a través de la central de Asistencia.
3. Los servicios originados, directa o indirectamente, de actos realizados por el miembro del Grupo Familiar con dolo o mala fe.

4. Medicamentos o procedimientos médicos diferentes a los establecidos en el servicio de asistencia.
5. La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica.
6. Los servicios derivados de enfermedades o condiciones mentales, preexistentes y de padecimientos crónicos.
7. Los servicios solicitados derivados de lesiones ocasionadas por prácticas deportivas profesionales, práctica profesional y deportes extremos.
8. Epidemia, endemia o pandemia declarada por las autoridades locales o internacionales, exceptuando si la causa del servicio asistencial está relacionado a un contagio de SARS-COV-2 (COVID-19), el cual si está incluido.
9. Cuando el miembro del Grupo Familiar no proporcione la información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio de asistencia.
10. Cuando el miembro del Grupo Familiar incumpla cualquiera de las obligaciones del servicio de asistencia indicados en el Plan de Asistencia Hogar y Vial.
11. Eventos en el que el miembro del Grupo Familiar haya participado y constituyan una infracción a las leyes, reglamentos u ordenanzas legales.
12. Servicios en zonas rojas, sectores o perímetros donde el índice de actos delictivos que se cometen como atracos, robos, raponazos, e incluso, homicidios sean catalogados de mayor incidencia.
13. Los fenómenos de carácter extraordinario que impiden, imposibilitan o dificultan la prestación de servicios fuera de su operación normal, tales como pero sin limitarse a: (i) eventos de la naturaleza de carácter extraordinario, incluyendo inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas, maremotos; (ii) hechos y actos derivados de terrorismo, huelgas, asonadas, bloqueo de vías, motín o tumulto popular; (iii) hechos y actos de las fuerzas armadas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz; y (iv) hechos derivados de la energía nuclear radiactiva. Una vez reestablecidas las condiciones normales de operación de la Red de Proveedores, se reanudarán los servicios

IX. Uso personal e intransferible

Los servicios de asistencia son de carácter personal e intransferible. Únicamente el Afiliado registrado podrá solicitar y hacer uso de las asistencias.

X. Fecha de inicio

A partir del 1 de abril de 2026, los servicios del Plan de Hogar y Vial estarán disponibles para el titular, una vez cumplido el período de espera establecido. Posterior a dicho período, los servicios podrán solicitarse con un tiempo máximo de coordinación de hasta 48 horas.

XI. Acceso a los servicios

El Afiliado deberá comunicarse con la Central de Asistencia a través de los canales habilitados para coordinar el servicio.

La activación debe realizarse previo a la utilización del servicio, salvo emergencias médicas, en cuyo caso se permitirá notificación posterior en un plazo máximo de 48 horas.

XII. Terminación

El presente plan de asistencia terminará por el no pago del mismo o por el vencimiento de su vigencia, sin que se diera la renovación del plan.

XIII. Protección de derechos del consumidor

Debido a que el Afiliado es el destinatario final de este plan de asistencia, sus derechos como consumidor se encuentran debidamente protegidos y tutelados por la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N° 7472 y sus reglamentos.

XIV. No producto de seguros

MAWDY indica que los servicios contenidos en este plan de asistencia no se catalogan como productos de seguros, por lo cual ni este contrato ni MAWDY se encuentran supervisados o regulados por la Superintendencia General de Seguros (SUGESE).

XV. Tabla de servicios

Servicio	Cantidad de servicios	Tiempo de espera	Limite
Asistencia Médica			
Teledoctor	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Servicio de ambulancia con servicios completos	3 servicios al año por grupo familiar	Sin tiempo	USD 150
Coordinación ambulancia terrestre	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Telemedicina con Biometría Facial	3 servicios al año por grupo familiar	Sin tiempo	USD 100
Orientación médica telefónica	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Asistencia en el Hogar	Cantidad de Servicios	Tiempo de espera	Limite
Servicio de Plomería	5 al año por grupo familiar	Sin tiempo	USD 125
Servicio de Electricidad	5 al año por grupo familiar	Sin tiempo	USD 125
Servicio de Cerrajería domiciliar	5 al año por grupo familiar	Sin tiempo	USD 125
Servicio de Vidriería	5 al año por grupo familiar	Sin tiempo	USD 125
Gastos de hotel por inhabilitabilidad	1 al año por grupo familiar	Sin tiempo	USD 90 por noche (hasta 3 noches máximo)
Servicio de mudanza por emergencia en el hogar	1 al año por grupo familiar	Sin tiempo	USD 150
Servicios Técnicos Hogar			
Técnicos varios (pintura de pared (interior y exterior/ colgado de cuadros, pinturas, repisas y pantallas de tv/ armado mobiliario preensamblado/ revisión y limpieza de canaletas hasta quince mts en edificaciones no mayores a dos pisos/ traslado de muebles en eventos asistidos/ decoradora de interiores/ reubicación de muebles/ instalación de cortinas/ servicio de electricistas/instalación de lámparas/limpieza de garaje/ Servicio de limpieza, desinfección de cama y muebles.	3 servicios al año por grupo familiar	30 días de espera entre servicios	USD 50/servicio
Orientación tecnológica	1 servicio por grupo familiar	30 días de espera entre servicios	Ilimitada

Referencias de técnicos para mantenimiento general del hogar	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Check Up Hogar			
Mano de obra en la revisión de la instalación eléctrica para el cambio de tomas e interruptores, limitado a cinco (5) unidades Verificación de posibles fugas de agua en registros, inodoros, grifos, sifones y manguera abasto desde que estén en un lugar visible y accesible (no detección de fugas) Lubricación de bisagras, puertas o ventanas, siempre que no aplique el desmontaje de éstas Instalación de duchas eléctricas simple o cambio de resistencia Limpieza de canales de agua hasta una distancia de quince (15) metros por caso de obstrucción y únicamente en edificaciones no mayores a dos (2) pisos	1 servicio al año por grupo familiar (hasta 3 simultáneas)	3 meses	USD 125
Asistencia Vial			
Servicio de grúa por accidente automovilístico o avería Servicio de grúa por accidente automovilístico (robo parcial o segundo traslado sin límite)	4 servicios al año por grupo familiar	Sin tiempo	USD 250
Cambio de llanta Paso de corriente Envío de combustible	4 servicios al año por grupo familiar	Sin tiempo	USD 150
Cerrajería vehicular	3 servicios al año por grupo familiar	Sin tiempo	USD 100
Orientación legal telefónica	1 servicio cada 30 días	Sin tiempo	Ilimitada

Hotel por robo total del vehículo	3 servicios al año por grupo familiar	Sin tiempo	USD 120 (1 única noche)
Renta de auto por robo total de vehículo	3 servicios al año por grupo familiar	Sin tiempo	USD 75 (1 única noche)
Servicio de Taxi	3 servicios al año por grupo familiar	Sin tiempo	USD 50
Servicio de referencias y coordinación con talleres mecánicos, pensiones nocturnas para autos e información general de viajes internos.	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Auto Sustituto	3 servicios al año por grupo familiar	Sin tiempo	USD 200
Baño y peluquería mascota	2 servicios al año por grupo familiar	Sin tiempo	USD 50
Asistencia informática	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada
Asistencia Legal	Ilimitado	Sin tiempo	Ilimitada