



## Términos y Condiciones Asistencia Hogar

MAWDY S.A.

Av. Apoquindo 4499, Piso 7, Las Condes

Teléfono: +562 2340 7092

WhatsApp: +569 8834 6171

<https://asistenciamovistar.mawdy.cl>

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### PRIMERO: VIGENCIA

Producto contratado bajo modalidad suscripción con pago mensual asociado a la boleta de servicios correspondiente a periodicidades cada 30 días. En caso de que el cliente pretendiera dar término anticipado a la contratación de los servicios de asistencia descritos en las condiciones de servicios de ASISTENCIA HOGAR, deberá dar aviso de ello enviando un SMS con la palabra "SALIR" al número 7600 de MOVISTAR, y seleccionando la baja del producto contratado con al menos 30 días de anticipación a la fecha de inicio de la periodicidad que corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, la vigencia para efectos de la aplicabilidad y prestación de servicios contenidos en este producto, especialmente en cuanto al consumo de sus límites y cantidad de eventos establecidos, será anual y de acuerdo a 12 periodicidades mensuales, los cuales se contabilizarán a partir de la fecha de su contratación. En tal sentido, una vez transcurrido el plazo de las periodicidades indicadas, se renovarán sucesivamente por un nuevo plazo equivalente anual y de acuerdo a 12 periodicidades mensuales los límites y cantidad de eventos definidos para dicho plazo.

### SEGUNDO: PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCIÓN DE LOS SERVICIOS Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

**MAWDY** coordinará y prestará los servicios contratados detallados en las condiciones de servicios de ASISTENCIA HOGAR de la siguiente forma:

El cliente deberá contactarse inmediatamente con la central de asistencia para realizar la solicitud de asistencia correspondiente a través de un llamado telefónico al número **+56 2 2340 7092** o al canal de comunicación digital de WhatsApp **+569 8834 6171** para facilitar la fase de requerimiento de atención, así como la coordinación del servicio solicitado.

Los encargados de la central de asistencia y/o de facilitar la experiencia del cliente a través del servicio de atención al cliente solicitarán los datos de identificación del mismo que sean necesarios para la coordinación del servicio requerido, tales como:

- Nombre completo
- RUT
- Dirección
- Teléfono de contacto
- Correo electrónico

El encargado realizará, así mismo, las consultas básicas del origen de la avería o el motivo de la asistencia y de acuerdo con esto procederá con la coordinación del servicio requerido, en caso de ser procedente.

En el evento de que una avería o asistencia solicitada no fuera procedente de acuerdo con las condiciones de los servicios de asistencia contratados de ASISTENCIA HOGAR, el encargado correspondiente informará al cliente los motivos por los que no es posible otorgar el servicio de asistencia.

### TERCERO: ÁMBITO TERRITORIAL

El servicio se extiende a todo el territorio nacional, excluyendo territorios insulares, excepto la Isla Grande de Chiloé.

Salvo aquellos servicios de carácter ilimitado, todas las prestaciones se realizarán dentro del radio urbano de las ciudades principales.

#### CUARTO: DEFINICIONES

Para los efectos de los servicios de ASISTENCIA HOGAR, se entenderá por:

- a) **Radio urbano:** Comprende las principales ciudades del país propiamente tales -capitales regionales-, definidas por sus límites urbanos y máximo 20 km alrededor contados desde sus límites, siempre que sus rutas de acceso lo permitan (camino transitado por un automóvil).
- b) **Capitales regionales:** Se entiende por capitales regionales a las siguientes ciudades de Chile: Arica, Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Rancagua, Talca, Concepción, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique, Punta Arenas, Santiago.
- c) **Vivienda amparada:** Se entiende el lugar físico privado de uso habitacional donde el cliente tiene su residencia particular habitual y cuya dirección fue informada previamente al contratar el servicio, considerando que la residencia es una unidad.
- d) **Emergencia:** Se considera emergencia a toda situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble, que impida su utilización cotidiana y/o ponga en riesgo la seguridad del mismo y de quienes le habitan, y/o impida la habitabilidad del mismo.

#### QUINTO: SITUACIONES NO CONTEMPLADAS DENTRO DE LOS SERVICIOS

Los servicios de asistencia no serán prestados en las siguientes situaciones:

- a) Servicios que el Cliente haya concertado por su cuenta, sin dar aviso previo a la central de asistencia para la activación del servicio y posterior coordinación de su requerimiento.
- b) Servicios recibidos por el Cliente sin la coordinación previa de la central de asistencia.
- c) Cuando la persona que solicita el servicio no identifique al cliente titular que contrató los servicios de ASISTENCIA HOGAR.
- d) Cuando la persona que solicite el servicio no proporcione información veraz y oportuna, y que, por su naturaleza, esto no permita atenderlo debidamente.
- e) Cuando por caso fortuito o fuerza mayor **MAWDY** se encuentre impedida de prestar los servicios de ASISTENCIA HOGAR.
- f) Cuando el Cliente incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento y en las condiciones de los servicios de ASISTENCIA HOGAR.
- g) Los provocados intencionalmente por el cliente.
- h) Los que tuviesen su origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, motín, huelga, desorden popular u otros que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- i) Hechos y actos de fuerzas armadas y fuerzas de seguridad u orden.
- j) Los que tuvieren su origen o fueran consecuencia de terremoto, erupción volcánica, inundación u otros fenómenos similares de la naturaleza.
- k) Cualquier falla o daño preexistente al inicio de vigencia del producto.

**MAWDY** queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor se vea impedida de efectuar cualquiera de las prestaciones previstas en el producto, sin perjuicio de los eventuales y excepcionales reembolsos a que pudiere haber lugar, previa autorización, los que se pagarán contra presentación de los comprobantes de gastos respectivos que presente el cliente y hasta concurrencia de los límites que al efecto se estipulan en las prestaciones comprendidas en el producto. Esta alternativa solo será posible de acuerdo a la naturaleza de los propios servicios, es decir, aquellos que contemplen límite económico asociado.

#### SEXTO: GARANTÍA DE LOS SERVICIOS

Respecto de los servicios de asistencia consistentes en servicios de reparación o mano de obra, en caso de desperfecto o daño ocasionado por el correspondiente servicio defectuoso el cliente podrá solicitar la garantía del

servicio dentro de un plazo de 30 días hábiles contados desde la fecha en que se terminó la prestación del servicio. Para estos efectos, el cliente deberá contactarse dentro del plazo referido con la central de asistencia a través de alguno de los canales de comunicación disponibles, debiendo necesariamente entregar antecedentes y evidencias suficientes para la evaluación de la procedencia de la garantía del servicio, las que serán solicitadas al momento de la solicitud de garantía por el encargado de la central de asistencia.

En caso de que se determinara la procedencia del desperfecto o daño, se prestará nuevamente el servicio sin costo adicional para el cliente ni descuento de cantidad de eventos asociados al servicio requerido dentro del periodo de vigencia correspondiente.

#### **SÉPTIMO: PROCEDIMIENTO ANTE SOLICITUD DE REEMBOLSO**

Los eventuales reembolsos que puedan proceder serán de carácter excepcional, y sólo para los casos en que, por fuerza mayor, **MAWDY** se vea impedida de prestar los servicios, como, asimismo, para el caso en que no se cuente con disponibilidad profesional para el cumplimiento de los servicios. La coordinación de los servicios en forma directa por el cliente deberá ser autorizada por la empresa de asistencia en forma previa.

El procedimiento de evaluación de reembolso, para los casos detallados en los servicios de asistencia comprendidos en ASISTENCIA HOGAR, es el siguiente:

- a) Haber contactado previamente a la central de Asistencia a fin de informar del hecho que activa alguno de los servicios detallados y haber sido autorizado a coordinar directamente los servicios ante imposibilidad de **MAWDY** por fuerza mayor.
- b) Toda documentación que respalde el gasto incurrido por el Cliente deberá ser enviado en copia escaneada a la siguiente casilla de correo: [reembolsoschile@mawdy.com](mailto:reembolsoschile@mawdy.com), dentro de los 5 días siguientes a que se haya incurrido en el gasto.
- c) Toda solicitud de reembolso deberá ser revisada y autorizada por el departamento a cargo de la evaluación.
- d) El plazo para el análisis y pago de reintegros será de 15 días hábiles como máximo, contados desde la fecha de recepción de la documentación en la casilla de correo indicada en la letra b de este apartado.
- e) En caso de que un reembolso sea rechazado, se enviará motivo de rechazo al Cliente mediante carta o correo electrónico, fundamentando por escrito la improcedencia del reembolso solicitado.
- f) Luego de autorizada la solicitud de reembolso, se hará efectivo el reintegro a través de transferencia electrónica a la cuenta bancaria del cliente, para lo cual se deberá informar el Banco, número de cuenta y datos del Cliente titular del servicio.

## OCTAVO: SERVICIOS COMPRENDIDOS

Tipo de Servicio	Límite Económico	Límite Eventos
Plomería	UF 2	3 servicios
Cerrajería	UF 2	3 servicios
Vidriería	UF 2	3 servicios
Electricidad	UF 2	3 servicios
Custodia del contenido	UF 5	1 servicio
Alojamiento por inhabilitación de la vivienda por motivos de seguridad ante el acaecimiento de incendio	Hasta 3 noches	1 servicio con tope de UF 2 por noche
Instalación de lámparas, cuadros o repisas	UF 3	1 servicio
Asesoría legal telefónica	Ilimitado	Ilimitado

### OCTAVO PUNTO UNO: PLOMERÍA

Cuando se produzca rotura de las conducciones fijas de agua en la vivienda y estas se encuentren a la vista (llaves quebradas, sulfatadas, rodadas, o que no se encuentren operativas y flexibles), **MAWDY** coordinará y gestionará con la mayor prontitud posible, el envío de un operario que realizará la reparación de urgencia precisa para que la avería quede subsanada, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita. Esto incluye conducciones fijas (llaves o cañerías a la vista) que se encuentren en el domicilio, incluyendo el patio. En caso de encontrarse en una ampliación de la vivienda, ésta deberá estar debidamente regularizada para efectos de la activación y procedencia del servicio de plomería.

Este servicio de plomería solo cuenta con destape básico de WC, no siendo procedente el destape de lavamanos, lavaplatos ni tinas. Para aquellos casos en los cuales se requiera utilizar maquinaria y/o levantamiento de artefacto WC, el cliente podrá utilizar la alternativa de con conexión con personal calificado a precios preferenciales.

Este servicio contempla cambios y/o sustitución de sifones de lavaplatos y lavamanos, en caso de ser necesario para concretar la reparación de emergencia.

#### No forman parte del servicio:

1. La reparación de fallas o averías propias de cualquier elemento ajeno a conducciones de agua propias de la vivienda individualizada (cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua que no se encuentren dentro o no pertenezcan a la vivienda o inmueble amparado objeto de la contratación).
2. La reparación de averías en la red de gas o calefactores (Calefón, termos, estufas, etc.)
3. La reparación de daños provenientes de filtración o humedad, sean o no consecuencia de la rotura o desperfecto de las cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de la vivienda o inmueble amparado objeto de este servicio de asistencia.
4. Los daños causados por la naturaleza.
5. La reparación de calderas, calefactores, equipos de aire acondicionado o de calefacción central y, en general, de cualquier artefacto electrodoméstico que opere conectado a las cañerías o red de agua de la vivienda individualizada.
6. Las instalaciones que correspondan a bienes comunes del inmueble o edificio, regidos por la Ley de Copropiedad Inmobiliaria, o que son de propiedad de terceros, no se consideraran como pertenecientes a la vivienda o inmueble amparado objeto de este servicio de asistencia, aun cuando puedan estar situadas en su recinto.
7. Aquellas que tengan relación o se origine por un agotamiento de la vida útil o vicio propio de piezas o partes de la red de agua de la vivienda amparada.

8. Daños relacionados a los artefactos conectados a la red de agua de la vivienda individualizada.
9. La detección de filtraciones no evidentes y para las cuales se requiere de herramientas de análisis.
10. Picado y reposición de cerámicas o cualquier material de retape necesarias para descubrir cañerías que no estén a la vista.

**Límite: Hasta UF 2 por servicio; máximo 3 servicios al año.**

#### **OCTAVO PUNTO DOS: CERRAJERÍA**

Cuando a consecuencia de cualquier accidente que impida la salida o el ingreso de personas en la entrada principal del inmueble amparado por inutilización de chapas o cerraduras o pérdida de llaves, sea necesaria la intervención de un cerrajero o de servicios de emergencia, por no existir otras soluciones alternativas.

En estos casos, **MAWDY** coordinará y gestionará el envío de un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer la apertura y el correcto funcionamiento de la chapa o cerradura.

Por su parte, en caso de producirse el bloqueo de la entrada o salida de la vivienda por alguna de las contingencias mencionadas, **MAWDY** gestionará el referido servicio asociado gastos y daños de la chapa derivados del salvamento de las personas que hubieran quedado en el interior de la vivienda o inmueble, hasta una cantidad máxima de UF 5 por evento. Para este tipo de casos, el servicio aplica únicamente para puertas que dan al exterior o las puertas al interior de la vivienda si se involucra que se tenga que sacar a alguien, de lo contrario quedan excluidas.

No forman parte del servicio:

1. La reparación y/o reposición de cerraduras o chapas y puertas que impidan el acceso a partes internas del inmueble amparado o puertas interiores.
2. Aquellas generadas por descuadre de puertas.
3. Daños en el contrafuerte o recibidor.
4. Las cerraduras o chapas y puertas que correspondan a los bienes comunes del inmueble o edificio, o que son de propiedad de terceros, no se considerarán como pertenecientes a la vivienda o inmueble amparado, aun cuando puedan estar situadas en su recinto.
5. Chapas Electrónicas (si la cerradura es híbrida, electrónica y mecánica, se dejará operativa mecánicamente)

**Límite: Hasta UF 2 por servicio; máximo 3 servicios al año.**

#### **OCTAVO PUNTO TRES: VIDRIERÍA**

Contempla un vidrio incoloro equivalente a 2 metros cuadrados con un espesor máximo de 6 mm por servicio.

Cuando a consecuencia de una rotura de vidrios o cristales de cerramiento exterior (perimetral) de la vivienda o inmueble se genere la necesidad inmediata de reparación o reposición\* de dichos vidrios o cristales para recuperar la protección que prestaban a la vivienda o inmueble amparada.

En estos casos, **MAWDY** enviará con la mayor prontitud posible, un operario que procederá a la reposición del elemento afectado por la rotura dentro de los límites de la prestación.

\*Se realizará la reparación o reposición de aquellos vidrios o cristales de ventanas en primer piso o que cuenten con balcón o terraza.

No forman parte del servicio:

1. Espejos, y vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación, en caso de una rotura, no formen parte de la fachada exterior del inmueble amparado.
2. Roturas de vidrios o cristales causados por fenómenos naturales.

3. Vidrios o cristales que, a pesar de formar parte de la estructura o fachada del inmueble amparado, sean vitrales o termo paneles.
4. Actos maliciosos.
5. Los vidrios o cristales que correspondan a los bienes comunes del inmueble o edificio, o que son de propiedad de terceros, no se considerarán como pertenecientes a la vivienda o inmueble amparado, aun cuando puedan estar situadas en su recinto.

**Límite: Hasta UF 2 por servicio; máximo 3 servicios por año.** Este servicio contempla un vidrio incoloro equivalente a 2 metros cuadrados con un espesor máximo de 6 mm por evento (como referencia, aproximadamente a la dimensión de una puerta tamaño estándar).

#### **OCTAVO PUNTO CUATRO: ELECTRICIDAD**

Cuando a consecuencia de avería en las instalaciones particulares de la vivienda (enchufes, soquetes, cables simples, interruptores y automático), se produzca falta de energía eléctrica en toda ella o en alguna de sus dependencias, **MAWDY** enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro eléctrico, siempre que el estado de la instalación lo permita.

No forman parte del servicio:

1. La reparación propia de elementos de iluminación, tales como lámparas, ampollas o fluorescentes.
2. La reparación de averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico.
3. La detección de cortes eléctricos que no sean evidentes y que requieren de un estudio de toda la red para detectar su origen. Por referirse a averías en las instalaciones particulares de la vivienda individualizada (enchufes, soquetes, cables simples, interruptores y automáticos) y a la necesidad de coordinación de reparaciones de urgencia, este servicio no contempla reparaciones al sistema eléctrico en sí (intervención en sistema de cableado) de la vivienda individualizada.
4. Reparaciones en instalaciones eléctricas fuera de norma o que reúnan las condiciones de seguridad necesarias para su reparación o restitución del servicio eléctrico.
5. Las instalaciones que correspondan a los bienes comunes del inmueble o edificio, o que son de propiedad de terceros, no se considerarán como pertenecientes a la vivienda o inmueble amparado objeto de la contratación, aun cuando puedan estar situadas en su recinto.

**Límite: Hasta UF 2 por servicio; máximo 3 servicios por año.**

#### **OCTAVO PUNTO CINCO: CUSTODIA DEL CONTENIDO**

En caso de que no fuese posible el depósito de los bienes móviles del cliente, rescatados por motivos de seguridad, en un recinto determinado por él mismo, se prestará el servicio de custodia de dichas pertenencias en una vivienda provisional o un guardamuebles designado por **MAWDY**.

**Límite: Hasta UF 5 por servicio; máximo 1 servicio al año.**

#### **OCTAVO PUNTO SEIS: ALOJAMIENTO POR INHABILIDAD DE LA VIVIENDA POR MOTIVOS DE SEGURIDAD ANTE ACAECIMIENTO DE INCENDIO**

Cuando fuera necesario desalojar la vivienda amparada habitada por el cliente por motivos de seguridad ante el acaecimiento de incendio que la hiciera inhabitable, **MAWDY** coordinará y gestionará el alojamiento provisional y alimentación –régimen de pensión completa- del cliente titular y grupo familiar, siempre que dependan directamente y vivan permanentemente en el inmueble amparado, considerando para la selección del respectivo establecimiento de hospedaje que se encuentre situado en el mismo radio urbano o poblaciones subyacentes a la vivienda amparada, hasta los límites establecidos para este servicio.

**Límite: Hasta 3 noches; máximo 1 servicio por año con tope de UF 3 por noche.**

## OCTAVO PUNTO SIETE: INSTALACIÓN DE LÁMPARAS, CUADROS O REPISAS

Este servicio solo contempla la instalación de un cuadro o repisa por evento.

Servicio de coordinación y gestión para la instalación y colocación de piezas decorativas correspondientes a cuadros o repisas, mediante el envío de técnico asignado por **MAWDY** para que lleve a cabo tal prestación. Los materiales a utilizar para la correcta y adecuada instalación de dichas piezas deberán ser provistos por el cliente, como tornillos, tarugos, pernos u otro elemento pertinente para la instalación.

El presente servicio no incluye la instalación de muebles tales como: estanterías, muebles de cocina o baño, colgantes y/o espejos.

**Límite: Hasta UF 3 por servicio; máximo 1 servicio al año.**

## OCTAVO PUNTO OCHO: ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA

Servicio de orientación telefónica con el objeto de brindar apoyo y guía a cliente en algún asunto legal que pudiera consultar relativo a:

- Derecho de Familia y Sucesorio (Inscripción de nacimiento, posesión efectiva, testamentos, adopción, pensión de alimentos, autorizaciones judiciales, reconocimiento de hijos, regímenes matrimoniales, conflictos matrimoniales, régimen de relación directa y regular).
- Autorización de padre y madre para que un menor salga del país.
- Rectificación de partida.
- Cambio de nombre.
- Orientación legal frente a hurto o robo de documentos tales como: cédula de identidad, tarjetas de crédito bancarias, tarjetas de crédito de casas comerciales, cheques, talonario de cheques y pasaportes.
- Orientación en trámites notariales.
- Contratos (Transacciones, prestaciones de servicio, mandato y/o poderes).
- Ley laboral vigente.
- Ley de protección de los derechos del consumidor.
- Juzgado de Policía Local.
- Cobranza Judicial.
- Edificio y copropiedad inmobiliaria.
- Derechos constitucionales.
- Asuntos civiles.
- Asuntos penales.
- Otras materias que requieran asesoría legal.

Este servicio consiste en contactar al cliente con un abogado titulado para el ejercicio de su profesión, a fin de que lo oriente en las consultas legales que tenga. **MAWDY** se limitará a una orientación verbal basada únicamente en los datos que el mismo cliente proporcione, por lo que en ninguna circunstancia se le representará en su defensa ni implicará costes de servicios adicionales que el cliente pudiera convenir de manera particular y directa con el prestador ad hoc, los que, en todo caso, serán de cargo exclusivo del cliente.

Asimismo, **MAWDY** se reserva el derecho de prestar el servicio detallado en caso de que las consultas atenten contra la ley, la ética, el orden público y/o las buenas costumbres.