



Términos y Condiciones Asistencia Vial

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 VIAL, 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 VIAL 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
- Patente

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 VIAL, 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 VIAL, 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 transitable 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) **Personas amparadas:** Quedan protegidas por este servicio de asistencia las siguientes personas:
 - I. El cliente titular que contrata el Producto de servicios de asistencia provistos por **MAWDY** (en adelante, "el cliente").
 - II. Aquellas que disponiendo de licencia de conducir vigente conforme a la Ley de Tránsito o que cuente con permiso provisorio vigente, se encuentren conduciendo el vehículo amparado con autorización del titular.
 - III. Cuando en el detalle de los servicios de asistencia se mencione la expresión "cliente", para los efectos de este anexo de servicios se entenderá que se hace referencia a todas o a cualquiera de las personas descritas en los puntos I) y II) anteriores.
- d) **Vehículo amparado:** Aquel singularizado a partir de información oportunamente entregada por el Cliente a **MAWDY** (identificado por placa patente). Las prestaciones de servicios de asistencia descritas a continuación se referirán exclusivamente a este vehículo, el que necesariamente deberá corresponder a los denominados vehículos livianos, esto es, aquellos con peso igual o inferior a 2.700 kg.
- e) **Fuerza mayor:** Toda situación o acontecimiento de carácter imprevisible y excepcional o independiente de la voluntad y acción de las partes, que impida a cualquiera de las partes el cumplimiento de las obligaciones, inimputable al actual negligente de alguna de éstas e imposible de evitar aun utilizando la mayor diligencia posible.

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 VIAL.
- 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 VIAL.
- f) Cuando el Cliente incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento y en las condiciones de los servicios de ASISTENCIA VIAL.
- 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 fueren 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.
- l) Prácticas deportivas en competición.
- m) Las asistencias derivadas de la utilización de vehículos en zonas no habilitadas para el tránsito vehicular. Los servicios de asistencia sólo consideran los caminos públicos para el caso de accidente. En el caso de averías incluye todos los caminos habilitados para el tránsito vehicular.
- n) Las asistencias derivadas de riñas y peleas callejeras.

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 VIAL, 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, 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
Remolque o transporte del vehículo	UF 15	3 eventos
Estancia y desplazamiento de los beneficiarios por la inmovilización del vehículo	UF 3 por día, máximo UF 9	1 evento
Estancia y desplazamiento de los beneficiarios por robo del vehículo	UF 3 por día, máximo UF 9	1 evento
Transporte y custodia del vehículo	UF 12	1 evento
Reparación In Situ	Ilimitado	Ilimitado

OCTAVO PUNTO UNO: REMOLQUE O TRANSPORTE DEL VEHÍCULO

En caso que el vehículo amparado no pudiera circular por avería o accidente, **MAWDY** se hará cargo del remolque o transporte hasta el servicio técnico más cercano al lugar de origen de la asistencia.

Límite: Hasta UF 15 por evento; máximo 3 eventos al año.

OCTAVO PUNTO DOS: ESTANCIA Y DESPLAZAMIENTO DE LOS BENEFICIARIOS POR LA INMOVILIZACIÓN DEL VEHÍCULO

En caso de avería o accidente del vehículo amparado que cause su inmovilidad, **MAWDY** coordinará y gestionará los siguientes servicios:

- Estancia en hotel, siempre que la reparación del vehículo amparado no pueda ser efectuada en el mismo día de su inmovilización y requiera para ser realizada de un tiempo superior a 2 horas, según el criterio del responsable del taller más cercano al origen de la asistencia; o
- El desplazamiento para el traslado del cliente hasta el domicilio habitual del titular, siempre que la reparación del vehículo no pueda ser efectuada en las 48 horas siguientes a la inmovilización y requiera para ser hecha de un tiempo superior a 6 horas, según el criterio del responsable del taller más cercano al origen de la asistencia.

Límite: UF 3 por día; límite máximo total de UF 9 por evento; máximo 1 evento anual.

OCTAVO PUNTO TRES: ESTANCIA Y DESPLAZAMIENTO DE LOS BENEFICIARIOS POR ROBO DEL VEHÍCULO

En caso de robo del vehículo amparado, y una vez cumplidos los trámites de denuncia a las autoridades competentes, **MAWDY** otorgará las mismas prestaciones que se especifican en punto anterior: "Estancia y desplazamiento de los beneficiarios por la inmovilización del vehículo amparado", y bajo las mismas condiciones establecidas en ese servicio.

OCTAVO PUNTO CUATRO: TRANSPORTE Y CUSTODIA DEL VEHÍCULO REPARADO Y RECUPERADO

Si la reparación del vehículo amparado requiere un tiempo de inmovilización superior a 72 horas o, en caso de robo, si el vehículo amparado es recuperado después que el beneficiario titular se haya ausentado del lugar de ocurrencia del mismo, **MAWDY** coordinará y gestionará los siguientes servicios:

- a) El depósito y custodia del vehículo amparado reparado o recuperado.
- b) El desplazamiento del beneficiario titular o de la persona habilitada que éste designe, hasta el lugar donde el vehículo amparado haya sido reparado o donde el vehículo amparado sustraído haya sido recuperado.

Límite: Hasta UF 12 por servicio; máximo 1 evento al año.

OCTAVO PUNTO CINCO: REPARACIÓN IN SITU

MAWDY enviará a un operario hasta el lugar de origen de la asistencia para realizar las reparaciones necesarias al vehículo amparado, siempre que dicha reparación se encuentre dentro del radio urbano correspondiente y sea una de las siguientes reparaciones simples que se puedan efectuar en el lugar en que se encuentre el vehículo:

- a) Cambio de neumáticos: Cuando el vehículo no pudiese seguir desplazándose por daño en uno de sus neumáticos, se realizará el cambio del neumático dañado por el neumático de emergencia o repuesto proporcionados por el cliente, para efectos de permitir la continuación del trayecto.
- b) Apertura de puertas del vehículo: Cuando a consecuencia de pérdida de llaves del vehículo el cliente no pudiese acceder a éste, se realizará la apertura de las puertas del vehículo. La realización de este servicio es de exclusiva responsabilidad del cliente, dados los daños eventuales que se podrían ocasionar al cierre centralizado o chapas.
- c) Abastecimiento de combustible: Cuando el vehículo no pudiese seguir desplazándose por Panne de combustible, se gestionará el suministro de hasta 5 litros de gasolina al lugar de ocurrencia de panne, debiendo el costo del combustible ser pagado por el cliente.
- d) Puente de batería: Cuando el vehículo no pudiese seguir circulando por quedarse sin batería, se realizará un puente de batería. Este servicio es de exclusiva responsabilidad del cliente, dados los daños eventuales que se podrían ocasionar al sistema electrónico y/o eléctrico.

En caso de no poseer la capacidad de resolución del problema en el lugar del evento, se procederá a prestar el servicio de Remolque o transporte del vehículo amparado.

Límite: Servicio ilimitado.