



Términos y Condiciones Asistencia Movistar

MAWDY S.A.

Av. Apoquindo 4499, Piso 7, Las Condes

Teléfono: +562 2340 7092

WhatsApp: +569 8834 6171

<https://asistenciamovistar.mawdy.cl>

CONDICIONES GENERALES

1. Tarifa del servicio se reajustará el 01 de enero de cada año según IPC acumulado de los últimos 12 meses.
2. Los servicios de asistencia descritos en el siguiente documento serán prestados por **MAWDY S.A.** a través de su red de proveedores.
3. La contratación de este producto de ASISTENCIA MOVISTAR es voluntaria. Mediante el formulario completado por el Contratante/Cliente titular en el sitio web disponibilizado <https://asistenciamovistar.mawdy.cl> y la realización del correspondiente pago del precio a través de mensualidades establecido en este producto, según suscripción de pago automático asociado a la boleta de servicios correspondiente a periodicidades cada 30 días, el titular declara que ha consentido libremente en su contratación. En este sentido, dentro del periodo de 48 horas luego de perfeccionada la contratación, se procederá al envío vía correo electrónico informado por el titular al momento de su registro, de copia íntegra, clara y legible del Certificado de Servicios de Asistencia en que constan las condiciones de este producto, el cual podrá almacenar o imprimir para su resguardo.
4. El titular podrá, en todo caso, retractarse de la contratación del presente producto dentro del plazo de 10 días, contados desde la fecha en que éste reciba el certificado vía correo electrónico informado por el titular al momento de su registro, sin expresión de causa ni cargo alguno, teniendo el derecho a la devolución del precio pagado a través de mensualidades según suscripción de pago automático de periodicidades cada 30 días, que se hubiere pagado por concepto del presente producto de Servicios de Asistencia, siempre que el derecho de retracto se hubiere ejercido dentro de plazo y antes de la prestación de servicios. Este derecho de retracto se realizará mediante la comunicación de tal decisión por parte del titular enviando un SMS con la palabra "SALIR" al número 7600 de MOVISTAR, y seleccionando la baja del producto contratado.
5. El Cliente autoriza el tratamiento de datos personales contenidos en este formulario de acuerdo a lo dispuesto en el art. 4 de la ley 19.628 con la finalidad de:
 - a) Mantener un registro de sus clientes y de su relación comercial en general, al tenor de lo dispuesto en la Ley N°19.628
 - b) Comprobar la veracidad o falsedad de estos datos, en virtud de la misma norma legal
 - c) Compartir con terceros con quienes celebre acuerdos comerciales, datos personales del Cliente para la correcta entrega de los servicios contratados u otros beneficios
 - d) Enviar información sobre anuncios comerciales, promociones y ofertas de bienes y servicios.

El Cliente, de conformidad con las normas legales, siempre podrá solicitar la suspensión temporal o la revocación de su aceptación de recibir dichos anuncios comerciales, ofertas o promociones, o la cancelación del registro de datos personales siempre que no sean necesarios o se encuentren caducos en relación a las finalidades por las cuales se efectuó su recolección.

6. **MAWDY S.A.** asume las responsabilidades que emanan de su actuación como otorgante del servicio de asistencia, entre las cuales está informar a los clientes u otros legítimos interesados, de ser pertinente, sobre la contratación del servicio y su entrada en vigencia.
7. El presente documento establece el detalle de los términos y condiciones del servicio de asistencia, situaciones que no forman parte del servicio, ámbito territorial del servicio de asistencia y otros términos y condiciones relevantes para su aplicación y otorgamiento, todos los cuales se entenderán aceptados a través del procedimiento establecido en el número segundo precedente.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

PRIMERA: 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, 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.

SEGUNDA: 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 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 **+562 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 (Para productos Vial y Vial Plus)

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, el encargado correspondiente informará al cliente los motivos por los que no es posible otorgar el servicio de asistencia.

TERCERA: 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.

CUARTA: DEFINICIONES

Para los efectos de los servicios de asistencia, en términos generales 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) **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.

Las definiciones específicas correspondientes se encuentran incorporadas en cada certificado de servicios de asistencia según tipo de producto.

QUINTA: 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.
- 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 la empresa de asistencia se encuentre impedida de prestar los servicios de asistencia.
- f) Cuando el Cliente incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento y en las condiciones de los servicios de asistencia.
- 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) Los que tuvieren su origen o fueran consecuencia de terremoto, erupción volcánica, inundación u otros fenómenos similares de la naturaleza.
- j) Cualquier falla o daño preexistente al inicio de vigencia del producto.

Las situaciones de no prestación de servicios específicas según tipo de producto que correspondan se encuentran incorporadas en cada certificado de servicios de asistencia.

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.

SEXTA: 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.

SÉPTIMA: 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 **MAWDY** en forma previa.

El procedimiento de evaluación de reembolso, para los casos detallados en los servicios de asistencia comprendidos en el producto contratado, 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 el segundo punto.
- 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.