

TÉRMINOS Y CONDICIONES

ASISTENCIA VIAL

¿Qué es Asistencia Vial?

Asistencia Vial es un producto de servicios de asistencia para el vehículo, destinado a ayudarte cuando tu auto no puede seguir circulando: remolque o transporte del vehículo y reparaciones simples en el lugar del evento (cambio de neumáticos, puente de batería, panne de combustible y cerrajería), conforme a los servicios, límites y condiciones descritos en este documento.

Los servicios de asistencia son prestados por MAWDY S.A. a través de su red de proveedores, y el producto se contrata a través de AseguraOnline.cl, sitio operado por Productora de Seguros Las Condes Ltda. Este producto corresponde a un servicio de asistencia y no constituye un contrato de seguro.

¿Quién puede contratarlo y qué vehículo queda amparado?

La contratación es voluntaria y se realiza mediante el formulario disponible en www.aseguraonline.cl y el pago del precio del producto. El vehículo amparado es aquel individualizado por su placa patente al momento de la contratación, y debe corresponder a un vehículo liviano, esto es, con un peso igual o inferior a 2.700 kg. Las prestaciones se refieren exclusivamente a ese vehículo.

Dentro de las 48 horas siguientes a la contratación, se enviará al correo electrónico registrado una copia íntegra del certificado de Servicios de Asistencia con las condiciones del producto.

2. SERVICIOS INCLUIDOS

Remolque o transporte del vehículo - hasta UF 10 por evento (2 eventos anuales)

Si el vehículo amparado no puede circular por accidente, MAWDY se hará cargo del remolque o transporte hasta el taller elegido por el cliente o, en su defecto, hasta su domicilio, con un límite máximo de UF 10 por evento y hasta 2 servicios anuales.

Si el hecho requiere pericia de Carabineros, el servicio sólo considera el traslado del vehículo desde la unidad policial una vez liberado, con destino a custodia, taller o concesionario. Los trámites de liberación del vehículo son de exclusiva responsabilidad del cliente.

Servicios de reparación in situ (2 eventos anuales a elección)

MAWDY enviará un operario al lugar del evento, dentro del radio urbano correspondiente, para realizar alguna de las siguientes reparaciones simples, sin límite de monto por evento y con un máximo de 2 eventos anuales para el conjunto de estas prestaciones, a elección del cliente:

- **Cambio de neumáticos:** cambio del neumático dañado por el de emergencia o repuesto proporcionado por el cliente.

- **Puente de batería:** cuando el vehículo no pueda seguir circulando por quedarse sin batería. Este servicio es de exclusiva responsabilidad del cliente, dados los daños que podrían ocasionarse al sistema eléctrico o electrónico.
- **Panne de combustible:** suministro de hasta 5 litros de gasolina en el lugar del evento; el costo del combustible es de cargo del cliente.
- **Cerrajería del vehículo (apertura de puertas):** apertura de puertas ante pérdida de llaves. Este servicio es de exclusiva responsabilidad del cliente, dados los daños que podrían ocasionarse al cierre centralizado o chapas.

Si el problema no puede resolverse en el lugar, se prestará el servicio de remolque o transporte del vehículo. Los excesos por sobre los topes establecidos para cada servicio son de cargo exclusivo del cliente.

3. ÁMBITO TERRITORIAL Y VIGENCIA

Dónde operan los servicios

El ámbito territorial corresponde a todo Chile continental más la Isla Grande de Chiloé, excluyendo los demás territorios insulares. Las prestaciones aplican a contingencias que ocurran a una distancia superior a 0 km del domicilio del cliente titular.

Los servicios de reparación in situ operan dentro del radio urbano: las capitales regionales (Arica, Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Rancagua, Talca, Concepción, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique, Punta Arenas y Santiago), definidas por sus límites urbanos y hasta 20 km alrededor, siempre que sus rutas de acceso lo permitan.

Vigencia y renovación

El producto se contrata bajo modalidad de suscripción, con pago automático mensual en periodicidades de 30 días. Para efectos del consumo de los límites y cantidad de eventos, la vigencia es anual (12 periodicidades mensuales) contada desde la contratación; transcurrido ese plazo, los límites y eventos se renuevan sucesivamente por un nuevo período anual equivalente.

El cliente puede poner término anticipado a la suscripción dando aviso por escrito, a través de los canales de comunicación disponibles, con al menos 30 días de anticipación a la fecha de inicio de la periodicidad que corresponda.

4. SITUACIONES DE NO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Cuándo no se prestan los servicios

Los servicios no serán prestados cuando el cliente los haya concertado por su cuenta sin aviso y coordinación previa con la central de asistencia; cuando quien solicita el servicio no identifique al cliente titular o no proporcione información veraz y oportuna; en casos fortuitos o de fuerza mayor que impidan la prestación; ante actos de mala fe, fraude o abuso de confianza; cuando el cliente incumpla las obligaciones de este documento; o respecto de servicios recibidos sin coordinación previa del prestador.

Tampoco son objeto del producto las asistencias originadas por: fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario (inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, maremotos y similares); terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, asalto, motín o tumulto; hechos de fuerzas armadas o cuerpos de seguridad; energía nuclear radiactiva; eventos derivados del consumo de alcohol, drogas o medicamentos sin prescripción médica; enfermedades de la esfera psiquiátrica; prácticas deportivas en competencia profesional federada; el uso del vehículo en zonas no habilitadas para el tránsito vehicular (en accidentes sólo se consideran caminos públicos; en

averías, todos los caminos habilitados); los hechos provocados intencionalmente por el cliente; las asistencias derivadas de riñas o peleas callejeras; y cualquier falla o daño preexistente al inicio de la vigencia del producto.

5. PRECIO, PAGO Y DERECHO DE RETRACTO

Pago del producto

El precio del producto se paga mediante suscripción con cargo automático mensual, en periodicidades de 30 días. El precio comercial aplicable será el informado al cliente durante el proceso de contratación en www.aseguraonline.cl y aceptado antes de efectuar el pago.

Derecho de retracto

El titular puede retractarse de la contratación dentro del plazo de 10 días contados desde la recepción del certificado por correo electrónico, sin expresión de causa ni cargo alguno, con derecho a la devolución del precio pagado, siempre que el retracto se ejerza dentro de plazo y antes de la prestación de servicios. El retracto se comunica a MAWDY S.A. al correo servicioalcliente@mawdy.com.

6. CÓMO SOLICITAR ASISTENCIA

Solicitud de servicios

La asistencia se solicita llamando al **+56 2 2340 7008** o por WhatsApp al **+56 9 6171 2386**. La central de asistencia atiende las 24 horas del día, los 365 días del año (teléfono de atención **+56 2 2840 5740**). El personal solicitará los datos básicos del cliente para su validación y, de ser procedente, coordinará el o los servicios.

Datos que deberá proporcionar el cliente titular: nombre y apellido; RUT; identificación del vehículo amparado (marca, modelo y placa patente); lugar de ocurrencia del evento (calle y numeración de referencia); tipo de asistencia requerida; teléfono de contacto; correo electrónico; y todo antecedente adicional para la adecuada prestación del servicio.

Reembolsos excepcionales

Los reembolsos son excepcionales y proceden sólo cuando, por fuerza mayor, el prestador se vea impedido de prestar los servicios, siempre con autorización previa de la Central de Asistencia. La documentación que respalde el gasto debe enviarse escaneada a reembolsoschile@mawdy.com dentro de los 5 días siguientes al gasto. El análisis y pago se realiza en un máximo de 15 días hábiles desde la recepción de la documentación, mediante transferencia electrónica a la cuenta bancaria informada por el titular. En caso de rechazo, se comunicará el motivo por carta o correo electrónico.

7. DATOS PERSONALES

El cliente autoriza el tratamiento de los datos personales entregados al contratar, conforme al artículo 4 de la Ley N° 19.628, con la finalidad de mantener un registro de clientes y de la relación comercial, comprobar la veracidad de los datos, compartirlos con terceros con quienes se celebren acuerdos comerciales para la correcta entrega de los servicios contratados, y enviar información sobre promociones y ofertas. El cliente siempre podrá solicitar la suspensión o revocación de su aceptación de recibir comunicaciones comerciales, o la cancelación del registro de sus datos, conforme a la ley.

8. DOCUMENTOS Y PREVALENCIA

Forman parte de la contratación el certificado de Servicios de Asistencia emitido por MAWDY S.A., con el detalle de los servicios, límites, situaciones de no prestación y demás condiciones del producto. La información publicada en AseguraOnline.cl tiene por objeto facilitar la comprensión del producto; en caso de diferencia entre un resumen comercial y el certificado de Servicios de Asistencia, prevalecerán las condiciones de este último.

9. DECLARACIÓN DEL CONTRATANTE

Al contratar, el titular declara haber tenido acceso a la información del producto, sus servicios, límites, situaciones de no prestación, ámbito territorial y demás condiciones, haber consentido libremente en su contratación, y acepta los términos y condiciones aplicables al producto Asistencia Vial.