

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO **“SANCOR –SERVICIO DE ASISTENCIA A COMERCIO”**

MAWDY prestará a favor de los Beneficiarios los Servicios que se detallan en estos Términos y Condiciones. Los Servicios se brindarán en el ámbito de la República Argentina, salvo que alguna de las prestaciones especifique un ámbito geográfico distinto.

En caso de que el beneficiario requiera del Servicio, éste deberá contactarse con MAWDY al: 0800-333-2766 las 24hs, los 365 días del año.

I. GLOSARIO

Siempre que para los términos definidos a continuación se utilicen letras mayúsculas, los mismos tendrán el significado que aquí se les atribuye:

Beneficiario: Persona o personas con derecho a solicitar la prestación de los Servicios. Salvo indicación en contrario en algún Servicio particular, será considerado Beneficiario únicamente el individuo informado por la Contratante como con derecho a los Servicios.

Contratante: SANCOR SEGUROS S.A.

MAWDY: Es IBERO ASISTENCIA S.A.

Comercio Declarado: Se entenderá por tal el domicilio del comercio del Beneficiario informado por la Contratante

Servicios: Los servicios de asistencia contemplados en el presente documento.

Evento: Prestación de alguno de los Servicios contemplados en este documento. Salvo indicación en contrario, la cantidad de Eventos es anual.

Tope: En caso de que la prestación de algún Servicio particular esté limitada en función de su costo económico, el Tope será el límite monetario por hasta el cuál MAWDY brindará el Servicio (con IVA incluido). Si frente a una solicitud de Servicio, el costo del Servicio supere el Tope establecido, el Servicio podrá ser brindado respetándose el procedimiento establecido en el apartado “SERVICIOS POR SOBRE LOS TOPES ESTABLECIDOS” detallado al final de este documento.

Pesos: La moneda de curso legal vigente en la República Argentina.

Período de Carencia: El período de tiempo durante el cual el Beneficiario no tendrá acceso a los Servicios, y MAWDY no tendrá obligación de brindarlos. En todos los casos, el Período de Carencia comienza a contarse desde el día y horario en el que el Beneficiario adquiere los Servicios, o bien cuando adquiere el carácter de “Beneficiario”. Salvo indicación en contrario dentro de algún Servicio en particular, todos los Servicios cuentan con un Período de Carencia de 72 horas hábiles.

Robo: Todo delito que se comete al apoderarse con ánimo de lucro de algo ajeno, siempre que se emplee violencia sobre las personas o fuerza en las cosas.

II. SERVICIOS COMPRENDIDOS

II A- SERVICIO DE ASISTENCIA ANTE EMERGENCIAS

ASISTENCIA AL COMERCIO POR URGENCIA/EMERGENCIA

Descripción del Servicio:

Se tratan de servicios asistenciales de urgencia o emergencia que tienen como objetivo solucionar o mitigar daños, averías y/o desperfectos en el Comercio Declarado del Beneficiario.

Se entiende por urgencia, emergencia, cuando no se pueda convivir con el inconveniente, es decir de no repararlo presenta un problema para la habitabilidad del Comercio.

Alcances del Servicio:

El Servicio contempla los siguientes rubros: Plomería, Cerrajería y Electricidad

Los costos de desplazamiento del operario, materiales básicos (aquellos elementos necesarios para realizar el trabajo) y mano de obra que requieran para la reparación serán a cargo de MAWDY, hasta el Tope establecido.

Los costos de los repuestos necesarios para la asistencia serán a cargo del Beneficiario.

Eventos disponibles y tope: [Ver Cuadro de Productos](#)

Plomería:

En caso de rotura de cañerías, llaves u otras instalaciones fijas de agua en el Comercio Declarado que se encuentren a la vista (caños flexibles, sifones bajo mesada, etc.), MAWDY enviará un operario que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar la avería, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

Materiales básicos del rubro Plomería: cinta teflón, selladores y similares.

Tareas no comprendidas dentro del servicio de Plomería:

- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, llaves u otras instalaciones de origen propias del Comercio.
- La reparación de cañerías, llaves u otras instalaciones fijas de agua del Comercio beneficiado que no se encuentren a la vista.
- La reparación de daños por filtración o humedad, aunque sean consecuencia de la rotura de las cañerías y otras instalaciones mencionadas en el apartado anterior de este mismo punto.
- La reparación y/o reposición de aparatos sanitarios, calderas, calentadores, radiadores, aire acondicionado y, en general, cualquier electrodoméstico conectado a las cañerías de agua.
- La reposición o reparación de paredes, pisos, azulejos o cualquier otra superficie ajena a las tuberías, aunque sean consecuencia del trabajo realizado.

Electricidad

En caso de falta de energía eléctrica en el Comercio Declarado, consecuencia de una falla o avería de las instalaciones eléctricas de la misma, MAWDY enviará un operario que realizará

la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro de energía, siempre que el estado de las instalaciones lo permita.

Tareas no comprendidas dentro del servicio de Electricidad:

- La reparación o reposición de elementos propios de la iluminación, tales como artefactos, lámparas, bombillas o tubos fluorescentes.
- La reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, de cualquier avería de aparatos que funcionen por suministro eléctrico.
- Averías producidas por incendio o caídas de rayos.

Cerrajería

En caso de extravío de las llaves de acceso a el Comercio Declarado, o bien por falla o rotura de la cerradura de la puerta de acceso a el Comercio Declarado, MAWDY enviará un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para realizar la apertura, o el arreglo de la cerradura. El Servicio será brindado únicamente si no existiesen otras puertas de acceso alternativas a el Comercio Declarado que puedan ser utilizadas por el Beneficiario para ingresar o egresar del Comercio Declarado.

Materiales básicos del rubro Cerrajería: lubricantes, grafito, y similares.

Tareas no comprendidas dentro del servicio de Cerrajería por Emergencia:

- Arreglo de cerraduras de puertas interiores, muebles, armarios y otros.

II B- SERVICIOS DE ASISTENCIA ANTE INFORTUNIOS

ALQUILER DE GRUPO ELECTRÓGENO

Si como consecuencia de un Siniestro el Comercio quedara privado del suministro de energía eléctrica, la Compañía asumirá los gastos de alquiler de un grupo electrógeno por un máximo de dos (2) días corridos continuos y un límite de dos (2) Servicio por Comercio por año calendario.

Eventos disponibles y tope: [Ver Cuadro de Productos](#)

Esta prestación no será brindada en casos de cortes de suministro eléctrico que pudieran surgir por parte del proveedor de energía eléctrica.

PERSONAL DE SEGURIDAD.

MAWDY enviará un servicio de vigilancia, consistente en un (1) personal de seguridad, hasta que el Comercio Declarado restablezca las condiciones habituales de seguridad, hasta llegar al Tope, o hasta cumplirse 72 horas de servicio, lo que ocurra primero.

Eventos disponibles y tope: [Ver Cuadro de Productos](#)

SERVICIO DE INFORMACIÓN

MAWDY proporcionará los números telefónicos de bomberos, hospitales, policía, y otros servicios de emergencia.

Eventos disponibles y tope: [Ver Cuadro de Productos](#)

EMERGENCIAS MÉDICAS

La presente prestación se hará efectiva en todos los casos donde la sintomatología informada por el beneficiario refiere a un cuadro agudo el cual requiera una atención inmediata.

Se entiende por beneficiario al titular, a los empleados del comercio beneficiario y los terceros que se encuentren dentro del mismo, debiendo iniciarse las acciones en el lugar de los hechos continuándolas durante el traslado y aun durante la transferencia.

La prestación comprenderá la atención, el diagnóstico presuntivo, medidas y/o tratamientos preliminares de emergencias que el personal médico de MAWDY determine y el eventual traslado hasta el sanatorio, clínica u hospital que corresponda.

Este beneficio se brinda únicamente en el comercio declarado al momento de solicitar el servicio sin límite de requerimientos por comercio.

Exclusiones y limitaciones del servicio

Sin perjuicio de otras limitaciones especificadas en estos términos y condiciones, se encuentran expresamente excluidas de los servicios contratados las siguientes prestaciones:

- Todo tipo de internación Clínica incluso la de urgencia o de emergencia o internación quirúrgica y cirugía
 - Terapia intensiva o unidad coronaria
 - Terapias alternativas
 - Maternidad, parto, patología del embarazo
 - Tratamiento neonatal
 - Trasplantes
 - Traslados programados en ambulancias o traslados en ambulancias para efectuar estudios complementarios de diagnóstico y tratamiento.
 - Hemodiálisis y diálisis peritoneal
 - Prácticas en etapa experimental
- Todo tipo de tratamientos (histocompatibilidad, esterilidad, geriatría, obesidad alteraciones y/o enfermedades derivadas de alcoholismo, toxicomanía e intoxicaciones autoprovocadas, virus de inmunodeficiencia adquirida, enfermedades oncológicas, trastornos de la alimentación, entre otros)
- Lesiones causadas por estado de enajenación mental, en estado de ebriedad o bajo influencia de estupefacientes o alcaloides; lesiones autoprovocadas o causadas por tentativa de suicidio o por la participación en la comisión de delitos o riñas, salvo aquellos casos de legítima defensa.
- Prótesis y órtesis de cualquier naturaleza
- Prácticas de alta incidencia y bajo costo
- Las prácticas de diagnóstico y laboratorio.
- Rehabilitación psicomotriz y sensorial

Eventos disponibles y tope: [Ver Cuadro de Productos](#)

III. EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO

MAWDY no prestará los servicios cuando ello no sea posible por la ocurrencia de hechos que puedan ser considerados caso fortuito o fuerza mayor (como ser, cataclismos, desastres climatológicos, epidemias, pandemias, revoluciones, guerras, huelgas generales, de lock out, apagones generalizados, atentados terroristas, situaciones de desorden público, siendo el presente listado de carácter ejemplificativo), ni tampoco cuando, por causas ajenas a la voluntad de MAWDY, ellos no estén disponibles en el lugar en donde esté ubicado el Comercio Declarado, eximiendo en tales casos de responsabilidad a MAWDY por la no prestación del servicio.

Adicionalmente, MAWDY no prestará los Servicios cuando el Beneficiario (i) solicite los Servicios para un domicilio que no coincida con el Comercio Declarado; (ii) actúe de mala fe, o mediando abuso de derecho; (iii) cause el evento catalizador de la solicitud de asistencia mediante un accionar doloso, gravemente negligente, o imprudente y temerario; o (iv) haya utilizado todos los Eventos disponibles para el Servicio solicitado por el período anual en curso

IV. REINTEGROS

Los Servicios establecidos en este documento no operarán bajo la modalidad de reintegro. Los mismo serán prestados directamente por MAWDY, o a través de su red de prestadores. MAWDY procederá al reintegro de gastos únicamente cuando el Beneficiario opte por contratar directamente algún servicio equivalente a alguno de los Servicios aquí contemplados cuando por alguna de las razones establecidas en el primer párrafo del apartado “Exclusiones Generales del Servicio”, MAWDY no pueda brindar los Servicios. En tales casos, MAWDY reintegrará los gastos efectivos en los que haya incurrido el Beneficiario, hasta el Tope del Servicio en particular.

En todo supuesto, el Beneficiario deberá con la autorización previa de MAWDY, y contratar los servicios con empresas, profesionales o proveedores expresamente autorizados por MAWDY. Caso contrario, el Beneficiario no tendrá derecho a reintegro alguno.

Para permitir la evaluación del caso, el Beneficiario deberá suministrar a MAWDY toda la documentación original necesaria que acredite, al exclusivo criterio de MAWDY, la contratación del servicio y la procedencia de los gastos incurridos, incluyendo, a modo de ejemplo, las facturas y recibos originales correspondientes.

Únicamente serán consideradas las solicitudes de reintegro que se envíen a la casilla reintegros-ar@mawdy.com, o a aquella que MAWDY indique en el futuro, con toda la documentación respaldatoria de los gastos realizados adjunta. El Beneficiario tendrá un plazo de treinta (30) días corridos contados a partir de la fecha en que el Operador registre el ofrecimiento en el sistema para solicitar el reintegro y presentar toda la documentación respaldatoria requerida por MAWDY. Pasado dicho plazo sin haber presentado la documentación requerida, MAWDY no estará obligado a realizar reintegro alguno.

V. PROCEDIMIENTO

Todos los servicios deben ser solicitados a MAWDY al teléfono indicado para estos efectos durante las 24 horas del día y los 365 días del año. A tal efecto, el beneficiario deberá indicar, además del tipo de servicio que requiera, alguno de los siguientes datos:

- Nombre y Apellido
- Dirección de el Comercio Declarado
- Número de teléfono
- N° de DNI.

Durante la llamada telefónica una vez que el beneficiario autorice a MAWDY, a generar la solicitud de servicio, la misma será anotada o registrada informáticamente, con el fin de que quede constancia de la llamada respectiva y del trámite que se le haya dado. En caso de que el Servicio no se efectúe por decisión del beneficiario, la solicitud de Servicio será considerado equivalente al uso de uno de los Eventos disponibles para el mismo, descontándolo de la cantidad de Eventos anuales a los que tenga derecho el beneficiario por ese Servicio.

VI. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

- Solicitar el servicio a través de los números telefónicos indicados.
- Permitir el acceso a el Comercio Declarado a los prestadores del Servicio, cuyos datos serán anticipados por MAWDY.
- Estar presente durante la prestación de los Servicios, o bien designar alguna persona autorizada e informarla a MAWDY.
- Notificar cualquier cambio de domicilio del Comercio Declarado.

VII. SERVICIOS POR SOBRE LOS TOPES ESTABLECIDOS

En caso de que la prestación de alguno de los Servicios superase el Tope establecido para el mismo, el Beneficiario podrá igualmente optar por la prestación de dicho Servicio, cargando éste con la diferencia entre el Tope establecido y el costo efectivo del Servicio. Para ello, el operario o proveedor de MAWDY a cargo de la prestación del Servicio deberá formular un presupuesto, el que será comunicado directamente al Beneficiario y telefónicamente a MAWDY. Si el Beneficiario acepta el presupuesto formulado por el proveedor, deberá firmar el presupuesto y pagar directamente al operario u proveedor enviado por MAWDY la diferencia entre el monto presupuestado y el Tope establecido para el Servicio.

En el caso que el beneficiario no acepte el presupuesto, el Servicio se prestará hasta la concurrencia del Tope, siempre que ello sea factible.

VIII. VIGENCIA DE LOS SERVICIOS

Los Servicios tendrán una duración de 12 meses, contados a partir de su contratación. Finalizado dicho plazo, se renovará automáticamente por idénticos periodos. El pago del servicio es recurrente mensual. En caso de que el Beneficiario opte por terminar los Servicios, deberá comunicarse al número de contacto 0800 888 8585 a los efectos de solicitar la baja.

IX. CUADRO DE PRODUCTOS

COMERCIO	EVENTOS	TOPE
ASISTENCIA ANTE EMERGENCIAS		
Envío y pago de plomero por emergencia	3 eventos al año	\$ 29.000,00
Envío y pago de cerrajero por emergencia	3 eventos al año	\$ 29.000,00
Envío y pago de electricista por emergencia	3 eventos al año	\$ 29.000,00
Vigilancia	Tope por día, hasta 72hs por año	\$ 95.000,00
Alquiler grupo electrógeno	Tope por día, hasta 48hs - 2 eventos al año	\$ 38.000,00
Atención, diagnóstico presuntivo, medidas y/o tratamientos preliminares de emergencias	Sin limite	Sin tope