

TÉRMINOS Y CONDICIONES
“LIFE- ASISTENCIA EN VIA PUBLICA”

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 444 0301** 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:

Avería: Daño o rotura que impida el correcto funcionamiento del Vehículo Declarado, o de sus elementos componentes.

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 contratante del Servicio.

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

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

MAWDY: Es MAWDY S.A.

Período de Carencia: El período de tiempo durante el cual el Beneficiario no tendrá acceso a los Servicios, e 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.

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

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.

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

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.

Vivienda Declarada: El domicilio particular del Beneficiario informado por la Contratante.

II. SERVICIOS COMPRENDIDOS

Su producto de asistencia comprende los siguientes servicios:

- II. A. ASISTENCIA PERSONAL PROTECTION.
- II. B. ASISTENCIA LEGAL
- II. C. SERVICIO DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA

II. A. ASISTENCIA PERSONAL PROTECTION

El presente Servicio consiste en brindar al Beneficiario un entorno de contención y protección durante el tiempo crítico posterior a una situación de robo en la vía pública, En tal sentido MAWDY brindará los siguientes servicios:

TRASLADO EN TAXI O REMIS

MAWDY trasladará al Beneficiario hasta su Vivienda Declarada al o hasta el lugar designado por el Beneficiario, en taxi o remis, hasta el Tope establecido.

Tope de cobertura y eventos: [Ver Cuadro de Productos \(Sección IX\).](#)

CAMBIO DE CERRADURA

En caso de encontrarse las llaves de la Vivienda Declarada, entre los elementos robados, MAWDY tomará a su cargo el cambio de cerradura en la Vivienda Declarada, y la emisión de nuevo juego de llaves, hasta el Tope establecido.

Tope de cobertura y eventos: [Ver Cuadro de Productos \(Sección IX\).](#)

TRASLADO EN AMBULANCIA POR CONVALESCENCIA

En caso que el cuadro de salud del Beneficiario lo amerite y aun así el Beneficiario necesite movilizarse a algún centro médico en un radio de 30 km, MAWDY coordinara el traslado terrestre sanitario del Beneficiario hasta dicho centro médico.

Tope de cobertura y eventos: [Ver Cuadro de Productos \(Sección IX\).](#)

INFORMACIÓN SOBRE NÚMEROS TELEFÓNICOS PARA BAJAS DE TARJETAS DE CRÉDITO.

A solicitud del Beneficiario, MAWDY brindará información sobre los números telefónicos a donde el Beneficiario debe comunicarse para bajas de tarjetas de crédito, hasta el Tope establecido.

Tope de cobertura y eventos: [Ver Cuadro de Productos \(Sección IX\).](#)

ENVÍO DE MENSAJES URGENTES

MAWDY contactará a cuantas personas le indique el Beneficiario para informarles de la ocurrencia del robo. El Beneficiario deberá de proveerle los números telefónicos de las personas a ser contactadas.

Tope de cobertura y eventos: [Ver Cuadro de Productos \(Sección IX\).](#)

SERVICIO “HOGAR PUESTA A PUNTO”

Para aquellos casos de asistencia| domiciliaria que no estén contemplados dentro del Servicio de “Asistencia Domiciliaria” MAWDY le proporcionará al Beneficiario información y pondrá a su disposición profesionales que puedan formular un presupuesto telefónico y/o coordinar con ellos una visita a la Vivienda declarada para realizar un presupuesto a detalle para la ejecución de las obras que el Beneficiario desee realizar respecto de alguna de las siguientes especialidades:

- Cristalería.

- Albañilería.
- Pintura.
- Carpintería.
- Técnicos de Audio, TV y Video.
- Empresas de Mudanzas.
- Guarda de Muebles.
- Vigilancia
- Técnicos de PC.
- Herrería.
- Instalación de estufas
- Instalación de acondicionadores de aire
- Instalaciones de cocinas
- Instalaciones de lavarropas

El listado anterior se encuentra sujeto a futuras ampliaciones y/o modificaciones. Por lo tanto, pueden realizarse consultas respecto a tipos de actividad no incluidos en la misma.

MAWDY se compromete únicamente a brindar información al Beneficiario, ponerlo en contacto con el profesional correspondiente, cubrir el costo del presupuesto telefónico y eventualmente coordinar la visita del profesional a la vivienda Declarada del Beneficiario.

El presupuesto telefónico de los trabajos es exclusivamente orientativo y sin compromiso por parte del prestado, el costo cotizado para el servicio será siempre por cuenta del Beneficiario desde el importe correspondiente al presupuesto físico que se hace con la evaluación en la vivienda declarada hasta la ejecución/finalización de los trabajos y servicios solicitados, así como cualquier otro gasto que se produjera por el cumplimiento de tales prestaciones.

Tope de cobertura y eventos: [Ver Cuadro de Productos \(Sección IX\).](#)

II. B. SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL

A solicitud del Beneficiario, MAWDY brindará, vía telefónica, los servicios detallados a continuación, a los efectos de que este pueda realizar una consulta preliminar sobre la materia. Los gastos en los que decida incurrir el Beneficiario a partir de la información provista por el profesional con el que MAWDY lo haya conectado, correrán por cuenta exclusiva del Beneficiario. A su vez, MAWDY no será responsable por las acciones que decida llevar a cabo el Beneficiario a partir de la información recibida. La información que el profesional le brinde debe ser considerada preliminar y de carácter orientativo.

El Servicio no contempla la asistencia en el armado de estrategias procesales, la realización de juicios de valor por parte del profesional, inicio o consulta de causas, ni el patrocinio letrado o representación del Beneficiario en ningún tipo de reclamo, ya sea este judicial o extrajudicial. MAWDY tampoco será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que eventualmente decida contratar el Beneficiario, limitándose su prestación al acto de intermediación entre el abogado y el Beneficiario, y a brindar la asistencia telefónica aquí establecida. Estos servicios serán proporcionados hasta el Tope establecido. Los servicios de asistencia legal serán brindados por profesionales abogados matriculados.

ASISTENCIA LEGAL EN MATERIA PENAL, CIVIL, FAMILIAR Y COMERCIAL

En caso que el Beneficiario tenga una duda jurídica relacionada con el ámbito penal, civil, de familia o comercial, MAWDY lo contactará con un abogado para que éste pueda evacuar sus consultas, siempre dentro de los límites del Servicio establecidos arriba.

Tope de cobertura y eventos: [Ver Cuadro de Productos \(Sección IX\).](#)

REPRESENTACION LIMITADA

Los siguientes servicios serán brindados como se detalla en cada uno de los ítems siempre dentro de los límites establecidos, hasta el Tope establecido.

Tope de cobertura y eventos: [Ver Cuadro de Productos \(Sección IX\).](#)

REDACCIÓN Y CONTESTACIÓN DE TELEGRAMAS/CARTA DOCUMENTOS

Este servicio incluye la redacción de la carta o telegrama de acuerdo con la información proporcionada por el Beneficiario, su revisión legal y la adecuación del contenido a las normativas legales pertinentes.

Limitaciones

El servicio no incluye el envío de los telegramas o cartas, ni el seguimiento de los mismos. Cualquier respuesta o acción legal derivada de la comunicación será responsabilidad del Beneficiario.

Tope de cobertura y eventos: [Ver Cuadro de Productos \(Sección IX\).](#)

REDACCIÓN Y REVISIÓN DE CONTRATOS

Este servicio consiste en la redacción y/o revisión de contratos de naturaleza civil, comercial, laboral, entre otros, en función de las necesidades del Beneficiario.

Incluye la elaboración del contrato conforme a los acuerdos previos con el Beneficiario, o la revisión de un contrato existente, asegurando que las cláusulas sean claras y ajustadas a la legislación vigente.

Limitaciones

El servicio no cubre asesoramiento o interpretación jurídica posterior al contrato, ni la validación de acuerdos con terceros. Cualquier controversia derivada del contrato será responsabilidad del Beneficiario.

Tope de cobertura y eventos: [Ver Cuadro de Productos \(Sección IX\).](#)

RESPUESTAS A INTIMACIONES

Este servicio consiste en la redacción de respuestas a intimaciones recibidas por el Beneficiario, que impliquen una solicitud formal de cumplimiento de obligaciones o una advertencia legal, adaptada a los hechos y normativas aplicables.

Limitaciones

El servicio no cubre negociaciones con el intimante ni el seguimiento del caso, ni la preparación de documentos para juicios o demandas.

Tope de cobertura y eventos: [Ver Cuadro de Productos \(Sección IX\).](#)

REDACCIÓN Y PREPARACIÓN DE INTIMACIONES ANTE EMPRESAS PRESTATARIAZ Y ORGANISMOS DE CONTROL

Este servicio incluye la redacción y preparación de intimaciones formales a empresas prestadoras de servicios o a organismos de control, en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales o legales.

Limitaciones

Este servicio no incluye el seguimiento del cumplimiento de la intimación ni la representación en procedimientos legales posteriores, como demandas judiciales.

Tope de cobertura y eventos: [Ver Cuadro de Productos \(Sección IX\).](#)

INFORMES DE EXPEDIENTES DE TRIBUNALES

El servicio incluye la obtención de información sobre los casos en los que el Beneficiario esté interesado, la revisión de los documentos relevantes y la entrega de un informe comprensible sobre el estado del expediente.

Limitaciones

El servicio no incluye la representación legal del Beneficiario ante los tribunales ni la toma de decisiones estratégicas sobre el expediente. El Beneficiario será responsable de las acciones que decida tomar en base al informe recibido.

Tope de cobertura y eventos: [Ver Cuadro de Productos \(Sección IX\).](#)

SERVICIO DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA

Alcances de la prestación:

El beneficiario podrá solicitar asesoramiento telefónico respecto de los rubros detallados debajo.
El beneficiario podrá realizar consultas acerca de hasta tres (3) dispositivos de su propiedad.

Tope de cobertura y eventos: [Ver Cuadro de Productos \(Sección IX\).](#)

Categorías de Productos cubiertos:

- Dispositivos Móviles: ✓ Celulares ✓ Smartphones

Alcance de los servicios de Asistencia Técnica:

DISPOSITIVOS MÓVILES

RESPUESTA A CONSULTAS Y/O PROBLEMAS QUE EL BENEFICIARIO TENGA RESPECTO DE SU TELEFONO MOVIL

Mejoramiento de Performance y liberación de Memoria:

Ajustes y configuraciones sugeridas para mejorar el rendimiento del equipo. Dicha actividad puede complementarse con la instalación de algún software específico para tal fin.

ASISTENCIA PARA LA INSTALACION DE PERIFERICOS AL TELEFONO MOVIL

Configuraciones Avanzadas:

Configuraciones necesarias para que un dispositivo móvil con conexión a Internet actúe como pasarela para ofrecer acceso a la red a otros dispositivos (tethering). Configurar un celular/Smartphone como Modem. (Equipos aptos para tal fin).

Compartir contenidos multimedia.

Configuración protocolos y herramientas para Bluetooth / NFC / DNLA o similares (Equipos aptos para tal fin).
Configuración de rastreo de equipos.

ASISTENCIA PARA LA INSTALACION DE PROGRAMAS ANTISPYWARE AL TELEFONO MOVIL

Configuración de Store / Instalación y desinstalación de Apps:

La prestación se extiende a aquellas aplicaciones que se encuentren en la tienda autorizada por el sistema operativo o la plataforma oficial de la marca del dispositivo. Los sistemas operativos cubiertos son Android, Blackberry y Windows Phone.

RESPUESTA A CONSULTAS RELATIVAS A SOFTWARE Y HARDWARE DEL TELEFONO MOVIL

Asistencia en el Uso:

Orientación, guía o soporte en el uso o utilización de Software y Hardware del dispositivo. Dicha orientación abarca las siguientes categorías:

Ofimática (planilla de cálculo, procesador de texto, presentación de multimedia, entre otros). Sistema Operativo.

Aplicaciones estándares del Sistema operativo. No así aplicaciones específicas del Carrier (Ej.: Claro Música; Portal Claro ideas). Redes sociales (Facebook; Twitter; LinkedIn).

Herramientas de Mensajería (WhatsApp; SMS).

Reproductores multimedia (Imágenes; Videos y Música).

Correo electrónico. Parámetros de seguridad, claves de equipo y antivirus.

Asistencia en el primer uso y uso general.

El servicio de asistencia tecnológica será brindado de lunes a viernes hábiles de 10hs a 18hs.

Tareas no comprendidas en el Servicio de Asistencia tecnológica.

- A) Reparaciones de daños o desperfectos en los productos adquiridos por el Beneficiario.
- B) Cursos sobre programas e informática en general.
- C) Recupero de la información y respaldo.
- D) Reparaciones sobre equipos con daños físicos impidan su correcta reparación.
- E) Instalación de software/ programas prohibidos por la ley.
- F) Asistencia remota/ telefónica cuando el Beneficiario no cuenta con acceso a internet o disponibilidad telefónica.
- G) Cualquier acción o servicio que no se encuentre específicamente contemplada en estos términos y condiciones.

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 ubicada la Vivienda Declarada, 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 la Vivienda Declarada; (ii) actuare 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, siempre que el Servicio haya sido previamente autorizado por MAWDY.

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 reintegroshogar.iar@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 registro 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 la Vivienda Declarada / 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 la Vivienda Declarada 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 de la Vivienda Declarada.

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 idéntico periodo

IX. CUADRO DE PRODUCTOS

ASISTENCIA EN VÍA PÚBLICA		
SERVICIO	EVENTOS POR AÑO	COBERTURAS POR EVENTO
TRASLADO EN TAXI/REMIS HASTA DOMICILIO O COMISARÍA MÁS CERCANA	Sin límite	60 km
CAMBIO DE COMBINACION DE CERRADURA COMO CONSECUENCIA DEL ROBO	3 eventos al año	\$ 1.500
TRASLADO SANITARIO HASTA CENTRO MÉDICO MÁS CERCANO	Sin límite	Sin límite
INFORMACION SOBRE Nº TELEFONICOS PARA BAJAS DE TARJETAS	12 eventos al año	Sin límite
ORIENTACION JURIDICA TELEFONICA	12 eventos al año	Sin límite
ENVÍO DE MENSAJES URGENTES	12 eventos al año	Sin límite
SERVICIO "HOGAR PUESTA A PUNTO"	Sin límite	Sin límite
ASESORAMIENTO TELEFÓNICO	12 eventos al año	Sin límite
MATERIA CIVIL	12 eventos al año	Sin límite
MATERIA FAMILIAR	12 eventos al año	Sin límite
MATERIA PENAL	12 eventos al año	Sin límite
MATERIA COMERCIAL	12 eventos al año	Sin límite
REPRESENTACIÓN LIMITADA:	12 eventos al año	Sin límite
REDACCIÓN Y CONTESTACIÓN DE TELEGRAMAS/CARTA DOCUMENTOS	12 eventos al año	Sin límite
REDACCIÓN Y REVISIÓN DE CONTRATOS	12 eventos al año	Sin límite
RESPUESTAS A INTIMACIONES	12 eventos al año	Sin límite
REDACCIÓN Y PREPARACIÓN DE INTIMACIONES ANTES EMPRESAS PRESTATARIAS Y ORGANISMOS DE CONTROL	12 eventos al año	Sin límite
INFORMES DE EXPEDIENTES DE TRIBUNALES	12 eventos al año	Sin límite
RESPUESTA A CONSULTAS Y/O PROBLEMAS QUE EL BENEFICIARIO TENGA RESPECTO DE SU TELEFONO MOVIL	12 eventos al año	Sin límite
ASISTENCIA PARA LA INSTALACION DE PERIFERICOS AL TELEFONO MOVIL	12 eventos al año	Sin límite
ASISTENCIA PARA LA INSTALACION DE PROGRAMAS ANTISPYWARE AL TELEFONO MOVIL	12 eventos al año	Sin límite
RESPUESTA A CONSULTAS RELATIVAS A SOFTWARE Y HARDWARE DEL TELEFONO MOVIL	12 eventos al año	Sin límite