

CONDICIONADO SERVICIOS
ASISTENCIA HOGAR RESIDENCIAL PLUXEE
CÓDIGO AMA 3538



Cuadro resumen de servicios

SERVICIOS	Tope por Evento	Máx. de Servicios por año
Plomería	UF 2,5	2 servicios
Electricidad	UF 2,5	2 servicios
Cerrajería	UF 2,5	2 servicios
Armado de muebles	UF 2,5	1 servicio
Instalaciones menores de: lámparas y/o luminarias, cortinas, TV, home Theater (audio), cuadros o repisas.	UF 2,5	1 servicio
Atención veterinaria en caso de enfermedad y accidente	UF 2	2 servicios
Hotel de mascotas (hospitalización de su dueño por accidente o viaje sobre 3 días, primeros 3 días deberán ser asumidos por el cliente)	Hasta 5 días - UF 2	1 servicio
Conexión con FARMEX - Descuentos	Ilimitado	Ilimitado

DETALLE DE SERVICIOS

Plomería: Cuando se produzca rotura de las conducciones fijas de agua en la vivienda amparada y éstas se encuentren a la vista (como es el caso de llaves quebradas, sulfatadas, rodadas o que no se encuentren operativas, y cañerías o flexibles), **MAWDY**, en su calidad de empresa encargada de entregar las asistencias del programa PLUXEE, coordinará y gestionará el envío de un operario para que realice la reparación de urgencia precisa a fin de que la avería quede subsanada, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita. Para aquellos casos en que la rotura no esté a la vista, el cliente PLUXEE podrá utilizar el servicio de conexión con personal calificado a precios preferenciales contemplado en este programa de asistencias.

El presente servicio supone la rotura de conducciones fijas de agua a la vista que se encuentren en el domicilio informado por el cliente PLUXEE, incluyendo el patio. En caso de que la rotura se produjera en alguna ampliación de la vivienda amparada, ésta deberá estar debidamente regularizada para efectos de la activación y procedencia del servicio de plomería. Asimismo, el servicio contempla la sustitución de sifones de lavaplatos y lavamanos, en caso de ser necesario para concretar la reparación de emergencia. El servicio incluye una llave de repuesto genérica por parte del proveedor y que, en caso de que el cliente PLUXEE opte por un repuesto diferente al alternativo, puede comprarlo por cuenta propia y será instalado por el técnico.

Se hace presente que este servicio solo incluye destape básico de WC, no siendo procedente el destape de lavamanos, lavaplatos ni tinas. Para aquellos casos en que sea necesario el uso de maquinaria o levantamiento del elemento sanitario WC, el cliente PLUXEE podrá utilizar el servicio de conexión con personal calificado a precios preferenciales contemplado en este programa de asistencias.

No forman parte del servicio:

1. La reparación de fallas o averías propias de cualquier elemento ajeno a conducciones de agua propias de la vivienda amparada (cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua que no se encuentren dentro o no pertenezcan a la vivienda o inmueble amparado objeto de la contratación).
2. La reparación de averías en la red de gas o calefactores (Calefón, termos, estufas, etc.).
3. La reparación de daños provenientes de filtración o humedad, sean o no consecuencia de la rotura o desperfecto de las cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de la vivienda o inmueble amparado objeto de este servicio de asistencia.
4. Los daños causados por la naturaleza.
5. La reparación de calderas, calefactores, equipos de aire acondicionado o de calefacción central y, en general, de daños de cualquier artefacto conectados a las cañerías o red de agua de la vivienda amparada.
6. Las instalaciones que correspondan a bienes comunes del inmueble o edificio, regidos por la Ley de Copropiedad Inmobiliaria, o que son de propiedad de terceros, no se considerarán como pertenecientes a la vivienda o inmueble amparado objeto de este servicio de asistencia, aun cuando puedan estar situadas en su recinto.
7. Aquellas que tengan relación o se originen por un agotamiento de la vida útil o vicio propio de piezas o partes de la red de agua de la vivienda amparada.
8. Daños relacionados a los artefactos conectados a la red de agua de la vivienda amparada.
9. La detección de filtraciones no evidentes y para las cuales se requiere de herramientas de análisis. Para aquellos casos en que se requieran herramientas de análisis, el cliente PLUXEE podrá utilizar el servicio de conexión con personal calificado a precios preferenciales contemplado en este programa de asistencias.
10. Picado y reposición de cerámicas o cualquier material de retape necesario para descubrir cañerías que no estén a la vista.

Límite: Hasta UF 2,5 por evento. 2 servicios al año.

Electricidad: Cuando a consecuencia de avería en las instalaciones particulares de la vivienda amparada (enchufes, soquetes, cables simples, interruptores y automáticos), se produzca falta de energía eléctrica en toda ella o en alguna de sus dependencias, MAWDY, como empresa encargada de entregar las asistencias del programa PLUXEE, coordinará y gestionará el envío de un operario para que realice la reparación de urgencia necesaria a fin de restablecer el suministro eléctrico, siempre que el estado de la instalación lo permita.

No forman parte del servicio:

1. La reparación propia de elementos de iluminación, tales como lámparas, ampolletas o fluorescentes.
2. La reparación de averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico.
3. La detección de cortes eléctricos que no sean evidentes y que requieren de un estudio de toda la red para detectar su origen. Para aquellos casos en que sea necesario el estudio de la red, el cliente PLUXEE podrá utilizar el servicio de conexión con personal calificado a precios preferenciales contemplado en este programa de asistencias. Por referirse a averías en las instalaciones particulares de la vivienda amparada (enchufes, soquetes, cables simples, interruptores y automáticos) y a la necesidad de coordinación de reparaciones de urgencia, este servicio no contempla reparaciones al sistema eléctrico en sí (intervención en sistema de cableado) de la vivienda amparada.
4. Reparaciones en instalaciones eléctricas fuera de norma o que no reúnan las condiciones de seguridad necesarias para su reparación o restitución del servicio eléctrico.
5. Las instalaciones que correspondan a los bienes comunes del inmueble o edificio, o que son de propiedad de terceros, no se considerarán como pertenecientes a la vivienda o inmueble amparado objeto de la contratación, aun cuando puedan estar situadas en su recinto.

Límite: Hasta UF 2,5 por evento. 2 servicios al año.

Cerrajería: Cuando, a consecuencia de cualquier accidente, se impida la salida o el ingreso de personas a la entrada principal del inmueble amparado, debido a inutilización de chapas o cerraduras o pérdida de llaves, haciéndose necesaria la intervención de un cerrajero o de servicios de emergencia por no existir soluciones alternativas, MAWDY, como empresa encargada de entregar las asistencias del programa PLUXEE, coordinará y gestionará el envío de un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer la apertura y el correcto funcionamiento de la chapa o cerradura.

No forman parte del servicio:

1. La reparación y/o reposición de cerraduras o chapas y puertas que impidan el acceso a partes internas del inmueble amparado o puertas interiores.
2. Aquellas generadas por descuadre de puertas.
3. Daños en el contrafuerte o recibidor.
4. Las cerraduras o chapas y puertas que correspondan a los bienes comunes del inmueble o edificio, o que son de propiedad de terceros, no se considerarán como pertenecientes a la vivienda o inmueble amparado, aun cuando puedan estar situadas en su recinto.
5. Chapas electrónicas (si la cerradura es híbrida, electrónica y mecánica, se dejará

operativa mecánicamente).

Límite: Hasta UF 2,5 por evento. 2 servicios al año.

Armado de muebles: Servicio de coordinación y gestión para el armado y montaje de muebles nuevos a domicilio mediante el envío de operario asignado por MAWDY para llevar a cabo la prestación. Será requisito para la procedencia del presente servicio que el mueble a armar sea nuevo, contar con todos los insumos para su armado (tornillo, tarugos, pernos y otro elemento pertinente para el armado), que el cliente cuente con el respectivo instructivo de armado del fabricante de dicho mueble, el que deberá disponibilizarse por el cliente al operario el día y hora de agendamiento acordado para el servicio y que para el armado y montaje del mueble baste el trabajo de un solo operario sin ayuda adicional.

Se deja constancia que tanto el mueble referido como sus accesorios deberán ser provistos por el cliente.

El presente servicio contempla únicamente las siguientes categorías de muebles: **estantería de cocina, roperos y/o armarios.**

En caso de que el cliente requiera el armado de más de un mueble se podrá descontar más de un evento de asistencia para la misma visita.

Límite: Hasta UF 2,5 por evento. El servicio solo contempla el armado de hasta un mueble con un máximo de seis puertas. 1 servicios al año.

Instalaciones menores: Las instalaciones menores comprenden los servicios de instalación de lámparas y/o luminarias, cortinas, soportes de TV, sistemas de audio Home Theater y colocación de cuadros o repisas. Todos estos servicios son coordinados y gestionados por MAWDY, empresa responsable de la prestación de asistencias para los clientes PLUXEE.

Límite general para instalaciones menores: Hasta UF 2,5 por evento. Máximo 1 servicio al año.

a. Instalación de Lámparas y/o Luminarias

MAWDY coordinará y gestionará el envío de un operario para realizar la instalación o sustitución de una lámpara o luminaria en cualquier área interior de la vivienda amparada.

Para que el servicio pueda activarse, el cliente PLUXEE deberá:

- Proveer la lámpara o luminaria.
- Proveer todos los insumos necesarios para su instalación (tornillos, tarugos, pernos u otros).
- Contar con arranques eléctricos y sistema de cableado previamente instalados y operativos.

El servicio no contempla la creación de nuevos puntos eléctricos, cableado adicional ni modificaciones en la instalación existente.

El operario realizará la instalación únicamente si la intervención puede ejecutarse de forma segura y a una altura máxima de 2,5 metros.

Si el cliente requiere instalar más de una lámpara o luminaria en la misma visita, se descontará un evento adicional por cada unidad adicional.

b. Instalación de Cortinas

MAWDY coordinará el envío de un operario para realizar la instalación de cortinas en la vivienda amparada. Para la procedencia del servicio, el cliente deberá proporcionar:

- Las cortinas.
- Los accesorios correspondientes (sistemas de anclaje, rieles, barras, soportes, etc.).

El servicio no incluye:

- Instalación de cortinas eléctricas.
- Refuerzos en muros o cielos.
- Reparación, adaptación o ajuste de cortinas o de sus soportes.

La instalación se efectuará únicamente cuando las condiciones de la superficie permitan un montaje seguro y adecuado.

Si el cliente requiere instalar más de una cortina, se descontará un evento adicional por cada unidad.

c. Instalación de Televisores (TV)

MAWDY coordinará el envío de un técnico para instalar soportes de televisores plasma o LCD de hasta 51 pulgadas, exclusivamente en muros de concreto o ladrillo.

El cliente PLUXEE deberá proveer el kit de instalación completo el día y hora pactados.

Una vez instalado el televisor, el técnico verificará su funcionamiento mediante prueba de encendido y apagado.

El servicio contempla solo las perforaciones necesarias según características del soporte. No contempla soportes con movimiento vertical u horizontal (solo soportes fijos).

No forman parte del servicio:

- Picado o retape de muros.
- Modificaciones a la red eléctrica ni instalación de nuevas cajas eléctricas.
- Instalación o conexión de dispositivos adicionales (decodificador, sistemas WiFi, equipos de audio, etc.).

d. Instalación de Sistema de Audio Home Theater

MAWDY coordinará y gestionará el envío de un técnico para la instalación de un sistema de audio Home Theater, el cual deberá ser provisto íntegramente por el cliente PLUXEE. La instalación solo procederá cuando esta se realice al interior de la vivienda amparada.

Durante la visita, el técnico verificará el funcionamiento del conjunto completo de parlantes.

No forman parte del servicio:

- Provisión del sistema de audio.
- Provisión o instalación de cables o soportes no incluidos en el kit entregado por el cliente.
- Conexión del sistema a otros dispositivos.
- Ocultamiento de cables mediante canaletas, muros o paredes.

e. Instalación de Cuadros o Repisas

Este servicio contempla la instalación de un cuadro o una repisa por evento. MAWDY coordinará el envío de un técnico para instalar piezas decorativas tales como cuadros o repisas. El cliente deberá proveer todos los materiales necesarios para la instalación (tornillos, tarugos, soportes, etc.).

No incluye:

- Instalación de estanterías.
- Muebles de cocina o de baño.
- Elementos colgantes o espejos.

Si el cliente desea instalar más de un cuadro o más de una repisa, se descontará un evento adicional por cada unidad.

Atención veterinaria en caso de enfermedad y accidente: En caso de enfermedad súbita e inesperada de la mascota del cliente PLUXEE titular, MAWDY, en su calidad de prestador de las asistencias del programa, coordinará y gestionará la prestación del servicio de asistencia médica veterinaria, el cual podrá incluir, según la necesidad y el estado de la mascota, alguna de las siguientes atenciones, hasta concurrencia de los límites establecidos para esta asistencia:

- Coordinación y consulta con un médico veterinario.
- Medicación recetada a la mascota amparada en el mismo contexto de la consulta coordinada por MAWDY.

No forman parte de este servicio la coordinación ni la realización de cirugías de emergencia derivadas de la enfermedad, ni tampoco castraciones o cesáreas.

Límite: Hasta UF 2 por evento. Máximo 2 servicios anuales por mascota.

Hotel de mascotas (hospitalización de su dueño por accidente o viaje sobre 3 días, primeros 3 días deberán ser asumidos por el cliente): En caso de hospitalización del cliente PLUXEE titular, ya sea por accidente o enfermedad, o en caso de viaje comprobable mediante pasajes (aéreos o terrestres) por un período superior a 3 días, MAWDY coordinará y gestionará el servicio de alojamiento de la mascota amparada en una residencia autorizada, conforme a los límites establecidos en el presente documento.

Para la activación del servicio, el cliente deberá presentar documentación fidedigna que respalde la causa que motiva la solicitud, tales como:

- Informe o certificado médico que acredite la hospitalización, o
- Pasajes de viaje (bus o avión) que evidencien una ausencia superior a 3 días.

El servicio se prestará exclusivamente en la ciudad de residencia del cliente PLUXEE titular, dentro del radio urbano correspondiente, y quedará sujeto a la disponibilidad de plazas del proveedor designado para la prestación.

Límite: Hasta 5 días de alojamiento por evento y UF 2 por servicio. Máximo 1 servicio anual.

Conexión con FARMEX – Descuentos: En caso de que el cliente PLUXEE requiera acceder al servicio de Beneficios en Farmacia Digital, deberá contactar previamente a los canales de atención informados por MAWDY, a fin de solicitar la activación y coordinación del servicio correspondiente.

Una vez gestionado el requerimiento por MAWDY, el cliente podrá acceder a descuentos

exclusivos en la farmacia digital asociada, con opción de compra directa y despacho a domicilio.

Beneficios disponibles:

- Consumo Masivo: 10%
- Perfumería y Belleza: 12% (toda la categoría)
- Suplementos y Vitaminas: 12% (toda la categoría)
- Medicamentos Laboratorio Medipharm: 25%
- Medicamentos generales: 10%
- Despacho gratuito en la Región Metropolitana por compras superiores a \$10.000

Límite: Servicio ilimitado.

PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE ASISTENCIAS Y SERVICIOS

MAWDY coordinará y prestará los servicios contratados y que se señalan en el presente condicionado de este documento de la siguiente forma:

El cliente o beneficiario de PLUXEE deberá realizar la solicitud de asistencia, a través de un llamado telefónico, al número **(+56-2) 2 7074 586**.

Los encargados de otorgar la asistencia solicitarán los siguientes datos básicos del cliente y así se validarán los servicios y en caso de aplicar, se coordinarán el o los servicios solicitados por el cliente.

Datos básicos que debe proporcionar el cliente:

- Nombre y Apellido
- Dirección
- Rut
- Teléfono de contacto
- Correo electrónico
- Todo antecedente adicional para la adecuada prestación del servicio

Serán de cargo exclusivo del cliente los excesos a los topes establecidos para cada servicio de asistencia solicitado.

Para efectos de aseguramiento de calidad, MAWDY podría realizar grabaciones de las conversaciones de solicitud de servicio por parte de los clientes. Estas grabaciones serán almacenadas en MAWDY por un plazo máximo de 12 meses desde la fecha de la grabación.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE REEMBOLSO

Los eventuales reembolsos que puedan proceder serán excepcionales, y sólo para los casos en que, por fuerza mayor, MAWDY se vea impedida de prestar los servicios detallados en este anexo. Todos los reembolsos deberán contar con la autorización de Central de Asistencia de MAWDY. El procedimiento de evaluación de reembolso, para los casos detallados en los servicios de asistencia ya descritos, es el siguiente:

- Haber contactado previamente a la Central de Asistencia de MAWDY a fin de informar el hecho que activa alguno de los servicios de este anexo.
- 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 ha incurrido en gasto.
- Toda solicitud de reembolso deberá ser revisada y autorizada por el departamento a cargo de la evaluación.
- El plazo para el análisis y pago de reintegros será de 15 días corridos como máximo, contados desde la fecha de recepción de la documentación en la casilla de correo indicada en el segundo punto.
- En caso de que un reembolso sea rechazado, se enviará motivo de rechazo a cliente mediante carta o correo electrónico, fundamentando por escrito la improcedencia del reembolso solicitado.
- Luego de autorizado el reembolso, se hará efectivo el reintegro a través de transferencia electrónica a cuenta bancaria del cliente, para lo cual se deberá informar el Banco, número de cuenta y datos del titular del servicio

ÁMBITO TERRITORIAL PARA EL USO DE LA ASISTENCIA Y SERVICIOS

El servicio se extiende a todo el territorio nacional continental, incluida la Isla Grande de Chiloé y Porvenir (XII Región de Magallanes). Se excluyen los demás territorios insulares y el territorio antártico chileno.

Para aquellos servicios disponibles solo en las principales ciudades de Chile, se entenderá por éstas: Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, Copiapó, La Serena, Coquimbo, Valparaíso, Viña del Mar, San Antonio, Santiago, Rancagua, San Fernando, Curicó, Talca, Chillán, Concepción, Talcahuano, Los Ángeles, Valdivia, Temuco, Osorno, Puerto Montt y Punta Arenas.

SITUACIONES DE NO PRESTACIÓN DE SERVICIOS

MAWDY no prestará los servicios en las siguientes situaciones:

- a) Servicios que el cliente haya concertado por su cuenta, sin dar aviso previo a la central de asistencia para activación y coordinación del servicio.
- b) Cuando la persona que solicita el servicio no identifique al cliente titular que contrató el beneficio con la Compañía.
- c) Actos de mala fe, fraude o abuso de confianza del cliente, comprobados por el personal de MAWDY.
- d) Cuando por imposibilidad técnica u otros imponderables no se concrete la prestación del servicio.
- e) Cuando el cliente incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- f) Servicios recibidos por el cliente sin la coordinación previa de MAWDY.
- g) Cuando los servicios no sean solicitados directamente por el cliente titular o sean solicitados por otra persona simulando serlo, salvo autorización comprobable del titular.

Adicionalmente no son objeto de los servicios de este Servicio de Asistencia, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- a) Fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, imprevisible e irresistible (inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, maremotos, etc.) que impidan la prestación del servicio.
- b) Hechos derivados de terrorismo, guerra, vandalismo, asalto, motín o tumulto.
- c) Actos de fuerzas armadas o cuerpos de seguridad.
- d) Energía nuclear radiactiva.
- e) Imposibilidad de prestación por situación de emergencia sanitaria (p. ej., Covid-19), estado de catástrofe o cuarentena obligatoria decretada.
- f) Enfermedades y/o accidentes derivados del uso o abuso de drogas, alcohol, estupefacientes o medicamentos sin prescripción médica.
- g) Enfermedades psiquiátricas y sus consecuencias (psicosis, neurosis, trastornos mentales graves), así como trastornos funcionales relacionados (colopatía funcional, cefalea tensional, trastornos del sueño) que puedan implicar riesgo de autolesión.
- h) Prácticas deportivas en competición que generen lesiones.
- i) Riñas y peleas callejeras.

MAWDY queda relevada de toda responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor se vea impedida de efectuar cualquiera de las prestaciones previstas, sin perjuicio de los eventuales reembolsos excepcionales autorizados, los que se pagarán contra presentación de comprobantes y hasta los límites estipulados en este documento.