

CONDICIONADO SERVICIOS
ASISTENCIA PYME GOLD PLUXEE
CÓDIGO AMA 3540



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
Vidriería	UF 2,5	2 servicios
Seguridad y vigilancia en caso de siniestro (robo, incendio, sismo)	Máximo 3 días. UF 2 por día	1 servicio
Orientación legal telefónica	Ilimitado	Ilimitado
Orientación contable telefónica	Ilimitado	Ilimitado
Soporte informático telefónico	Ilimitado	Ilimitado
Licencias Norton Internet Security	Ilimitado	5 licencias
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 tinajas. 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.

Vidriería: El servicio de vidriería contempla la reparación o reposición de un vidrio incoloro de hasta 2 m² y un espesor máximo de 6 mm por evento, destinado a restablecer la protección del cerramiento exterior de la vivienda amparada.

Cuando, a consecuencia de una rotura por cualquier causa distinta a fenómenos naturales o actos maliciosos, se produzca daño en vidrios o cristales del cerramiento perimetral del inmueble amparado, MAWDY coordinará y gestionará el envío de un operario para realizar la reposición del vidrio afectado, dentro de los límites establecidos para este servicio.

Nota: La reparación o reposición se realizará únicamente en ventanas ubicadas en primer piso o en aquellas que cuenten con balcón o terraza, siempre que exista acceso seguro para el prestador.

No forman parte del servicio:

1. Espejos y vidrios que, aun siendo parte de la edificación, no formen parte del cerramiento exterior del inmueble amparado.
2. Roturas causadas por fenómenos naturales.
3. Vidrios o cristales del tipo vitrales o termopaneles, aun cuando formen parte de la fachada.
4. Daños generados por actos maliciosos, entendidos como aquellos realizados intencionalmente con el fin de provocar daño o solicitar la asistencia sin necesidad real.
5. Vidrios o cristales pertenecientes a bienes comunes del inmueble o de terceros, aunque se encuentren dentro del recinto de la vivienda amparada.

Límite: Hasta UF 2,5 por evento. 2 servicios al año. Este servicio contempla la reposición de un vidrio incoloro de hasta 2 m² y 6 mm de espesor, equivalente aproximadamente a la superficie de una puerta estándar.

Seguridad y vigilancia en caso de siniestro (robo, incendio, sismo): En caso de que la vivienda amparada quede desprotegida como consecuencia de un robo, incendio o sismo, y exista riesgo asociado a nuevos daños o vulneración de la propiedad, MAWDY, en su calidad de proveedor de las asistencias del programa PLUXEE, coordinará y gestionará el servicio de vigilancia y protección del inmueble con el fin de resguardar su seguridad hasta que este pueda recuperar condiciones adecuadas de protección.

La prestación del servicio se mantendrá mientras el inmueble amparado no recupere su nivel de seguridad habitual previo al siniestro, y en cualquier caso, por un período máximo de 3 días, conforme a los límites establecidos para esta asistencia.

Límite: Hasta 3 días por evento con 2 UF por día. 1 evento al año.

Orientación legal telefónica: En virtud de esta asistencia, el cliente podrá utilizar el servicio de orientación jurídica correspondiente a una derivación a través de contacto telefónico

programado con abogado habilitado para el ejercicio de su profesión, para cualquier consulta telefónica relativa a:

- Derechos de Familia y Sucesorios (Inscripción de Nacimiento, Posesión Efectiva, Testamentos, Adopción, Pensión de Alimentos, Autorizaciones Judiciales, Reconocimiento de Hijos, Regímenes Matrimoniales, Conflictos Matrimoniales, Régimen de Visita).
- Autorización de padre y madre para que un menor salga del país.
- Rectificación de Partida.
- Cambio de Nombre.
- Orientación legal frente a hurto o robo de documentos tales como: cédula de identidad, tarjetas de crédito bancarias, tarjetas de crédito de casas comerciales, cheques, talonario de cheques y pasaportes.
- Orientación en Trámites Notariales.
- Contratos (Transacciones, prestaciones de servicio, mandato y/o poderes).
- Ley Laboral vigente.
- Juzgado de Policía Local.
- Cobranza Judicial.
- Ley de Protección al Consumidor.
- Edificio y Copropiedad Inmobiliaria.
- Derechos Constitucionales.
- Asuntos Civiles.
- Asuntos Penales.
- Otras materias que requieran asesoría legal.

El servicio se limitará a una orientación verbal basada únicamente en los datos que el mismo cliente/colaborador proporcione, por lo que en ninguna circunstancia se le representará en su defensa, ni se emitirá escrito alguno sobre el asunto consultado.

Asimismo, MAWDY se reserva el derecho de prestar este servicio en caso de que las consultas atenten contra la ley, la ética, el orden público y/o las buenas costumbres.

Límite: ilimitado, se considera como un evento un llamado de orientación legal de hasta 45 minutos de duración.

Orientación contable telefónica: La orientación contable telefónica se brindará como un servicio de asesoría de primera capa, focalizado en entregar lineamientos generales y aclaraciones iniciales desde una perspectiva legal-tributaria, aplicable principalmente a PYMES. El alcance incluye:

- **Obligaciones tributarias básicas** vigentes para pequeñas y medianas empresas, incluyendo calendarios, responsabilidades y cumplimiento normativo.

- **Clasificación y tratamiento contable-tributario** de ingresos y egresos, conforme a criterios aceptados por la normativa fiscal aplicable.
- **Registro contable** de operaciones habituales (compras, ventas, gastos), considerando su adecuada documentación y efectos tributarios.
- **Orientación sobre emisión y uso de documentos tributarios** (boletas, facturas, notas de crédito y débito), así como sus implicancias legales.
- **Interpretación general de estados financieros** (balance, estado de resultados, flujo de caja) desde su enfoque contable y su eventual impacto tributario.
- **Resolución de dudas básicas** respecto al uso de sistemas contables, libros obligatorios o registros exigidos por la autoridad tributaria.
- **Orientación sobre obligaciones vinculadas al IVA, retenciones y declaraciones periódicas**, dentro del marco legal vigente.
- **Consultas generales sobre remuneraciones, cotizaciones y cargas sociales** en su tratamiento contable y repercusión fiscal.
- **Lineamientos sobre procesos de cierre contable mensual o anual**, considerando obligaciones legales asociadas.
- **Requisitos contables habituales** para solicitudes de créditos, financiamiento o postulaciones a programas estatales, desde su impacto tributario y documental.

Límite: Ilimitado.

Soporte informático telefónico: Este servicio permite al cliente PLUXEE ponerse en contacto con un técnico especializado, a través de los canales habilitados por MAWDY, ya sea por teléfono o chat remoto, con el fin de recibir soporte técnico en el uso de su computador personal (de escritorio o portátil).

La asistencia se brinda para equipos que utilicen sistemas operativos Microsoft, MacOS o Linux, abarcando aspectos de hardware, software, conectividad a Internet y funciones multimedia.

Servicios incluidos: MAWDY podrá coordinar y entregar asistencia remota en las siguientes materias:

- Orientación y soporte en el uso de aplicaciones, herramientas y sistemas de comunicación soportados.
- Instalación y desinstalación de aplicaciones soportadas.
- Actualización de versiones, parches o service packs del software soportado, siempre que el cliente cuente con licencia válida o la actualización sea gratuita.
- Configuración de sistemas operativos y aplicaciones incluidas dentro del alcance del servicio.
- Asesoría sobre requisitos de hardware y software necesarios para ejecutar aplicaciones soportadas.
- Instalación y configuración de periféricos (por ejemplo, impresoras o escáneres).
- Configuración de puntos de restauración en caso de fallas lógicas del sistema; y, si corresponde, instalación de software específico recomendado por el técnico.

Para la ejecución de estas actividades, en algunos casos podrá ser necesario contar con el software original del dispositivo. Si el cliente no dispone de este, el técnico podrá buscar

y descargar el software disponible en Internet, siempre que sea posible y el cliente cuente con la licencia correspondiente.

Límite: ilimitado.

Licencias Norton Internet Security: El servicio de Licencias Norton Internet Security permite al cliente PYME acceder a un conjunto de herramientas avanzadas de protección digital, orientadas a resguardar la seguridad de sus dispositivos y la información contenida en ellos. MAWDY gestionará la entrega y activación de las licencias correspondientes, de acuerdo con lo establecido para este beneficio dentro del plan PYME GOLD.

Las licencias permiten proteger los dispositivos del cliente frente a amenazas como malware, phishing, intrusiones, robo de datos, accesos no autorizados y riesgos asociados a la navegación web, incorporando funcionalidades tales como:

- Protección antimalware y antispysware.
- Navegación Web Segura (Safe Web).
- Sistema de prevención de intrusiones y análisis de vínculos sospechosos.
- Seguridad Wi-Fi para proteger redes y conexiones públicas.
- Gestor de contraseñas y bóveda digital cifrada.
- VPN segura para navegación privada.

El servicio incluye la entrega y gestión de las licencias que correspondan, así como el soporte para su instalación, configuración y activación, conforme a los procedimientos operativos definidos por MAWDY.

Límite: Ilimitado. Hasta 5 licencias por año, por cliente PYME.

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 Medipharma: 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
- 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 al 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.