

Putna zaštita

Uvjeti i
odredbe

OPĆE DEFINICIJE

Za potrebe ovih uvjeta primjenjuju se sljedeće definicije:

NESREĆA

Svaki iznenadni i neočekivani događaj koji proizlazi iz nasilnog, vanjskog uzroka i nije ga namjeravao osiguranik, a koji ugrožava njegov integritet i zdravlje, dogodi se unutar ugovorenog roka važenja i uzrokuje tjelesnu ozljedu osiguranika.

TEŠKA NESREĆA

Ovo se odnosi na nenamjernu tjelesnu ozljedu vanjskog uzroka koja uključuje hospitalizaciju i, prema mišljenju Medicinskog odjela Centra za pomoć, onemogućuje osiguraniku početak putovanja na datum naveden u ugovorenoj Potvrdi.

NACIONALNO PODRUČJE

Geografsko područje gdje će se pružati usluge na koje nositelj police ima pravo prema ugovoru, diljem svijeta.

Usluge

/pomoći koje nudi Mawdy , a čiji je cilj rješavanje različitih vrsta incidenata predviđenih u opisima navedenima u ovom dokumentu.

TVRTKA/MAWDY

Ovo se odnosi na tvrtku Mawdy , SA de CV, koja prodaje Usluge obuhvaćene ovim dokumentom, a koje će se pružati izravno ili putem njezine mreže Pružatelja usluga.

UGOVOR

Dokument koji sadrži sporazum i uvjete koji reguliraju pružanje usluge.

UGOVORNA STRANA

Pojedinac ili korporacija čiji je prijedlog usluge prihvaćen od strane Mawdyja za pružanje prema uvjetima Ugovora, na temelju podataka i izvješća koje je dostavila navedena Ugovorna strana, a koja ima pravnu obvezu koja proizlazi iz Ugovora.

LIJEČNIČKI PREGLED

To je liječenje koje pruža liječnik opće prakse, obiteljski liječnik ili specijalist, ovisno o stupnju složenosti, a uključuje skup aktivnosti kojima se procjenjuje zdravstveno stanje te biološki, psihološki , socijalni i kulturni čimbenici rizika koji se odnose na ovu populacijsku skupinu radi ranog otkrivanja okolnosti ili patologija koje bi mogle utjecati na njihov razvoj i zdravlje.

TROŠAK

Iznos novca koji Mawdy posvećuje stvaranju ili proizvodnji usluga. Ne uključuje profitnu maržu.

NETO TROŠAK

Iznos novca koji Mawdy naplaćuje za jednu uslugu pomoći. Uključuje profitnu maržu, administrativne troškove, troškove akvizicije, proviziju, investicijske jedinice (UDI).

MEDICINSKA DOGAĐAJ

Iznenadna manifestacija zdravstvenog problema kod osiguranika, koji se pojavljuje u obliku akutnih simptoma koji ugrožavaju život, tjelesni integritet ili vitalnost nekog organa te stoga zahtijeva hitnu medicinsku pomoć.

BOLEST

Blaga ili ozbiljna promjena normalnog funkcioniranja organizma ili bilo kojeg njegovog dijela zbog unutarnjeg ili vanjskog uzroka, koja se prvi put pojavljuje tijekom trajanja osiguranog proizvoda; koju je dijagnosticirao i potvrdio zakonski priznati liječnik.

AKUTNA BOLEST

Kratkotrajni, teški događaj koji mijenja zdravstveno stanje osobe; uzrokuje bol, slabost ili druge simptome koji mogu prekinuti ili promijeniti ravnotežu vitalnih funkcija.

KONGENITALNA BOLEST

To je bolest koja postoji u trenutku rođenja kao posljedica nasljednih čimbenika, pogoršanja bolesti ili stanja stečenih tijekom trudnoće.

TEŠKA BOLEST

je ozbiljna promjena normalnog funkcioniranja pojedinca ili bilo kojeg njegovog dijela, uzrokovana unutarnjim ili vanjskim uzrokom, koja ugrožava vitalnu funkciju ili sam njegov život.

DOGAĐAJI

Broj pomoći na koje nositelj police ima pravo unutar roka važenja.

OGRANIČENJE

Maksimalni iznosi unutar pomoći dane osiguraniku, navedeni u ugovoru, bilo izričito ili u uvjetima i odredbama.

AMBULANTNI LIJEKOVI

Svi lijekovi propisani ili izdani pacijentu na liječnički recept bez hospitalizacije.

BOLNIČKI LIJEKOVI

Svi lijekovi koji se daju pacijentu dok je u bolnici na liječnički recept.

LIJEČNIK OPĆE MEDICINE

Ovo je liječnik specijaliziran za integriranu opću medicinu. Dio je interdisciplinarnog tima koji ima za cilj liječiti pojedinca kao cjelinu na personaliziran način, uzimajući u obzir njegovo socijalno okruženje i zdravlje, te je osposobljen za razumijevanje drugih društvenih i zdravstvenih stvarnosti u kojima će raditi u budućnosti.

DOBAVLJAČ

Pojedinac ili korporacija koja profesionalno pruža ili isporučuje određenu imovinu ili uslugu drugima, kao oblik gospodarske aktivnosti i u zamjenu za naknadu.

ZDRAVSTVENA ZAŠTITA

Odnosi se na uslugu koju pružaju bolnice, specijalizirani zdravstveni djelatnici.

VLASNIK POLICE

Pojedinac koji ima pravo na primanje pogodnosti i usluga koje su ugovorene i/ili navedene u ovom ugovoru.

PUTOVANJE/PUTOVANJE

Ovo je putovanje od trenutka kada vlasnik police privremeno napusti dom, bilo zbog razonode, posla ili studija, do povratka kući. U svakom slučaju, vlasnik police mora nepobitno potvrditi datum polaska i duljinu putovanja, a Mawdy može zatražiti

podnošenje sve potrebne dokumentacije za provođenje navedene akreditacije. Svako odbijanje nositelja police da podnese navedenu dokumentaciju oslobađa Mawdy od bilo kakve obveze pružanja usluge.

POKRIĆA POMOĆI

MEDICINSKA POMOĆ U SLUČAJU PUTNE HITNOĆE.

Mawdy će organizirati, koordinirati i platiti pomoćne i ambulantne medicinske usluge koje su potrebne za liječenje osiguranika u slučaju medicinske hitnosti dok putuje, uvijek poštujući ograničenja navedena u tablici beneficija.

Ako, kao izravna posljedica hitnog slučaja (bolesti ili nesreće) koju je pretrpio nositelj police, a prema mišljenju mreže medicinskog tima Mawdyja, nositelj police treba koristiti pomoćne, ambulantne ili farmaceutske usluge, Mawdy će preuzeti odgovornost za koordinaciju i plaćanje pružatelja usluga za te stavke do limita pomoći.

UVJETI PRUŽANJA USLUGE I/ILI ZAHTJEVI:

- Usluga će biti pružena samo ako postoji komunikacija s Mawdyjem unutar 24 sata nakon događaja.
- Događaj se mora dogoditi dok je ugovor na snazi.
- U slučaju zahtjeva za naknadu troškova prijavljenog u propisanom roku i ako, iz razloga izvan kontrole osiguranika, Mawdy ne uspije ponuditi uslugu uz izravno plaćanje, osiguranik ima 60 dana da dostavi dokumentaciju koju Mawdy zahtijeva od njih za plaćanje računa koje je platio korisnik.
- Sve prethodno postojeće, prirođene bolesti i bolesti uzrokovane Covidom-19, bile one kronične ili ne, poznate ili ne osiguraniku; sve bolesti u tijeku liječenja, kao i njihove posljedice i pogoršanja, čak i kada se prvi put pojave tijekom putovanja, izričito su isključene. Samo u slučaju Covida-19, Mawdy će prihvatiti prve konzultacije, ali neće dati nastavak za bilo kakvo naknadno liječenje, a u slučaju sumnje, liječnik koji je propisao liječenje može primijeniti potreban test za prihvaćanje ili odbijanje naknadnih liječenja.

POTREBNA DOKUMENTACIJA ZA IZRAVNO PLAĆANJE:

1. Medicinski izvještaj potpisan od strane liječnika, klinička povijest na memorandumu ili medicinski sažetak javne zdravstvene ustanove.
2. Izvorni račun(i) i račun(i) za naknade koji ispunjavaju važeće porezne zahtjeve i navode ime osobe koja prima medicinski tretman:
 - a. Račun na ime osiguranika ili korisnika (u slučaju smrti)
 - b. Federalni porezni broj (porezna kartica).
 - c. Broj folia.
 - d. Raspodjela bolničkih troškova.
 - e. PDF i XLM datoteka, samo ako su u digitalnom formatu. Račun mora biti na ime fizičke ili pravne osobe, a ne tvrtke za pomoć.
3. Klinička povijest i/ili medicinski sažetak koji je izdala ustanova ili liječnik koji je liječio pacijenta.
4. Studije koje potvrđuju dijagnozu: Interpretacija slikovnih studija i/ili laboratorijskih studija.

POTREBNA DOKUMENTACIJA ZA NAKNADU TROŠKOVA:

Dokumentacija mora biti poslana na sljedeću adresu e-pošte: mawdy_protection_travel@mapfre.com .

Svi dokumenti moraju biti poslani u PDF formatu radi pravilne organizacije prijave. Razdoblje obrade bit će od 5 do 8 radnih dana nakon što je dokumentacija kompletna. Subote, nedjelje ili praznici ne smatraju se radnim danima.

1. Elektronički račun u PDF i XML formatu za ugovorenu uslugu za koju se traži povrat novca. Navedeni dokument mora biti na ime osiguranika za domaće slučajeve, dok se za međunarodne slučajeve izdaje samo račun (liječničke naknade, hospitalizacija, lijekovi, smještaj, ambulantne usluge „hitni slučajevi“, terapije, mobilnost)
2. Medicinski izvještaj
3. Polica ili jamstveni list koji podržava traženo pokriće.
4. Obje strane važeće službene osobne iskaznice s fotografijom osiguranika (INE, IFE, putovnica, vozačka dozvola, viza).
5. Pismo za prijavu koje sadrži sljedeće karakteristike: (obavezno)
 - a. Kratak opis činjenica i razloga zahtjeva za povrat novca.
 - b. Opći podaci korisnika i/ili Korisnika (ime, adresa, telefon, e-pošta).
 - c. Broj izvješća koje je dostavio Mawdy .
 - d. Datum usluge

Međunarodni slučajevi:

6. Izvod iz banke na ime osiguranika, ne stariji od 3 mjeseca i koji sadrži sljedeće podatke:
 - a. Ime korisnika
 - b. Naziv banke:
 - Swift Code-Bic

- Aba / Broj usmjeravanja
- Broj računa / IBAN

Samo debitni račun mora biti naveden. Kreditni računi, snimke zaslona s mobitela ili rukom pisani računi NISU prihvatljivi.

OGRANIČENJA

- Pružanje usluga usmjerenih na prevenciju ili vraćanje zdravlja putem radnji koje se poduzimaju u korist osiguranika, putem isplate određenog novčanog iznosa.
- Već postojeće, prirodne i/ili ponavljajuće bolesti, bez obzira jesu li poznate osiguraniku ili ne, kao i njihove posljedice i pogoršanja. To će utvrditi medicinski odjel Mawdyja .
- Pomoć kod bolesti ili patoloških stanja uzrokovanih dobrovoljnom konzumacijom alkohola, droga, otrovnih tvari, narkotika ili lijekova nabavljenih bez liječničkog recepta.
- Stanja, ozljede i njihove posljedice ili komplikacije koje proizlaze iz liječenja i njege koju ne pružaju stručnjaci koji ne pripadaju Mawdyjevom medicinskom timu (sic).
- Stanja trudnoće, porođaja, nastale komplikacije ili namjernog prekida trudnoće.
- Bilo kakva implantacija, zamjena i/ili popravak ortopedskih pomagala, slušnih aparata, naočala, kontaktnih leća.
- Transplantacije bilo koje vrste organa ili tkiva.
- Mentalne bolesti, psihijatrijski poremećaji, depresije ili bilo koja vrsta mentalne ili živčane bolesti.
- Bolnička medicinska pomoć, ako su medicinski troškovi nastali unatoč suprotnom mišljenju liječnika.
- Rutinski liječnički pregledi ili testovi.
- Kozmetički tretmani, kozmetička ili rekonstruktivna kirurgija ili tretmani za mršavljenje.
- Rehabilitacijski tretmani ili fizioterapija koji nisu uzrokovani nesrećom koja nije pokrivena osiguranjem.
- Sve vrste endemskih i/ili epidemičnih bolesti, kao i AIDS, HIV i spolno prenosive bolesti (SPB).
- Bolesti poput poremećaja spavanja, moždanog udara, epilepsije ili epileptiformnih abnormalnosti.
- Ozljede nastale namjernim radnjama, kako nasiljem nad sobom, tako i poticanjem trećih strana na nasilje nad osiguranikom.
- Ozljede nastale tijekom profesionalnog i amaterskog bavljenja sportom.
- Ozljede nastale izravnim ili neizravnim sudjelovanjem u demonstracijama i/ili prosvjedima.
- Ozljede koje su posljedica kirurških zahvata ili medicinskih tretmana uzrokovanih nesrećom koja nije pokrivena.
- Nesreće koje se pravno smatraju profesionalnim ili povezanim s radom, posljedica su rizika koji je svojstven poslu osiguranika.
- Ozljede kao posljedica prirodnih katastrofa.

STOMATOLOŠKI TROŠKOVI

Mawdy će, putem svoje medicinske mreže, pružiti hitni, početni, palijativni stomatološki tretman koji je potreban osiguraniku u slučaju nesreće ili kritičnih stomatoloških problema koji zahtijevaju hitno liječenje, dok je osiguranik na putu i usluga je još uvijek na snazi. Iznos ove odredbe ima maksimalni limit, određen

prema uzetom proizvodu, uključujući ograničenja navedena u tablici beneficija. Ove usluge podliježu liječenju boli, infekcije i vađenju zubnih komadića koji zahtijevaju hitan, početni, palijativni tretman.

HITNI MEDICINSKI PRIJEVOZ

U slučaju da osiguranik pretrpi medicinski hitan slučaj (nesreću ili bolest) prilikom putovanja izvan svog uobičajenog mjesta prebivališta, kada je medicinski potrebno, Mawdy će koordinirati prijevoz osiguranika u odgovarajuće opremljen zdravstveni centar. Medicinski tim u Mawdyjevoj mreži će, u skladu s hitnom situacijom osiguranika, odlučiti koji će zdravstveni centar

treba ih prevesti, održavati stalni kontakt s liječnicima koji liječe osiguranika i osigurati da im se pruži odgovarajući tretman.

OGRANIČENJA

U okviru ove pogodnosti, troškovi spašavanja osiguranika neće, ako je potrebno, biti koordinirani.

Svaki trošak koji prelazi ograničenja utvrđena u tablici naknada.

PRIJEVOZ ILI REPATRIJACIJA PREMINULOG OSIGURANIKA

U slučaju smrti osiguranika, Mawdy će poduzeti odgovarajuće mjere i prevesti ili repatrirati njihove smrtne ostatke u zračnu luku najbližu njihovom uobičajenom mjestu prebivališta. Usluge ne uključuju pogrebne usluge niti troškove povezane s ukopom, kremiranjem, kapelom...počinak ili druge pogrebne ceremonije. Ove usluge podliježu važećim zakonima i politikama odgovarajuće tvrtke/zemalja, u skladu s ograničenjima i uvjetima ugovorenih usluga.

1. Preuzimanje tijela gdje god se smrt dogodila i njegov prijevoz u pogrebno poduzeće radi pripreme.
2. Profesionalno balzamiranje tijela
3. Posudba metalnog lijesa za njegov prijevoz.
4. Konzularni postupak (dokumenti su već prevedeni)
5. Apostiliranje potvrde o balzamiranju
6. Apostiliranje smrtovnice
7. Međunarodno odobrenje za sanitaciju
8. Dozvola za prijevoz u javnom zdravstvu
9. Prijevod na relevantno jezik
10. Kopneni prijevoz do mjesta podrijetla pokojnika gdje će biti pokopan ili kremiran.

PRIJEVREMENI POVRATAK OSIGURANIKA ZBOG SMRTI IZRAVNOG ROĐAKA

Kada vlasnik police mora prekinuti putovanje zbog smrti izravnog rođaka: roditelja, supružnika, djece i braće i sestara; Mawdy će prevesti vlasnika police do njegovog uobičajenog mjesta stanovanja ili mjesta pokopa u zemlji u kojoj vlasnik police uobičajeno boravi. Da bi Mawdy mogao pružiti ovu uslugu, vlasnik police mora dostaviti dokumente ili potvrdu koja dokazuje ili potvrđuje činjenicu da je putovanje prekinuto (smrtovnica), a troškovi moraju biti unutar ograničenja navedenih u tablici naknada.

TROŠKOVI HOTELA ZA OPORAVAK

Mawdy će osigurati usluge hotelske sobe za oporavak osiguranika kada je zbog iznenadne i akutne bolesti ili nesreće osiguranik primljen u bolnicu i treba produžiti boravak po nalogu liječnika, pod uvjetom da je to prihvatilo i odobrilo ovlašteno osoblje Mawdyja. Ova usluga podliježe maksimalnom iznosu utvrđenom u tablici beneficija, ovisno o ugovorenom proizvodu.

Mawdy neće platiti nikakve troškove osim cijene hotelske sobe za oporavak, kao što su: alkoholna pića, pranje rublja, obroci i dodatne usluge.

PRIJEVOZ ILI REPATRIJACIJA PRATITELJA

Kada bolest ili nesreća jednog od suputnika osiguranika ometa nastavak putovanja, Mawdy će koordinirati prijevoz suputnika koji putuju s osiguranikom (do najviše dvije osobe) na uobičajeno mjesto stanovanja.

Karta za pruženi prijevoz bit će za autobus prve klase za putovanja do 4 sata i avionska karta turističke klase kada udaljenost kopnom podrazumijeva putovanje dulje od 4 sata.

PRIJEVOZ ROĐAKA U SLUČAJU BOLESTI ILI NESREĆE

Mawdy će osigurati povratnu kartu u turističkoj klasi izravnom rođaku (supružniku, roditeljima, djeci, braći i sestrama) osiguranika od njegovog uobičajenog mjesta prebivališta do mjesta hospitalizacije. Ova usluga podliježe maksimalnom ograničenju utvrđenom za ugovoreni proizvod, uvijek pod uvjetom da hospitalizacija traje dulje od 5 dana. Karta za pruženi prijevoz bit će za autobus prve klase za putovanja do 4 sata i avionska karta turističke klase kada udaljenost kopnom podrazumijeva putovanje dulje od 4 sata.

SMJEŠTAJ ZA JEDNU OSOBU ZBOG HOSPITALIZACIJE OSIGURANIKA

U slučaju hospitalizacije osiguranika tijekom putovanja, nakon nesreće ili bolesti za koju je osiguranik pokriven ovim ugovorom i po nalogu liječnika, mora ostati u tom mjestu dulje od pet dana, Mawdy će biti odgovoran za plaćanje troškova smještaja osobe koja ga prati, u mjestu gdje je hospitaliziran. Troškovi smještaja bit će plaćeni do limita utvrđenog u tablici beneficija. Pokriveni troškovi smještaja ne uključuju troškove prehrane ili bilo koje dodatne usluge koju zatraži suputnik ili osiguranik.

PRIJEVOZ I PRATNJA MALOLJETNIKA.

Ako šesnaestogodišnji maloljetnici koji putuju s osiguranikom, zbog nesreće, iznenadne i akutne bolesti ili premještaja, ostanu bez nadzora i ne mogu nastaviti putovanje, Mawdy će organizirati njihov povratak u uobičajeno mjesto boravka ili u mjesto navedeno na povratnoj polovici njihovih avionskih karata ili karata za drugo prijevozno sredstvo, s rođakom/skrbnikom kojeg je osiguranik ovlastio da ih uvijek prati u okviru ograničenja utvrđenih u tablici pogodnosti.

Uključujući let do i natrag za suputnika u slučaju da je maloljetnik sam. Karta za osigurani prijevoz bit će za autobus prve klase za putovanja do 4 sata i avionska karta turističke klase kada udaljenost kopnom podrazumijeva putovanje dulje od 4 sata.

OGRANIČENJA

Mawdy neće platiti nikakve troškove osim troškova prijevoza, kao što su: soba, pranje rublja, obroci i dodatne usluge.

TROŠKOVI HOTELA ZA OPORAVAK

Mawdy će osigurati usluge hotelske sobe za oporavak osiguranika kada je zbog iznenadne i akutne bolesti ili nesreće osiguranik primljen u bolnicu i treba produžiti boravak po nalogu liječnika, pod uvjetom da je to prihvatilo i odobrilo ovlašteno osoblje Mawdyja. Ova usluga podliježe maksimalnom iznosu utvrđenom u tablici beneficija, ovisno o ugovorenom proizvodu.

Mawdy neće platiti nikakve troškove osim cijene hotelske sobe za oporavak, kao što su: alkoholna pića, pranje rublja, obroci i dodatne usluge.

MEDICINSKI SAVJETI DANI PREKO TELEFONA

Mawdy nudi medicinske savjete u vezi sa zdravljem [Osiguranika/Obitelji] putem video poziva, 24 sata dnevno, 365 dana u godini, o sljedećim temama

- Neželjene reakcije na neke lijekove
- Informacije o nuspojavama i kontraindikacijama lijekova.
- Prehrambene i opće zdravstvene preporuke.
- Učinci i evolucija različitih tretmana
- Po nahođenju medicinskog tima, preporuka za posjet liječniku
- Informacije o bolestima i oboljenjima
- Informacije o dijagnostičkim testovima
- Smjernice u vezi s medicinskim specijalnostima
- Smjernice i informacije o COVID-19

Ova pomoć se ni pod kojim okolnostima ne može uzeti u obzir u svrhu propisivanja i/ili dijagnosticiranja bilo koje vrste bolesti, a njezino pružanje bit će regulirano ograničenjima navedenima u tablici beneficija.

UVJETI RADANJA I/ILI ZAHTJEVI:

- Mawdy ni pod kojim okolnostima neće biti odgovoran za radnje ili propuste Ovlaštenika u pogledu postupanja po liječničkom savjetu, ograničavajući se na odgovaranje na pitanja koja postavi Ovlaštenik, u skladu s pruženim informacijama.
- Ako je potrebno, Mawdyjev medicinski tim preporučit će osiguraniku da ode u najprikladniji bolnički centar.
- Kada je posjet liječniku posljedica hitne kliničke situacije, aktivirat će se hitne službe. U slučaju da je osiguranik ugovorio usluge za rješavanje hitnog slučaja, one će se pružati u skladu s ograničenjima navedenima u tablici pogodnosti ili izravno na trošak osiguranika.

POTRAGA I/ILI LOCIRANJE IZGUBLJENE PRTLJAGE

Mawdy će osiguraniku pružiti usluge potrage za predanom prtljagom koja nije dostavljena na odredište i, kada je to primjenjivo, dati savjet o prijavljivanju krađe ili gubitka prtljage, u skladu s ograničenjima navedenima u tablici pogodnosti.

OPĆE IZUZETKE/PREDNOSTI NISU UKLJUČENE.

S općom primjenom na sve pogodnosti, Mawdy neće imati nikakvu obvezu pružanja bilo koje od usluga pomoći navedenih u ovom ugovoru u onim slučajevima kada događaji koji su doveli do obveze pružanja usluga pomoći proizlaze iz bilo koje od sljedećih situacija:

- a) Bilo koji događaji koji su izravno ili neizravno uzrokovani lošom vjerom osiguranika, njegovim sudjelovanjem u kaznenim djelima ili njegovim prijevaram, krajnje nemarnim ili nepromišljenim postupcima.
- b) Posljedice postupaka osiguranika u stanju duševnog poremećaja ili na psihijatrijskom liječenju.
- c) Izvanredne prirodne pojave kao što su: poplave, potresi, klizišta, blatni odroni, vulkanske erupcije, atipični cikloni, padajući svemirski otpad i meteoriti, te općenito bilo koja izvanredna atmosferska, meteorološka, seizmička, tsunami ili geološka pojava.
- d) Oni koji proizlaze iz terorizma, nereda i građanskih nemira.
- e) Radnje Oružanih snaga, tijela za provedbu zakona ili sigurnosnih tijela.
- f) Ratovi, bez obzira na to jesu li objavljeni, te svi međunarodni sukobi ili intervencije uz upotrebu sile ili prisile.
- g) Oni dobiveni iz radioaktivne nuklearne energije.
- h) Oni koji nastaju kao rezultat sudjelovanja osiguranika u okladama, izazovima ili borbama.
- i) Oni koji nastaju kao rezultat sudjelovanja osiguranika u natjecanjima, turnirima, sportskim treninzima i pripremim testnim događajima ili treninzima.
- j) Profesionalno bavljenje bilo kojim sportom.
- k) Korištenje, kao putnik ili član posade, sredstava zračne navigacije koja nisu odobrena za javni prijevoz putnika, kao i helikoptera.
- l) Oni koji proizlaze iz odricanja ili kašnjenja, od strane osiguranika ili osoba odgovornih za njega, prijevoza koji je predložio Mawdy i koji je odobrila njegova medicinska služba.
- m) Oni koji se odnose na prtljagu koja nije pravilno zapakirana ili identificirana, kao i na lomljivu prtljagu ili lako kvarljivu robu.
- n) Troškovi nastali kada se osiguranik nalazi u svom uobičajenom mjestu prebivališta.
- o) Čarter let

2. Nadalje, Mawdy ni pod kojim okolnostima neće biti obvezan pružiti usluge pomoći, nadoknaditi bilo kakve troškove ili biti na bilo koji način obvezan prema ovom ugovoru u bilo kojem od sljedećih slučajeva:

- a) Bilo koje usluge koje je osiguranik sam dogovorio bez prethodne suglasnosti Mawdyja, osim u slučaju više sile ili hitne potrebe, a to ovisi o prijavi Centru za pomoć u roku od 48 sati od nastanka događaja.

- b) Troškovi medicinske i bolničke skrbi u uobičajenom mjestu prebivališta nakon završetka osiguranog putovanja.
- c) Smrt uzrokovana samoubojstvom ili ozljedama i posljedice pokušaja samoubojstva.
- d) Smrt ili ozljede koje su izravno ili neizravno posljedica kažnjivih djela ili prijevornih radnji osiguranika. Smrt ili ozljede koje su posljedica nesreće koju je osiguranik pretrpio u stanju pijanstva ili pod utjecajem droga, stimulansa ili narkotika koje nije propisao liječnik. U te svrhe, smatra se da je osiguranik u stanju pijanstva kada prelazi granicu u gramima po litri alkohola u krvi ili alkohola u izdahnutom zraku u miligramima po litri, dopuštenu prometnim, cestovnim, propisima o mobilnosti ili njihovim ekvivalentima i važećim zakonskim odredbama u različitim regijama svijeta, što mora potvrditi nadležno tijelo.
- e) Oni koji su se dogodili tijekom putovanja započeli su pod bilo kojom od sljedećih okolnosti:
 - Plaćanje ugovorenog proizvoda (sic).
 - Prije nego što certifikat stupi na snagu.
 - S namjerom primanja liječničke pomoći.
 - Nakon dijagnoze terminalne bolesti
 - Bez prethodnog liječničkog odobrenja, nositelj police bio je na liječenju ili kontroli unutar šest mjeseci prije početka putovanja.

* Bilo koja usluga uzrokovana ili proizašla iz bolesti uzrokovane koronavirusom COVID-19 ili koronavirusom SARS-COV-2, kao i iz bilo kakve mutacije ili promjene u oba.

Zahtjevi koji proizlaze iz straha ili prijetnje od ovih bolesti također su isključeni.

* Oni koji se dogode bilo gdje gdje su lokalna, nacionalna nadležna tijela ili bilo koje nadležno međunarodno tijelo proglasila postojanje endemske, epidemijske ili pandemijske bolesti ili ih navedena tijela ne preporučuju.

- Već postojeća stanja
- Svaka samonanesena ozljeda
- Trovanje iz bilo kojeg uzroka, izvora ili bilo koje prirode (osim incidenata uzrokovanih ili nastalih kao posljedica nesreće).
- Kada nositelj police putuje zračnim taksijima ili zrakoplovima koji ne pripadaju zakonito osnovanoj komercijalnoj zrakoplovnoj tvrtki koju je ovlastio Ured za civilno zrakoplovstvo ili ekvivalent u drugoj zemlji koja uređuje redovne usluge prijevoza putnika.
- Kada nositelj police putuje kao mehaničar pilot na letu ili član posade u bilo kojoj vrsti zrakoplova koja nije komercijalna zrakoplovna tvrtka.
- Kada nositelj police putuje kao putnik u bilo kojem trkaćem, testnom automobilu ili bilo kojem drugom vozilu koje sudjeluje u utrckama i/ili natjecanjima brzine i izdržljivosti.
- Kada osiguranik putuje motociklima, skuterima i drugim sličnim motornim vozilima koja se koriste u poslovne ili profesionalne svrhe.
- Problemi vezani uz trudnoću, kao što su pobačaj, prijevremeni porod, normalni ili abnormalni porodi, carski rezovi, kiretaže i bilo kakve komplikacije trudnoće, poroda ili postporođajnog razdoblja koje nisu upravo one navedene u ovom ugovoru.
- Aktivnosti koje su isključivo uključene uz plaćanje dodatne naknade:
 - Vožnja kanuom, kajakom, veslanje, jedrenje, jedrenje na dasci na mirnoj vodi rijeka, jezera, laguna, brana i morskih područja.
 - Ronjenje s maskom i disalicom. Izleti, trekking, planinarenje, jahanje, polo, izleti terenskim automobilima (4x4), brdski biciklizam, planinarenje, speleologija. Sanjkanje, vožnja motornim

sankama, jet ski, skijanje na vodi, skijanje i snowboarding (practicira se na uređenim stazama). Let balonom na vrući zrak. • Planinarenje, spuštanje užetom, ziplining.

- Sljedeće aktivnosti nisu obuhvaćene: kanjoning, planinarenje, rafting, kajak na divljim vodama, hydrospeed, kitesurfing, spust, podvodno speleološko istraživanje, ronjenje na dah, ronjenje s bocama, lov, podvodni ribolov, enduro, vožnja quadom, ATV vozila, motocross, skakanje padobranom, paragliding, zmajarenje, bungee jumping, skeleton, bobsleighbing, jedrenje u međunarodnim vodama u plovilima koja nisu namijenjena za javni prijevoz putnika, boks, bilo koji oblik hrvanja, borilačke vještine, balonarstvo, zmajarenje, jedriličarenje, ragbi ili bilo koja druga aktivnost koja nije definirana kao uključena u ovu kategoriju.
- Oni koji su spomenuti u svakoj pomoći.

Usluge koje pruža MAWDY vrijede samo i isključivo tijekom važenja rezervacije. Valjanost počinje od trenutka prijave klijenta u hotel, a završava odjavom klijenta iz hotela.

Postupak za korisničku podršku

Osiguranik može nazvati telefonske brojeve (+1) (661) 465-2792, (+34) 930 34 32 91 ili (+52) 555 16 93 897, 24 sata dnevno, 365 dana u godini, navodeći svoje puno ime i prezime, broj rezervacija, datum početka i datum završetka, razlog poziva (opis situacije), mjesto gdje se nalazite, kontaktni telefonski broj(eve) i vrstu usluga koje su vam potrebne.

Također se mogu prijaviti putem e-pošte mawdy_protection_travel@mapfre.com

U slučaju da osiguranik, zbog više sile, ne može komunicirati s Mawdyjem kako bi dobio ovlaštenje za ugovaranje usluga za svoj račun, mora o tome obavijestiti Pozivni centar u roku od sljedećih 48 sati.

Sva dokumentacija koja se odnosi na zahtjev za naknadu troškova podnesenu prema gornjoj klauzuli mora se podnijeti u roku od 30 dana neposredno nakon isteka roka važenja police i/ili putovanja, ovisno o tome što nastupi prije. Svi podnesci podneseni izvan ovog roka neće biti prihvaćeni i **Mawdy** će biti oslobođen svake odgovornosti.

Ovaj proizvod está operado por Mawdy SA de CV, Comercialmente llamado MAWDY M é xico