

# Cancelación

## Términos y Condiciones

## CONDICIONES GENERALES

### PREMISAS:

MINIMO DE DIAS de viaje = 1 día

MÁXIMO DE DÍAS de viaje - 30 DÍAS

Este servicio tiene vigencia desde la fecha de contratación y finaliza en el momento del inicio del viaje.

MAWDY devolverá las cantidades no reembolsables pagadas por el titular (reembolsará los costos hasta 5000€), correspondientes a los servicios de viaje no utilizados, el hospedaje, así como el traslado a su domicilio, siempre que el viaje se cancele antes de su inicio y exclusivamente por una de las causas siguientes sobrevenidas después de la contratación según la tabla de prestaciones del producto contratado y que impidan efectuar el viaje en las fechas contratadas y hasta por los límites establecidos para este servicio:

1. Fallecimiento, accidente o enfermedad grave del titular o familiar directo: padres, cónyuge, hijos y hermanos de este.
2. Por enfermedad grave: se entiende una alteración de la salud no preexistente que implique hospitalización, y que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Asistencia, imposibilite al titular para iniciar el viaje en la fecha consignada en la Tarjeta contratada.
3. Por accidente grave: se entiende un daño corporal no intencional, con una causa externa, que implique hospitalización, y que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Asistencia, imposibilite al titular para iniciar el viaje en la fecha consignada en el Certificado contratado.
4. Si la persona que acompaña al titular en el viaje (se entiende por acompañante la persona que comparte la misma habitación de hotel o la misma cabina de crucero) o un familiar directo: padres, cónyuge, hijos y hermanos del mismo; también poseedora de una Asistencia en Viaje en las mismas condiciones que el anterior, se viese obligada a anular el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente y debido a ello, tenga el titular que viajar solo o ser el titular menor o discapacitado.
5. Daños que, por robo, incendio, o inundación en la residencia habitual del titular o en sus locales profesionales que los hiciera inhabitables o con grave riesgo de que se produzcan mayores daños que justifiquen de forma imperativa su presencia.
6. Convocatoria del titular a requerimiento de Organismos Oficiales del Estado.
7. Convocatoria del titular como parte, testigo o jurado de un tribunal del titular.
8. Convocatoria del titular como miembro de una mesa electoral.
9. Cuarentena médica del titular como consecuencia de suceso accidental.
10. Robo de documentación o equipaje hasta 48 horas antes del inicio del viaje y que imposibilite al titular iniciar el mismo.

11. Incorporación del titular a nuevo puesto de trabajo en empresa distinta de la actual y que no pertenezca al mismo grupo empresarial, con contrato laboral.
12. Traslado imprevisto y obligatorio del titular a un centro de trabajo localizado en distinta ciudad a la de su residencia y por un periodo superior a tres meses.
13. Despido laboral del titular.
14. La entrega en adopción de un niño al titular.
15. Trasplante de un órgano del titular o padres, cónyuge, hijos y hermanos del mismo.
16. Operación de emergencia del titular o padres, cónyuge, hijos y hermanos del mismo.
17. Complicaciones graves del embarazo o aborto involuntario del titular, que por prescripción médica impidan la realización del viaje. Las complicaciones deben ser posteriores a la compra del viaje y según la tabla de prestaciones del producto contratado. Se excluyen partos o complicaciones a partir del 7º mes de embarazo.

## **EXCLUSIONES GENERALES/PRESTACIONES NO INCLUIDAS**

### **RESTRICCIÓN**

Queda excluido todo aquello que no esté expresamente citado en la lista anterior.

## **EXCLUSIONES ESPECÍFICAS CANCELACIÓN**

Además de las Exclusiones Generales a todas las garantías de estas Condiciones Generales no serán objeto de cobertura los hechos siguientes y sus consecuencias:

1. Con carácter general a todas las prestaciones, MAWDY no tendrá obligación alguna a prestar ninguno de los servicios de asistencia a que se refiere el presente contrato en aquellos casos en los que los eventos que den lugar a la obligación de prestar los servicios de asistencia deriven de cualesquiera de los siguientes hechos:
  - a) Los causados directa o indirectamente por la mala fe del titular, por su participación en actos delictivos, o por sus acciones dolosas, gravemente negligentes o de imprudencia temeraria.
  - b) Las consecuencias de las acciones del titular en estado de enajenación mental o bajo tratamiento psiquiátrico.
  - c) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como: inundaciones, terremotos, desprendimientos, corrimientos de tierra, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas atípicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, y en general cualquier fenómeno atmosférico, meteorológico, sísmico, tsunamis o geológico de carácter extraordinario.
  - d) Los derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.

- e) Las actuaciones de las Fuerzas Armadas, de las Fuerzas del Orden Público o Cuerpos de Seguridad.
  - f) Las guerras, con o sin declaración previa, y cualesquiera conflictos o intervenciones internacionales con uso de la fuerza o coacción.
  - g) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
  - h) Los que se produzcan con ocasión de la participación del titular en apuestas, desafíos o riñas.
  - i) Los que se produzcan con ocasión de la participación del titular en competencias, torneos, prácticas deportivas, y pruebas preparatorias o entrenamientos.
  - j) La práctica profesional de cualquier deporte.
  - k) La utilización, como pasajero o tripulante, de medios de navegación aérea no autorizados para el transporte público de viajeros, así como de helicópteros.
  - l) Las derivadas de la renuncia o retraso, por parte del titular o personas responsables por él, del traslado propuesto por la MAWDY y acordado por su servicio médico.
  - m) Las relativas a equipajes que no vayan suficientemente embalados o identificados, así como equipajes frágiles o productos perecederos.
  - n) Los gastos producidos una vez que el titular se encuentre en su lugar de residencia habitual.
  - o) Vuelos charter.
2. Adicionalmente, MAWDY en ningún caso estará obligado a prestar servicios de asistencia o rembolsar gasto alguno u obligado de forma alguna bajo este contrato en cualquiera de los siguientes casos:
- a) Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de MAWDY salvo caso de fuerza mayor o urgente necesidad siempre que lo reporte a la Central de Asistencia dentro de las 48 horas de ocurrido el evento.
  - b) Los gastos de asistencia médica y hospitalaria en el lugar de residencia habitual una vez finalizado el viaje contratado.
  - c) La muerte producida por suicidio o lesiones y secuelas que se ocasionen en su tentativa.
  - d) La muerte o lesiones originadas directa o indirectamente por hechos punibles o acciones dolosas del titular. La muerte o lesiones que resulten de accidentes sufridos por el titular cuando se encuentre en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes no prescritos médicamente. A estos efectos se considerará que se está en estado de ebriedad cuando exceda el límite de gramos por litro de alcohol en la sangre o de alcohol en aire espirado (expirado) de miligramos por litro, permitido por las disposiciones de tránsito, vialidad, movilidad o su equivalente, y además disposiciones jurídicas aplicables en cada país, que debe ser certificada por la autoridad competente.
  - e) Los ocurridos durante un viaje iniciado dándose cualquiera de las siguientes circunstancias:
    - Que el el pago del producto contratado.
    - Antes de la entrada en vigor del certificado.
    - Con la intención de recibir tratamiento médico.
    - Con posterioridad al diagnóstico de una enfermedad terminal.
    - Sin autorización médica previa, habiendo estado el titular bajo tratamiento o control médico dentro de los seis meses previos al inicio del viaje.
    - Cualquier servicio causado o derivado de enfermedad del Coronavirus COVID-19 o del Coronavirus SARS-COV-2, así como de cualquier mutación o variación de ambos. También están excluidos los siniestros producidos como consecuencia del temor o amenaza de estas enfermedades.

- Los acaecidos en cualquier lugar en el que se haya declarado existencia de una enfermedad endémica, epidémica o pandémica por parte de las autoridades competentes locales, nacionales o cualquier organismo internacional competente o figuren como no recomendados por dichas autoridades.
- Padecimientos preexistentes.
- Cualquier lesión auto infligida.
- Envenenamiento de cualquier causa origen o naturaleza (a excepción de aquellos cuya causa u origen sea un accidente)
- Cuando el titular viaje en taxis aéreos o en aeronaves que no pertenezcan a una línea comercial legalmente establecida y autorizada por la Dirección General de Aeronáutica Civil o por su equivalente en cualquier otro país, para el servicio de transporte regular de pasajeros.
- Cuando el titular viaje como piloto mecánico en vuelo o miembro de la tripulación de cualquier tipo de aeronave, distinta a la de una línea comercial.
- Cuando el titular viaje como ocupante de algún automóvil o cualquier otro vehículo de carreras, pruebas o contiendas de velocidad y resistencia.
- Cuando el titular viaje en motocicletas, motonetas y otros vehículos similares de motor utilizados con fines laborales o profesionales.
- Las propias mencionadas en cada asistencia.

## **REQUISITOS DE CANCELACIÓN**

Debe hacerse antes de la vigencia de la póliza.

- Comprobante del boleto de avión y paquete turístico que coincida con la fecha de emisión de la póliza.
  1. Identificación oficial por ambos lados con fotografía vigente del titular (INE, IFE, pasaporte, licencia de manejo, visa).
  2. Carta solicitud que debe contener las siguientes características: (obligatorio)
    - a) Breve descripción de los hechos y motivo de la solicitud del reembolso.
    - b) Datos generales del usuario y/o Beneficiario (nombre, dirección, teléfono, correo electrónico).
    - c) Número de reporte proporcionado por MAWDY.
    - d) Fecha de Servicio.

## **CASOS NACIONALES**

Estado de Cuenta Bancario a nombre del asegurado, (documento del banco no mayor a 3 meses de antigüedad) y que contenga los siguientes datos:

- a) Nombre de la institución bancaria.
- b) CLABE INTERBANCARIA.
- c) Nombre del titular de la cuenta (asegurado).
- d) RFC.



- e) La cuenta proporcionada debe ser únicamente de débito. NO son aplicables cuentas de crédito y capturas de pantalla de celular o cuentas escritas a mano.

## **CASOS INTERNACIONALES**

Estado de Cuenta Bancario a nombre del asegurado, documento del banco no mayor a 3 meses de antigüedad, que contenga los siguientes datos:

- Nombre Del Beneficiario
- Nombre Del Banco
- Swift Code – Bic
- Aba / Routing Number
- Account Number / Iban

La cuenta proporcionada debe ser únicamente de débito. NO son aplicables cuentas de crédito y capturas de pantalla de celular o cuentas escritas a mano.

Para ambos casos (Nacional e Internacional) se requiere también:

1. Factura electrónica del servicio contratado (reserva de hotel) ya sea personal o grupal y del cual requiere reembolso, en formato PDF y XML, dicho documento deberá estar a nombre del asegurado para casos nacionales, para casos internacionales únicamente la factura.
2. Reserva de Hotel, compartir itinerario otorgado por el establecimiento más nota de check in y check out (En caso de aplicar, este punto lo determina la asistenciadora.)

## **PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Si se cumplen con las condiciones requeridas para poder cancelar la reserva, y se tienen todos los documentos requeridos mencionados arriba, se puede proceder con la petición de la cancelación de la reserva.

Se deberá notificar a los teléfonos (+1) (661) 465-2792, (+34) 930 34 32 91, o (+52) 555 16 93 897 (disponible las 24 horas los 365 días del año), indicando su nombre completo, número de reserva, fecha de inicio y de salida, motivo de la llamada (descripción de la situación), teléfono de contacto(s) y la clase de servicios que precise.

También es posible solicitarlos a través de la dirección de correo electrónico [mawdy\\_protection\\_travel@mapfre.com](mailto:mawdy_protection_travel@mapfre.com) siempre que se sigan los pasos y se aporte la documentación justificante necesaria.