

# Protección de viaje

Términos y  
Condiciones

## DEFINICIONES GENERALES

A los efectos de este condicionado se entenderá por:

### ACCIDENTE

Todo suceso súbito e imprevisto que derive de una causa violenta, externa y ajena a la intencionalidad del titular, que ponga en peligro la integridad y salud del mismo, que ocurra dentro del periodo de vigencia contratado y que ocasione en el titular una lesión corporal.

### ACCIDENTE GRAVE

Se entiende un daño corporal no intencional, con una causa externa, que implique hospitalización, y que, ajuicio del Departamento Médico de la Central de Asistencia, imposibilite al titular para iniciar el viaje en la fecha consignada en el Certificado contratado.

### ÁMBITO TERRITORIAL NACIONAL

Zona geográfica en la que se prestarán los servicios a los que tenga derecho por contrato el titular, siendo ésta en todo el mundo.

### ASISTENCIA

Servicios/Asistencias, comercializados por Mawdy, cuyo objeto consiste en resolver incidencias de naturaleza diversa, que se encuentren previstas en las descripciones del presente documento.

### COMPAÑÍA/MAWDY

Se refiere a la sociedad Mawdy, S.A. de C.V., quien comercializa los Servicios objeto del presente documento, los cuales serán prestados directamente o través de su red de Prestadores de Servicios.

### CONTRATO

Documento que contiene los acuerdos y condiciones reguladoras de la prestación del servicio.

### CONTRATANTE

Persona física o moral cuya propuesta de servicio ha aceptado se brinde por Mawdy en los términos y condiciones del Contrato, con base en los datos e informes proporcionados por aquella, quien tiene la obligación legal que se deriva del contrato.

### CONSULTA MÉDICA

Es la atención brindada por un médico general, médico familiar o especialista, dependiendo del nivel de complejidad, incluye un conjunto de actividades mediante las cuales se evalúa el estado de salud y los factores de riesgo biológicos, psicológicos, sociales y culturales de este grupo poblacional, con el objeto de detectar precozmente circunstancias o patologías que puedan alterar su desarrollo y salud.

Cantidad de dinero que Mawdy dedica a la creación o producción de servicios. No incluye el margen de beneficio.

## COSTO NETO

Cantidad de dinero que Mawdy cobra por una asistencia. Incluye el margen de beneficio, gastos de administración, gastos de adquisición, comisión, UDI.

## EMERGENCIA MÉDICA

Aparición repentina de una alteración de la salud del titular, la cual se manifiesta a través de síntomas agudos que ponen en peligro la vida, la integridad corporal o la vitalidad de algún órgano y por lo tanto requiere atención médica inmediata.

## ENFERMEDAD

Alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de alguna de sus partes debida a una causa interna o externa, que se manifiesten por primera vez durante la vigencia del producto contratado; cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un médico legalmente reconocido.

## ENFERMEDAD AGUDA

Evento de corta duración, severo, que altera el estado de salud de la persona; provocando dolor, debilidad u otra manifestación que puede interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales.

## ENFERMEDAD CONGÉNITA

Es aquella que existe en el momento del nacimiento como consecuencia de factores hereditarios, agudización de padecimientos o afecciones adquiridas durante la gestación.

## ENFERMEDAD GRAVE

Es la alteración grave del funcionamiento normal de un individuo o de alguna de sus partes debida a una causa interna o externa, que ponga en peligro una función vital o la vida del mismo.

## EVENTOS

Cantidad de asistencias a la cual tiene derecho el titular dentro de la vigencia.

## LIMITE

Montos máximos dentro de una asistencia que se otorga al Titular, indicado en el contrato de forma puntual o en el condicionado.

## MEDICAMENTOS AMBULATORIOS

Todos los medicamentos recetados o suministrados al paciente sin hospitalización y bajo prescripción médica.

## MEDICAMENTOS POR HOSPITALIZACIÓN

Todos los medicamentos suministrados al paciente mientras está hospitalizado bajo prescripción médica.

## MÉDICO GENERAL

Es el médico especialista en medicina general integral. Forma parte de un equipo interdisciplinario que tiende a tratar al individuo de manera integral y personalizada, teniendo en cuenta su entorno social y sanitario estando capacitado para comprender otras realidades sociales y sanitarias donde deba desempeñarse en el futuro.

## PROVEEDOR

Aquella persona, física o jurídica, que provee o suministra profesionalmente un determinado bien o servicio a otros, como forma de actividad económica y a cambio de una contraprestación.

## SERVICIO SANITARIO

Se refiere a todo aquel servicio que se presta por medio de hospitales, profesionales especializados en la salud.

## TITULAR

Persona física a las que corresponde por contrato el derecho a recibir las prestaciones y servicios contratados y/o establecidos en este contrato.

## VIAJE

Es el trayecto que comprende entre la salida del titular de su domicilio, de manera temporal por motivo de placer, de negocios o de estudios hasta su regreso nuevamente a su domicilio. En todos los casos el titular deberá acreditar fehacientemente la fecha de salida y la duración del viaje, pudiendo Mawdy requerir la presentación de toda la documentación que le sea necesaria para efectuar dicha acreditación. La negativa por parte del titular a presentar dicha documentación, libera a Mawdy de prestar servicio alguno.

## COBERTURAS DE ASISTENCIA.

### ASISTENCIA MÉDICA EN CASO DE EMERGENCIA EN VIAJES.

Mawdy realizará la gestión, coordinación y pago de servicios médicos auxiliares y ambulatorios que se requieran en la atención del titular en caso de una emergencia médica cuando se encuentra de viaje, siempre respetando los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

Si como consecuencia directa de una emergencia (enfermedad o accidente) del titular y a consideración de la red del equipo médico de Mawdy se viera precisado a someterse a servicios auxiliares, ambulatorios o fármacos Mawdy se hará cargo de la coordinación y pago al prestador por estos conceptos hasta agotar el límite de la asistencia.



### CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES:

- Se dará el servicio solo si hay comunicación con Mawdy dentro de las 24 horas siguientes al evento.
- El evento ha de producirse durante la vigencia del contrato.
- En caso de reclamación de gastos reportados dentro del tiempo estipulado y que por causas ajenas al titular Mawdy no lograse ofrecer el servicio en pago directo, el titular tendrá 60 días para presentar la documentación que le sea requerida por Mawdy para pagar las facturas erogadas por el beneficiario.
- Quedan expresamente excluidas todas las enfermedades preexistentes, congénitas y por Covid-19, crónicas o no, conocidas o no por el Titular, las enfermedades en curso de tratamiento, así como sus consecuencias y agudizaciones, aun cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje. Únicamente para el caso de Covid-19 Mawdy reconocerá, la primera atención no se dará continuidad para el tratamiento subsecuente y en caso de duda el médico dictaminador puede solicitar la prueba necesaria para la aceptación o rechazo de las subsecuentes.

### DOCUMENTACIÓN REQUERIDA PAGO DIRECTO:

1. Informe médico firmado por el médico tratante o debe ser una historia clínica con hoja membretada o resumen médico de institución pública de salud.
2. Factura(s) y recibo(s) original(es) de honorarios que cumplan con los requisitos fiscales vigentes y especifiquen el nombre de quien recibe la atención médica:
  - a) Factura a Nombre del titular o beneficiario (en caso de fallecimiento)
  - b) Registro Federal de Contribuyentes (cédula fiscal).
  - c) Número de folio.
  - d) Desglose de gastos hospitalarios.
  - e) Archivo PDF y XLM, sólo si son digitales. La factura debe estar a nombre de una persona física o moral distinta a la empresa de asistencia.
3. Historia Clínica y/o resumen médico emitido por institución o médico que atiende.
4. Estudios que confirme el diagnóstico: Interpretación de estudios de imagen y/o estudios de laboratorio.

### DOCUMENTACIÓN REQUERIDA REEMBOLSO:

Es necesario enviar la documentación al siguiente correo [mawdy\\_protection\\_travel@mapfre.com](mailto:mawdy_protection_travel@mapfre.com).

Es necesario el envío de todos los documentos en formato PDF para la adecuada gestión de las solicitudes, el periodo de trámite será de 5 a 8 días hábiles Teniendo su expediente completo. (no es considerado día hábil sábados, domingos o días festivos)

1. Factura electrónica del servicio contratado 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 (honorarios médicos, hospitalización, medicamentos, hospedaje, servicios ambulatorios "urgencias", terapias, movilidad)
2. Informe médico
3. Póliza o certificado de garantía que respalda la cobertura solicitada.
4. Identificación oficial por ambos lados con fotografía vigente del titular (INE, IFE, pasaporte, licencia de manejo, visa).
5. 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 internacionales:

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

- Nombre Del Beneficiario
- Nombre Del Banco
- Swift Code-Bic
- Aba / Routing Number
- Número de cuenta / 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.

## RESTRICCIONES

- La prestación de servicios dirigidos a prevenir o restaurar la salud a través de acciones que se realicen en beneficio del titular, mediante el pago de una cantidad de dinero.
- Las enfermedades preexistentes, congénitas y/o recurrentes, conocidas o no por el titular, así como también sus consecuencias y agudizaciones. Las mismas serán determinadas por el departamento médico de Mawdy.
- La asistencia por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica.
- Afecciones, lesiones y sus consecuencias o complicaciones producto de tratamientos y atenciones no brindadas por profesionales no pertenecientes al equipo médico de Mawdy.
- Los estados de embarazo, parto, complicación del mismo o interrupción voluntaria del embarazo.
- Toda implantación, reposición y/o reparación de artículos de ortopedia, audífonos, lentes, lentes de contactos.
- Los trasplantes de cualquier tipo de órganos o tejidos.
- Las enfermedades mentales, trastornos psiquiátricos, depresiones o por cualquier tipo de enfermedad mental o nerviosa.
- Asistencia médica hospitalaria si el gasto médico se lleva a cabo en contra de la opinión de un médico.
- Los chequeos o exámenes médicos de rutina.
- Tratamientos cosméticos, cirugía estética o reconstructiva o tratamientos de disminución de peso.
- Tratamientos de rehabilitación o terapia de recuperación física que no sea causado por un accidente no cubierto.
- Todo tipo de enfermedades endémicas y/o epidémicas, así también como SIDA, VIH y enfermedades de transmisión sexual (ETS).
- Enfermedades tales como la del sueño, ataques de apoplejía, epilepsia o epileptiformes.
- Lesiones derivadas de acciones intencionales, tanto en agresiones como contra sí mismo, así como incitación a terceros a cometerlas en perjuicio del titular.
- Las lesiones derivadas de las prácticas deportivas profesionales y amateur.
- Las lesiones producidas por la participación directa o indirecta en manifestaciones y/o protestas.
- Las lesiones que sean consecuencia de intervenciones quirúrgicas o tratamientos médicos ocasionados por un accidente no cubierto.
- Los accidentes considerados legalmente como de trabajo o laborales, consecuencia de un riesgo inherente al trabajo del titular.
- Lesiones a consecuencia de desastres naturales.

## GASTOS ODONTOLÓGICOS

Mawdy prestará a través de su red médica la atención odontológica paliativa, inicial y urgente que requiera el titular en caso de accidente o problemas odontológicos críticos que requieran una atención de urgencia, mientras el titular se encuentre de viaje y el servicio esté vigente. El monto de esta prestación

tiene un límite máximo establecido según el producto contratado incluyendo los límites establecidos en la tabla de prestaciones. Estos servicios están sujetos a tratamiento del dolor, infección y extracción de piezas dentales que requieran tratamiento paliativo, inicial y urgente.

## TRASLADO MÉDICO DE EMERGENCIA

En caso de una urgencia médica (accidente o enfermedad) del titular desplazado en viaje fuera de su localidad de residencia habitual, Mawdy coordinará, cuando sea médicamente necesario, del traslado del titular hasta un centro sanitario convenientemente equipado. El equipo médico de la red de Mawdy decidirá, en función de la situación de urgencia en la que se encuentre el titular, a qué centro sanitario se realizará el traslado, estará en contacto permanente con los médicos que atiendan al titular supervisando que éste recibe la atención adecuada.

## RESTRICCIONES

No se coordinarán en esta prestación los gastos derivados del rescate del titular en caso de que sea necesario. Cualquier gasto que exceda los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

## TRANSPORTE O REPATRIACIÓN DEL TITULAR FALLECIDO

En caso de fallecimiento del titular, Mawdy efectuará los trámites correspondientes y llevará a cabo el traslado o la repatriación de sus restos mortales hasta el aeropuerto más cercano de su lugar de residencia habitual. Los servicios no incluyen servicios funerarios, ni gastos relacionados con la inhumación, cremación, velación u otras ceremonias funerarias. Estos servicios estarán sujetos a las leyes y políticas aplicables en el o los Países respectivos y sujetos a los límites y condiciones de los servicios contratados.

1. Recolección del cuerpo en cualquier lugar donde haya ocurrido el fallecimiento y traslado a la funeraria para su preparación.
2. El embalsamamiento profesional del cuerpo
3. Préstamo del ataúd metálico para su traslado.
4. Trámite consular (documentos ya traducidos)
5. Apostillamiento tesis de embalsamado
6. Apostillado de acta de defunción
7. VoBo de sanidad internacional
8. Permiso de traslado de salubridad
9. Traducción al idioma
10. El traslado terrestre hasta su lugar de origen donde vaya a ser inhumado o cremado.

## RETORNO ANTICIPADO DEL TITULAR POR FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR DIRECTO

Cuando el titular tenga que interrumpir el viaje por fallecimiento de un familiar directo: padres, cónyuge, hijos y hermanos del mismo; Mawdy trasladará al titular a su lugar de residencia habitual o hasta el lugar de inhumación en el país de residencia habitual del titular. A efecto de que Mawdy preste este servicio, el titular deberá proporcionar los documentos o certificados que comprueben o certifiquen el hecho que hubiera producido la interrupción del viaje (certificado de defunción) y deberán estar dentro de los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

## GASTOS DEL HOTEL POR CONVALECENCIA

Mawdy prestará los servicios de una habitación de hotel por convalecencia del titular, cuando por enfermedad aguda y repentina o accidente, el titular haya permanecido internado en un hospital y precise prolongar la estadía por prescripción del médico tratante; y la misma haya sido aceptada y autorizada por

el personal autorizado de Mawdy. Este servicio estará sujeto a un monto máximo determinado en la tabla de prestaciones según el producto contratado.

Mawdy no pagará gasto adicional al costo de la habitación de hotel por convalecencia, tales como: bebidas alcohólicas, lavandería, alimentos y servicios extras.

## TRANSPORTE O REPATRIACION DE LOS ACOMPAÑANTES

Cuando la enfermedad o accidente de uno de los Acompañantes del Titular impida la continuación del viaje, Mawdy coordinará el traslado de los acompañantes que se encuentren viajando con el Titular (hasta un máximo de dos personas) hasta el lugar de residencia habitual.

El boleto de transporte proporcionado será en autobús de primera clase para recorridos iguales o menores a 4 horas y en avión clase turista cuando la distancia por tierra implique viajar más de 4 horas.

## TRASLADO FAMILIAR POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE

Mawdy pondrá a disposición de un familiar directo (cónyuge, padres, hijos, hermanos) del titular un boleto de ida y vuelta en clase turista desde su residencia habitual a fin de acudir al lugar de la hospitalización.

Este servicio estará sujeto al límite máximo determinado por el producto contratado siempre y cuando la hospitalización sea mayor a 5 días.

El boleto de transporte proporcionado será en autobús de primera clase para recorridos iguales o menores a 4 horas y en avión clase turista cuando la distancia por tierra implique viajar más de 4 horas.

## ESTANCIA DE UNA PERSONA POR HOSPITALIZACIÓN DEL TITULAR

En caso de que la hospitalización del titular durante el viaje, sobreviniera de un accidente o enfermedad en el que se ampare al titular mediante este contrato, y por prescripción del médico tratante deba permanecer en éste lugar un periodo superior a cinco días, Mawdy se hará cargo de pagar los gastos de alojamiento de la persona que lo acompañe, en la localidad donde se encuentre hospitalizado éste, el pago de los gastos será hasta el límite que haya sido establecido en la tabla de prestaciones. Los gastos de alojamiento cubiertos no incluyen los gastos de manutención, ni de cualquier servicio adicional solicitado por el acompañante o el titular.

## TRASLADO Y ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES.

Si los menores de dieciséis años que viajan con el titular y por causa de un accidente o enfermedad aguda y repentina o traslado de éste, quedan desatendidos y no pudieran continuar el viaje, Mawdy organizará su regreso a su lugar de residencia habitual o al lugar de regreso establecido en sus boletos aéreos u otros medios de transporte, con un familiar/tutor autorizado por el titular que los acompañe siempre dentro de los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

Incluir el vuelo viaje redondo para el acompañante en caso de que se encuentre solo el menor. El boleto de transporte proporcionado será en autobús de primera clase para recorridos iguales o menores a 4 horas y en avión clase turista cuando la distancia por tierra implique viajar más de 4 horas.

## RESTRICCIÓN

Mawdy no pagará gasto adicional al costo del traslado, como: la habitación, bebidas alcohólicas, lavandería, alimentos y servicios extras.

## GASTOS DEL HOTEL POR CONVALECENCIA





Mawdy prestará los servicios de una habitación de hotel por convalecencia del titular, cuando por enfermedad aguda y repentina o accidente, el titular haya permanecido internado en un hospital y precise prolongar la estadía por prescripción del médico tratante; y la misma haya sido aceptada y autorizada por el personal autorizado de Mawdy. Este servicio estará sujeto a un monto máximo determinado en la tabla de prestaciones según el producto contratado.

Mawdy no pagará gasto adicional al costo de la habitación de hotel por convalecencia, tales como: bebidas alcohólicas, lavandería, alimentos y servicios extras.

## ORIENTACIÓN MEDICA TELEFÓNICA

Mawdy ofrecerá orientación médica respecto de la salud del [Titular/Familia], por videollamada, las 24 horas, los 365 días del año, relativa a los siguientes temas:

- Reacciones adversas a algún medicamento
- Información sobre efectos secundarios y contraindicaciones de medicamentos.
- Recomendaciones higiénico-dietéticas.
- Efectos y evolución de distintos tratamientos
- A criterio del equipo médico, recomendación de acudir a consulta médica
- Información sobre enfermedades
- Información sobre pruebas diagnósticas
- Orientación sobre especialidades médicas
- Orientación e información sobre COVID-19

Esta asistencia, de ninguna manera podrá considerarse con fines de prescripción y/o diagnóstico de ningún tipo de padecimiento y se prestará conforme a los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

## CONDICIONES DE OPERACIÓN Y/O RECLAMACIONES:

- Mawdy no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Titular, respecto del seguimiento de los asesoramientos médicos, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el Titular, de acuerdo con la información proporcionada.
- En caso de ser necesario, el equipo médico de Mawdy recomendará al Titular, acudir al centro hospitalario más adecuado.
- Cuando la consulta derive de una situación clínica de urgencia, se activarán los servicios de emergencia. En el supuesto que el Titular haya contratado los servicios para solventar la emergencia, éstos serán prestados en función de los límites establecidos en la tabla de prestaciones o directamente a cargo del titular.

## BÚSQUEDA Y/O LOCALIZACIÓN DE EQUIPAJE REGISTRADO

Mawdy prestará al titular servicios para la búsqueda de equipaje registrado que no sea entregado en el destino y en su caso, brindará asesoría para denunciar el robo o extravío del equipaje, acatando los límites establecidos en la tabla de prestaciones.

## EXCLUSIONES GENERALES/PRESTACIONES NO INCLUIDAS.

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 chárter.

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 las distintas entidades en los diferentes países, misma que debe ser certificada por la autoridad competente.
- e) Los ocurridos durante un viaje iniciado dándose cualquiera de las siguientes circunstancias:
  - que 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 autoinflingida
- 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.
- Afecciones propias del embarazo como aborto, partos prematuros o partos normales o anormales, cesárea, legrados y toda complicación del embarazo, del parto o del puerperio que no sean precisamente las consignadas en este contrato.
- Actividades incluidas exclusivamente previo pago de una contraprestación adicional: • Canotaje, kayak, remo, velleo, windsurf en aguas tranquilas de ríos, lagos, lagunas, presas y mares. • Snorkeling. • Excursiones, caminatas (trekking), cabalgatas, equitación, polo, excursiones en automóvil todo terreno (4X4), bicicleta de montaña, montañismo, espeleología. • Trineos, moto de nieve, moto acuática, esquí acuático, esquí en nieve y snowboard (practicado en pistas reglamentadas). • Paseo en globo aerostático.
- Escalada, rappel, tirolesa.
- No se cubren las siguientes actividades: barranquismo, alpinismo, rafting, kayak de río rápido, hidrospeed, kitesurf, downhill, espeleología subacuática, buceo en apnea, buceo, caza, caza submarina, enduro, quads, cuatrimotos, moto cross, paracaidismo, parapente, ala delta, bungee jumping, Skeleton, bobsleigh, navegación en aguas internacionales en embarcaciones no destinadas al transporte público de pasajeros, boxeo, lucha en cualquiera de sus modalidades, artes marciales, aerostación, vuelo libre, vuelo sin motor, rugby ni cualquier otra actividad no definida como incluida en esta categoría.
- Las propias mencionadas en cada asistencia. Los servicios a ser brindados por MAWDY tendrán validez única y exclusivamente durante la vigencia de la reserva. La vigencia se iniciará a partir de la hora en que el cliente realiza el check in en el hotel y finaliza en el momento en que el cliente ha realizado el check out del hotel.

Los servicios a ser brindados por MAWDY tendrán validez única y exclusivamente durante la vigencia de la reserva. La vigencia se iniciará a partir de la hora en que el cliente realiza el check in en el hotel y finaliza en el momento en que el cliente ha realizado el check out del hotel.

## Proceso de atención.

**Condiciones Generales**

Se deberá notificar a los teléfonos (+1) (661) 465-2792, (+34) 930 34 32 91, o (+52) 555 16 93 897 las 24 horas los 365 días del año, indicando su nombre completo, número de reserva, fecha de inicio y fin de vigencia, motivo de la llamada (descripción de la situación), el lugar donde se encuentra, 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)

En caso de que el asegurado, por causas de fuerza mayor no se pudiera comunicar con **Mawdy** para obtener la autorización de contratación de servicios por su cuenta, deberá comunicar el hecho ocurrido al Centro de Atención Telefónica obligatoriamente dentro de las 48 horas siguientes.

Toda documentación referida a solicitud de devolución de gastos producidos bajo el amparo de la cláusula anterior deberá ser presentada dentro de los 30 días inmediatos a la finalización de la vigencia de la póliza y/o viaje, lo que ocurra antes. Las presentaciones fuera de este término no serán atendidas y **Mawdy** quedará liberada de toda responsabilidad.

*Este producto está operado por Mawdy S.A. de C.V., comercialmente llamado MAWDY México*