

ANEXO ASISTENCIA PYMES MAPFRE

El presente anexo forma parte integral del CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN Y COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA suscrito el 01 de Diciembre del 2023 entre Mapfre debidamente representada por Roy Eduardo Medina, quien en lo sucesivo y para efectos del presente contrato se le denominará "LA COMPAÑÍA" y MAWDY S.A. debidamente representada por el señor Sébastien Christian C. Kaisin, en su calidad de Gerente General, a quién en adelante se le denominará como "LA CONTRATISTA".

PRIMERA: OBJETO DEL ANEXO

En virtud del presente anexo, MAWDY garantiza la puesta a disposición del LA COMPAÑÍA de una ayuda material inmediata, en forma de prestación de servicios de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente anexo.

SEGUNDA: DEFINICIONES

Para los efectos de este anexo se entenderá por:

BENEFICIARIO: Persona a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del contrato.

LUGAR DE RESIDENCIA HABITUAL: Localidad en la que el beneficiario reside habitualmente, que deberá estar necesariamente en Ecuador.

TERCERA: ÁMBITO TERRITORIAL

El beneficio de estas coberturas será válido en el lugar de residencia habitual del beneficiario con alcance en todo el territorio ecuatoriano, siempre que exista una red de prestadores para poder brindar los servicios que estarán disponibles para todo el país (excepto la provincia de Galápagos), y mientras exista una red de carreteras transitables

CUARTA: SERVICIOS

Asistencias PYMES	LIMITES/ EVENTOS
1. Plomería	Mano de obra y materiales - 5 eventos hasta \$200,
2. Electricidad	Mano de obra y materiales - 5 eventos hasta \$200,
3. Cerrajería	Mano de obra y materiales - 5 eventos hasta \$200,
4. vidrios	Mano de obra y materiales - 5 eventos hasta \$200,
5. Ambulancia	En Caso de accidente en lugar de trabajo 2 eventos hasta \$ 100 por evento
6. Asesoría jurídica telefónica	Asesoría enfocada en empresas PYMES- sin limite
7. Asistencia microinformática	Asistencia telefónica- sin limite

8. Conserje sustituto	a) Colocación de cuadros b) Revisión de tomacorriente c) Instalación de luminarias d) Instalación de ojo mágico e) Lubricación de puertas y ventanas eléctricas f) Instalación de persianas	Hasta 2 eventos al año en combinación
9. Control de plagas	Conexión con los mejores profesionales, con acceso a tarifas referenciales. - sin limite	
10. Mensajero para olvidos	Aplica hasta 2 eventos al año.	

1. Asistencia de Plomería:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones del abastecimiento y/o sanitarias propias del inmueble EL CONTRATISTA, previo acuerdo, enviara un técnico especializado que efectuará la asistencia de emergencia para reparar o realizar el diagnóstico de los daños a consecuencia de la rotura o desperfecto accidental que sufran las instalaciones de abastecimiento de agua fría o caliente propias del inmueble, tuberías enterradas, fugas o pérdidas de agua por rotura de tuberías, codos, acoples de tuberías internas o externas de provisión de agua potable, fugas a causa de daño en empaques de griferías duchas o cualquier terminal de agua, fuga de agua en sanitarios, goteo en terminales de llaves de agua, siempre y cuando el estado de las mismas lo permitan.

Esta cobertura incluye el envío del técnico, así como el costo de materiales y mano de obra necesarios para realizar la reparación de emergencia.

El servicio no tendrá ningún costo para el beneficiario, hasta los límites de acuerdo con su cobertura.

Exclusiones:

- ✓ La reparación de averías o fallas de cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua que no se encuentren dentro o no pertenezcan a la vivienda o inmueble del usuario.
- ✓ La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda o inmueble del usuario.
- ✓ 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 agua de la vivienda o inmueble asegurado.
- ✓ La reparación y mantenimiento de calderas, calefactores, bombas, tanques hidroneumáticos, cisternas, equipos de aire acondicionado o de calefacción central y, en general, de cualquier artefacto electrodoméstico que opere conectado a las cañerías de agua

2. Cobertura de Electricidad:

En caso de la interrupción o ausencia del suministro de energía eléctrica a la vivienda proveniente de falla, avería o desperfecto de las instalaciones propias de la vivienda o inmueble del usuario, tales como instalación de accesorios en terminales eléctricas menores como tomacorrientes, boquillas, interruptores a excepción de descartables. Se enviará a un técnico especializado, que realizará el diagnóstico o reparación para establecer el fluido eléctrico, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

Esta cobertura incluye el envío del técnico, así como el costo de materiales y mano de obra necesarios para realizar la reparación de emergencia.

El servicio no tendrá ningún costo para el beneficiario, hasta los límites de acuerdo con su cobertura.

Exclusiones:

- ✓ La reparación de elementos propios de la iluminación tales como lámparas, bombillas y tubos fluorescentes.
- ✓ La reparación de averías que sufran los artefactos de calefacción, electrodomésticos y, en general, de cualquier avería de aparatos que funcionen por suministro eléctrico.

3. Cobertura de cerrajería

Cuando a consecuencia de cualquier accidente que impida la salida o el ingreso de personas de la vivienda o inmueble por inutilización, cambio o reparación de chapas, cerraduras o pérdida de llaves de puertas y compuertas interiores, exteriores y ventanas, se enviará un técnico especializado que realizará las labores necesarias para permitir el acceso y correcto cierre de dicha puerta y arreglar o en caso necesario sustituir la cerradura de esta.

Esta cobertura incluye el envío del técnico, así como el costo de materiales y mano de obra necesarios para realizar la reparación de emergencia.

El servicio no tendrá ningún costo para el beneficiario, hasta los límites de acuerdo con su cobertura.

Exclusiones:

- ✓ La apertura o reparación de cerraduras de guardarropas, alacenas y bodegas.

4. Cobertura de Vidrios

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal del exterior o interior que forme parte del cerramiento de la PYME, se enviará a la mayor brevedad un técnico que realizará la sustitución siempre y cuando las circunstancias lo permitan.

Esta cobertura incluye el envío del técnico, así como el costo de materiales y mano de obra necesarios para realizar la reparación de emergencia.

El servicio no tendrá ningún costo para el beneficiario, hasta los límites de acuerdo con su cobertura.

Exclusiones:

- ✓ Cualquier clase de espejos.

5. Ambulancia en caso de accidente en lugar de trabajo

En caso de que el beneficiario necesite una ambulancia por emergencia en su lugar de trabajo, podrá mediante llamada telefónica las 24 horas al día los 365 días del año solicitar a la compañía el envío de una ambulancia.

6. Asesoría jurídica

EL CONTRATISTA brindará al dueño de la PYME a través de una conferencia telefónica las 24 horas de día todos los días del año, brindará al beneficiario el soporte necesario a través de nuestro Contact Center en consultas legales en los siguientes ámbitos:

- ✓ Laboral
- ✓ Tributario
- ✓ Societario
- ✓ Civil

7. Asistencia microinformática

Diagnóstico asesoría en problemas de PC y periféricos: En caso de necesidad el afiliado podrá mediante llamada telefónica obtener orientación en auxilio al usuario en la resolución en problemas dudas de utilización de su computadora o accesorios como impresoras, ratones, drivers, otros.

- ✓ Información sobre redes sociales: En caso de necesidad el afiliado podrá mediante llamada telefónica obtener orientación sobre las redes sociales cuales existen, sus principales funcionalidades; características, entre otros.
- ✓ Configuración de la cuenta/ perfil: En caso de necesidad el afiliado podrá mediante llamada telefónica obtener asesoría en cómo crear una cuenta de perfil informaciones importantes, como buscar otros participantes, entre otros.
- ✓ Protección de informaciones: En caso de necesidad el afiliado podrá mediante llamada telefónica obtener asesoría de cómo utilizar las redes sociales, como proteger informaciones, riesgos, que existen en las redes, como dar de baja a sus usuarios/ perfiles.
- ✓ Mantenimiento preventivo: En caso de necesidad el afiliado podrá mediante llamada telefónica obtener orientación en eliminación de archivos no deseados, eliminación de cookies, desfragmentación de disco duro, escaneo del disco.
- ✓ Instalación y reinstalación de programas: En caso de necesidad el afiliado podrá mediante llamada telefónica obtener orientación en antivirus, anti-espías, Microsoft, office, navegadores; mensajería instantánea, edición de imágenes, reproductores de música y videos, administradores de correos electrónicos, utilitarios (adobe acrobat; WinZip, WinRAR, otros).
- ✓ Desinstalación de programas: En caso de necesidad el afiliado podrá mediante llamada telefónica obtener orientación en como desinstalar programas, eliminación de datos vinculados a estos programas posibles impactos en otros aplicativos.

Servicios prestados a través de una conferencia telefónica en el horario de 8:00 a 20:00, sin límite de eventos al año.

8. Conserje sustituto

Pequeños servicios existentes en un hogar ahora pueden ser ejecutados por nuestro equipo de profesionales, con hora programada:

- ✓ Revisión de tomacorrientes
- ✓ Cambio de muebles
- ✓ Colocación de cuadros
- ✓ Instalación de luminarias
- ✓ Colocación de Ojo Mágico
- ✓ Lubricación de Puertas y Ventanas
- ✓ Instalación de duchas eléctricas
- ✓ Instalación de persianas

9. Control de plagas

Bajo solicitud expresa del cliente EL CONTRATISTA le direccionará con los mejores profesionales en los ámbitos de:

- ✓ Fumigación
- ✓ Control de Plagas
- ✓ Asesoría Sanitaria

10. Mensajero para olvidos

A petición del beneficiario EL CONTRATISTA enviará un mensajero que brindará la asistencia únicamente para olvidos emergentes como; entrega de pequeños paquetes, pendrives, documentos, etc.

Para poder brindar esta asistencia es necesario que exista una persona que entregue los artículos olvidados y una persona que reciba los mismos en la PYME.

Cobertura disponible para las ciudades capitales de provincia dentro del perímetro urbano de las mismas. Para la ciudad de Quito se incluyen los valles, en Guayaquil hasta Samborondón y hasta Yunguilla en Cuenca.

QUINTA: PRESTACIONES DEL SERVICIO

1. Obligaciones del beneficiario.

En caso de evento amparado por el presente anexo, antes de iniciar cualquier acción o cualquier pago, el beneficiario deberá llamar a la central de asistencia, con servicio 24/7 y proporcionará los siguientes datos:

- Nombre completo y número del documento de identificación.
- El lugar donde se encuentra y el número telefónico a través del cual MAWDY podrá contactar al beneficiario.
- Descripción del problema y tipo de ayuda que necesita.

Antes de prestar los servicios de asistencia, MAWDY podrá comprobar la veracidad de los datos antes proporcionados.

Queda también establecido que, en caso de que el beneficiario no hubiese llamado previamente a la central de asistencia, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de MAWDY por los gastos ocasionados.

2. Cooperación.

El beneficiario cooperará siempre con MAWDY a fin de permitir el buen desarrollo de la asistencia prevista y se entenderá que el beneficiario renuncia a su derecho de recibir asistencia en caso de que no acepte cooperar ni acepte las instrucciones dadas por el personal de MAWDY.

3. Coexistencia de servicios.

En caso de pluralidad o coexistencia de servicios, MAWDY soportará los gastos debidos al beneficiario en proporción a la cuantía de sus respectivos contratos, siempre que el beneficiario no haya actuado de mala fe, el beneficiario deberá informar los servicios de igual naturaleza que suscriba sobre el mismo interés.

4. Incumplimiento.

MAWDY queda relevado de responsabilidad cuando por fuerza mayor o por decisión autónoma del beneficiario o de sus responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este anexo. Así mismo, las obligaciones que asume MAWDY conforme al presente anexo quedarán limitadas a la prestación de los servicios de asistencia previstos, excluyéndose en todo caso, daños morales, o emergentes, de imagen comercial, daños indirectos, lucro cesante, multas o sanciones, así como cualquier prestación establecida que tenga naturaleza punitiva o de ejemplaridad. Además, la responsabilidad de MAWDY cesará cuando cada uno de los beneficios previstos sean proporcionados al beneficiario.

SEXTA: TARIFAS DEL SERVICIO

Las tarifas por los servicios detallados en la cláusula anterior del presente anexo, serán refacturadas y se incrementará el valor del 25% en cada servicio más impuestos de ley, el pago se lo realizará mensualmente por LA COMPAÑÍA al CONTRATISTA por cada beneficiario informado en las bases proporcionada por LA COMPAÑÍA.

SÉPTIMA: VIGENCIA

El presente anexo tendrá una vigencia desde su fecha de suscripción, y estará supeditada a la vigencia del contrato principal por lo que la terminación de dicho contrato principal implica la inmediata terminación de este anexo. No obstante, lo anterior, la terminación de este anexo no implicará necesariamente la terminación del contrato principal y los otros anexos que existieren sin perjuicio de que pueda ser terminado el presente anexo de manera anticipada por cualquiera de las partes en cualquier momento, bastando para ello una comunicación por escrito a la otra parte con al menos 30 días de anticipación a la fecha deseada de terminación.

Las partes podrán dar por terminado el presente anexo, además, por cualquier de las causas señaladas en la Ley y en el contrato principal.

Las Partes aclaran que Los Planes de Asistencia que se hubieran suscrito durante la vigencia del presente anexo deberán mantenerse vigentes hasta la finalización del plazo acordado en cada uno de ellos, por lo cual, las partes respecto de los mismos deberán continuar con el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el presente contrato en los mismos términos y condiciones acordados en el presente anexo y el contrato principal, pero lo anterior no se interpretará bajo ninguna circunstancia como prórroga de este contrato o como renuncia a la terminación del mismo.

OCTAVA: PORCENTAJE DE UTILIZACION DE SERVICIO

Revisión de tarifas cuando el porcentaje de utilización del servicio supere 45 % la revisión se hará de forma trimestral.

NOVENA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Las Partes declaran conocer y aceptar la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, así como también normativa secundaria y regulaciones relacionadas con la materia. En esta línea, manifiestan expresamente que antes y durante la celebración y ejecución del presente Contrato se ha cumplido a cabalidad con todas las disposiciones normativas de protección de datos personales según sus roles.

En esta línea, LA COMPAÑÍA reconoce ser el responsable del tratamiento de los datos personales de sus clientes, pero para el cumplimiento del presente los datos personales del titular son compartidos a MAWDY para ejecutar como finalidad el servicio para la prestación y coordinación de servicios de asistencia contemplados en este anexo. En virtud de esto, MAWDY funge como encargo del tratamiento de datos personales respecto de los tratamientos antes detallados. El Encargado declara conocer con claridad el alcance de las finalidades detalladas y, en consecuencia, los límites

de los tratamientos de los datos personales que puede llevar a cabo en cumplimiento del presente encargo. En caso de realizar tratamientos distintos o por fuera de las finalidades autorizadas por el titular y por la Ley, el Encargado será el único responsable de dicho incumplimiento legal frente al titular, la autoridad competente y terceros en general.

Las Partes declaran que los tratamientos de datos personales antes mencionados se realizan conforme a la normativa aplicable y se han implementado las medidas de protección necesarias para la realización de dichos tratamientos las cuales garantizan la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales, son adecuadas de acuerdo con la realidad del tratamiento.

DÉCIMA: TERMINACIÓN ANTICIPADA

El presente anexo podrá terminar de forma anticipada por cualquiera de las causas contempladas en la Ley y en el contrato principal.

Adicionalmente, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el presente anexo en cualquier momento y sin que medien circunstancias especiales, bastando para ello solo una comunicación por escrito a la otra parte con al menos 30 días de anticipación a la fecha deseada de terminación.

De igual manera, la vigencia de este anexo está supeditada a la vigencia del contrato principal por lo que la terminación de dicho contrato principal implica la inmediata terminación de este anexo. Así mismo, la terminación de este anexo no conlleva por si sola la terminación del contrato principal y los otros anexos que existieren.

DÉCIMA PRIMERA: RATIFICACIÓN

El presente anexo se firma en la ciudad de Quito en tres ejemplares, el 20 de Octubre del año 2025

ROY
EDUARDO
MEDINA
AGUILAR

Firmado
digitalmente por
ROY EDUARDO
MEDINA AGUILAR
Fecha: 2025.11.07
14:33:54 -05'00'

ROY MEDINA
PRESIDENTE EJECUTIVO
MAPFRE Ecuador Compañía de
Seguros S.A.

SÉBASTIEN CHRISTIAN C. KAISIN
GERENTE GENERAL
MAWDY S.A.