

Es necesario enviar la documentación al siguiente correo **app-mx_asist_re@mexicoasistencia.com.mx** Cualquier duda o comentario, favor de comunicarse al número telefónico (55)5169 – 3802 de lunes a jueves de 9:00 a 19:00 hrs. y viernes de 9:00 a 17:00 hrs.

Es necesario el envío de todos los documentos en formato PDF para la adecuada gestión de las solicitudes, el periodo de espera para recibir su expediente será de 90 días naturales a partir de que le fue pre aprobada la opción de reembolso vía telefónica, después de este periodo de espera el caso será finalizado en sistema. Entregado su expediente en tiempo y completo, la gestión de dictamen será de 5 a 8 días hábiles (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
2. Póliza o certificado de garantía que respalda la cobertura solicitada.
3. Tarjeta de circulación vigente del vehículo asegurado.
4. Identificación oficial por ambos lados con fotografía vigente del titular (INE, IFE, pasaporte, licencia de manejo, visa, cédula de ciudadanía, cédula de residente).
5. Carta solicitud que contenga 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 México Asistencia. (obligatorio) de no contar con número de reporte, demostrar el intento de notificación dentro del mismo tiempo establecido y conforme a los términos y condiciones de cada programa ya sea vía chat web, WhatsApp, vía telefónica, por App de atención, o cualquier medio que México asistencia tenga disponible para su atención. Sin este soporte no es procedente un reembolso.
 - d. Fecha de servicio

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

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

La cuenta proporcionada debe ser únicamente de débito. NO son aplicables cuentas de crédito, capturas de pantalla de celular desde la app bancaria o cuentas escritas a mano dentro de la carta solicitud o cuerpo del correo.

7. Carta liberación de corralón (en caso de aplicar) validarlo vía telefónica si tiene dudas sobre este apartado.

8. Para Movilidad y/o Estadía: Carta Ingreso y Dictamen del Taller al que se ingresa el vehículo en caso de aplicar (se verificará el tipo de servicio y la previa autorización de la central de asistencia para el pago de este rubro) validarlo vía telefónica si tiene dudas sobre este apartado.

IMPORTANTE

Si el Titular o Asegurado no tiene cuenta bancaria, si el titular es menor de edad, si el contratante otorgó derecho de póliza a otra persona o por alguna circunstancia requiere que el reembolso se realice a otra cuenta bancaria que no esté a su nombre, es indispensable lo siguiente:

- Carta cesión de derechos simple, donde el titular indique a quien otorgará los derechos, deberá estar firmada por ambas personas y respaldada por la identificación oficial de éstos. (indispensable)

En caso de que la factura sea emitida a nombre de una razón social moral, para solicitar el reembolso, se requiere de:

- Acta constitutiva de la compañía, • poder notarial actualizado • Identificación del representante legal de la compañía.

Todos los pagos autorizados se realizan únicamente vía transferencia electrónica de fondos por lo que verificar la cuenta CLABE que proporciona es fundamental.

Tomar en cuenta que, para esta cobertura, no se cubren alimentos, gastos de recreación, primera necesidad o excedentes derivados de dicha solicitud.

Los pagos son realizados únicamente conforme a las coberturas establecidas del servicio contratado vigente, por asegurado.

Nota: De ser requerida información adicional para completar o revalorar el expediente, se notificará, debiendo cumplir con la entrega para continuar el proceso.

“La recepción de dichos documentos no compromete el resultado del reembolso”

Consultar aviso de privacidad: <https://www.mawdy.com.mx/aviso-privacidad/>