

SUSCRIPTOR	: MOVISTAR
Nombre del Programa	: PROGRAMA SERVICIO ASISTENCIA 505 MOVISTAR
Código de Programa	: 547
Fono de Asistencia	: <b>505</b>

**CONDICIONADO GENERAL DE SERVICIOS**

<b>PROGRAMA SERVICIO ASISTENCIA 505 MOVISTAR</b>		
<b>Servicios Hogar</b>	<b>Tope de servicios anual</b>	<b>Tope por servicio</b>
Servicio de asistencia Plomería, Vidriería y Cerrajería, electricidad	3	UF 2,5
Servicio de armado de muebles nuevos	3	UF 2
Servicio de asistencia instalación de lámparas y luminarias		UF 3
Servicio de asistencia instalación de cortinas	2	UF 3
Servicio de asistencia instalación barras de seguridad baños	1	2 barras
Servicio de asistencia instalación barras de seguridad escala	1	1 barra
Servicio de asistencia instalación de piso antideslizante	1	20 Mts <sup>2</sup>
Servicio de asistencia perforación de muros (instalación de cuadros)	2	3 Cuadros
Servicio de sanitización Hogar	2	50 Mts <sup>2</sup>
Servicio de asistencia PC remota	3	Ilimitado
Servicio de asistencia creación de redes sociales	3	Ilimitado
Servicio de asistencia configuración de móvil telefónico	Ilimitado	Ilimitado
<b>Servicios de asistencia Vial</b>	<b>Tope de servicios anual</b>	<b>Tope por servicio</b>
Servicio de asistencia remolque automotriz	3	UF 3
Servicio de asistencia cambio de neumáticos automotriz	3	UF 3
Servicio de asistencia sanitización Automotriz	2	1 vehículo
Servicio de asistencia traslado urgencia por accidente en scooter o bicicleta	2	20 Km
Servicio de asistencia traslado urgencia por robo de scooter o bicicleta	2	20 Km
Servicio de asistencia reparación básica vía pública scooter o bicicleta	2	UF 2
<b>Servicios de asistencia salud</b>	<b>Tope de servicios anual</b>	<b>Tope por servicio</b>
Toma de examen PCR rápido COVID19	3	UF 2
Toma de exámenes de laboratorio	Ilimitado	Ilimitado

## I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES:

1. El presente documento establece las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el **PROGRAMA SERVICIO ASISTENCIA 505 MOVISTAR**.
2. El **PROGRAMA SERVICIO ASISTENCIA 505 MOVISTAR** brindará a sus suscriptores y/o Usuarios (en adelante SUSCRIPUTOR), servicios de asistencia las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año a través del operador del servicio, la empresa, American Assist Chile.
3. A solicitud del SUSCRIPUTOR o sus Beneficiarios al contact center, **PROGRAMA SERVICIO ASISTENCIA 505 MOVISTAR** a través del operador del servicio American Assist Chile, dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier urgencia o solicitud de información o referencias, sujetándose para ello a las condiciones del presente documento.

## II. DEFINICIONES GENERALES DEL PLAN DE ASISTENCIA:

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

**TELEFÓNICA CHILE S.A.:** En adelante **MOVISTAR**.

**AMERICAN ASSIST CHILE:** En adelante compañía / empresa de asistencia.

**SUSCRIPUTOR:** Es la persona física titular de **MOVISTAR** y que se haya adherido al **PROGRAMA SERVICIO ASISTENCIA 505 MOVISTAR**. Propietario del certificado del servicio.

**UF:** Unidad de Fomento (Unidad económica de la República de Chile).

**PESOS:** La moneda de curso legal vigente en la República de Chile.

**BENEFICIARIO(S):** Son aquéllos que, junto al SUSCRIPUTOR, podrán hacer uso de las asistencias descritas y de acuerdo con programa contratado descritas en este condicionado. Se considerarán beneficiarios:

- El cónyuge.
- Hijos y/o dependientes menores de 18 años del SUSCRIPUTOR. Cubre a hijos que estén aun estudiando mayores hasta 24 años y dependan económicamente del SUSCRIPUTOR. Si el contratante es soltero y sólo vive con sus padres, también cubre a los padres.
- Convivientes y/o Parejas (Entendiendo por convivientes o parejas a aquellos que viven bajo el mismo techo del suscriptor, pero no han contraído matrimonio en los términos definidos por el Código Civil Chileno). Solo un beneficiario por año de vigencia.

**DOMICILIO:** Es el lugar de uso habitacional del SUSCRIPUTOR dentro del territorio nacional el cual ha registrado en la base de datos de la empresa de asistencia, con máximo 1 domicilio.

**PAÍS DE RESIDENCIA:** Para fines de este condicionado (La República de Chile).

**RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio habitual que manifieste tener el SUSCRIPUTOR de **MOVISTAR**, o cualquier otro domicilio que el SUSCRIPUTOR haya notificado a **MOVISTAR** con posterioridad al uso de los servicios, siempre que se encuentre dentro del territorio nacional. Domicilio que será considerado como el del

---

SUSCRIPTOR para los efectos de los servicios de asistencia materia del presente documento, especialmente para los servicios denominados como kilómetro cero.

**REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del SUSCRIPTOR que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los servicios de asistencia.

**SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho o acto del hombre o accidente ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el documento, que da derecho a la prestación de los servicios.

**ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales de forma imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad), durante la vigencia del contrato de asistencia al cual esté condicionado.

**URGENCIA:** Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental, reportado inmediatamente después de ocurrido, que ponga en riesgo la integridad física del SUSCRIPTOR o Beneficiario, así como la seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia, con un carácter máximo de cuarenta y ocho (48) horas a consecuencia de un evento cubierto.

**FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece la compañía de asistencia estarán a disposición de sus suscriptores o usuarios, suscritos al programa de asistencia.

**PROGRAMA ASISTENCIA:** Los programas de asistencia son el conjunto de servicios de asistencia que el SUSCRIPTOR o BENEFICIARIO de ASISTENCIA tienen derecho a solicitar y recibir según el plan contratado por el SUSCRIPTOR de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente condicionado.

**TERRITORIALIDAD:** El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan comenzará a partir del kilómetro cero, es decir, donde quiera que el Beneficiario o SUSCRIPTOR se encuentren, dentro del territorio de la República de Chile Continental.

### III. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS:

#### SERVICIOS HOGAR

#### **SERVICIO DE ASISTENCIA PLOMERÍA, VIDRIERÍA Y CERRAJERÍA, ELECTRICIDAD**

##### **PLOMERÍA:**

Cuando se produzca rotura de las conducciones fijas de agua del interior del domicilio, la empresa de asistencias coordinará con la mayor prontitud posible, la visita de un operario que realizará la reparación de urgencia precisa para que la avería quede subsanada, siempre y cuando el estado de tales instalaciones y de su entorno lo permitan.

---



# Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS



AMERICAN ASSIST

## Condiciones del Servicio

La asistencia cubre la reparación de llaves con filtración de agua (si la llave no puede ser reparada, el suscriptor debe aportar una nueva para su instalación si así lo requiere), filtraciones de estanques de baños, filtración en sifones, filtración en cañerías visibles y similares. Para esto el suscriptor debe tener visible y detectada la fuga de agua y estar completamente despejada el área de trabajo.

Este servicio debe ser reportado a la compañía de asistencias oportunamente, con máximo de 48 horas después de ocurrida la urgencia.

### **Exclusiones del servicio**

- Solicitudes reportadas después de 48 horas desde ocurrida la urgencia.
  - Las reparaciones de averías o artefactos que se encuentren fuera de la vivienda del suscriptor, entendiéndose como en patio, antejardín, jardines laterales y similares. Todo lo que se encuentre fuera de la vivienda.
  - Las reparaciones de averías y filtraciones en cañerías de alimentación de agua potable o de artefactos conectados a éstas que no pertenezcan a la vivienda del suscriptor.
  - Cualquier tipo de repuesto, accesorio o artefacto que requiera ser reemplazado, como llaves, grifería, flexibles y mangueras de ducha, mangos de ducha, sifones y desagües de cualquier material distinto de PVC.
  - La reparación, reubicación, desmonte, instalación y/o reemplazo de receptáculos y soportes de tina, ducha, lavamanos, lavaplatos, W.C., estanque y similares.
  - La reparación de averías propias de cualquier elemento ajeno a conducciones o cañerías de alimentación de agua potable de la vivienda.
  - La reparación de averías en la red de gas o calefactores (Calefón, termos, estufas y similares.)
  - La reparación de averías que se deriven de humedad o filtraciones, así como los daños de albañilería y/o carpintería que se pudiesen ocasionar.
  - Los daños causados por la naturaleza.
  - Cualquier tipo de trabajo o reparación de manifold o medidores de agua.
  - La reparación del medidor de consumo del servicio de agua y su llave de paso.
  - Fugas asociadas a piscinas o circuitos de riego automático.
  - Cualquier trabajo en Cañerías Tipo Pex – Poli fusión u otras distintas de PVC o cobre de medidas ½" o ¾" y cañerías de calefacción o asociadas a artefactos de calefacción.
  - Matrices de red de agua (cañerías, tee, uniones y codos de éstas).
  - Válvulas tipo Roca.
  - Modificaciones o cambio de cañerías en general.
  - Trabajos de albañilería y de carpintería previos y/o posteriores a cualquier reparación asociada a las coberturas del servicio de plomería.
  - Movimiento de muebles, picado y/o recubrimiento de muros, cerámicos, azulejos y similares.
-



# Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS



## Condiciones del Servicio

- 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 Suscriptor.
- El cambio o reposición de llaves de lavamanos, lavaplatos o de paso (éstas las aportará el suscriptor a su gusto y elección).
- El cambio o reposición de válvulas de descarga de W.C. Europa y/o Duales.
- La reparación o reposición de averías propias de grifos, cisternas, depósitos, calderas, calentadores o calefones junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, u otro aparato doméstico conectado a las tuberías de agua y, en general, de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda.
- Arreglo de canales y bajantes de agua exteriores de la vivienda.
- Reparación de goteras en techos, cielos o muros.
- Destapes de ductos, cañerías y/o artefactos de descarga de aguas (W.C., tina, lavamanos, lavaplatos, desagües, cámaras, alcantarillados, pozos, fosas sépticas y similares.)
- Destape o limpieza de cañerías de alimentación de agua potable.
- Limpieza general de pozos o fosas sépticas.
- Trabajos en altura (altura máxima de 2 metros).
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en que la compañía de asistencias determine que existió manipulación o intervención del SUSCRIPTOR o de terceros.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios o condominios o en instalaciones de propiedad de la empresa sanitaria correspondiente.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación de verticales de edificios y condominios.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en negocios, locales comerciales o inmuebles destinados al uso comercial.
- Detección de fugas de agua o de gas.

### **VIDRIERÍA:**

Cuando a consecuencia de un hecho imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de puertas o de ventanas exteriores y se genere una necesidad inmediata de reposición de vidrios, que formen parte del perímetro horizontal del domicilio del suscriptor, poniendo en riesgo la seguridad de éste, sus ocupantes, o de terceros, se coordinará a la brevedad la visita de un técnico para solucionar esta eventualidad, siempre y cuando las condiciones de la infraestructura, del día y la hora lo permitan. La cobertura del servicio incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

Este servicio debe ser reportado a la compañía de asistencias oportunamente, con máximo de 48 horas después de ocurrida la urgencia.

---



# Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS



AMERICAN ASSIST

## Condiciones del Servicio

### **Exclusiones del servicio:**

- El servicio no incluye modificaciones ni mejoras a las instalaciones ya existentes.
- Trabajos en altura (máximo 2 metros de altura).
- Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación, en caso de una rotura, no formen parte del perímetro horizontal de la vivienda.
- Roturas de vidrios por fenómenos naturales y por condiciones climáticas extremas: Terremotos, Inundaciones, Temporales, Maremotos, Erupciones volcánicas, entre otros fenómenos atmosféricos catastróficos.
- Vidrios que a pesar de formar parte del perímetro horizontal del DOMICILIO sean vitrales, tipo bronce, de colores, vidrios espejo, ahumados, foto cromáticos, pigmentados, polarizados o similares. En cuyo caso se repondrá un vidrio normal transparente incoloro que sirva con el propósito de resolver la urgencia.
- No cubre preexistencias.
- Solicitudes reportadas después de las primeras 48 horas corridas desde ocurrida la urgencia.
- Quedan excluidos de cobertura la reposición de vidrios termo paneles, vidrios laminados, templados o de seguridad.
- Quedan excluidos de cobertura vidrios interiores que no pertenezcan al perímetro horizontal del inmueble del Suscriptor.
- Ventanas o tragaluces en cielos o techos.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en que la compañía de asistencias determine que existió manipulación o intervención del SUSCRIPTOR o de terceros.
- Cualquier tipo de trabajo o instalación de cristales en negocios, locales comerciales, empresas o en espacios comunes de edificios y condominios.
- La asistencia no se responsabiliza por la reposición de cristales en la eventualidad de que el SUSCRIPTOR rompa alguna ventana para poder acceder al DOMICILIO en caso de no poder ingresar por la puerta de acceso principal.

### **CERRAJERÍA**

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental como pérdida, extravío o robo de llaves o inutilización de la cerradura por intento de robo del DOMICILIO del suscriptor, no sea posible la apertura de la vivienda, y el SUSCRIPTOR quede imposibilitado de ingreso al domicilio, la empresa de asistencia coordinará, con la mayor prontitud posible, la visita de un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer la apertura, de la puerta principal de acceso al domicilio.

El SUSCRIPTOR podrá solicitar los servicios de cerrajería en los siguientes escenarios:

---



# Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS



## Condiciones del Servicio

- En caso de extravío o robo de llaves, el SUSCRIPTOR podrá solicitar apertura de la puerta de acceso principal del DOMICILIO y cambio de cilindro con entrega de llaves (apertura corresponde a un evento y cambio de cilindro otro evento).
- En caso de que el SUSCRIPTOR no pueda ingresar o salir del DOMICILIO podrá solicitar la apertura de la puerta de acceso principal.
- En caso de inutilización de la chapa de la puerta de acceso principal por robo o intento de robo, el SUSCRIPTOR podrá solicitar la instalación de una nueva chapa (ésta debe ser aportada por el SUSCRIPTOR a su gusto y preferencia).

Este servicio debe ser reportado por el SUSCRIPTOR titular a la compañía de asistencia oportunamente, con máximo de 48 horas después de ocurrida la urgencia. Cada chapa o cerradura se considera un evento utilizado. Este servicio solo puede ser solicitado por el titular y solo será realizado en presencia de éste, quien deberá acreditar propiedad o relación directa con el domicilio para evitar aperturas a terceros y por seguridad de los bienes.

### **Exclusiones del servicio:**

- La apertura, cambio o reposición de cerraduras o chapas y puertas que impidan el acceso a partes internas del inmueble o puertas interiores.
  - Reparación o apertura de picaportes, aldabas o similares.
  - La apertura de chapas, reparación de chapas o cerraduras o cualquier evento preexistente o cuyo origen sea anterior al inicio de vigencia del suscriptor.
  - La apertura, cambio, reposición o reparación de cerraduras de guardarropas, despensas y alacenas, así como cualquier otra puerta que no forme parte del acceso principal del domicilio del suscriptor.
  - La reparación y/o reposición de cerraduras o chapas dañadas o inutilizadas por efecto del desgaste natural u obsolescencia.
  - La reparación, reposición o instalación de puertas, rejas, portones o cortinas metálicas.
  - En caso de que el suscriptor tenga acceso por una puerta secundaria, no tendrá cobertura dado que no implica urgencia.
  - Protecciones de puertas, rejas y portones.
  - Las chapas eléctricas, citófonos y videoporteros.
  - La mantención de las chapas de la vivienda.
  - Apertura o reparación de candados.
  - Las copias de llaves al suscriptor si no están derivadas de un cambio de combinación derivado de extravío de llaves o de un robo o intento de robo.
  - Cualquier tipo de trabajo o reparación en que la compañía de asistencias determine que existió manipulación o intervención del SUSCRIPTOR o de terceros.
-



# Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS



## Condiciones del Servicio

- Cualquier tipo de trabajo, apertura o reparación de chapas o cerraduras ubicadas en negocios, locales comerciales, empresas o en espacios comunes de edificios y condominios.
- La compañía de asistencia no se responsabiliza por la reposición de cristales en la eventualidad de que el SUSCRIPTOR rompa alguna ventana para poder acceder al DOMICILIO en caso de no poder ingresar por la puerta de acceso principal.

### **ELECTRICIDAD:**

Cuando a consecuencia de una avería en las instalaciones particulares del DOMICILIO del suscriptor se produzca falta de energía eléctrica en toda o en alguna de sus dependencias, la compañía de asistencias coordinará, con la mayor prontitud posible, la visita de un técnico que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer el suministro eléctrico, siempre que el estado de la infraestructura del domicilio y la instalación eléctrica lo permita. Para esto, el SUSCRIPTOR debe tener identificado el lugar de la falla o corte. Este servicio debe ser reportado a la compañía de asistencia oportunamente, con un máximo de 48 horas después de ocurrida la urgencia.

Para el correcto funcionamiento de la red eléctrica en el domicilio, se recomienda que esta tenga una potencia de 20 a 25 amperes en el empalme del medidor de electricidad y una línea eléctrica (cable) mínima de 1,5 mm para que pueda soportar correctamente y sin riesgos el consumo del domicilio. Si la potencia es inferior o la línea eléctrica es inferior a 1,5 mm, corre riesgos de sobrecarga, cortes de corriente y sus posibles consecuencias. La compañía de asistencias se exime de responsabilidad en los daños producidos por los efectos de la sobrecarga en la red eléctrica del domicilio.

Para conocer la potencia de su domicilio o para aumentar la potencia de la red eléctrica, debe comunicarse directamente con la compañía de electricidad correspondiente a su domicilio.

### **Exclusiones del servicio:**

- La detección del corte eléctrico o falla.
  - La reparación propia de elementos de iluminación, tales como lámparas, ampollitas o fluorescentes, u otro artefacto que utilice electricidad para su funcionamiento.
  - La reparación de tableros eléctricos.
  - La revisión y reparación de instalaciones eléctricas, cableados y/o puntos eléctricos cuyo montaje no se encuentre adecuado a la normativa SEC vigente.
  - La modificación o renovación del cableado eléctrico del domicilio.
  - La modificación y/o reubicación de enchufes, soquetes, interruptores, cajas eléctricas, interruptores automáticos, tableros eléctricos.
  - La reparación de averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico.
-





# Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS



## Condiciones del Servicio

- La reparación o revisión de maquinarias, artefactos o cualquier otro aparato que funcione con alimentación eléctrica.
- La instalación, reubicación, revisión o reparación de Circuitos Cerrados de Televisión (CCTV) o cámaras de seguridad, sus conectores y cableado.
- Trabajos para aumentar la potencia de la red eléctrica.
- Trabajos en altura (máximo 2 metros de altura).
- No cubre la reparación, instalación y/o la reubicación del medidor o remarcadores.
- Los trabajos de albañilería como desmontar y montar artefactos y muebles, retiro e instalación de cerámicas o azulejos, revestimiento de muro, pintura y similares.
- Teléfonos o Citófonos, timbres y redes asociados a éstos.
- Diferenciales, Timmer, transformadores, caja empalme, regletas, medidores, calotas, tableros (embutidos y sobrepuestos).
- Portones eléctricos o cercas de protección.
- Revisión y reparación de iluminación, cableado y alimentación eléctrica de piscinas, aires acondicionados, extractores de aire u otros elementos o artefactos conectados a la red eléctrica.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en que la compañía de asistencias determine que existió manipulación o intervención del SUScriptor o de terceros.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación del tipo eléctrico en espacios comunes de edificios y condominios.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en negocios, locales comerciales o inmuebles destinados al uso comercial.

### **SERVICIO DE ARMADO DE MUEBLES NUEVOS**

Si el suscriptor necesita realizar armado de algún mueble que haya adquirido, la Compañía pondrá a disposición técnicos calificados para realizar la instalación y armado, específicamente estos muebles son aquellos que en su compra adjuntaron un instructivo o catálogo original de armado o bien que sea provisto exclusivamente por el suscriptor o que son de complejidad su instalación. El técnico se apersonará al domicilio previa autorización del suscriptor para poder armar el mobiliario.

Sólo para muebles nuevos, sin importar el tamaño de éste, siempre que su armado sea posible para una sola persona y que no exceda más de 2 horas de tiempo. El servicio incluye el costo de las herramientas para revisión y armado del mueble, traslado de técnico y mano de obra.

Los accesorios o materiales del mueble para terminar su armado deberán ser provistos por el suscriptor. Cada 2 muebles armados se consideran un evento utilizado. Este servicio deberá ser programado con un plazo mínimo de 6 días de anticipación. Servicio considera el armado de muebles de dimensiones tales que puedan ser realizados solo por una persona.

---



# Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS



## Condiciones del Servicio

### **Exclusiones del servicio:**

- No se aplica en muebles ya instalados.
- Instalación de muebles en muros, en altura o en cualquier lugar del domicilio. Servicio solo considera el armado.
- Desmonte, retiro o desarme de muebles ya instalados.
- No se retiran escombros o sobrantes del servicio.
- El armado de cualquier artefacto distinto de muebles.
- Muebles que se encuentren con avances en su armado o previamente manipulados.
- Muebles que, aunque sean nuevos, hayan sido retirados de su embalaje original y muebles cuyo embalaje haya sido abierto.

### **SERVICIO DE ASISTENCIA INSTALACIÓN DE LÁMPARAS Y LUMINARIAS**

Si el SUSCRIPTOR necesita cambiar lámparas o luminarias en el interior de su domicilio, la compañía de asistencias coordinará la visita de un técnico especialista para realizar estas tareas. El servicio incluye el traslado del técnico y mano de obra. Los artículos, accesorios y materiales que necesiten ser reemplazados deben ser provistos o aportados por el SUSCRIPTOR. La instalación se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para estos efectos, vale decir, existencia de arranques eléctricos y cableados en general. El servicio de instalación no incluye la creación o modificación de arranques eléctricos. La instalación de luminarias se limita a una altura máxima de 2,5 metros.

### **Exclusiones del servicio:**

- Todo tipo de revisión, reparación, mantención, instalación, reubicación o modificación a la red eléctrica del domicilio y sus puntos eléctricos (enchufes, interruptores, cajas de distribución, soquetes y similares), interruptores automáticos, medidores, remarcadores, disyuntores, dimmers, diferenciales, tableros eléctricos y otros elementos conectados a la red eléctrica, que regulen y complementen la alimentación eléctrica del domicilio así como también de los artefactos y electrodomésticos que necesiten electricidad para su funcionamiento.
  - La revisión y reparación de lámparas, ampolletas, fluorescentes u otro artefacto lumínico.
  - La detección de cortes eléctricos.
  - Instalaciones eléctricas, cableados y/o puntos eléctricos cuyo montaje no se encuentre adecuado a la normativa SEC vigente.
  - Instalación de cualquier punto eléctrico, accesorio o artefacto distinto de enchufes y/o soquetes.
  - Los trabajos de albañilería y carpintería previos y posteriores a la instalación de lámpara.
-



# Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS



AMERICAN ASSIST

## Condiciones del Servicio

- Desmontar, montar y/o mover artefactos y muebles, picado y/o recubrimiento de muros o pisos, cielos o techos, retiro e instalación de cerámicas o azulejos, revestimiento de muro, pintura y similares.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en que la compañía de asistencias determine que existió manipulación o intervención del SUSCRIPTOR o de terceros.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación del tipo eléctrico en negocios, locales comerciales, empresas o en espacios comunes de edificios y condominios.
- Se excluye el armado de lámparas.

### **SERVICIO DE ASISTENCIA INSTALACIÓN DE CORTINAS**

En el caso que se requiera instalación de cortinas o persianas para el domicilio, la compañía de asistencias coordinará la visita de personal capacitado para realizar la instalación en el domicilio del suscriptor. Sólo se puede programar para faenas a una altura máxima de 2 metros y con un máximo de 3 cortinas a instalar por evento. El suscriptor debe proveer todos los insumos para la instalación correcta de los artefactos, esto incluye manual para cortinas especiales que lo requieran.

Este servicio deberá ser programado con un plazo mínimo de 48 horas de anticipación y se realizará siempre que las condiciones de la infraestructura donde requieran ser instaladas lo permitan.

El suscriptor debe proveer las cortinas y el soporte a instalar. La asistencia solo considera mano de obra.

#### **Exclusiones del servicio:**

- No se retira cortinas ya instaladas.
- No se retiran escombros o sobrantes del servicio.
- Cortinas nuevas que ya hayan sido manipuladas por el suscriptor o por terceros.

### **SERVICIO DE ASISTENCIA INSTALACIÓN BARRAS DE SEGURIDAD BAÑOS**

En caso de que el SUSCRIPTOR, requiera para facilitar su movilidad la instalación de barras de seguridad en el baño de su domicilio, la compañía de asistencia entregará el servicio, hasta tope de cobertura. El servicio incluye mano de obra y transporte del técnico. Los implementos de protección a instalar deben ser provistos por el SUSCRIPTOR, como así también debe considerar que el lugar de instalación presente las condiciones adecuadas para tales efectos.

#### **Exclusiones del servicio:**

- Trabajos de albañilería y de carpintería previos y/o posteriores.
  - Reparaciones de barras, pasamanos o de cualquier superficie, elemento o artefacto.
  - Movimiento de muebles, picado y/o recubrimiento de muros, cerámicos, azulejos, etc.
-



# Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS



## Condiciones del Servicio

- Cualquier tipo de trabajo o reparación en negocios, locales comerciales, empresas o en espacios comunes de edificios y condominios.

### **SERVICIO DE ASISTENCIA INSTALACIÓN BARRAS DE SEGURIDAD ESCALA**

En caso de que el SUSCRIPTOR, requiera para facilitar su movilidad la instalación de barras de seguridad en las escalas de su domicilio, la compañía de asistencia entregará el servicio, hasta tope de cobertura. El servicio incluye mano de obra y transporte del técnico. Los implementos de protección a instalar deben ser provistos por el SUSCRIPTOR, como así también debe considerar que el lugar de instalación presente las condiciones adecuadas para tales efectos.

#### **Exclusiones del servicio:**

- Trabajos de albañilería y de carpintería previos y/o posteriores.
- Reparaciones de barras, pasamanos o de cualquier superficie, elemento o artefacto.
- Movimiento de muebles, picado y/o recubrimiento de muros, cerámicos, azulejos, etc.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en negocios, locales comerciales, empresas o en espacios comunes de edificios y condominios.

### **SERVICIO DE ASISTENCIA INSTALACIÓN DE PISO ANTIDESLIZANTE**

En el caso que el SUSCRIPTOR requiera para facilitar su movilidad la instalación de piso antideslizante en su domicilio, la compañía de asistencia entregará el servicio, hasta tope de cobertura. El servicio incluye mano de obra y transporte del técnico. Los implementos de protección a instalar deben ser provistos por el SUSCRIPTOR, como así también debe considerar que el lugar de instalación presente las condiciones adecuadas para tales efectos.

#### **Exclusiones del servicio:**

- Trabajos de albañilería y de carpintería previos y/o posteriores.
- Reparaciones de barras, pasamanos o de cualquier superficie, elemento o artefacto.
- Movimiento de muebles, picado y/o recubrimiento de muros, cerámicos, azulejos, etc.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en negocios, locales comerciales, empresas o en espacios comunes de edificios y condominios.

### **SERVICIO DE ASISTENCIA PERFORACIÓN DE MUROS (INSTALACIÓN DE CUADROS)**

Si el SUSCRIPTOR necesita realizar la instalación de cuadros en su domicilio, la compañía de asistencia enviará un técnico que realizará dicha tarea. El servicio incluye el costo de las herramientas para instalación, traslado del técnico y mano de obra. Los accesorios, sistema de funcionamiento, y cuadros deberán ser provistos por el suscriptor.

Este servicio solo considera la instalación de cuadros. Cualquier otro trabajo de instalación en muros (repisas, plantas, lámparas, luminarias, muebles, soportes, etc.) quedan excluidos de la cobertura.

Las instalaciones se realizarán en el lugar y muro donde indique el SUSCRIPTOR.

La compañía de asistencias no es responsable por daños que se pudieran provocar al realizar la perforación de muros y posibles desprendimientos derivados de la instalación de los cuadros.

**Exclusiones del servicio:**

- No se retiran cuadros o cualquier otro elemento o artefacto ya instalado en el lugar que el SUSCRIPTOR requiere perforar.
- No se retiran escombros o sobrantes del servicio.
- Trabajos en altura (máximo 2 metros).

**SERVICIO DE SANITIZACIÓN HOGAR**

A solicitud del suscriptor, la empresa de asistencia entregará el servicio de sanitización para el hogar. El servicio lo entregará un equipo de profesionales capacitado y con la implementación necesaria para una óptima gestión. El servicio tiene una cobertura de 50 mts<sup>2</sup> del hogar suscrito. El servicio incluye el personal calificado para realizar el servicio, el producto de sanitización (Amonio cuaternario de última generación) y el traslado de éstos. El servicio se realizará de acuerdo con el Protocolo de Sanitización del Ministerio de Salud. Para hacer uso del servicio el suscriptor deberá dar aviso con 48 horas de anticipación a la cabina de asistencia.

Servicio de sanitización no está sujeto a garantía.

**Exclusiones del servicio:**

- Eliminación de plagas.
- Sanitización de exteriores (jardín, patios, entre otros).
- Direcciones distintas a domicilio del suscriptor.

**SERVICIO DE ASISTENCIA PC REMOTA**

Por solicitud del suscriptor y cuando requiera de configuraciones para su computador, la compañía de asistencia lo pondrá en contacto con un profesional, técnico de sistemas o informático para que resuelva las

---

inquietudes del SUSCRIPTOR. Para esto el SUSCRIPTOR debe estar de acuerdo en intervenir el computador a través de algún software de control remoto para poder operar el pc desde cualquier punto, entregando toda la información necesaria al técnico para conectarse al equipo, IP, ID, contraseñas y similares. El técnico guiará al suscriptor en la instalación y en caso de no tener esta herramienta, el servicio queda automáticamente excluido, quedando la compañía de asistencia excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el SUSCRIPTOR posterior al soporte remoto. Esta asistencia tiene un tiempo estimado de 45 minutos de duración, y solo se arreglará el problema indicado por el SUSCRIPTOR, en el momento de la solicitud.

**Para lo anterior se considera en cobertura:**

- Limpieza de virus: Sólo cuando afecte algún software. (Se excluyen los que afecten al hardware).
- Configuración de Firewall: Se habilitará según computador.
- Optimización del PC: Se realizarán las actualizaciones de programas compatibles. (Éstos deben ser suministrados por el SUSCRIPTOR).
- Actualización de Software: Solo se actualizarán e instalarán software con licencia original proporcionada por el SUSCRIPTOR.
- Asistencia básica: Se considera asistencia básica los computadores asociados al sistema operativo Windows superior a XP (Los inferiores quedan automáticamente excluidos).
- Asistencia avanzada: Se asocia a los computadores con sistema operativo Macintosh o Linux.

*El suscriptor debe entregar toda la información necesaria solicitada por el coordinador, para hacer efectiva la asistencia, por motivos de coordinación, de no entregar los datos necesarios, queda automáticamente excluido del servicio.*

**Exclusiones Generales del servicio:**

Queda excluido del presente servicio lo siguiente:

- Soporte a equipos de cómputo de modelos inferiores a Pentium III o equivalentes.
- Limpieza interna y externa del equipo de cómputo.
- Soporte a equipos de cómputo en períodos de garantía,
- Reparación de desperfectos físicos de hardware.
- Soporte a redes LAN, servidores y/o Hub/switch.
- Soporte a la instalación de programas crackeados (piratas) no originales.
- Materiales o equipos: Módems / routers, splitters, microfiltros y cable UTP.
- Recuperación de archivos eliminados accidentalmente o por formateo del disco duro.
- Reparación de archivos dañados por virus.

**Para la prestación del servicio el SUSCRIPTOR está obligado a:**

- Tener una copia de seguridad para la protección de sus archivos.
-



# Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS



AMERICAN ASSIST

## Condiciones del Servicio

- Contar con conexión a internet.
- El computador objeto de la asistencia debe contar con la configuración básica inicial. En caso contrario no se podrá concretar la prestación del servicio.
- En el caso de instalación de software, el SUSCRIPTOR deberá proveer las licencias respectivas para proceder con su instalación. Asimismo, el SUSCRIPTOR que solicite el servicio declara que renuncia a reclamar responsabilidad al profesional o técnico de sistemas o informático, por daños directos o indirectos que pudiera recibir con motivo del servicio, siempre que tales daños no se originen por dolo o culpa inexcusable del profesional o técnico de sistemas o informático. De la misma forma, el SUSCRIPTOR declara ser responsable por la entrada de virus y/o hackers en su equipo de cómputo, que pueden generar daños y/o la pérdida parcial o total de archivos de forma irreparable, el profesional o técnico de sistemas o informático hará lo posible por reparar y recuperar los archivos que hubieran sufrido daños, pero no asume responsabilidad alguna de su pérdida.

**GARANTÍA:** La prestación de servicios de asistencia laptop y PC realizada por los profesionales o técnicos de sistemas o informático de la compañía de asistencia, tendrá una garantía de quince (15) días, garantía que se pierde cuando el SUSCRIPTOR adelanten trabajos con personal diferente al de la compañía de asistencia sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente por parte del SUSCRIPTOR de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

### **SERVICIO DE ASISTENCIA CREACIÓN DE REDES SOCIALES**

A solicitud del suscriptor, la compañía de asistencia vía telefónica orientará al suscriptor en la creación de redes sociales, tales como: Facebook, Twitter, Instagram y similares.

La compañía de asistencias no es responsable por las acciones o determinaciones que realice o adopte el suscriptor posterior a la entrega del servicio.

### **Exclusiones del servicio:**

- Manejo de la red social.

### **SERVICIO DE ASISTENCIA CONFIGURACIÓN DE MÓVIL TELEFÓNICO**

A solicitud del suscriptor, la compañía de asistencia entregará el servicio de configuración de un teléfono móvil. Con este servicio el suscriptor podrá solicitar orientación sobre configuración del teléfono móvil para adultos mayores, aumento del tamaño de las letras, entradas de voz, atajos, uso diario y similares.

La compañía de asistencias no es responsable por las acciones o determinaciones que realice o adopte el suscriptor posterior a la entrega del servicio.

---

### **SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL**

**IMPORTANTE:** Los servicios de asistencia vial son un beneficio exclusivo para el vehículo particular del Suscriptor, el cual debe estar presente al momento de la prestación del servicio y quien deberá acreditar propiedad del vehículo. La patente del vehículo particular que el Suscriptor informe, quedará registrada por el periodo de vigencia correspondiente a 1 año calendario. El titular puede actualizar el vehículo beneficiario al cumplimiento del primer año de vigencia.

Para efectos de todos los servicios al vehículo, el SUSCRIPTOR deberá tener las llaves del vehículo en su poder, deberá acreditar propiedad del vehículo, tener permiso de circulación al día, contar con SOAP vigente y además estar presente en el proceso de ejecución del servicio.

#### **SERVICIO DE ASISTENCIA REMOLQUE AUTOMOTRIZ**

En caso de accidente automovilístico o avería, que no permita la circulación autónoma del VEHÍCULO del suscriptor, la compañía de asistencia gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa. El traslado del vehículo se realizará hasta el taller mecánico o centro urbano más cercano. El servicio podrá solicitarse a lo largo de Chile Continental, hasta tope de cobertura, siendo de cargo del SUSCRIPTOR las diferencias que pudieran generarse por el traslado.

La compañía de asistencia se compromete en todo caso a que, antes de enviar el servicio se comunicará su valor estimado al SUSCRIPTOR, junto al monto del excedente (si corresponde) para su autorización, valor que deberá ser cancelado por éste en el lugar y directamente al prestador designado para este efecto.

Para vehículos que no se encuentren en condiciones de ser remolcados, y deban recibir un rescate, este costo debe ser asumido directamente por el suscriptor (se considera rescate en casos de volcamientos, vehículos en subterráneos, quebradas o pantanos, etc.)

Para efectos de este servicio, para que el vehículo pueda ser remolcado, el SUSCRIPTOR debe tener las llaves del vehículo en su poder, debe acreditar propiedad del vehículo y además estar presente en el proceso de carga y descarga del vehículo. (***\*Ver Exclusiones del servicio***).

#### **Condiciones del servicio:**

- Por razones de seguridad, no se permite que el SUSCRIPTOR o BENEFICIARIO acompañe el traslado en la cabina de la grúa ni en el mismo automóvil. En cualquier caso, la persona que quiera o desee seguir el traslado, deberá hacerlo de forma particular y con sus propios medios.
  - Documentación vigente y al día (revisión técnica, permiso de circulación y SOAP).
-





# Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS



AMERICAN ASSIST

## Condiciones del Servicio

### **SERVICIO DE ASISTENCIA CAMBIO DE NEUMÁTICOS AUTOMOTRIZ**

Servicio destinado a asistir físicamente al SUSCRIPTOR en el cambio de llanta. El neumático (llanta) debe ser provisto por el SUSCRIPTOR a la hora de entregar el servicio, además debe estar en correctas condiciones para hacer el cambio y debe contar con las herramientas especiales y de seguridad que amerite la situación, lugar o modelo de vehículo. **(\*Ver Exclusiones del servicio).**

#### **(\*) Exclusiones de los servicios en ruta:**

- Vehículos con más de 15 años de antigüedad y/o cuyo peso sea igual o superior a 3 toneladas.
- Vehículos estacionados en el domicilio del suscriptor o en un lugar al informado a la compañía de asistencia.
- Vehículos movidos manualmente por el suscriptor.
- Vehículos en subterráneos públicos o privados, de centros comerciales y supermercados.
- Vehículos volcados, atrapados, enterrados o con pérdida total.
- Servicios solicitados vehículos distintos a automóviles o camionetas.
- Vehículos con tuercas de seguridad y que el suscriptor no cuente o posea la llave adecuada para abrirla.
- No incluye la apertura, la instalación, reparación o ajustes de chapas automotrices dañadas por intento de robo, envejecimiento natural y/o choque o avería.
- Los servicios contratados por cuenta del suscriptor, sin previo consentimiento de la compañía de asistencia.
- Este servicio no se prestará a vehículos con carga y/o heridos, como tampoco a vehículos que requieran una logística/equipamiento adicional al simple remolque en grúa.
- Vehículos de uso fiscal (municipales y/o estatales).
- Vehículos de uso comercial.
- Asistencia en autopistas y/o carreteras concesionadas.

### **SERVICIO DE ASISTENCIA SANITIZACIÓN AUTOMOTRIZ**

A solicitud del suscriptor, la empresa de asistencia entregará el servicio de desinfección y sanitización para el vehículo. El servicio lo entregará un equipo de profesionales capacitado y con la implementación necesaria para una óptima gestión. El servicio cubre 1 vehículo por evento e incluye el personal calificado para realizar el servicio, el producto de sanitización (Amonio cuaternario) y el traslado de éstos. El servicio se realizará de acuerdo con el Protocolo de Sanitización del Ministerio de Salud. Para hacer uso del servicio el suscriptor deberá dar aviso con 48 horas de anticipación a la cabina de asistencia.

---

Servicio de sanitización no está sujeto a garantía.

**Exclusiones del servicio:**

- Eliminación de plagas

**SERVICIO DE ASISTENCIA TRASLADO URGENCIA POR ACCIDENTE EN SCOOTER O BICICLETA**

A solicitud del suscriptor, y en caso de accidente en bicicleta o scooter, la compañía de asistencia pondrá a disposición un medio idóneo con conductor para el traslado de éste hacia al lugar al cual se dirigía o hacia su domicilio. El servicio contempla la búsqueda del suscriptor al lugar del hecho y traslado hacia el lugar que el suscriptor convenga. La asistencia tiene un límite de 20 km de radio para desplazarse, y solo en la ciudad de residencia del titular. El domicilio debe ser el informado al momento de la venta del programa de asistencia y estar registrado en los sistemas de la compañía de asistencia, cualquier cambio de domicilio debe ser informado en un lapso de 48 horas de anticipación. La compañía de asistencia se reserva el derecho de atención de acuerdo con disponibilidad de prestadores y siempre que las condiciones del lugar, del día y del clima lo permitan. Asimismo, la compañía de asistencias se reserva el derecho de autorizar o de gestionar un reintegro económico al suscriptor final, siempre y cuando este evento sea reportado y autorizado telefónicamente a la plataforma de atención de la asistencia y siempre que exista un comprobante que respalde el traslado del suscriptor.

**Exclusiones del servicio:**

- Traslados para personas distintas al suscriptor titular.
- Paradas intermedias o desvíos (el traslado debe ser de punto a punto), así como traslado de documentos, artefactos o paquetes.
- Los servicios que el SUSCRIPTOR haya concertado por su cuenta, sin previo consentimiento de la compañía.

**SERVICIO DE ASISTENCIA TRASLADO URGENCIA POR ROBO DE SCOOTER O BICICLETA**

A solicitud del suscriptor, y en caso de robo de la bicicleta o scooter, la compañía de asistencia pondrá a disposición un automóvil con conductor para el traslado de éste hacia al lugar al cual se dirigía o hacia su domicilio. El servicio contempla la búsqueda del suscriptor al lugar del hecho o a su domicilio informado a la compañía de asistencia hacia el lugar que el suscriptor convenga. La asistencia tiene un límite de 20 km de radio para desplazarse, y solo en la ciudad de residencia del titular. El domicilio debe ser el informado al momento de la venta del programa de asistencia y estar registrado en los sistemas de la compañía de asistencia, cualquier cambio de domicilio debe ser informado en un lapso de 48 horas de anticipación. La

---

compañía de asistencia se reserva el derecho de atención de acuerdo con disponibilidad de prestadores y siempre que las condiciones del lugar, del día y del clima lo permitan. Asimismo, la compañía de asistencias se reserva el derecho de autorizar o de gestionar un reintegro económico al suscriptor final, siempre y cuando este evento sea reportado y autorizado telefónicamente a la plataforma de atención de la asistencia y siempre que exista un comprobante que respalde el traslado del suscriptor.

**Exclusiones del servicio:**

- Traslados para personas distintas al suscriptor titular.
- Paradas intermedias o desvíos (el traslado debe ser de punto a punto), así como traslado de documentos, artefactos o paquetes.
- Los servicios que el SUSCRIPTOR haya concertado por su cuenta, sin previo consentimiento de la compañía.

**SERVICIO DE ASISTENCIA REPARACIÓN BÁSICA VÍA PÚBLICA SCOOTER O BICICLETA**

En la eventualidad que el SUSCRIPTOR, tenga un problema al trasladarse en la vía pública con su bicicleta o scooter, la compañía de asistencia coordinará con lugares especializados (talleres), donde el suscriptor podrá dirigirse para realizar la reparación básica necesaria (carga de batería, reparación de neumáticos, reparación de frenos, reparación de cadena y similares). Se considera cada servicio entregado a la bicicleta o scooter como un evento. La asistencia se reserva el derecho de autorizar los lugares donde serán prestados los servicios, y será responsabilidad del suscriptor el traslado hasta estos talleres. Este servicio no incluye materiales.

**Condiciones del servicio:**

- El suscriptor al momento de solicitar el servicio deberá informar a la cabina de asistencia tipo, marca, modelo y color de la bicicleta o scooter.
- El suscriptor IN SITU deberá acreditar propiedad del ciclo, entregando un documento contable tal como factura o boleta (original) perteneciente a éste y las características deberán coincidir con lo informado a la compañía de asistencia. De caso contrario, no será entregado el servicio.

**Exclusiones del servicio:**

- Repuestos. Toda pieza que requiera ser reemplazada debe ser proporcionada por el suscriptor.
  - Cualquier servicio distinto a una reparación básica.
  - Cualquier acción que pudiera considerarse como mantención o de carácter preventivo.
  - Bicicletas o scooter con daños o deterioro visibles en su estructura, accesorios y sistemas de funcionamiento, que generen el no funcionamiento post reparación de la cobertura.
  - Reparaciones devengadas de actividades deportivas.
-



# Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS



AMERICAN ASSIST

## Condiciones del Servicio

- Servicios solicitados no estando en la vía pública.
- Bicicletas o scooter desarmado o que no tenga todas sus partes y piezas.
- Bicicletas o scooter distinto al informado a la compañía de asistencia al momento de la solicitud.
- Bicicletas o scooter donde el técnico que asista el servicio dude de la propiedad de ésta. (Se considerará la interrupción del servicio cuando exista intervención policial en el taller afiliado a la red de la compañía de asistencia).
- Los servicios que el SUSCRIPTOR haya concertado por su cuenta, sin previo consentimiento de la compañía.

### **SERVICIOS DE ASISTENCIA SALUD**

#### **TOMA DE EXAMEN PCR RÁPIDO COVID19**

A solicitud del SUSCRIPTOR y en caso de ser solicitado por un profesional de la salud (acreditable mediante orden médica correspondiente), podrá solicitar el servicio toma de examen PCR rápido COVID19.

Para hacer efectiva la asistencia, el SUSCRIPTOR deberá comunicarse con la compañía de asistencia para notificar que hará uso del servicio. La compañía de asistencia se reserva el derecho de que, en caso de no tener disponibilidad de proveedores, realizar la restitución de los gastos realizados por el SUSCRIPTOR, hasta tope de cobertura, según documento contable que acredite dicho gasto.

#### **Exclusiones del servicio:**

- Solicitudes que no hayan sido notificadas previamente a la compañía de asistencias.
- Todo procedimiento, consulta médica o examen de cualquier tipo que sea de tratamiento o que no sea en carácter de preventivo.
- Orden médica con fecha anterior al inicio del programa de asistencia.

#### **TOMA DE EXÁMENES DE LABORATORIO**

A solicitud del SUSCRIPTOR y en caso de ser solicitado por un profesional de la salud (acreditable mediante orden médica correspondiente), podrá solicitar cualquiera de los siguientes exámenes de la lista, hasta el tope de cobertura.

Para hacer efectiva la asistencia, el SUSCRIPTOR deberá comunicarse con la compañía de asistencia para notificar que hará uso del servicio. La compañía de asistencia se reserva el derecho de que, en caso de no tener disponibilidad de proveedores, realizar la restitución de los gastos realizados por el SUSCRIPTOR, hasta tope de cobertura, según documento contable que acredite dicho gasto.

---

**Exámenes en cobertura:**

- Perfil bioquímico.
- Hemograma.
- Perfil lipídico.
- Perfil hepático.
- Hormonas.

**Exclusiones del servicio:**

- Solicitudes que no hayan sido notificadas previamente a la compañía de asistencias.
- Todo procedimiento, consulta médica o examen de cualquier tipo que sea de tratamiento o que no sea en carácter de preventivo.
- Orden médica con fecha anterior al inicio del programa de asistencia.

**IV OTRAS CONDICIONES CONTRACTUALES:**

**EXCEDENTES**

Se considera como Excedente, los gastos adicionales al tope de cobertura de la asistencia, ya sea por un servicio adicional o por que el trabajo a realizar incluya gastos mayores. El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el suscriptor con sus propios recursos al proveedor.

**EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

No son objeto de los SERVICIOS, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- a) Cuando se reporte la urgencia en un plazo superior a las 48 horas de ocurrido el evento.
  - b) Todo evento, o situación que pudiera considerarse como asistencia, preexistente o cuya fecha de ocurrencia sea previa al inicio de vigencia del SUSCRIPTOR.
  - c) Los servicios se prestarán siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada en la localidad correspondiente.
  - d) Establecimiento de medidas gubernamentales restrictivas de traslado y movilidad en la zona de residencia del suscriptor o en el lugar de asistencia (cuarentena y/o toque de queda).
  - e) Actos realizados por el SUSCRIPTOR con dolo o mala fe.
  - f) Cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
  - g) Cuando el Beneficiario no se identifique como SUSCRIPTOR del programa de asistencia.
  - h) Motivos que pudieran generar o provocar daños, perjuicios o contagio de enfermedades a los prestadores de servicios, tales como incendios, estructuras con peligro de derrumbe o con recomendación de
-

demolición, enfermedades virales o infecciosas de alto riesgo (epidemias, pandemias o brotes masivos de enfermedades en la zona de residencia del suscriptor), entre otros.

- i) Los servicios de asistencia a DOMICILIO son de beneficio exclusivo para el domicilio del suscriptor, informado al momento de la contratación de la asistencia, el cual debe estar presente al momento de la realización del servicio. el domicilio que el suscriptor informe, quedará registrada por el periodo de vigencia correspondiente a 1 año calendario desde la fecha de contratación registrada en la compañía de asistencia.
- j) Los servicios que el SUSCRIPTOR haya contratado sin previo consentimiento e información de la compañía de asistencia.

#### **OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR**

Con el fin de que el SUSCRIPTOR pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con la compañía de asistencia.
- b) Informar a la compañía de asistencia del evento en un plazo NO superior a 48 horas para los servicios de urgencia.
- c) Dar aviso oportuno a la compañía de asistencia del cambio de RESIDENCIA PERMANENTE. Queda entendido que en caso de que el TITULAR establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio de la República de Chile, la relación entre la compañía de asistencia y el SUSCRIPTOR se tendrá por extinta, con lo cual la compañía de asistencia se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente contrato y el SUSCRIPTOR se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
- d) Identificarse como SUSCRIPTOR ante los funcionarios de la compañía de asistencia o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- e) En el evento de requerir alguno de los servicios de asistencia amparados en el presente documento el SUSCRIPTOR y/o beneficiario deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono, a cualquiera de los números definidos para tal fin, debiendo indicar el nombre del SUSCRIPTOR o beneficiario, destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el lugar dónde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

#### **PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

En caso de que un SUSCRIPTOR requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

- a) El SUSCRIPTOR que requiera del servicio se comunicará con la compañía de asistencia a los números telefónicos especificados en este documento. **FONO DE ASISTENCIA: 505.**
-

- b) El SUSCRIPUTOR procederá a suministrarle al funcionario de la compañía de asistencia que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como SUSCRIPUTOR, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta del SUSCRIPUTOR; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el SUSCRIPUTOR del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise.

#### **CARENCIA**

7 días contados a partir de la fecha de activación del servicio de asistencia.

#### **RESTITUCIÓN DE GASTOS**

- a) Haberse comunicado con la línea de asistencia.
  - b) Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de la asistencia, la cual deberá pedirse por teléfono, solo cuando la compañía de asistencia no pueda prestar el servicio y se encuentre esto justificado.
  - c) Una vez autorizada la solicitud previa, se enviará al SUSCRIPUTOR un mail con el procedimiento para hacer efectivo el reembolso.
  - d) En ningún caso la compañía de asistencia realizará un reembolso sin que el SUSCRIPUTOR haya remitido las facturas originales correspondientes y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.
  - e) En ningún caso la compañía de asistencia realizará un reembolso sin que el SUSCRIPUTOR haya solicitado el servicio a través de la plataforma de asistencia.
  - f) El SUSCRIPUTOR tiene un plazo de 30 días calendario, para hacer llegar la documentación original, para hacer efectivo el cobro de su reembolso.
-