

**ANEXO "A" AL ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE MULTIASISTENCIA SUSCRITO ENTRE  
TELEFONICA CHILE y AMERICAN ASSIST CHILE  
PROGRAMA MULTIASISTENCIA MOVISTAR**

---

**Anexo A**

**PROGRAMA DE MULTIASISTENCIA MOVISTAR para usuarios Postpago**

I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES:

1. El presente ANEXO A establece las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el PROGRAMA MULTIASISTENCIA MOVISTAR.
2. TELEFONICA con el PROGRAMA MULTIASISTENCIA MOVISTAR, le brindará a sus Suscriptores y/o Usuarios (en adelante el Afiliado), servicios de asistencia hogar, asistencia al vehículo, asistencia legal, asistencia "laptop" o PC, asistencia médica, asistencia en viajes nacionales y servicios de referencias o conexión, 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.
3. Por solicitud del Afiliado o sus Beneficiarios al contact center, TELEFONICA a través del operador del servicio AMERICAN ASSIST dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier emergencia o solicitud de referencias, sujetándose para ello al presente anexo.

II. DEFINICIONES

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

- A) ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un Afiliado o Beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, violenta, imprevista, fortuita y evidente (excluyendo cualquier enfermedad), durante la vigencia del contrato de asistencia al cual accede éste anexo.
- B) AFILIADO(S): Persona natural que sea Suscriptor y/o Usuario de TELEFONICA y que haya contratado el PROGRAMA MULTIASISTENCIA MOVISTAR.
- C) AMERICAN ASSIST: Es la empresa AMERICAN ASSIST CHILE S.A. y actúa como la operadora y prestadora de los servicios de asistencia.
- D) BENEFICIARIO(S): Son beneficiarios del AFILIADO, su cónyuge o compañero permanente, sus hijos menores de dieciocho (18) años que vivan permanentemente en el mismo domicilio y bajo la dependencia económica del AFILIADO, quienes podrán gozar de todos los servicios del PROGRAMA MULTIASISTENCIA MOVISTAR de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en presente anexo.
- E) DOMICILIO: Es el lugar de uso habitacional y habitual del Afiliado dentro del territorio nacional el cual ha registrado en la base de datos de AMERICAN ASSIST.
- F) EMERGENCIA: Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental, reportado inmediatamente después de ocurrido, que ponga en riesgo la integridad física del Afiliado 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.
- G) ENFERMEDAD AGUDA: Proceso corto y relativamente severo de alteración del estado del cuerpo o

**ANEXO "A" AL ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE MULTIASISTENCIA SUSCRITO ENTRE  
TELEFONICA CHILE y AMERICAN ASSIST CHILE  
PROGRAMA MULTIASISTENCIA MOVISTAR**

alguno de sus órganos, que pudiere interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales, pudiendo provocar dolor, debilidad u otra manifestación extraña al comportamiento normal del mismo.

- H) ENFERMEDAD CRÓNICA: Todo proceso patológico persistente en el tiempo, mayor de 30 días de duración.
- I) ENFERMEDAD PREEXISTENTE: Todo proceso fisiopatológico que reconozca un origen o etiología anterior a la Fecha de Inicio de la vigencia del Programa de Asistencia y que sea factible de ser objetivado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente en todos los países del mundo (incluyendo pero no limitado a: Doppler, Resonancia Nuclear Magnética, Cateterismo, etc.).
- J) ENFERMEDAD REPENTINA O IMPREVISTA: Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio del servicio de Asistencia.
- K) EQUIPO MÉDICO: Es el personal médico y demás equipo asistencial puesto en contacto por el Colaborador Empresario con el Afiliado o Beneficiario, apropiado para prestar servicios de asistencia prehospitalaria en urgencia médica.
- L) FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece TELEFONICA estarán a disposición de sus usuarios o suscriptores, afiliados al PROGRAMA MULTIASISTENCIA MOVISTAR.
- M) GRUPO FAMILIAR: El AFILIADO y su(s) BENEFICIARIO(S).
- N) MANTENIMIENTO: Conjunto de operaciones y cuidados continuos necesarios para que las instalaciones propias del domicilio o vehículos puedan seguir funcionando adecuadamente.
- O) PROGRAMA MULTIASISTENCIA MOVISTAR: Los programas de asistencia son el conjunto de servicios de asistencia que el AFILIADO o BENEFICIARIO de TELEFONICA tienen derecho a solicitar y recibir según el plan contratado por el AFILIADO de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
- P) SERVICIOS: Es la asistencia que se le brinda al AFILIADO o BENEFICIARIO(S) de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
- Q) VEHICULO: Es el vehículo de propiedad del AFILIADO que éste registre ante AMERICAN ASSIST, el AFILIADO podrá registrar máximo dos (2) vehículos. La propiedad del vehículo se demostrará por medio de la tarjeta de propiedad del vehículo o su registro. Están excluidos de la cobertura los vehículos con peso mayor a 3,5 toneladas, los vehículos destinados a transporte público o de carga, taxis, microbuses, vehículos comerciales y autobuses de turismo.

<b>III. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, COBERTURAS Y EXCLUSIONES</b>
--

**1. SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR O DOMICILIO EN CASO DE EMERGENCIA.**

En virtud de la presente cobertura de servicios de asistencia al hogar o domicilio en caso de emergencia, AMERICAN ASSIST garantiza la puesta a disposición del AFILIADO o BENEFICIARIO de una ayuda material inmediata, en forma de prestación de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales,

**ANEXO "A" AL ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE MULTIASISTENCIA SUSCRITO ENTRE  
TELEFONICA CHILE y AMERICAN ASSIST CHILE  
PROGRAMA MULTIASISTENCIA MOVISTAR**

---

presentados en el DOMICILIO, a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en la presente cobertura y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.

TERRITORIALIDAD: El derecho a las prestaciones que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional en el DOMICILIO del AFILIADO, dentro del perímetro urbano de las ciudades capitales, siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

#### 1.1. SERVICIOS DE PLOMERÍA

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias del DOMICILIO (tubería), se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación normal de las aguas, a solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO se contactará a la mayor brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

El servicio de emergencia no tendrá ningún costo para el AFILIADO o BENEFICIARIO, hasta por la suma equivalente a TRES (3) UF por evento, limitado a cuatro (4) eventos al año por especialidad o tipo de servicio. El valor anterior incluye el costo de los materiales y mano de obra. Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería. En cuanto a fugas de gas, se brindará apoyo telefónico y se re portará a las autoridades competentes o empresa responsable del servicio de gas.

##### 1.1.1. Destape de Cámara

En caso que el asegurado presente en el DOMICILIO ASEGURADO una obstrucción en la evacuación de las aguas servidas, previa solicitud, AMERICAN ASSIST gestionará el envío de un técnico para realizar el destape de la cámara de la VIVIENDA ASEGURADA.

El servicio de destape de cámara no aplica en caso que exista obstrucción por raíces de árboles.

##### 1.1.2. Reparación de Matrices de Agua

En caso que el asegurado presente en su domicilio (VIVIENDA ASEGURADA) una avería o filtración accidental en las matrices de agua, AMERICAN ASSIST previa solicitud, gestionará el envío de un técnico especializado para la reparación de éstas.

##### 1.1.3. Cambio de Grifería

En caso que el asegurado lo solicite, AMERICAN ASSIST gestionará el envío de un técnico para realizar el cambio de grifería en su domicilio. Los repuestos estarán cubiertos (flexibles, manillas, gomas de corte, etc.) por el servicio de asistencia. Sin embargo, la llave deberá ser cubierta por el asegurado.

El servicio de cambio de grifería no incluye:

- Retiro de muebles o vanitorios que necesiten ser removidos para la instalación.
- Trabajos de albañilería.

##### 1.1.4. Destape de WC, lavamanos, tinas, lavaplatos, logia

**ANEXO "A" AL ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE MULTIASISTENCIA SUSCRITO ENTRE  
TELEFONICA CHILE y AMERICAN ASSIST CHILE  
PROGRAMA MULTIASISTENCIA MOVISTAR**

---

En caso que el asegurado tenga tapado el WC, lavamanos, tina, lavaplatos o logia, AMERICAN ASSIST gestionará el envío de un técnico especializado para llevar a cabo el desbloqueo de estos ductos y normalizar su funcionamiento.

**1.1.5. Cambio de Llaves de Paso**

En caso que el asegurado requiera el cambio de una llave de paso debido a la filtración de esta o que no tenga reparación, AMERICAN ASSIST, gestionará el envío de un técnico especializado para llevar a cabo el cambio de la pieza.

**1.1.6. Cambio de Fitting del Estanque de WC**

A consecuencia de una filtración en un baño de la VIVIENDA ASEGURADA, y donde se determine que ésta se genera producto del desgaste o mal funcionamiento del fitting del estanque del WC de la VIVIENDA ASEGURADA, y a solicitud del asegurado, AMERICAN ASSIST CHILE, gestionará el envío de un técnico especializado para realizar el cambio de dicho artefacto y normalizar el funcionamiento del WC.

**1.1.7. Filtraciones que no se encuentran a la vista (intramuros, suelo, etc.)**

En caso que el asegurado requiera solucionar problemas de filtraciones que no se encuentren a la vista, AMERICAN ASSIST, gestionará el envío de un técnico especializado que realizará la detección de la filtración, despejará la cañería, reparará la fuga y sellará la pared o piso para solucionar la situación de emergencia.

**El servicio de detección de filtraciones intramuros, no incluye:**

- Detectar la fuga.
- Picar muros o pisos para despejar la cañería.
- Reposición de cerámicos. Se realizará el retape del muro a través de obra gruesa.

**1.1.8. Filtraciones de Riego automático**

En caso que el asegurado requiera solucionar problemas de filtraciones en el sistema de riego automático fijo de su domicilio, AMERICAN ASSIST a solicitud de éste, gestionará el envío de un técnico especializado para solucionar tal inconveniente.

- Servicio por Conexión, costo del cliente / Sin Límite de EVENTOS

**1.1.9. Instalación y Reparación de artefactos en baño y cocina (lavamanos, wc, tina, lavaplatos, artesa de lavadero)**

En caso que el asegurado tenga problemas con el normal funcionamiento de los artefactos del baño o cocina de su domicilio, AMERICAN ASSIST, gestionará el envío de un técnico para reparar estos aparatos o bien instalar nuevos. El costo de los artefactos del baño o cocina deberá ser cubierto por el AFILIADO o BENEFICIARIOS por sus propios medios.

- Servicio por Conexión, Costo del cliente / Sin Límite de EVENTOS

**ANEXO "A" AL ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE MULTIASISTENCIA SUSCRITO ENTRE  
TELEFONICA CHILE y AMERICAN ASSIST CHILE  
PROGRAMA MULTIASISTENCIA MOVISTAR**

---

**1.1.10. Modificaciones de Cañerías**

En caso que el asegurado requiera modificar las cañerías de agua de su domicilio, AMERICAN ASSIST, gestionará el envío de un técnico para realizar dicha labor.

- Servicio por Conexión, Costo del cliente / Sin Límite de EVENTOS

**1.1.11. Revisión de Presión de Agua en Cañerías**

En caso que el asegurado requiera revisar y graduar la presión de agua de las cañerías de su domicilio, AMERICAN ASSIST gestionará el envío de un técnico para realizar dicha labor.

- Servicio por Conexión, Costo del cliente / Sin Límite de EVENTOS.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE PLOMERÍA.- Quedan excluidas de la presente cobertura:

- El cambio o reposición de llaves de lavamanos, lavaplatos o duchas (estas las aportará el afiliado a sus gusto y elección).
- La reparación o reposición de averías propias de grifos, cisternas, depósitos, 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 del la VIVENDA AFILIADA.
- La limpieza general de trampas de grasa.
- Reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble.
- Limpieza general de pozos o fosas sépticos.
- Averías que se deriven de humedad o filtraciones.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios o condominios o en instalaciones de propiedad de la empresa sanitaria correspondiente.
- Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería.
- Detección de fugas intramuros.
- Cuando por la falta de la mantención regular y adecuada las cañerías de agua, se encuentren tapadas por sarro o raíces que impida el suministro de las aguas

**1.2. SERVICIOS DE ELECTRICIDAD**

**ANEXO "A" AL ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE MULTIASISTENCIA SUSCRITO ENTRE  
TELEFONICA CHILE y AMERICAN ASSIST CHILE  
PROGRAMA MULTIASISTENCIA MOVISTAR**

---

Cuando a consecuencia de una avería imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la VIVIENDA AFILIADA se produzca un corte de energía eléctrica total o parcial, se enviará a la brevedad posible un técnico especializado para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las instalaciones del inmueble lo permitan. Se llevará a cabo la reparación o cambio de automáticos, diferenciales, soquetes, interruptores y/o enchufes, dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del inmueble del domicilio del AFILIADO.

El servicio de emergencia no tendrá ningún costo para el AFILIADO o BENEFICIARIO hasta por la suma equivalente a TRES (3) UF por evento, limitados a cuatro (4) eventos al año por especialidad o tipo de servicio. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE ELECTRICIDAD: Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de:

- Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos y accesorios de electricidad en general.
- Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía.

### 1.3. SERVICIO DE CERRAJERÍA

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como la pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto que impida la entrada a la VIVIENDA AFILIADA, o bien; las llaves para abrir la (s) puerta (s) de acceso a la VIVIENDA AFILIADA se hayan quedado dentro de ésta y ello ponga en riesgo la seguridad del AFILIADO o de la VIVIENDA, se enviará a la brevedad posible un técnico especializado para restablecer el acceso al inmueble o el correcto cierre de la puerta principal de la vivienda.

El servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el AFILIADO o BENEFICIARIO, hasta por la suma equivalente a TRES (3) UF por evento, limitados a cuatro (4) eventos al año por especialidad o tipo de servicio. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE CERRAJERÍA.- Quedan excluidas de la presente cobertura:

- la reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera, que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas. Además, el cambio o reparación de las cerraduras por falta de MANTENIMIENTO.

### 1.4. SERVICIOS DE VIDRIERÍA

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios o cristales de puertas o de ventanas que formen parte del cerramiento exterior de la VIVIENDA AFILIADA y se genere la necesidad inmediata de reemplazar el vidrio, poniendo en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se enviará a la brevedad un técnico para solucionar esa eventualidad, siempre y cuando las condiciones del día y la hora lo permitan.

**ANEXO "A" AL ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE MULTIASISTENCIA SUSCRITO ENTRE  
TELEFONICA CHILE y AMERICAN ASSIST CHILE  
PROGRAMA MULTIASISTENCIA MOVISTAR**

---

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios que formen parte de las fachadas exteriores del DOMICILIO que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se enviará a solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, un técnico especializado que superará la EMERGENCIA.

Este servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el AFILIADO o BENEFICIARIO, hasta por la suma equivalente a TRES (3) UF por evento, limitados a cuatro (4) eventos al año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE VIDRIERÍA.- Quedan excluidas del presente servicio:

- 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 cerramiento exterior de la vivienda.
- Roturas de vidrios por fenómenos naturales: Terremotos, Inundaciones, Temporales, Maremotos, Erupciones volcánicas.
- Vidrios que a pesar de formar parte de la estructura o fachada de la VIVIENDA AFILIADA sean vitrales o termopaneles o similares, en cuyo caso se repondrá un vidrio normal transparente que sirva a el propósito de la asistencia
- Todos los vidrios que tengan más de 48 horas de haberse roto, quebrado o estrellado.
- El servicio tiene un tiempo de carencia de 72 horas después de haber ocurrido el evento

#### 1.5. COBERTURA DE PROTECCION RESIDENCIAL

Cuando a consecuencia de un hecho accidental, súbito e imprevisto no excluido en este anexo, se produzca la ruptura de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que forme parte del cerramiento del DOMICILIO del AFILIADO o se causen daños al predio a causa de sustracción con violencia o la tentativa de hacerla y comprometa considerablemente la seguridad del inmueble del DOMICILIO, se enviará a la mayor brevedad posible un vigilante que cuide el inmueble procurando la seguridad del mismo.

El servicio de emergencia a que se refiere este amparo tendrá una cobertura hasta por la suma equivalente a TRES UF por evento limitados a cuatro (4) eventos al año y siempre y cuando la reposición del cristal no sea posible efectuarla el día del hecho.

#### 1.6. COBERTURA DE GASTOS DE TRASLADO DE MUEBLES

Cuando a consecuencia de uno o cualquiera de los siguientes eventos: incendio, humo generado por incendio, explosión, inundación o anegación, caída de aeronaves o partes que se desprendan o caigan de ellas e impacto de vehículos terrestres, el DOMICILIO quede en tal condición que no se pueda garantizar la seguridad y bienestar de los bienes en el contenidos, AMERICAN ASSIST, por solicitud del AFILIADO realizará el traslado o transporte de tales bienes hasta el sitio designado por el AFILIADO, dentro de la misma ciudad, y de regreso hasta el DOMICILIO cuando hayan culminado las reparaciones.

El servicio de emergencia a que se refiere este amparo tendrá una cobertura hasta por la suma equivalente a TRES UF por evento para los dos trayectos mencionados limitados a cuatro (4) eventos al año y siempre y cuando la reposición no sea posible efectuarla el día del hecho. Quedan excluidos de esta cobertura los

**ANEXO "A" AL ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE MULTIASISTENCIA SUSCRITO ENTRE  
TELEFONICA CHILE y AMERICAN ASSIST CHILE  
PROGRAMA MULTIASISTENCIA MOVISTAR**

---

gastos de depósito (arrendamiento) y custodia de los bienes trasladados.

**1.7. COBERTURA DE ASESORIA LEGAL EN CASO DE ROBO AL HOGAR O DOMICILIO**

En caso de presentarse un robo a los bienes que se encuentren dentro del DOMICILIO del AFILIADO, a solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, se le enviará al lugar de residencia un abogado para que oriente al AFILIADO o BENEFICIARIO sobre los tramites que el AFILIADO o BENEFICIARIO debe realizar para la presentación de la denuncia ante las autoridades correspondientes. En caso de que llegaren a aparecer los bienes sustraídos o fueren recuperados por las autoridades, se le brindará la orientación correspondiente para que el beneficiario pueda gestionar ante las respectivas autoridades la devolución de los mismos.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

**1.8. SERVICIOS DE CONEXIÓN Y COORDINACIÓN CON TÉCNICOS ESPECIALISTAS EN EL HOGAR**

Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO requiera de servicios de conexión en el hogar, AMERICAN ASSIT a solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO podrá referenciarle un profesional o técnico para cotizar cualquier trabajo de reparación, MANTENIMIENTO, limpieza, ampliación, o remodelación que este requiera fuera de cualquier situación de emergencia. El costo de estos servicios correrá por cuenta del AFILIADO o BENEFICIARIO. Los servicios por conexión serán: albañilería, construcción y remodelación, impermeabilización, herrería, carpintería, fumigaciones y exterminio de plagas, técnicos en electrodomésticos, pintura, acabados, recubrimientos y decoración, plomería, electricidad, cerrajería, vidriería, fontanería, lavado de tanques y alfombras, y técnicos diversos especializados al hogar.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

**GARANTÍA**

La prestación de servicios de asistencia al hogar o al domicilio en caso de emergencia realizada por los técnicos especializados de AMERICAN ASSIST, tendrá una garantía de dos meses, garantía que se pierde cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO adelanten trabajos con personal diferente al de AMERICAN ASSIST sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente por parte del AFILIADO o BENEFICIARIO de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

**2. SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL**

**TERRITORIALIDAD:** Los servicios de remolque en grúa, asistencia por auxilio vial - mecánico in situ, asistencia por mecánica ligera in situ por avería mecánica, coordinación y envío de cerrajero, chofer de reemplazo por accidente, localización y envío de piezas de repuestos, asistencia legal vehicular por accidente, asistencia legal en gestoría vehicular y referencias de talleres mecánicos especializados se prestará dentro del perímetro urbano de las principales ciudades del país. Los servicios de asistencia vial por conexión y coordinación de remolque en grúa y la conexión y coordinación con especialistas en alquileres de vehículos, taxis y remises se prestarán en todo el territorio nacional siempre y cuando la infraestructura pública y privada lo permita.

**1.1. TRASLADO REMOLQUE EN GRÚA**

En caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación autónoma de uno de los VEHICULOS DEL AFILIADO O BENEFICIARIOS, AMERICAN ASSIST gestionará y cubrirá el costo de los servicios

**ANEXO "A" AL ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE MULTIASISTENCIA SUSCRITO ENTRE  
TELEFONICA CHILE y AMERICAN ASSIST CHILE  
PROGRAMA MULTIASISTENCIA MOVISTAR**

---

de remolque en grúa, el traslado del vehículo se realizará hasta el centro urbano más cercano.

El AFILIADO O BENEFICIARIOS deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto del traslado del vehículo del AFILIADO O BENEFICIARIOS hasta su destino. Se exceptúan los casos en que él o los ocupantes del AUTOMOVIL deban ser trasladados a un Centro Hospitalario o Clínica, o que, por cualquier otra causa justificada, se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo.

El servicio será cubierto hasta el tope económico establecido, siendo de cargo del AFILIADO O BENEFICIARIOS las diferencias que pudieran generarse. AMERICAN ASSIST se compromete en todo caso a que, antes de enviar el servicio comunicará su valor estimado al AFILIADO O BENEFICIARIOS, junto al monto del excedente para su autorización, valor que deberá ser cancelado por éste en el lugar y directamente al prestador designado para este efecto.

El límite máximo de esta prestación será el valor equivalente a CINCO COMA CINCO (5.5) UF por evento con un límite de 3 eventos al año.

Además de las exclusiones generales del servicio de asistencia, queda entendido que el SERVICIO DE COORDINACION DE REMOLQUE EN GRUA no se prestará a vehículos con carga y/o heridos.

**1.2. ASISTENCIA POR AUXILIO VIAL- MECANICO IN SITU (CAMBIO DE LLANTA, PASO DE CORRIENTE Y ENVIO DE COMBUSTIBLE)**

En el caso de averías menores y a solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST enviará un prestador de servicios para atender eventualidades en el VEHÍCULO de propiedad del AFILIADO como cambio de neumático por el repuesto en caso de pinchadura, paso de corriente y/o envío de combustible. El costo del combustible correrá por cuenta del AFILIADO o BENEFICIARIO.

El límite máximo de esta prestación será el valor equivalente a CUATRO COMA CINCO (4.5) UF por evento con un límite de 4 eventos al año.

AMERICAN ASSIST se compromete a que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al AFILIADO o BENEFICIARIO el monto del mismo para su autorización, dicho monto será pagado en forma inmediata por el AFILIADO o BENEFICIARIO con sus propios recursos.

El AFILIADO o BENEFICIARIO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia por auxilio vial.

**1.3. ASISTENCIA POR MECANICA LIGERA IN SITU POR AVERIA MECANICA.**

En el caso de averías mecánicas menores y a solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST enviará un prestador de servicios para atender eventualidades en el VEHÍCULO de propiedad del AFILIADO como reparaciones mecánicas express por avería en el lugar de la emergencia, el prestador de servicios solucionará el inconveniente respectivo de forma total o parcial, de manera que el vehículo pueda movilizarse por sus propios medios al taller mecánico más cercano o al destino determinado por el AFILIADO o BENEFICIARIO.

El límite máximo de esta prestación será el valor equivalente CUATRO COMA CINCO (4.5) UF por evento con un límite de 4 eventos al año.

**1.4. COORDINACION Y ENVIO DE CERRAJERO (POR EXTRAVIO O PERDIDA DE LLAVES DEL VEHICULO)**

**ANEXO "A" AL ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE MULTIASISTENCIA SUSCRITO ENTRE  
TELEFONICA CHILE y AMERICAN ASSIST CHILE  
PROGRAMA MULTIASISTENCIA MOVISTAR**

---

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto o que estén dentro de éste o en la maleta del VEHÍCULO de propiedad del AFILIADO, por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para abrir el vehículo.

El límite máximo de esta prestación será el valor equivalente a CUATRO COMA CINCO UF por evento con un límite de 4 eventos al año.

El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el AFILIADO o BENEFICIARIO con sus propios recursos al PROVEEDOR. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los SERVICIOS DE ASISTENCIA por parte del cerrajero.

Además de las exclusiones generales del servicio de asistencia, quedan excluidas de la asistencia la reparación y/o reposición de la cerradura del vehículo.

**EXCLUSIONES PARTICULARES AL SERVICIO DE ASISTENCIA VIAL:**

- Automóviles que tengan más de 15 años de antigüedad.
- Las asistencias solicitadas para vehículos comerciales, es decir, aquéllos destinados a transporte público, de carga o de personas, tales como taxis, microbuses, camiones, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de Alquiler de autos establecida como tal, entre otros.
- Servicios solicitados para motos o camiones o cualquier otro medio motorizado distinto a automóvil o camioneta
- Cuando el vehículo del AFILIADO no cuenta con la rueda de repuesto o ésta se encuentra desinflada.
- Cuando el vehículo del AFILIADO cuenta con tuercas de seguridad y no posee la llave o el dado para remover estos pernos o tuercas.
- No aplica para reparaciones o ajustes de chapas automotrices dañadas por intento de robo, envejecimiento natural y/o choque o avería.
- Los servicios que el AFILIADO haya concertado por su cuenta, sin previo consentimiento de la compañía, salvo que la comunicación haya sido imposible por razón de fuerza mayor.
- Este servicio no se prestará a vehículos con carga y/o heridos, ni incluye la remoción de vehículos atascados o atorados en huecos, barrancos, lagos, lagunas, etc., o siempre que se requiera de equipamiento adicional al simple remolque en grúa.

**1.5. CHOFER DE REEMPLAZO POR ACCIDENTE**

Cuando a consecuencia de un accidente que imposibilite al AFILIADO o BENEFICIARIO conducir su vehículo y siempre y cuando ninguno de los acompañantes pudiera sustituirle con la debida habilidad, AMERICAN ASSIST a solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO enviará al lugar del evento un conductor para trasladar el vehículo del AFILIADO y sus ocupantes al lugar determinado por el AFILIADO. Los costos derivados del combustible, peajes, parqueos, estacionamiento e infracciones correrán por cuenta del AFILIADO o BENEFICIARIO. En caso de siniestro el AFILIADO autoriza a hacer uso de la cobertura de seguro que tenga el vehículo.

El límite máximo de esta prestación será el valor equivalente a CUATRO COMA CINCO (4.5) UF por evento con un límite de 4 eventos al año.

**1.6. LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE PIEZAS DE REPUESTOS.**

**ANEXO "A" AL ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE MULTIASISTENCIA SUSCRITO ENTRE  
TELEFONICA CHILE y AMERICAN ASSIST CHILE  
PROGRAMA MULTIASISTENCIA MOVISTAR**

---

Si el VEHÍCULO de propiedad del AFILIADO sufre alguna avería y no hay repuestos en la población más cercana, se enviará la o las piezas requeridas por el AFILIADO o BENEFICIARIO, cubriendo el AFILIADO o BENEFICIARIO el costo de dichas piezas. AMERICAN ASSIST pagará los costos de envío, siempre que dichas piezas estén a la venta dentro del mismo país.

Este servicio tendrá un límite de cuatro (4) eventos al año.

#### 1.7. ASISTENCIA LEGAL VEHICULAR POR ACCIDENTE AUTOMOVILISTICO O ROBO DE VEHICULO

En el evento de ocurrencia de un accidente automovilístico o robo total del vehículo de propiedad del AFILIADO, AMERICAN ASSIST por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, lo contactará inicialmente de forma telefónica con un abogado. Si AMERICAN ASSIST a su juicio estima que los hechos requieren de la presencia del abogado en el lugar de los hechos, desplazará un profesional de estos servicios hasta el lugar del evento. Este servicio se prestará con un límite de 4 eventos al año.

#### 1.8. REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS ESPECIALIZADOS

Por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST le proporcionará información actualizada sobre los talleres de servicio automotor cercanos al lugar del accidente automovilístico o avería. AMERICAN ASSIST proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior, únicamente en las principales ciudades del país. En las demás ciudades, AMERICAN ASSIST hará lo posible por ayudar al AFILIADO o BENEFICIARIO a contactar un taller mecánico con la mayor celeridad.

AMERICAN ASSIST no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los talleres mecánicos contactados. En todo caso, los gastos en que se incurran por la reparación del vehículo deberán ser pagados por el AFILIADO o BENEFICIARIO.

El servicio aquí indicado se realizará sin límite de eventos al año.

#### 1.9. CONEXIÓN Y COORDINACION CON ESPECIALISTAS EN ALQUILERES DE VEHICULOS, TAXIS Y REMISES

A solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST le proporcionará conexión y coordinación con especialistas en alquiler de vehículos, taxis y remises, consiguiendo para el AFILIADO o BENEFICIARIO un costo preferente para su pago.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

### **1. SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA EN CASO DE EMERGENCIA.**

**TERRITORIALIDAD:** Los servicios de asistencia médica en caso de emergencia que a continuación se describen se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional con las limitaciones territoriales que en éste documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

#### 1.1. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE EN AMBULANCIA POR ACCIDENTE, ENFERMEDAD GRAVE REPENTINA E IMPREVISTA O EMERGENCIA MÉDICA

En caso que el AFILIADO o BENEFICIARIO sufran una lesión o enfermedad imprevista como consecuencia de

**ANEXO "A" AL ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE MULTIASISTENCIA SUSCRITO ENTRE  
TELEFONICA CHILE y AMERICAN ASSIST CHILE  
PROGRAMA MULTIASISTENCIA MOVISTAR**

---

un Accidente y/o Enfermedad Grave Repentina e Imprevista y/o por Emergencia Médica que requiera manejo en un centro hospitalario y cuyo tiempo transcurrido no sea superior a 48 horas, por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, previa evaluación del operador médico, AMERICAN ASSIST adelantará los contactos y hará la coordinación efectiva para el traslado del AFILIADO o BENEFICIARIO hasta la clínica o el centro médico más cercano, para que continúe la atención médica a cargo de su sistema previsional, seguro de salud o el servicio de salud que el AFILIADO o BENEFICIARIO elija. En todo caso el AFILIADO o BENEFICIARIO asumirá los costos y gastos derivados de la atención médica.

El operador médico de AMERICAN ASSIST orientará a quien solicita el servicio respecto de las conductas provisionales que se deben asumir, mientras se produce el contacto profesional médico-paciente.

Este servicio tendrá una cobertura SIN LIMITE por evento, limitados a VENTICUATRO (24) eventos al año y se prestará en las principales ciudades del país.

#### 1.2. ORIENTACION MÉDICA TELEFONICA

Por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST pondrá en contacto al AFILIADO o BENEFICIARIO con un profesional de la salud para que le brinde una orientación médica telefónica, ante cualquier emergencia o para orientarlo en la utilización de medicamentos y en la prevención de automedicación, orientación sobre síntomas o molestas que estén aquejando al paciente, recomendaciones medicas en general, Información de medicamentos, información toxicológica.

No obstante, las recomendaciones emanadas del profesional médico, en ningún caso constituyen la realización de diagnóstico, indicación de tratamiento médico, ni prescripción de medicamentos.

Este servicio tendrá una cobertura SIN LIMITE por evento, limitados a VENTICUATRO (24) eventos al año.

#### 1.3. SERVICIOS DE ASISTENCIA PSICOLOGICA PRIMARIA TELEFONICA EN: DEPRESION, ADICCIONES, DIVORCIOS Y OTROS PROBLEMAS COMUNES

Por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST lo contactará telefónicamente con un psicólogo especialista para asesorías, consultas y orientación a problemáticas comunes como: depresión, adicciones, divorcios, violencia, problemas escolares, entre otros problemas comunes.

El servicio de asistencia será brindado de manera anónima, sin recetar medicamentos, ni se emitirá diagnóstico alguno. La orientación se dirigirá a los medios a seguir según requiera el caso remitiéndolo a la visita al consultorio de un terapeuta, visita al consultorio de un médico de rehabilitación, cita con terapeutas en una clínica o centro hospitalario. Los gastos derivados por la remisión del caso serán cubiertos por cuenta y riesgo del AFILIADO o BENEFICIARIO.

Este servicio tendrá una cobertura SIN LIMITE por evento, limitados a VENTICUATRO (24) eventos al año.

#### 1.4. SERVICIO DE ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA

Por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST brindará información actualizada de forma telefónica ante consultas sobre temas nutricionales.

Este servicio tendrá una cobertura SIN LIMITE por evento, limitados a VENTICUATRO (24) eventos al año.

#### 1.5. SERVICIO DE INTERCONSULTA O SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA

**ANEXO "A" AL ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE MULTIASISTENCIA SUSCRITO ENTRE  
TELEFONICA CHILE y AMERICAN ASSIST CHILE  
PROGRAMA MULTIASISTENCIA MOVISTAR**

---

Por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST gestionará la obtención de una Segunda Opinión Médica no presencial para casos de enfermedades graves o intervenciones quirúrgicas de alta complejidad o sobre alguna enfermedad o patología que padezca el AFILIADO o sus BENEFICIARIOS que la Ley del país catalogue como ruinoso o catastrófica, con el fin de aportar mayor información sobre el diagnóstico y sobre los métodos de tratamiento más avanzados.

Son patologías catastróficas aquellas que representan una alta complejidad técnica en su manejo, alto costo, baja ocurrencia y bajo costo efectividad en su tratamiento. Se consideran dentro de este nivel, los siguientes procedimientos:

- Cancer
- Diabetes
- Apoplejía Accidente Cerebro Vascular
- Enfermedades Neuro Degenerativas
- Enfermedad de la Arteria Coronaria que requiera cirugía.
- Enfermedad Crónica Hepática
- Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC)
- Cualquier cirugía que cueste más del equivalente a DIEZ MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD\$10.000).

Este servicio tendrá una cobertura hasta por la suma equivalente a TRES (3) UF por evento limitados a dos (2) eventos al año y se prestará en las ciudades capitales del país.

#### 1.6. RECORDATORIO DE INGESTA DE MEDICAMENTOS

Por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST le recordará telefónicamente la ingesta de medicamentos, citas programadas para visitas médicas o exámenes de laboratorio de conformidad con el calendario que AFILIADO o BENEFICIARIO le informe a AMERICAN ASSIST.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

#### 1.7. REFERENCIAS MÉDICAS

Por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST proporcionará vía telefónica información general sobre los especialistas médicos, farmacias de turno, clínicas y centros hospitalarios, más cercanos al lugar donde se encuentre el AFILIADO o BENEFICIARIO.

Los gastos derivados por la atención médica serán cubiertos por cuenta y riesgo del AFILIADO o BENEFICIARIO.

AMERICAN ASSIST no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados.

El servicio aquí indicado se realizará sin límite de eventos al año.

#### 1.8. COORDINACION PARA ENVÍO DE EXAMENES DE LABORATORIO Y MEDICAMENTOS

Por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST gestionará y coordinará una cita para que el

**ANEXO "A" AL ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE MULTIASISTENCIA SUSCRITO ENTRE  
TELEFONICA CHILE y AMERICAN ASSIST CHILE  
PROGRAMA MULTIASISTENCIA MOVISTAR**

---

AFILIADO o BENEFICIARIO se realice Exámenes de Laboratorio, consiguiendo para el AFILIADO o BENEFICIARIO un costo preferente para su pago, y con la posibilidad de enviarle los resultados a su domicilio. Así mismo, en caso de ser recetado algún medicamento al AFILIADO o BENEFICIARIO derivado por una enfermedad grave o accidente, por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST gestionará y coordinará la entrega del medicamento directamente al domicilio del AFILIADO. Los gastos derivados de los medicamentos serán cubiertos por cuenta y riesgo del AFILIADO o BENEFICIARIO.

El servicio aquí indicado se realizará sin límite de eventos al año.

**1.9. COORDINACIÓN DE CITAS MÉDICAS EN PEDIATRÍA, CARDIOLOGÍA, CIRUGÍA, ORTOPEDIA, CHEQUEOS GENERALES, OFTALMOLOGÍA, ENTRE OTROS**

Por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST coordinará a través de sus proveedores a nivel nacional, una cita con un especialista médico que se encuentre en el lugar más cercano al AFILIADO o BENEFICIARIO, consiguiendo para el AFILIADO o BENEFICIARIO un costo preferente para su pago.

Los gastos derivados por la atención médica serán cubiertos por cuenta y riesgo del AFILIADO o BENEFICIARIO.

AMERICAN ASSIST no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados.

El servicio aquí indicado se realizará sin límite de eventos al año.

**2. SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL**

**TERRITORIALIDAD:** Los servicios de asistencia legal que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional con las limitaciones territoriales que en éste documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

**1.10. ASISTENCIA LEGAL TELEFONICA POR HURTO DEL CELULAR**

Por solicitud del Afiliado o Beneficiario, AMERICAN ASSIST lo contactará con un abogado quien le brindará orientación telefónica acerca de los trámites que se deben realizar ante la(s) autoridad(es) competentes en caso de hurto del celular, quedando excluido de responsabilidad el operador celular o AMERICAN ASSIST por cualquier determinación que adopte el Afiliado o Beneficiario por la consulta jurídica.

La información relativa a los trámites con el operador celular no será objeto de este servicio.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

**1.11. ASISTENCIA LEGAL TELEFONICA POR FALLECIMIENTO**

Por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST lo contactará telefónicamente con un abogado para que lo asesore en todas las diligencias que se requieran ante las autoridades competentes por el fallecimiento de una persona, tal como son: levantamiento de cadáver, necropsia, denuncia, declaración

**ANEXO "A" AL ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE MULTIASISTENCIA SUSCRITO ENTRE  
TELEFONICA CHILE y AMERICAN ASSIST CHILE  
PROGRAMA MULTIASISTENCIA MOVISTAR**

---

de testigos, trámites de acta de defunción, entre otras. No se incluye trámites de sucesión.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

**1.12. ASISTENCIA LEGAL TELEFONICA EN TRÁMITES FUNERARIOS**

Por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST lo contactará telefónicamente con un abogado para que lo asesore en todos los trámites, gestiones y acciones que requiere efectuar para la prestación de un servicio funerario por el fallecimiento accidental del TITULAR o BENEFICIARIO según sea el caso.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

**1.13. ORIENTACION LEGAL TELEFONICA EN MATERIA MERCANTIL, CIVIL, PENAL, FAMILIAR, O TRAMITES POR DOCUMENTOS ROBADOS O PERDIDOS**

Por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO y siempre que requiera alguna orientación legal telefónica, para resolver inquietudes en materia mercantil, civil, penal, familiar o trámites por documentos robados o perdidos, AMERICAN ASSIST lo pondrá en contacto con un profesional de su red de abogados especializados, con el fin de darle una asesoría telefónica al AFILIADO o BENEFICIARIO para indicarle las diferentes alternativas por las que puede optar respecto a su consulta jurídica, quedando excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el AFILIADO o BENEFICIARIO por la consulta jurídica.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

**3. SERVICIOS DE CONEXIÓN CON NÚMEROS DE EMERGENCIA**

TERRITORIALIDAD: Los servicios indicados a continuación se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional. AMERICAN ASSIST en ningún caso asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falla de la misma.

**1.14. REFERENCIAS SOBRE NÚMEROS DE EMERGENCIA**

A solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST le proporcionará vía telefónica información general sobre los números de emergencia de autoridades y organismos de socorro, tales como Carabineros, Policía de Investigación Judicial y Bomberos.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

**4. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES (A Partir del Km. 25)**

TERRITORIALIDAD. Los servicios que a continuación se mencionan comenzarán a partir del Kilómetro "25"; es decir, fuera del lugar de residencia permanente del AFILIADO o BENEFICIARIO y se extenderán por todo el territorio nacional, siempre y cuando se encuentre dentro del PAÍS DE RESIDENCIA.

**1.15. GASTOS DE HOTEL POR AVERÍA DEL VEHICULO O ACCIDENTE**

En caso de avería o accidente de un VEHÍCULO de propiedad del AFILIADO, cuando la reparación del vehículo no pueda ser efectuada en el mismo día de su inmovilización y en todo caso precise un tiempo inferior a 48

**ANEXO "A" AL ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE MULTIASISTENCIA SUSCRITO ENTRE  
TELEFONICA CHILE y AMERICAN ASSIST CHILE  
PROGRAMA MULTIASISTENCIA MOVISTAR**

---

horas y superior a seis (6) horas, según el criterio del responsable del taller elegido.

AMERICAN ASSIST brindará la estancia de una noche en hotel asumiendo los gastos de hospedaje hasta un máximo total CUATRO COMA CINCO (4.5) UF por evento con un límite de 4 eventos al año.

El excedente por evento, será cubierto por el AFILIADO o BENEFICIARIO con sus propios recursos.

**1.16. GASTOS DE HOTEL POR ROBO DE VEHICULO**

Después de que el AFILIADO o BENEFICIARIO interponga denuncia por el hurto del vehículo de propiedad del AFILIADO ante las autoridades competentes, AMERICAN ASSIST por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO brindará estancia de una noche de hotel y asumirá el costo del hospedaje hasta por un monto total máximo de CUATRO COMA CINCO (4.5) UF por evento con un límite de 4 eventos al año. El excedente por evento, será cubierto por el AFILIADO o BENEFICIARIO con sus propios recursos.

**1.17. GASTOS DE HOTEL PARA UN FAMILIAR EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE**

En caso de hospitalización mayor a diez (10) días de un AFILIADO o BENEFICIARIO a consecuencia de una enfermedad grave o accidente, AMERICAN ASSIST por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO gestionará y cubrirá los gastos necesarios para la estadía en un hotel de un familiar del AFILIADO o BENEFICIARIO, siempre y cuando la prolongación de la hospitalización haya sido prescrita por el médico local y el equipo médico de AMERICAN ASSIST.

El límite máximo de esta prestación será el valor equivalente a CUATRO COMA CINCO (4.5) UF por evento con un límite de 4 eventos al año.

**1.18. BOLETO DE TRANSPORTE PARA UN FAMILIAR POR HOSPITALIZACIÓN O FALLECIMIENTO DEL AFILIADO**

En caso de hospitalización superior a cinco (5) días y que el AFILIADO se encuentre solo o por fallecimiento del AFILIADO, AMERICAN ASSIST previa solicitud del servicio, sufragará a un BENEFICIARIO del AFILIADO el costo del servicio de transporte ida y vuelta al lugar de hospitalización o donde se encuentre el cuerpo del AFILIADO fallecido, en el medio que AMERICAN ASSIST considere más idóneo.

El límite máximo de esta prestación será el valor equivalente a CUATRO COMA CINCO (4.5) UF por evento con un límite de 4 eventos al año.

**1.19. REGRESO ANTICIPADO POR FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR EN PRIMER GRADO**

Por solicitud del AFILIADO, AMERICAN ASSIST cubrirá los gastos de desplazamiento del AFILIADO en clase turista en el medio que considere más idóneo, cuando el AFILIADO tenga que interrumpir el viaje por fallecimiento en su lugar de origen de su Cónyuge o algún familiar en primer grado de consanguinidad, hasta el lugar de inhumación, siempre que no pueda efectuar tal desplazamiento con el medio propio de transporte.

El límite máximo de esta prestación será el valor equivalente a CUATRO COMA CINCO (4.5) UF por evento con un límite de 4 eventos al año.

**1.20. SERVICIO DE CONDUCTOR PROFESIONAL POR ACCIDENTE GRAVE**

**ANEXO "A" AL ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE MULTIASISTENCIA SUSCRITO ENTRE  
TELEFONICA CHILE y AMERICAN ASSIST CHILE  
PROGRAMA MULTIASISTENCIA MOVISTAR**

---

En caso de imposibilidad del AFILIADO o BENEFICIARIO para conducir un VEHÍCULO de propiedad del AFILIADO por accidente grave, siempre que ninguno de los acompañantes pudiera sustituirle con la debida habilidad, AMERICAN ASSIST por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, proporcionará de inmediato un conductor profesional para trasladar el vehículo con sus ocupantes hasta el domicilio habitual.

El límite máximo de esta prestación será el valor equivalente a CUATRO COMA CINCO (4.5) UF por evento con un límite de 4 eventos al año.

**1.21. SERVICIO DE ENVÍO DE MEDICAMENTOS**

Por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST gestionará y coordinará la entrega de medicamentos al lugar donde indique el AFILIADO en el territorio nacional y única y exclusivamente cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO se encuentre de viaje a nivel nacional. Los gastos derivados de los medicamentos serán cubiertos por cuenta y riesgo del AFILIADO o BENEFICIARIO.

El límite máximo de esta prestación será el valor equivalente a CUATRO COMA CINCO (4.5) UF por evento con un límite de 4 eventos al año.

**1.22. GASTOS MÉDICOS Y DE HOSPITALIZACIÓN EN VIAJES NACIONALES**

En caso de que el AFILIADO o BENEFICIARIO sufra un accidente o urgencia médica aguda repentina, fuera del lugar de residencia permanente durante un viaje a nivel nacional, previa solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST cubrirá los gastos médicos y de hospitalización requeridos por una situación de urgencia, hasta un límite máximo de CUATRO COMA CINCO (4.5) UF por evento con un límite de 4 eventos al año.

Quedan excluidos los costos de prótesis tales como: lentes de contacto, aparatos auditivos, dentaduras, cirugía plástica, tratamientos contra la obesidad o rejuvenecimiento, revisiones periódicas, chequeos rutinarios, gastos médicos o de hospitalización prescritos antes del inicio del viaje u ocurridos después del retorno del AFILIADO o BENEFICIARIO.

El excedente por evento deberá ser pagado por parte del AFILIADO O BENEFICIARIO con sus propios recursos.

**1.23. LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE EQUIPAJE Y EFECTOS PERSONALES**

En caso de extravío del equipaje y efectos personales y siempre y cuando hayan sido debidamente registrados en vuelo de aerolínea comercial, por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST lo asesorará en la denuncia del robo, hurto o extravío y colaborará en las gestiones para su recuperación, en caso de que sea recuperado AMERICAN ASSIST lo enviará al destino nacional que indique el AFILIADO o BENEFICIARIO.

El límite máximo de esta prestación será el valor equivalente a CUATRO COMA CINCO (4.5) UF por evento con un límite de 4 eventos al año.

**1.24. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES**

AMERICAN ASSIST se encargará de transmitir a petición del AFILIADO o BENEFICIARIO, los mensajes urgentes que le soliciten derivados de una situación de emergencia. En caso de imposibilidad de

**ANEXO "A" AL ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE MULTIASISTENCIA SUSCRITO ENTRE  
TELEFONICA CHILE y AMERICAN ASSIST CHILE  
PROGRAMA MULTIASISTENCIA MOVISTAR**

---

comunicación del AFILIADO o BENEFICIARIO por enfermedad o muerte, dicho beneficio se extiende a un familiar en línea directa.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

**1.25. INFORMACIÓN PREVIA AL VIAJE EN HOSPEDAJE, DESTINOS TURÍSTICOS Y ESTADO DEL CLIMA Y CARRETERAS**

A solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST le proporcionará vía telefónica información general sobre hospedaje, destinos turísticos y estado del clima y carreteras dentro del territorio nacional.

AMERICAN ASSIST no asume responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma.

Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

**7 SERVICIOS DE ASISTENCIA LAPTOPS Y PC**

**TERRITORIALIDAD:** Los servicios de asistencia Laptops y PC que a continuación se mencionan se prestarán única y exclusivamente en el territorio nacional con las limitaciones territoriales que en éste documento se establecen y siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.

**1.1. ORIENTACIÓN TÉCNICA TELEFÓNICA**

Por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO y siempre que requiera alguna orientación telefónica, para resolver inquietudes en materia de configuración de periféricos, instalación de anti spyware (ad ware), instalación de anti virus y filtrado de contenidos, instalación y configuración de SO y diagnóstico y asesoramiento en problemas del PC, AMERICAN ASSIST lo pondrá en contacto con un profesional o técnico de sistemas o informático para que resuelva las inquietudes del AFILIADO o BENEFICIARIO, quedando AMERICAN ASSIST excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el AFILIADO o BENEFICIARIO por la consulta telefónica.

Este servicio tendrá un límite de veinticuatro (24) eventos al año.

**1.2. ASISTENCIA TÉCNICA REMOTA VÍA WEB**

Por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO y siempre que requiera asistencia con su equipo de cómputo, para la cual no necesite una visita presencial de un técnico especializado, American Assist a través de un profesional o técnico de sistemas o informático y con la autorización del AFILIADO o BENEFICIARIO, podrá solucionar los problemas del equipo de forma remota con la tecnología necesaria para este fin y revisar los programas y sistemas operativos para procurar resolver el problema. Para lo anterior el AFILIADO o BENEFICIARIO deberá contar con conexión a Internet de banda ancha.

Este servicio tendrá un límite de veinticuatro (24) eventos al año.

**1.3. COORDINACIÓN DE TECNICO A DOMICILIO**

**ANEXO "A" AL ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE MULTIASISTENCIA SUSCRITO ENTRE  
TELEFONICA CHILE y AMERICAN ASSIST CHILE  
PROGRAMA MULTIASISTENCIA MOVISTAR**

---

Por solicitud del AFILIADO o BENEFICIARIO, AMERICAN ASSIST enviará al domicilio del AFILIADO un profesional o técnico de sistemas o informático para que realice cualquiera de las siguientes actividades: (i) formateo del disco duro y limpieza del Software del PC, (ii) cambio de partes y piezas básicas, (iii) instalación de software y MANTENIMIENTO preventivo, en el equipo de cómputo de propiedad del AFILIADO.

Los servicios indicados no tendrán ningún costo para el AFILIADO o BENEFICIARIO, hasta por la suma equivalente a TRES (3) UF por evento, limitados a dos (2) eventos al año. El valor anterior incluye el costo del traslado del operario y la mano de obra. Este servicio no incluye el costo de los materiales, accesorios, software, antivirus, periféricos y cualquier tipo de parte o pieza, los cuales deberán ser pagados por el AFILIADO. El excedente por evento, será cubierto por el AFILIADO o BENEFICIARIO con sus propios recursos.

#### EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA LAPTOPS Y PC

Queda excluido del presente servicio lo siguiente:

- i) Soporte a equipos de cómputo de modelos inferiores a Pentium III o equivalentes
- ii) Soporte a equipos de cómputo Macintosh cuyo sistema operativo sea Linux o Windows de versiones inferiores a Windows 2000.
- iii) Limpieza interna y externa del equipo de cómputo.
- iv) Soporte a equipos de cómputo en períodos de garantía, en caso se tuviere que abrirla para prestar el servicio.
- v) Reparación de desperfectos físicos de hardware.
- vi) Instalación de programas/software que no hubiesen sido expresamente mencionados en el punto 3 de este documento
- vii) Soporte a redes LAN, servidores y/o Hub/switch
- viii) Soporte a la instalación de programas crackeados
- ix) Instalación y/o configuración de periféricos no mencionados con anterioridad a la prestación del servicio.
- x) Materiales o equipos: módems / routers, splitters, microfiltros y cable UTP.
- xi) Recuperación de archivos eliminados accidentalmente o por formateo del disco duro.
- xii) Reparación de archivos dañados por virus.

#### CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para la prestación del servicio el AFILIADO está obligado a:

- i) Tener una copia de seguridad para la protección de sus archivos.
- ii) En el caso de instalación de software, el AFILIADO deberá proveer las licencias respectivas para proceder con su instalación.

Asimismo, el AFILIADO 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 AFILIADO declara ser responsable por la entrada de virus y/o hackers en su equipo de

**ANEXO "A" AL ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE MULTIASISTENCIA SUSCRITO ENTRE  
TELEFONICA CHILE y AMERICAN ASSIST CHILE  
PROGRAMA MULTIASISTENCIA MOVISTAR**

---

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 AMERICAN ASSIST, tendrá una garantía de quince (15) días, garantía que se pierde cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO adelanten trabajos con personal diferente al de AMERICAN ASSIST sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente por parte del AFILIADO o BENEFICIARIO de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

<b>1. EXCLUSIONES GENERALES</b>
---------------------------------

Quedan excluidos de los servicios establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

1. Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
2. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
3. Los servicios que el AFILIADO o BENEFICIARIO haya contratado sin previo consentimiento de AMERICAN ASSIST; salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma o con terceros encargados de prestar dichos servicios.
4. Las asistencias solicitadas para automóviles que tengan más de 15 años de antigüedad.
5. Las asistencias solicitadas para vehículos comerciales, es decir, aquéllos destinados a transporte público, de carga o de personas, tales como taxis, microbuses, camiones, autobuses de turismo y vehículos rentados a una empresa de Alquiler de autos establecida como tal, entre otros.
6. Los traslados médicos por lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el AFILIADO o BENEFICIARIO con dolo o mala fe.
7. Los servicios y traslados médicos para enfermedades o lesiones derivados de tratamientos médicos, padecimientos crónicos o enfermedades preexistentes.
8. La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales, ni los causados por ingestión de bebidas alcohólicas.
9. Lo relativo y derivado de prótesis y/o anteojos.
10. Las asistencias y gastos derivados de lesiones ocasionadas por prácticas deportivas.
11. Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO se niegue a colaborar con el personal designado por AMERICAN ASSIST para la prestación de los servicios de asistencia.
12. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.

**ANEXO "A" AL ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE MULTIASISTENCIA SUSCRITO ENTRE  
TELEFONICA CHILE y AMERICAN ASSIST CHILE  
PROGRAMA MULTIASISTENCIA MOVISTAR**

---

13. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular. Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
14. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
15. Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
16. Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO no se identifique como AFILIADO o BENEFICIARIO de los servicios de asistencia.
17. Cuando el AFILIADO o BENEFICIARIO incumplan cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.

En todo caso AMERICAN ASSIST no prestará los servicios de asistencia descritos en el presente anexo, cuando en el lugar donde sean solicitados dichos servicios, no exista la infraestructura pública o privada o las condiciones del lugar no permitan llevar a cabo la realización de dicho servicio, con la obligación para AMERICAN ASSIST de poner en conocimiento del AFILIADO o BENEFICIARIO tales circunstancias.

<b>2. OBLIGACIONES DEL AFILIADO O BENEFICIARIO:</b>
---

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

1. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con AMERICAN ASSIST.
2. Dar aviso oportuno a AMERICAN ASSIST del cambio de domicilio. Queda entendido que en caso de que el AFILIADO establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio de \_\_\_\_\_, AMERICAN ASSIST se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente anexo y el AFILIADO se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
3. Identificarse como AFILIADO o BENEFICIARIO ante los empleados y/o dependientes de AMERICAN ASSIST o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
4. Ser usuario yo/ suscriptor activo de los servicios prestados por \_\_\_\_\_ y permanecer al día en los pagos asociados a tal servicio.

<b>3. RESPONSABILIDAD</b>
---------------------------

1. Limitación: En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el AFILIADO o BENEFICIARIO deberán tomar todas las medidas necesarias para limitar sus consecuencias.
2. Subrogación: El AFILIADO o BENEFICIARIO faculta a AMERICAN ASSIST para que se subroge en los derechos y acciones que correspondan al AFILIADO o BENEFICIARIO hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas, contra cualquier responsable de un accidente que haya dado

**ANEXO "A" AL ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE MULTIASISTENCIA SUSCRITO ENTRE  
TELEFONICA CHILE y AMERICAN ASSIST CHILE  
PROGRAMA MULTIASISTENCIA MOVISTAR**

lugar a la prestación de alguna de las garantías descritas. Cuando los servicios facilitados por AMERICAN ASSIST estén cubiertos en su totalidad o en parte por una póliza de seguros, AMERICAN ASSIST se subrogará en los derechos y acciones que correspondan al AFILIADO o BENEFICIARIO contra dicha póliza.

3. AMERICAN ASSIST no será responsable de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones, en los casos de fuerza mayor que impidan tal cumplimiento.
4. Responsabilidad: La mayor parte de los proveedores de los servicios asistenciales son contratistas independientes debidamente autorizados y no empleados de AMERICAN ASSIST. AMERICAN ASSIST será responsable de los actos u omisiones por parte de dichos proveedores (cuando sea aplicable)

**VI. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

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

1. El AFILIADO o BENEFICIARIO que requiera del servicio se comunicará con AMERICAN ASSIST al número telefónico asignado para atender las emergencias.
2. El AFILIADO o BENEFICIARIO procederá a suministrarle al empleado y/o dependiente de AMERICAN ASSIST que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO o BENEFICIARIO de los Servicios de Asistencia activo, y todos los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como un número telefónico en el cual localizarlo, descripción del problema y el tipo de ayuda que precise.
3. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, AMERICAN ASSIST prestará al AFILIADO o BENEFICIARIO los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso de que no se cumplan adecuadamente con los requisitos indicados por AMERICAN ASSIST no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente anexo.

Como caso de excepción, en relación con los casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del AFILIADO o BENEFICIARIO, para cumplir con el procedimiento anteriormente señalado o previa autorización de AMERICAN ASSIST el AFILIADO o BENEFICIARIO podrá acudir directamente ante terceros a solicitar el servicio correspondiente. En tal caso, AMERICAN ASSIST reembolsará al AFILIADO los gastos erogados de acuerdo con los límites y coberturas señalados en el presente anexo. Queda entendido que con el fin que el AFILIADO tenga derecho al reembolso aquí establecido, deberá presentar la correspondiente solicitud, acompañada de factura a nombre de AMERICAN ASSIST, dentro de un plazo máximo de ocho (8) días calendario contados a partir del momento en que se haya concretado el Servicio. El reembolso se efectuará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes la correcta presentación de la solicitud.

**VII. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

AMERICAN ASSIST podrá prestar los servicios en forma directa, con recursos técnicos y humanos propios, o en forma indirecta, por intermedio de contratistas, subcontratistas o proveedores, siempre que en el lugar en donde ha de prestarse el servicio de asistencia exista la infraestructura pública o privada, tales como vías y calles que permitan el acceso al DOMICILIO o las condiciones de seguridad y vigilancia pública o privada que garanticen la integridad personal del funcionario, colaborador, técnico o proveedor que vaya a prestar el

**ANEXO "A" AL ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE MULTIASISTENCIA SUSCRITO ENTRE  
TELEFONICA CHILE y AMERICAN ASSIST CHILE  
PROGRAMA MULTIASISTENCIA MOVISTAR**

---

servicio de asistencia.

VII. EXCEDENTES

Cualquier costo que supere los montos establecidos en las coberturas de este anexo, deberá ser pagado por parte del AFILIADO o BENEFICIARIO con sus propios recursos antes de la prestación del servicio.

IX. MODIFICACIONES AL ANEXO 1

El operador frente a los usuarios podrá en cualquier momento modificar, limitar, suprimir o adicionar los términos y condiciones de la prestación del servicio e incrementar el precio del servicio, lo cual será comunicado a los AFILIADOS por cualquier medio. Si dentro de los veinte (20) días siguientes a la publicación de la modificación, limitación, supresión o adición el AFILIADO no solicitó su desafiliación se entenderá que acepta los nuevos términos y condiciones de prestación del servicio.

El precio del servicio se incrementará automáticamente el primero (1) de enero de cada año en un porcentaje igual al índice de precios al consumidor acumulado del año inmediatamente anterior. No obstante lo anterior, el Operador Celular podrá establecer un incremento superior.

X. TERMINACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

El AFILIADO podrá dar por terminado en cualquier momento el servicio de asistencia sin que haya lugar a indemnización alguna a favor de AMERICAN ASSIST o del operador celular.

Si el AFILIADO cancela o suspende el contrato de prestación de servicios con el operador celular también habrá lugar a la terminación o suspensión del servicio de Asistencia