

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO ASISTENCIA MOVISTAR

Estos Términos y Condiciones de Uso de la aplicación de ASISTENCIA MOVISTAR (en adelante, "El Servicio") se aplican entre, por un lado, Telefónica Móviles Chile S.A. (en adelante, "Movistar") y, por otro lado, cualquier usuario y / o suscriptor que realice su registro y / o contrate el Servicio a través de la oferta comercial de Movistar. Cuyos contenidos son provistos por distintos proveedores, con sujeción a las condiciones generales establecidas en estos Términos y Condiciones de uso.

El presente texto contiene los "Términos y Condiciones", a los que quedarán sujetos tanto el acceso a la aplicación móvil por parte de cualquier usuario que, en forma ocasional, frecuente, o permanente, acceda y/o utilice el mismo; así como cualquier operación comercial que tenga lugar dentro de la Aplicación Móvil, en relación a los productos y/o servicios ofrecidos.

El uso del Servicio de ASISTENCIA MOVISTAR y / o la contratación del Servicio implican la aceptación plena y sin restricciones de todos estos Términos y Condiciones de Uso. Asimismo, confirma que tiene como mínimo 18 años o que, si no los ha cumplido todavía, dispone de la autorización de sus padres o su tutor legal, que serán responsables de que usted cumpla los Términos y Condiciones del Servicio.

Movistar es responsable del manejo oferta y distribución de la suscripción al servicio, pero todos los contenidos y funcionalidades entregados por el mismo, son responsabilidad de AMERICAN ASSIST CHILE S.A.

### 1 DEFINICIONES

1.1. Las definiciones enunciadas en estas Condiciones de Uso, bien sea en singular o plural, tendrán el siguiente significado:

- a) **MOVISTAR:** TELEFÓNICA MÓVILES CHILE S.A.
- b) **AACH:** AMERICAN ASSIST CHILE S.A.
- c) **AFILIADO:** Son los suscriptores o AFILIADOS MOVISTAR que se hayan adherido al PROGRAMA ASISTENCIA MOVISTAR. El servicio sólo puede ser contratado por el Titular.
- d) **BENEFICIARIOS DEL AFILIADO:** Son aquéllos que, junto al AFILIADO, 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 AFILIADO. Cubre a hijos que se encuentren estudiando, hasta los 24 años de edad y dependan económicamente del AFILIADO.
  - 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 afiliado, pero no han contraído matrimonio en los términos definidos por el Código Civil Chileno). Solo un beneficiario por año de vigencia
- e) **TITULAR:** Contratante del plan móvil de MOVISTAR.
- f) **PESOS:** La moneda de curso legal vigente en la República de Chile.
- g) **SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados y descritos en este CONDICIONADO.
- h) **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho o acto, accidente, ocurrido a un AFILIADO y que estando dentro de los términos y con las características y limitaciones establecidas en este CONDICIONADO, den derecho a solicitar la prestación de los SERVICIOS.
- i) **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un

AFILIADO, causado única y directamente por un hecho externo, violento, fortuito y evidente (excluyendo en este último caso una enfermedad o intervención quirúrgica) que le ocurra a un AFILIADO durante la vigencia del presente contrato.

- j) **FAMILIAR:** El padre, madre, cónyuge e hijos y/o cargas legales de un AFILIADO.
- k) **REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del AFILIADO que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.
- l) **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los SERVICIOS que ofrece AACH estarán a disposición del AFILIADO.
- m) **RESIDENCIA PERMANENTE:** El domicilio habitual que el AFILIADO informe o haya informado a MOVISTAR o cualquier otro domicilio que el AFILIADO haya notificado a MOVISTAR con posterioridad a su afiliación al programa de Asistencia y registrado en los sistemas de Movistar, siempre que se encuentre dentro del territorio de Chile Continental. Este domicilio será considerado como del AFILIADO para los efectos de los SERVICIOS de asistencia, con máximo 1 (un) domicilio registrado y con máximo de 1(un) cambio de domicilio por año de vigencia.
- n) **PROVEEDOR:** Tercero que, por cuenta de AACH, presta directamente los SERVICIOS al AFILIADO.
- o) **EVENTO:** El hecho que, ocurrido en un mismo momento, produce el daño, avería o desperfecto reparable en una única oportunidad con la asistencia de urgencia.
- p) **PERIODO DE VIGENCIA:** Periodo durante el cual se consideran activos los servicios de asistencia
- q) **AÑO DE VIGENCIA:** Periodo de 365 días calendario, contados desde la fecha de inicio de periodo de vigencia.
- r) **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 AFILIADO se encuentren, dentro del territorio de la República de Chile Continental.

## 2 MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO

2.1 Movistar se reserva el derecho de realizar cambios en los presentes Términos y Condiciones de uso, los cuales serán notificados por cualquier medio de comunicación que a su juicio sea suficiente, el cual siempre incluirá la comunicación a través de la aplicación ASISTENCIA MOVISTAR.

2.2 Al continuar utilizando El Servicio, después de realizados e informados estos cambios, el Usuario reconoce expresamente aceptar dichos cambios. En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con los cambios, puede ejercer su derecho a cancelar los Servicios.

## 3 MODIFICACIONES AL SERVICIO

Movistar se reserva el derecho de alterar, suspender, remover o deshabilitar el acceso a cualquier contenido u otros materiales que sean ofrecidos por el servicio, en cualquier momento, sin previo aviso. En consecuencia, Movistar no será responsable, frente a los usuarios como así tampoco frente a ningún tercero, por ninguna modificación, suspensión o interrupción en los contenidos del Servicio.

## 4 DETALLE DE COBERTURAS Y EXCLUSIONES DE SERVICIOS DE ASISTENCIA

La vigencia de las coberturas están todo el tiempo supeditadas a la contratación de los servicios móviles, principales de Movistar.

Los servicios de Asistencia Movistar tienen una carencia de 48Hrs, esto quiere decir que los clientes podrán utilizar los servicios 48 horas posteriores a su contratación y confirmación vía la aplicación Mi Movistar o la sucursal virtual. Una vez terminado este tiempo de carencia el cliente puede realizar la solicitud en cualquier horario, todos los días del año. Sin que esto comprometa los tiempos de respuesta de por parte del proveedor de servicios.

La solicitud de los servicios puede ser realizada según se describe en el punto 4.21 que se detalla más abajo.

A continuación, se presenta la tabla resumen de coberturas que incluye el servicio.

PROGRAMA MOVISTAR REGALO APP		
SERVICIO ASISTENCIA HOGAR	TOPE POR EVENTO	LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO
SERVICIO DE ASISTENCIA PLOMERÍA	UF 1,5	1 EVENTO
SERVICIO DE ASISTENCIA CERRAJERÍA	UF 1,5	2 EVENTOS
SERVICIO DE ASISTENCIA VIDRIERÍA	UF 1,5	1 EVENTO
SERVICIO DE ASISTENCIA ELECTRICIDAD	UF 1,5	1 EVENTO
SERVICIO ASISTENCIA EN RUTA	TOPE POR EVENTO	LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO
SERVICIO DE ASISTENCIA REMOLQUE	UF 1,5	1 EVENTO
SERVICIO DE ASISTENCIA PUENTE BATERIA	UF 1,5	1 EVENTO
SERVICIO DE ASISTENCIA CAMBIO DE LLANTAS	UF 1,5	1 EVENTO
SERVICIO DE ASISTENCIA ENVIO DE COMBUSTIBLE	UF 1,5	2 EVENTOS
SERVICIO DE ASISTENCIA SALUD	TOPE POR EVENTO	LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO
SERVICIO DE ASISTENCIA TRASLADO MEDICO TERRESTRE POR URGENCIA	UF 5	2 EVENTOS
SERVICIO DE ASISTENCIA ORIENTACION MEDICA TELEFONICA 24/7	ILIMITADO	ILIMITADO
SERVICIO DE ASISTENCIA CONEXION MEDICO A DOMICILIO	ILIMITADO	ILIMITADO
MALETIN DE PROFESIONALES	TOPE POR EVENTO	LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO
SERVICIO DE ASISTENCIA ORIENTACION CONTABLE TELEFONICA	ILIMITADO	ILIMITADO
SERVICIO DE ASISTENCIA ORIENTACION TRIBUTARIA TELEFONICA	ILIMITADO	ILIMITADO
SERVICIO DE ASISTENCIA ORIENTACION LEGAL TELEFONICA	ILIMITADO	ILIMITADO
SERVICIO DE ASISTENCIA ORIENTACION SOCIAL TELEFONICA	ILIMITADO	ILIMITADO

#### 4.1 SERVICIO DE ASISTENCIA PLOMERÍA

Cuando se produzca rotura de las conducciones fijas de agua del DOMICILIO, la empresa de asistencia enviará con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia precisa para que la avería quede subsanada, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

La asistencia cubre, llaves con filtración de agua, filtraciones de estanques de baños, sifones, cañerías visibles, etc. Para esto el AFILIADO debe tener visible y detectada la fuga y estar completamente despejada el área de trabajo. Este servicio debe ser reportado a la asistencia oportunamente, con máximo de 48 horas después de ocurrida la emergencia.

#### Exclusiones del servicio:

- Las llaves, grifería, artefactos (tina, ducha, lavamanos, lavaplatos, etc.). Estas deben ser aportadas por el AFILIADO a su gusto y elección
- La reparación de averías de cualquier elemento ajeno a cañerías de agua potable propias de la vivienda.
- La reparación de averías en la red de gas o calefactores (Calefont, termos, estufas, etc.)
- La reparación de averías que se deriven de humedad o filtraciones, así como los daños de albañilería que se pudiesen ocasionar.
- Los daños causados por la naturaleza.
- La reparación de averías en cañerías, llaves o griferías que no se encuentren dentro del DOMICILIO o que no pertenezcan a la vivienda del AFILIADO.

- La reparación del medidor de consumo del servicio de agua y su llave de paso.
- Fugas asociadas a piscinas o circuitos de riego automáticos.
- Cualquier trabajo en Cañerías Tipo Pex – Poli fusión u otras distintas de PVC o cobre de medidas ½" o ¾" y cañerías de calefacción.
- Matrices de red de agua (cañerías, tee, uniones y codos de estas).
- Válvulas tipo Roca.
- La reparación de calderas y/o cañerías que suministren a la misma.
- Modificaciones, cambio o reubicación de cañerías en general.
- Trabajos de albañilería o movimiento de muebles, picado y /o re-tapado de muros, cerámicos, azulejos, etc.
- 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 AFILIADO.
- Válvulas de descarga de WC Europa y/o Duales (estas las aportará el AFILIADO a su gusto y elección).
- 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, canaletas y bajantes de agua interiores y exteriores de la VIVIENDA AFILIADA.
- Reparación de goteras provenientes de la techumbre o muros de la vivienda y producidas por efectos climáticos o por factores ajenos a la vivienda afiliada.
- Destapes de ductos, cañerías y/o artefactos de descarga de cámaras de alcantarillados, pozos, fosas sépticas.
- Destapes y limpieza en general de cámaras de alcantarillado, pozos o fosas sépticas.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en que la compañía de asistencias determine que existió manipulación o intervención del AFILIADO 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, cañerías, baños o cocinas ubicadas en negocios, locales comerciales, empresas o en espacios comunes de edificios y condominios.
- Detección de fugas de agua y/o detecciones intramuros.
- Solicitudes reportadas después de 48 horas desde ocurrida la emergencia
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en que la compañía de asistencias determine que existió manipulación o intervención del AFILIADO o de terceros.

#### **4.2 SERVICIO DE ASISTENCIA CERRAJERÍA**

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental como pérdida, extravío, robo de llaves o inutilización de la cerradura por intento de robo, no sea posible la apertura de la vivienda, y el AFILIADO quede imposibilitado de ingreso al inmueble, la empresa de asistencia enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer la apertura de la puerta principal de acceso a la vivienda (si la chapa no puede ser reparada esta debe ser provista por el AFILIADO).

Este servicio debe ser reportado a la asistencia oportunamente, con máximo de 48 horas después de

ocurrida la emergencia.

Cada chapa o cerradura se considera un evento.

**Exclusiones del servicio:**

- La apertura, cambio, reposición de cerraduras o chapas y puertas que impidan el acceso a partes internas del inmueble o puertas interiores.
- 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 afiliado.
- La reparación y/o reposición de cerraduras o chapas dañadas o inutilizadas por efecto del desgaste natural u obsolescencia.
- En caso de que el AFILIADO tenga acceso por una puerta secundaria, no tendrá cobertura dado que no implica urgencia.
- Protecciones de puertas, rejas y portones.
- Las chapas eléctricas.
- La mantención de las chapas de la vivienda.
- Las copias de llaves al AFILIADO si no están derivadas de un cambio de combinación derivado de un siniestro.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en que la compañía de asistencias determine que existió manipulación o intervención del AFILIADO o de terceros.
- 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 asistencia no se responsabiliza por la reposición de cristales en la eventualidad de que el AFILIADO rompa alguna ventana para poder acceder al DOMICILIO en caso de no poder ingresar por la puerta de acceso principal.

**4.2 SERVICIO DE ASISTENCIA CRISTALERÍA**

Cuando se produzca rotura de cristales o vidrios perimetrales de la vivienda, la empresa de asistencia enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que procederá a la reposición del elemento de manera de recuperar la protección que este elemento brindaba. Los costos de desplazamiento, mano de obra y materiales empleados serán gratuitos para el AFILIADO, de acuerdo con los topes del plan contratado.

**Exclusiones del 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 perímetro cerramiento exterior de la vivienda (ej.: mamparas)
- Roturas de vidrios por fenómenos naturales y/o por condiciones climáticas; tales como viento, Terremotos, Inundaciones, Temporales, Maremotos, Erupciones volcánicas.
- Vidrios que a pesar de formar parte de la estructura o fachada de la vivienda del AFILIADO sean vitrales, tipo bronce, de colores, vidrios espejo, ahumado, foto cromáticos, pigmentados, polarizados termo paneles, templados, laminados o similares. En cuyo caso se repondrá un vidrio normal transparente que sirva con el propósito de resolver la emergencia.
- Todos los vidrios cristales que tengan más de 48 horas de haberse roto, quebrado o estrellado.

- La reposición de cristales cuya fecha de rotura sea previa a la fecha de contratación del servicio.
- Los trabajos de albañilería como desmontar y montar artefactos y muebles, retiro e instalación de cerámicas o azulejos, revestimiento de muro, pintura del marco, retiro de rejas de seguridad, etc.
- Quedan excluidos de cobertura vidrios interiores que no pertenezcan al perímetro horizontal del inmueble del Afiliado.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en que la compañía de asistencias determine que existió manipulación o intervención del AFILIADO 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 AFILIADO rompa alguna ventana para poder acceder al DOMICILIO en caso de no poder ingresar por la puerta de acceso principal.

#### **4.4 SERVICIO DE ASISTENCIA ELECTRICIDAD**

Cuando a consecuencia de avería en las instalaciones eléctricos particulares de interior del DOMICILIO se produzca falta de energía eléctrica en toda o en alguna de sus dependencias, la empresa de asistencia enviará, con la mayor prontitud posible, 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 AFILIADO debe tener identificado el lugar de la falla o corte. Este servicio debe ser reportado a la asistencia oportunamente, con un máximo de 48 horas después de ocurrida la emergencia.

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

- La detección del corte eléctrico o falla.
- La reparación propia de elementos de iluminación, tales como lámparas, ampolletas o fluorescentes, u otro artefacto que utilice electricidad para su funcionamiento.
- La reparación de tableros eléctricos. (equipo)
- La modificación 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.
- 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, etc.
- La revisión y reparación de instalaciones eléctricas Fuera de Norma.
- Teléfonos o Citófonos, timbres y redes asociados a estos.
- Diferenciales, Timmer, transformadores, caja empalme, regletas, medidores, calotas, tableros (embutidos y sobrepuestos),
- Portones eléctricos o cercas de protección.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en que la compañía de asistencias determine que existió manipulación o intervención del AFILIADO 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.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en que la compañía de asistencias determine que existió manipulación o intervención del AFILIADO o de terceros.

#### **4.5 SERVICIO DE ASISTENCIA REMOLQUE O GRÚA**

En caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación autónoma del VEHÍCULO DEL AFILIADO, (inscrito). La 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, dentro de la región del evento siendo de cargo del AFILIADO las diferencias que pudieran generarse. La asistencia se compromete en todo caso a que, antes de enviar el servicio se comunicará su valor estimado al AFILIADO, 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 AFILIADO o un designado de este, deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del vehículo hasta su destino. Se exceptúan los casos en que él o los ocupantes del vehículo deban ser trasladados a un Centro Hospitalario o Clínica, o que, por cualquier otra causa justificada, se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo. Para vehículos que no se encuentren en condiciones de ser remolcados, y deban recibir un rescate, este costo debe ser asumido directamente por el AFILIADO (se considera rescate en casos de volcamientos, vehículos en subterráneos, quebradas o pantanos, etc.)

#### **4.6 SERVICIO DE ASISTENCIA PUENTE DE BATERIA**

Por solicitud del AFILIADO AACH enviara un técnico a realizar maniobra de alimentación con partidor de batería al vehículo del AFILIADO, en caso de que el vehículo del AFILIADO esté varado en la ruta por este motivo. El cual le permitirá que el AFILIADO pueda desplazarse a destino cercano. Cualquier petición adicional dependerá del lugar, horario y posibilidades del proveedor. El tiempo de respuesta del servicio dependerá de la ubicación del AFILIADO. Esta cobertura está considerada solo en ciudades capitales con acceso vehicular para el proveedor. Al llegar el operario de AACH el AFILIADO debe identificar la propiedad del vehículo, así también que la falta de corriente del vehículo.

#### **4.7 SERVICIO DE ASISTENCIA CAMBIO DE LLANTAS**

Servicio destinado a asistir físicamente al AFILIADO en el cambio del neumático. El neumático debe ser provisto por el dueño del vehículo a la hora de entregar el servicio, además de estar perfectas condiciones para hacer el cambio (Llanta y Neumático en condiciones de circulación). Quedan excluidas de este servicio las llantas que utilicen llaves codificadas de fábrica.

#### **4.8 SERVICIO DE ASISTENCIA ENVÍO DE COMBUSTIBLE**

Por solicitud del AFILIADO AACH enviara un operario a suministrar 5 litros de combustible, en caso de que el vehículo del AFILIADO esté varado en la ruta por este motivo. El cual le permitirá que el AFILIADO pueda desplazarse hasta una bomba o destino cercano. Cualquier petición adicional dependerá del lugar, horario y posibilidades del proveedor. El tiempo de respuesta del servicio dependerá de la ubicación del AFILIADO. Esta cobertura está considerada solo en ciudades capitales con acceso vehicular para el proveedor. Al llegar el operario de AACH el AFILIADO debe identificar la propiedad del vehículo y la falta de combustible de este.

#### **4.9 EXCLUSIONES GENERALES DE ASISTENCIA VEHICULAR:**

- Automóviles que tengan más de 15 años de antigüedad.

- Vehículos que se encuentren en el domicilio del afiliado.
- Vehículos que se reporten en domicilio y luego sean movidos manualmente por el afiliado.
- Vehículos en subterráneos ya sea privados o de centros comerciales y supermercados.
- Vehículos volcados, atrapados, o enterrados.
- Autopistas concesionadas
- Las asistencias solicitadas para vehículos comerciales, es decir, aquéllos destinados a transporte público, de carga o de personas, tales como, microbuses, camiones, autobuses de turismo, taxis, radiotaxis 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.
- Vehículos con carga desconocida por el AFILIADO
- 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, no 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.
- Servicio no aplica para segundos traslados, o traslados derivados de un servicio anterior.
- El servicio de referencias estará sujeto a la infraestructura de cada ciudad.

#### **4.10 TRASLADO MÉDICO TERRESTRE POR ACCIDENTE**

En caso de que el Usuario sufra un accidente, que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización inmediata, AACH gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre (o medio idóneo) hacia el centro médico más cercano al lugar del accidente, o hacia el centro que el Usuario decida, si la emergencia así lo permite y dentro de la ciudad que se encuentre, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir aquélla, AACH coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. En todos y cada uno de los casos de asistencia médica, el traslado médico a un centro hospitalario se prestará previa calificación de la situación por parte de AACH.

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

- Zonas donde no exista la infraestructura necesaria para el traslado del paciente.
- Ambulancias programadas.
- Atentados voluntarios contra la vida del AFILIADO.
- Dolencias derivadas del embarazo.
- Cerros, boques, campo o similares.
- Retiro de pacientes en hospitales o clínicas.

#### **4. 11 ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA 24/7**

Servicio de información proporcionado por profesionales del área de la salud, operativo durante las 24 horas y los 365 días, orientado a responder las inquietudes efectuadas por él AFILIADO, en búsqueda



de una solución u orientación sobre enfermedades, dolencias, síntomas, malestares, imprevistos de salud, interpretación de exámenes, seguimiento de enfermedades crónicas, medidas de auto cuidado en salud, consultas sobre urgencias médicas y primeros auxilios, información sobre medicamentos, consultas sobre evolución de distintos tratamientos, información toxicológica, salud, nutrición y alimentos, pestes, vómitos, cólicos, dolores estomacales, contagios, temas respecto a la leche materna, trastornos del sueño, tratamientos, entre otros.

#### **4.12 SERVICIO DE ASISTENCIA CONEXIÓN MÉDICO A DOMICILIO**

El AFILIADO podrá solicitar a la empresa de asistencia la coordinación de una visita de un médico a domicilio. Los servicios que se realizarán serán; control de signos vitales, administración de medicamentos orales y breve diagnóstico de enfermedad. Esta asistencia tendrá cobertura nacional (Chile continental), siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita, a su vez disponibilidad de profesional médico en la ciudad que se encuentre.

\* Los gastos derivados de esta atención son de responsabilidad del AFILIADO.

#### **4.13 ORIENTACIÓN CONTABLE TELEFÓNICA**

El servicio de asistencia pondrá a disposición del AFILIADO titular, personal competente, que le orientaran las 24 horas del día y los 7 días de la semana en el caso que el necesite información en la materia, y procedimientos contables, etc.

#### **4.14 ORIENTACIÓN TRIBUTARIA TELEFÓNICA**

El servicio de asistencia pondrá a disposición del AFILIADO titular, personal competente, que le orientaran las 24 horas del día y los 7 días de la semana en el caso que el necesite información en materia tributaria, impuestos, etc.

#### **4.15 ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA**

El servicio de asistencia de orientación legal pondrá a disposición del AFILIADO, un completo staff de abogados, que le orientaran las 24 horas del día y los 7 días de la semana en el caso que el AFILIADO requiera de asesoramiento completo e información para trámites en materias: Comercial, Laboral, Civil, Legal, Penal y Familiar, etc. En el caso que el AFILIADO desee ser representado por alguno de nuestros abogados, esto será decisión libre del AFILIADO y del proveedor de asistencia, y la empresa de asistencia se desliga de cualquier proceso legal y/ o costo ajeno a la orientación telefónica. Todos estos gastos y responsabilidades serán asumidos directamente por el AFILIADO o el beneficiario que lo solicite.

#### **Exclusiones**

- Gastos de representación / Gastos de documentación
- En el caso que el AFILIADO desee ser representado por alguno de nuestros abogados, esto será decisión libre del afiliado y del proveedor de asistencia, y la empresa de asistencia se desliga de cualquier proceso legal y/ o costo ajeno a la orientación telefónica. Todos estos gastos y responsabilidades serán asumidos directamente por el afiliado

#### **4.16 ORIENTACIÓN SOCIAL TELEFÓNICA**

El servicio consiste en entregar al AFILIADO una asesoría social, en un número ilimitado de consultas y mediante esto satisfacer sus inquietudes en el ámbito social gubernamental, tales como: Obtención de beneficios para el adulto mayor como: Postulación a subsidio de agua potable (y otros servicios básicos), Obtención de pensión básica solidaria, Pensión de vejez por intermedio de AFP, Aporte Previsional

solidario. Servicio de prevención social como: Orientación familiar a familias disfuncionales, Orientación sobre violencia intrafamiliar, Orientación en roles familiares, Orientación beneficios gubernamentales familias vulnerables, Orientación pensiones de invalidez, Orientación sobre Adicciones familiares.

#### **4.17 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 AFILIADO con sus propios recursos al proveedor.

#### **4.18 GARANTÍA**

Todos los servicios antes mencionados tendrán una garantía de 60 (sesenta) días desde recibida la asistencia. El plazo máximo para solicitar la garantía es de 48 horas después de ocurrida la emergencia, a excepción de servicios de destapes, vidriería y orientaciones profesionales, ya que por su naturaleza no corresponden a garantía.

#### **4.19 EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

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

- a) Los servicios se prestarán siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada en la localidad correspondiente.
- b) La mala fe del AFILIADO comprobada por el personal de ASISTENCIA.
- c) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- d) Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, protestas, vandalismo, motín etc.
- e) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- f) Traslados médicos derivados de tratamientos médicos o embarazo/parto.
- g) La ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- h) Los servicios que el AFILIADO haya contratado sin previo consentimiento e información de la ASISTENCIA.
- i) actos realizados por el AFILIADO con dolo o mala fe.
- j) Retiro de escombros, reparaciones de muros, refuerzos a muros o cielos, trabajos de electricidad y gasfitería (agua), trabajos de terminaciones como cerámica, pintura u otros.
- k) Cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- l) Cuando se reporte la emergencia en un plazo superior a las 48 horas de ocurrido el evento.
- m) Cuando el Beneficiario no se identifique como AFILIADO del programa de ASISTENCIA
- n) Cuando el Beneficiario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- o) Los Hechos que se produzcan con ocasión de la participación en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos.
- p) Los hechos o daños producidos cuando el AFILIADO se encuentre bajo influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes.

#### **4.20 OBLIGACIONES DEL AFILIADO**

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

- a) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con LA ASISTENCIA.
- b) Informar a la asistencia del evento en un plazo NO superior a 48 horas para los servicios de emergencia.
- c) Dar aviso oportuno a LA 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 ASISTENCIA y el AFILIADO se tendrá por extinta, con lo cual LA ASISTENCIA se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente contrato y el AFILIADO se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
- d) Identificarse como AFILIADO ante los funcionarios de LA 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 AFILIADO y/o beneficiario deberá solicitar siempre la Asistencia por teléfono, a cualquiera de los números definidos para tal fin, debiendo indicar el nombre del AFILIADO o beneficiario, destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el número de la tarjeta de crédito, el lugar dónde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

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

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

- a) El AFILIADO que requiera del servicio se comunicará con LA ASISTENCIA a los números telefónicos especificados en este documento. PILOTO: **224627182**.
- b) El AFILIADO debe reportar la emergencia en el momento o dentro de un máximo de 48 horas.
- c) El AFILIADO procederá a suministrarle al funcionario de LA ASISTENCIA que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta del AFILIADO; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el AFILIADO del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise.
- d) Cuando el AFILIADO quede sin eventos o necesite trabajo distinto de sus coberturas el coordinador derivara su requerimiento a formato de venta de servicios a través de la plataforma: [www.asistenciaahora.cl](http://www.asistenciaahora.cl)

#### **4.22 CARENCIA**

48 horas a partir de la fecha de contratación del programa.

#### **4.23 RESTITUCIÓN DE GASTOS**

Únicamente cuando se cumplan las siguientes condiciones el AFILIADO tendrá derecho a algún tipo de 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 AFILIADO un mail con el procedimiento para hacer efectiva la restitución de gastos.
- d) En ningún caso LA ASISTENCIA realizará una restitución de gastos sin que el AFILIADO haya remitido las facturas originales correspondientes y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.
- e) En ningún caso LA ASISTENCIA realizará una restitución de gastos sin que el AFILIADO haya solicitado el servicio a través de la plataforma de asistencia.
- f) El AFILIADO tiene un plazo de 30 días calendario, para hacer llegar la documentación original, para hacer efectivo el cobro de su restitución de gastos.

## 5 DE LA DESCARGA Y USO DE LA APLICACIÓN

5.1 La descarga puede realizarse a través de App Store, Play Store o Movistar Store, dependiendo si el celular es Android o IOS. La descarga consumirá datos del plan contratado por el usuario o de la red Wifi a la que esté conectado.

5.2 Cualquier problema que el usuario puedan tener relacionado con los navegadores (browsers), o el equipo utilizado para acceder a la descarga de la aplicación deberán ser resueltos directamente con el proveedor del equipo.

5.3 Para acceder a El Servicio, el Cliente deberá contar con acceso a Internet (a través de datos móviles o Wifi). Para acceder a ASISTENCIA MOVISTAR, los dispositivos móviles deberán cumplir con las siguientes características mínimas:

<b>Dispositivo móvil</b>
Sistema operativo: - Android 4.0 o superior - iOS 8.0 o superior

5.4 Se deja expresamente establecido que el Cliente, al hacer uso de ASISTENCIA MOVISTAR consumirá datos de internet (MB o GB) de acuerdo a la cantidad de navegación que realice dentro de la aplicación.

## 6 SOBRE LAS TARIFAS, SUSCRIPCIÓN Y UPGRADE

6.1 El Servicio podrá ser adquirido a través de suscripciones semanales o mensuales que serán descontadas del saldo de recarga del Cliente, en caso que éste sea Prepago, o bien se verá reflejado en su boleta mensual, en caso que sea postpago (plan/contrato), conforme a las tarifas indicadas en el mismo. Si el Cliente no cuenta saldo de su recarga disponible, no podrá realizar la compra de El Servicio.

Para adquirir El Servicio, o cambiar su nivel, el Cliente deberá aceptar la compra a través del sistema de autorización “doble opt-in” que Movistar ha definido, esto es, ingresar su número de teléfono en la aplicación, recibir un pin asociado, el que se debe ingresar para confirmar la suscripción elegida.

La suscripción también estará disponible a través del beneficio “Elige tu app”, ofertado por Movistar Chile. Siempre sujeto a las condiciones que este modelo de beneficios entrega al cliente, según su segmento, entre otras consideraciones.

- 6.2 El Cliente podrá suscribirse a través de la aplicación. Luego de haberse autenticado, debe elegir “Registrarse” y utilizar su número celular como credencial.
- 6.3 El Cliente podrá darse de baja o cancelar una suscripción en cualquier momento desde la susursal virtual o la aplicación Mi Movistar.
- 6.4 El Cliente podrá consultar el estado de la suscripción en la sección “Perfil” dentro de la aplicación. Podrá ver el tipo de suscripción, así como la fecha del término.
- 6.5 Movistar se reserva el derecho a modificar las tarifas para los servicios ofrecidos, informando de dichos cambios a los usuarios con una antelación no menor a 30 días, notificándolo a través de la aplicación u otro medio que elija. En caso de que alguna de las modificaciones efectuadas fuese inaceptable para el usuario, podrá cancelar la suscripción o desistir del uso del Servicio de forma inmediata.
- 6.6 Al suscribirse a ASISTENCIA MOVISTAR, el usuario acepta el pago de la tarifa indicada para la modalidad de servicio seleccionado. Este monto será cobrado al usuario con la frecuencia que éste establezca al contratar el servicio, hasta que exista una petición expresa de cancelación de estos servicios por parte del usuario.
- 6.7 En caso de que el usuario no cuente con fondos suficientes para el pago de la suscripción seleccionada, Movistar podrá suspender temporal o definitivamente el servicio y acceso del usuario a El Servicio.

## **7 CUENTA**

- 7.1 Para acceder a El Servicio ASISTENCIA MOVISTAR es necesario disponer de un número de móvil Movistar.
- 7.2 Para realizar el registro, el usuario podrá asociarlo a una cuenta de Facebook. Toda la información que sea suministrada por esta red social quedará protegida de acuerdo con la ley y nuestra Política de Privacidad y Protección de Datos Personales. De igual manera, para poder acceder al contenido de ASISTENCIA MOVISTAR, el cliente debe suscribirse de acuerdo a lo indicado en la cláusula 6.

## **8 DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO**

- 8.1 Todos los materiales disponibles en El Servicio ASISTENCIA MOVISTAR, incluyendo, pero no

limitado a imágenes, software, textos, vídeos y canciones en formato digital, sólo están disponibles para el uso personal del Usuario. El usuario se obliga a: a) no fingir ser alguna persona y/o utilizar los datos personales de un tercero para acceder a El Servicio ASISTENCIA MOVISTAR y/o sus servicios; b) violar alguna ley municipal o nacional a través del, o en el Servicio; c) causar molestias o perturbar a terceros a través del, o en el Servicio; d) recopilar o almacenar datos de terceros; e) utilizar algún aparato, software para interferir o intentar interferir en el funcionamiento adecuado del Servicio; f) tomar alguna medida que implique una carga irrazonable o desproporcionadamente grande sobre la infraestructura del Servicio; g) utilizar algún robot, spider, algún otro dispositivo electrónico, automático, o proceso manual para controlar o copiar algún contenido del Servicio; h) reproducir, duplicar, copiar, vender, revender o explotar con algún fin comercial alguna parte del Servicio, uso del Servicio o acceso al Servicio; i) utilizar el Servicio para publicitar sus productos o Servicios, enviar correo en cadena o para realizar la distribución masiva de correo no solicitado; o j) utilizar términos o expresiones injuriosas, intimidatorios, calumniantes o contrarias a las buenas costumbres, o transmitir información o material que pueda, concreta o eventualmente, violar derechos de un tercero o que contenga virus o cualquier otro componente dañino.

8.2 El usuario se compromete a brindar información verdadera, precisa y completa, y mantenerla actualizada, teniendo claro que, si Movistar tuviese a su juicio, motivos razonables para sospechar que dicha información es falsa, imprecisa o incompleta, tendrá el derecho de suspender o terminar el acceso al Servicio por parte del usuario.

8.3 El usuario es responsable de mantener la confidencialidad de su contraseña y de su nombre de inicio de sesión, y es responsable de todo lo que suceda con su contraseña y nombre de inicio de sesión, debiendo informar en forma inmediata a Movistar sobre todo uso no autorizado de su cuenta o sobre cualquier otra violación a la seguridad, sin que esto implique para Movistar asumir responsabilidad en modo alguno.

## **9 ACEPTACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS**

9.1 Al usar el Servicio, el usuario puede encontrar contenidos que pueda ser considerados agresivos, indecentes u ofensivos, los cuales pueden estar o no identificados específicamente como portadores de material explícito. Por tanto, el usuario acepta usar el Servicio por su propia cuenta y riesgo.

9.2 Al utilizar El Servicio de ASISTENCIA MOVISTAR el usuario acepta recibir, periódicamente a través de su correo electrónico, SMS, y la aplicación, noticias, informaciones sobre promociones, movimiento de su cuenta, y otros temas similares relativos a ésta.

## **10 DERECHOS DE AUTOR Y MARCA REGISTRADA**

10.1 El Servicio de ASISTENCIA MOVISTAR respeta los derechos de autor, propiedad intelectual e industrial, debiendo el Usuario del Servicio comprometerse también a respetarlos. Por tanto, se establece que tiene expresamente prohibido: (a) copiar, reproducir, editar, difundir, divulgar, publicar, "ripear", o poner a disposición de terceras personas la totalidad o parte de los contenidos de El Servicio ASISTENCIA MOVISTAR y/o el contenido entregado

al usuario a través de esta o como consecuencia directa de su utilización. Tampoco está permitido, (b) utilizar El Servicio ASISTENCIA MOVISTAR para importar o copiar cualquier archivo al que el usuario tenga acceso, pero del cual no posee derecho legal para hacerlo, (c) realizar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, modificar o crear trabajos basados en el contenido de El Servicio ASISTENCIA MOVISTAR, (d) eludir cualquier tecnología utilizada por El Servicio ASISTENCIA MOVISTAR, de sus licenciantes o de terceros para proteger los contenidos accesibles a través del Servicio; (e) alquiler de cualquier parte del contenido de El Servicio ASISTENCIA MOVISTAR; (e) eludir las restricciones territoriales aplicadas por El Servicio ASISTENCIA MOVISTAR, (g), aumentar artificialmente el recuento de reproducción o manipular el contenido usando un script y / o cualquier otro tipo de procesos automatizados, (h) eliminar y / o cambiar cualquier derecho de autor, marca registrada u otros avisos de propiedad intelectual e industrial de los contenidos o servicios prestados en o a través de El Servicio ASISTENCIA MOVISTAR.

10.2 ASISTENCIA MOVISTAR, el logotipo de ASISTENCIA MOVISTAR, así como otros logotipos, productos y nombres de Servicios de Movistar, son marcas registradas. Por tanto, el usuario deberá abstenerse de exhibirlos o utilizarlos de forma alguna o de forma que se haga un uso comercial o engañoso (adoptar una falsa identidad) de ellos.

## **11 POLITICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

### **11.1 Política de Privacidad**

En Telefónica respetamos los derechos y las libertades de las personas, entre los que se encuentra el derecho fundamental a la protección de los datos de carácter personal. Nuestros Principios de Actuación contemplan este derecho fundamental y asumimos el compromiso de asegurar:

- La protección de la confidencialidad de la información de carácter personal que nos ha sido confiada, sea de clientes, accionistas, empleados o proveedores.
- Facilitar a los interesados información relevante sobre cómo usamos y almacenamos sus datos personales.
- Informar sobre el modo de acceder y corregir los datos que manejamos.
- Mantener todos los datos personales con las medidas de seguridad adecuadas. Si en algún momento esta seguridad se ve comprometida, actuamos de forma rápida y responsable.

### **11.2 Procedencia de los datos**

Los datos personales que almacena Telefónica provienen generalmente de las siguientes fuentes:

En primer lugar, recabamos los datos directamente del titular de los servicios con ocasión de la suscripción del respectivo contrato de suministro de servicios de telecomunicaciones. Dicha información versa principalmente, sobre los datos necesarios para la correcta individualización del titular, estos son:

1. Nombre, 2. Apellido paterno, 3. Apellido materno, 4. R.U.T., 5. N° serie cédula, 6. Fecha de nacimiento, 7. Número telefónico, 8. Dirección particular y/o comercial, 9. Dirección de correo electrónico.

En segundo término, se registran datos de carácter comercial consecuencia del comportamiento contractual del titular, tales como, número telefónico asignado, marca y modelo del equipo terminal móvil habilitado, número IMEI del equipo terminal móvil habilitado, planes contratados, servicios adicionales contratados, fechas de activación de servicios contratados y la respectiva fecha de baja. Como, asimismo, reclamos y peticiones en general, tales como, cambios de número, renovación de equipo, y la información relativa

a facturación (cobros, pagos realizados, notas de crédito emitidas, descuentos aplicados y otras informaciones de similares características).

En tercer lugar, tratamos todos los datos personales que se originan a consecuencia de la prestación de los servicios de telecomunicaciones contratados.

También, recabamos datos personales de fuentes accesibles al público, en conformidad a la normativa vigente.

#### 11.3 Propósito de almacenamiento de la información:

El fundamento normativo para efectos de tratar los datos personales de los usuarios o suscriptores de nuestros servicios, se encuentra en el contrato de suministro de telecomunicaciones respectivo.

De conformidad a los contratos celebrados, nuestras condiciones contractuales publicadas en [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl) y la normativa de telecomunicaciones vigente, el propósito de almacenamiento de la información tiene por finalidad, en primer lugar, la prestación de los servicios contratados por el suscriptor, y en segundo término, la adecuada atención comercial de los usuarios o suscriptores. Conforme a lo recién señalado, la Compañía se encuentra autorizada para utilizar los datos de contacto de los clientes para remitirles comunicaciones promocionales o publicitarias de nuestros productos y servicios. Lo anterior, no obsta que los usuarios o consumidores ejerzan su derecho a solicitar ser excluido de las campañas de publicidad o comunicaciones promocionales, conforme a la legislación vigente.

Adicionalmente, Movistar obtiene data personal a través fuentes de acceso al público en conformidad a la normativa vigente, con el exclusivo fin de realizar comunicaciones comerciales de respuesta directa, comercialización o venta directa de bienes o servicios, en conformidad a lo dispuesto en el Artículo 4 de la Ley 19.628.

Las personas que no desee seguir recibiendo este tipo de comunicaciones, puede solicitar directamente a la Compañía su exclusión de la lista de envíos de publicidad o encausar su requerimiento de acuerdo a lo indicado en el punto 11.5.

#### 11.4 Individualización de las personas u organismos a los cuales los datos son transmitidos y cedidos:

Sobre este punto informamos que la información personal es registrada en bases de datos de propiedad exclusiva de Telefónica, respecto de las cuales la Compañía es responsable de su tratamiento de conformidad a la Ley 19.628. Los datos personales no son compartidos a personas ajenas a la Compañía, salvo que contemos con autorización expresa del titular del dato; o bien, ello se ordene por resolución judicial dictada por tribunal competente; o se nos requiera por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en ejercicio de sus atribuciones legales.

Adicionalmente, y por imposición de la normativa dictada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, la compañía debe poner a disposición de las concesionarias del servicio de larga distancia (denominadas portadores), toda la información relevante relativa a sus suscriptores y usuarios y a los tráficos cursados, para efectos de facilitar el cobro y facturación de los servicios de larga distancia proveídos por los portadores, al usuario suscriptor del servicio telefónico.

#### 11.5 Formas en que se garantiza el ejercicio del derecho de acceso, rectificación, oposición y cancelación de los datos, a sus titulares:

En general, nuestros canales de atención al cliente reciben todo de tipo de solicitudes de los consumidores, ya sea por vía presencial en nuestras sucursales comerciales, o a través de nuestra atención y orientación al consumidor que brindan las cuentas oficiales de Movistar



en Twitter y Facebook.

El cliente podrá contactarse con para cualquier efecto con Movistar a través de las redes sociales disponibles para este efecto. Las modalidades dispuestas para ello son:

Twitter: @AyudaMovistarCL, resuelve tus dudas y consultas. Lunes a domingo entre 08:00 y 00:00 horas. Fono único clientes: 600 600 3000

Además, los suscriptores pueden en cualquier momento dar de baja la recepción de emails. En cada email recibido desde info@movistar.cl podrá hacer clic sobre la frase de desuscripción en la parte inferior del correo electrónico enviado por Telefónica y quedar inmediatamente eliminado de la base de datos para envíos. Adicional a esto puede ingresar a [www.movistar.cl](http://www.movistar.cl) ingresar clave y Rut de Sucursal Virtual y luego en Mis Datos ir a Preferencias de contacto y seguir las instrucciones.

- 11.6 Para más información respecto al tratamiento de sus datos personales, el usuario tiene a disposición dentro de la página web de Movistar, el documento "Política de Privacidad". Dicho documento constituye parte integrante de estos Términos y Condiciones de Uso y deberá ser leído atentamente por todos los usuarios antes de la aceptación y utilización de El Servicio
- 11.7 La información que se suministra a ASISTENCIA MOVISTAR deberá ser fidedigna y tendrá el carácter de declaración jurada. Cuando la información suministrada no atienda a las circunstancias reales de parte del usuario, se considerará que se está incumpliendo y será responsable por todos los perjuicios sufridos por ASISTENCIA MOVISTAR o terceros como consecuencia de la falta de seriedad y de veracidad del usuario. Podrá además tal circunstancia ser usada en contra del usuario, como hecho constitutivo de mala fe contractual.
- 11.8 Movistar se reserva la facultad de solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar los datos que el usuario suministro, así como el de suspender temporal o definitivamente a aquellos Usuarios cuyos datos no hayan podido ser confirmados.
- 11.9 El usuario será responsable por todas las operaciones efectuadas a través de su cuenta personal, debiendo notificar a Movistar de forma inmediata y por medio idóneo y fehaciente, cualquier uso no autorizado de su cuenta, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma.
- 11.10 Es indispensable que el usuario resguarde y proteja en todo momento los números de referencia, contraseñas y códigos de acceso que le serán provistos. El usuario será el único responsable en caso del uso, autorizado o no, de su cuenta personal, y en este sentido se compromete a hacer un uso diligente de dicha información, a no ponerla a disposición de terceros, y a comunicar la pérdida o robo, en caso de que esto ocurra.
- 11.11 Movistar ha implementado y mantiene los más altos niveles de seguridad exigidos por la Ley para proteger los datos de carácter personal del Usuario frente a pérdidas fortuitas y a accesos, tratamientos o revelaciones no autorizados, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos. No obstante, la transmisión de información a través de Internet no es totalmente segura; por

ello, y a pesar de que Movistar realizará todos y los mejores esfuerzos para proteger sus datos, no podrá garantizar la seguridad de los mismos durante el tránsito hasta el Sitio Web y/o aplicación descargable. Toda la información que se facilite se enviará por su cuenta y riesgo. Una vez recibidos los datos del usuario, Movistar utilizará rigurosos procedimientos y funciones de seguridad para impedir cualquier acceso no autorizado.

## **12 RENUNCIA DE INDEMNIZACIÓN**

El usuario acepta en mantener indemne a Movistar y sus compañías matrices, subsidiarias, afiliadas, consejeros, accionistas, directores, empleados, agentes contratados licenciantes, socios y clientes que exhiban sus marcas en conjunto con Movistar, de cualquier queja que resulte de toda y cualquier violación de estos Términos y Condiciones de Uso por parte del usuario. Pérdidas y daños que vengan a ser demandados, incluyendo costos legales y honorarios de abogados, en razón de la mala conducta del Usuario, sea en el uso del servicio, sea en la violación de estos Términos de Servicio o en la violación de cualquier derecho, deberán ser, integralmente, asumidos por el Usuario. Asimismo, el usuario se compromete a no demandar a Movistar y a sus compañías matrices, subsidiarias, afiliadas, consejeros, accionistas, directores, empleados, agentes contratados licenciantes, socios y clientes, ejemplificativamente, por: rechazar o eliminar el procesamiento de cualquier información o contenido, advertir, suspender o cesar o el acceso al servicio, tomar cualquier otra medida durante la investigación de una sospecha de violación, o luego de constatada ésta.

## **13 LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

El usuario expresamente acepta que Movistar no tendrá responsabilidad ya sea contractual o extracontractual, por cualquier daño patrimonial o moral, incluyendo, sin limitaciones, daños por lucros cesantes u otras pérdidas intangibles producto de:

- (I) Uso inadecuado o incapacidad de usar el Servicio;
- (II) Costo de adquisición de bienes o servicios u otros resultantes de la compra de bienes, informaciones y datos por o a través de este servicio, o mensajes de recibimiento, o transacciones establecidas en o a través de esta Plataforma

## **14 RESOLUCIÓN DE DISPUTAS**

Cualquier disputa o reclamo que surja de o con relación a, o en conexión con la ejecución o cumplimiento de estas condiciones o de la utilización del Servicio, incluyendo sin limitación, cualquier disputa sobre la validez, interpretación, exigibilidad o incumplimiento de ellas, será exclusiva y finalmente resuelta por las autoridades jurisdiccionales competentes con domicilio en la ciudad de Santiago en el territorio chileno.