



Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

Condiciones del Servicio

SUSCRIPTOR	: MOVISTAR
Nombre del Programa	: PROGRAMA MOVISTAR ASISTENCIA SOS
Código de Programa	: 547
Fono de Asistencia	: 505

CONDICIONADO GENERAL DE SERVICIOS

PROGRAMA MOVISTAR ASISTENCIA SOS		
Servicios Hogar	Tope de servicios anual	Tope por servicio
Servicio de asistencia Plomería, Vidriería y Cerrajería, electricidad	3 servicios	UF 2,5
Servicio de armado de muebles nuevos	3 servicios	UF 2
Servicio de asistencia instalación de lámparas y luminarias	3 servicios	UF 3
Servicio de asistencia instalación de cortinas	2 servicios	UF 3
Servicio de asistencia instalación barras de seguridad baños	1 servicio	2 barras
Servicio de asistencia instalación barras de seguridad escala	1 servicio	1 barra
Servicio de asistencia instalación de piso antideslizante	1 servicio	20 Mts ²
Servicio de asistencia perforación de muros (instalación de cuadros)	2 servicios	3 Cuadros
Servicio de sanitización Hogar	2 servicios	50 Mts ²
Servicio de asistencia PC remota	3 servicios	Ilimitado
Servicio de detección de fugas de agua	2 servicios	UF 2
Servicio de detección de falla eléctricas	2 servicios	UF 2
Servicio de reparación básica de calefón	2 servicios	UF 2
Servicio de limpieza de canaletas	2 servicios	UF 2
Servicios de asistencia Vial	Tope de servicios anual	Tope por servicio
Servicio de asistencia remolque automotriz	3 servicios	UF 3
Servicio de asistencia cambio de neumáticos automotriz	3 servicios	UF 3
Servicio de asistencia sanitización automotriz	2 servicios	1 vehículo
Servicio de asistencia puente de batería	1 servicio	UF 2
Servicio de asistencia envío de combustible	2 servicios	5 lts
Servicio de asistencia chequeo preventivo automotriz	2 servicios	UF 2



Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

Condiciones del Servicio

I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES:

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

II. DEFINICIONES GENERALES DEL PLAN DE ASISTENCIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

VEHÍCULO: Es el automóvil de uso habitual y de propiedad del SUSCRIPTOR titular, el que es objeto de los beneficios detallados en el presente documento, con máximo 1 vehículo por periodo de vigencia.

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



Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

Condiciones del Servicio

RESIDENCIA PERMANENTE: El domicilio habitual que manifieste tener el SUSCRIPTOR de **MOVISTAR**, o cualquier otro domicilio que el SUSCRIPTOR haya notificado a **MOVISTAR** con posterioridad al uso de los servicios, siempre que se encuentre dentro del territorio nacional. Domicilio que será considerado como el del SUSCRIPTOR para los efectos de los servicios de asistencia materia del presente documento, especialmente para los servicios denominados como kilómetro cero.

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

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

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

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

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

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

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

III. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS:

SERVICIOS HOGAR

SERVICIO DE ASISTENCIA PLOMERÍA, VIDRIERÍA Y CERRAJERÍA, ELECTRICIDAD

PLOMERÍA:

Cuando se produzca rotura de las conducciones fijas de agua del interior del domicilio, la empresa de asistencias coordinará con la mayor prontitud posible, la visita de un operario que realizará la reparación de



Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

Condiciones del Servicio

urgencia precisa para que la avería quede subsanada, siempre y cuando el estado de tales instalaciones y de su entorno lo permitan.

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

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

Exclusiones del servicio

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



Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

Condiciones del Servicio

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

VIDRIERÍA:

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



Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

Condiciones del Servicio

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

Exclusiones del servicio:

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

CERRAJERÍA

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



Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

Condiciones del Servicio

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

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

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

Exclusiones del servicio:

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



Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

Condiciones del Servicio

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

ELECTRICIDAD:

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

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

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

Exclusiones del servicio:

- La detección del corte eléctrico o falla.
 - La reparación propia de elementos de iluminación, tales como lámparas, ampolletas o fluorescentes, u otro artefacto que utilice electricidad para su funcionamiento.
 - La reparación de tableros eléctricos.
 - La revisión y reparación de instalaciones eléctricas, cableados y/o puntos eléctricos cuyo montaje no se encuentre adecuado a la normativa SEC vigente.
 - La modificación o renovación del cableado eléctrico del domicilio.
 - La modificación y/o reubicación de enchufes, soquetes, interruptores, cajas eléctricas, interruptores automáticos, tableros eléctricos.
-



Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

Condiciones del Servicio

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

SERVICIO DE ARMADO DE MUEBLES NUEVOS

Si el suscriptor necesita realizar armado de algún mueble que haya adquirido, la Compañía pondrá a disposición técnicos calificados para realizar el armado, específicamente estos muebles son aquellos que en su compra adjuntaron un instructivo o catálogo original de armado o bien que sea provisto exclusivamente por el suscriptor o que son de complejidad su instalación. Sólo para muebles nuevos, sin importar el tamaño de éste, siempre que su armado sea posible para una sola persona y que no exceda más de 2 horas de tiempo. El servicio incluye el costo de las herramientas para revisión y armado del mueble, traslado de técnico y mano de obra.

Los accesorios o materiales del mueble para terminar su armado deberán ser provistos por el suscriptor. Cada mueble armado se consideran un evento utilizado. Este servicio deberá ser programado con un plazo mínimo de 6 días de anticipación.



Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

Condiciones del Servicio

Exclusiones del servicio:

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

SERVICIO DE ASISTENCIA INSTALACIÓN DE LÁMPARAS Y LUMINARIAS

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

Exclusiones del servicio:

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



Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

Condiciones del Servicio

- Cualquier tipo de trabajo o reparación en que la compañía de asistencias determine que existió manipulación o intervención del SUSCRIPOTOR o de terceros.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación del tipo eléctrico en negocios, locales comerciales, empresas o en espacios comunes de edificios y condominios.
- Se excluye el armado de lámparas.

SERVICIO DE ASISTENCIA INSTALACIÓN DE CORTINAS

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

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

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

Exclusiones del servicio:

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

SERVICIO DE ASISTENCIA INSTALACIÓN BARRAS DE SEGURIDAD BAÑOS

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

Exclusiones del servicio:

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

SERVICIO DE ASISTENCIA INSTALACIÓN BARRAS DE SEGURIDAD ESCALA



Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

Condiciones del Servicio

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

Exclusiones del servicio:

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

SERVICIO DE ASISTENCIA INSTALACIÓN DE PISO ANTIDESLIZANTE

En el caso que el SUSCRIPUTOR requiera para facilitar su movilidad la instalación de cerámica antideslizante en el piso interior de su domicilio, la compañía de asistencia Coordinará la visita de un técnico especializado a su domicilio para inspeccionar y elaborar un presupuesto. El servicio incluye mano de obra y transporte del técnico. Los implementos de protección a instalar deben ser provistos por el SUSCRIPUTOR, como así también debe considerar que el lugar de instalación presente las condiciones adecuadas para tales efectos.

Exclusiones del servicio:

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

SERVICIO DE ASISTENCIA PERFORACIÓN DE MUROS (INSTALACIÓN DE CUADROS)

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

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

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



Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

Condiciones del Servicio

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

Exclusiones del servicio:

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

SERVICIO DE SANITIZACIÓN HOGAR

A solicitud del suscriptor, la empresa de asistencia entregará el servicio de sanitización para el hogar. El servicio lo entregará un equipo de profesionales capacitado y con la implementación necesaria para una óptima gestión. El servicio tiene una cobertura de 50 mts² del hogar suscrito. El servicio incluye el personal calificado para realizar el servicio, el producto de sanitización (Amonio cuaternario de última generación) y el traslado de éstos. Servicio sujeto a disponibilidad técnica en la zona de residencia del suscriptor. Para hacer uso del servicio el suscriptor deberá dar aviso con 48 horas de anticipación a la cabina de asistencia.

Servicio de sanitización no está sujeto a garantía.

Exclusiones del servicio:

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

SERVICIO DE ASISTENCIA PC REMOTA

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



Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

Condiciones del Servicio

Para lo anterior se considera en cobertura:

- Limpieza de virus: Sólo cuando afecte algún software. (Se excluyen los que afecten al hardware).
- Configuración de Firewall: Se habilitará según computador.
- Optimización del PC: Se realizarán las actualizaciones de programas compatibles. (Éstos deben ser suministrados por el SUSCRIPOTOR).
- Actualización de Software: Solo se actualizarán e instalarán software con licencia original proporcionada por el SUSCRIPOTOR.

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

Exclusiones Generales del servicio:

Queda excluido del presente servicio lo siguiente:

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

Para la prestación del servicio el SUSCRIPOTOR está obligado a:

- Tener una copia de seguridad para la protección de sus archivos.
 - Contar con conexión a internet.
 - El computador objeto de la asistencia debe contar con la configuración básica inicial. En caso contrario no se podrá concretar la prestación del servicio.
 - En el caso de instalación de software, el SUSCRIPOTOR deberá proveer las licencias respectivas para proceder con su instalación. Asimismo, el SUSCRIPOTOR 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 SUSCRIPOTOR declara ser responsable por la entrada de virus y/o hackers en su equipo de cómputo, que pueden generar daños y/o la pérdida parcial o total de archivos de forma irreparable, el
-



Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

Condiciones del Servicio

profesional o técnico de sistemas o informático hará lo posible por reparar y recuperar los archivos que hubieran sufrido daños, pero no asume responsabilidad alguna de su pérdida.

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

SERVICIO DE ASISTENCIA DETECCIÓN DE FUGAS DE AGUA

En la eventualidad que el SUSCRIPTOR, requiera la detección de una fuga de agua dentro de su domicilio, se enviará un técnico especialista con la maquinaria para la detección de la fuga de agua existente dentro del inmueble del suscriptor. Este servicio sólo indicará el lugar de la fuga al suscriptor y para las reparaciones posteriores a la detección de la fuga el suscriptor podrá solicitar un evento de servicio de plomería, bajo las condiciones y exclusiones de éste. Se considerará dentro de la cobertura toda filtración en cañerías que se encuentre al interior del domicilio y no sea responsabilidad de la empresa de agua potable. Se cubrirá según presupuesto al suscriptor, hasta tope de cobertura. Este servicio deberá ser programado con un plazo mínimo de 6 días de anticipación.

Exclusiones del servicio:

- La asistencia no es responsable de las reparaciones posteriores a la detección y reparación de la fuga de agua.
 - Se considerará dentro de la cobertura todo aquello que se encuentre al interior del domicilio y no sea responsabilidad de la empresa de agua potable.
 - La reparación de averías o filtración de cualquier cañería del domicilio.
 - La detección de filtraciones en cañerías, canales o bajantes de agua que se encuentren en el exterior del domicilio (patios, jardines, estacionamientos, terrazas, entre otros.).
 - Trabajos en altura (altura máxima de 2 metros).
 - La detección de fugas de gas.
 - Cualquier tipo de trabajo o detección de fugas y filtraciones en espacios comunes de edificios y condominios.
 - Filtración de piscinas o circuitos de riego automáticos del SUSCRIPTOR.
 - Cualquier tipo de trabajo o reparación en que la compañía de asistencias determine que existió manipulación o intervención del SUSCRIPTOR o de terceros.
 - Cualquier acción que implique despejar el área para realizar el trabajo, ya sea excavaciones de tierra, picar muros o suelos de tierra o cemento, remover cerámicas, azulejos o cualquier recubrimiento de muros y pisos, el desmonte de artefactos, mover muebles o electrodomésticos y similares. Asimismo, queda excluido de la cobertura cualquier tipo de trabajo que considere la reposición o reparación de lo antes mencionado.
 - Los daños causados por la naturaleza.
-



Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

Condiciones del Servicio

- Detección de fugas preexistentes o cuyo origen sea anterior al inicio de vigencia del suscriptor.
- La detección de filtraciones en canales, canaletas y/o cañerías asociadas a la descarga de aguas lluvias o servidas.
- Cualquier tipo de trabajo en negocios, locales comerciales o inmuebles destinados al uso comercial.

SERVICIO DE ASISTENCIA DETECCIÓN DE FALLAS ELÉCTRICAS

Cuando a consecuencia de avería en las instalaciones particulares del domicilio del afiliado se produzca falta de energía eléctrica en toda o en alguna de sus dependencias, la compañía de asistencia Coordinará la visita de un técnico que realizará la detección de la falla eléctrica que se encuentre dentro del hogar del afiliado, siempre que el estado de la instalación lo permita. Este servicio debe ser reportado a la asistencia oportunamente, con un máximo de 48 horas después de ocurrida la emergencia.

Exclusiones del servicio:

- No cubre preexistencias.
- Reparaciones de cualquier índole.
- La reparación propia de elementos de iluminación, tales como lámparas, ampolletas o fluorescentes, u otro artefacto que utilice electricidad para su funcionamiento.
- No cubre la reparación, instalación y/o la reubicación del medidor o remarcadores
- 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 medidor de luz del DOMICILIO (propiedad privada).
- Los trabajos de albañilería como desmontar y montar artefactos y muebles, retiro e instalación de cerámicas o azulejos, revestimiento de muro, pintura, etc.
- Teléfonos o Citófonos, timbres / y redes asociadas a estos.

SERVICIO DE REPARACIÓN BÁSICA DE CALEFÓN

Cuando el AFILIADO presente algún imprevisto en el funcionamiento del calefón del DOMICILIO, la compañía de asistencia coordinará un técnico para realizar un chequeo, hacer la reparación, mantención o presupuesto básico. Se considera como Básico la mantención general, limpieza de parrilla, limpieza de cuerpo interior o serpentín, cambio de membrana, lubricación de válvulas de agua y limpieza de flexible. Por las características del servicio, este debe ser solicitado con 48 horas de anticipación (servicio de asistencia no cubre materiales, accesorios y/o repuestos).

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

Exclusiones del servicio:



Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

Condiciones del Servicio

- Calefones mal instalados o cuya instalación, accesorios, tuberías y/o conexiones se encuentren fuera de norma, de acuerdo con el Decreto N° 66 y/o el N° 222 (Reglamento de Instalaciones Interiores y Medidores de Gas) de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (S.E.C.)
- Micro interruptores, módulo de encendido, sensores.
- Equipos asociados o alimentados por calderas
- Detección y reparación por cambio de presión de agua.
- Cualquier pieza o repuesto del calefón, incluido el flexible debe ser proporcionado por el afiliado.
- Cañerías de agua y/o gas, y sus llaves de paso, que alimenten o sean alimentadas por el calefón.
- Reparación de averías, fugas o filtraciones de cualquier artefacto de calefacción distinto a calefón (termos, calderas, estufas, etc.).
- Instalación, desmonte y/o reubicación de calefón, sus cañerías y/o ductos de ventilación.
- Retiro de escombros.

SERVICIO DE LIMPIEZA DE CANALETAS

A solicitud del suscriptor, la compañía de asistencia realizará la respectiva limpieza de canaletas, mediante el envío de un técnico especialista para realizar esta tarea. Incluye herramienta y equipos básicos para a limpieza de canaletas. La Limpieza se llevará a cabo siempre que existan las condiciones climáticas necesarias para realizar la tarea. En este servicio se eliminará el barro prensado, hojas y residuos acumulados. Solo considera canaletas perimetrales de la casa habitación del cliente.

Exclusiones del servicio:

- Si en el día agendado para realizar el servicio hay lluvias, este se reagenda para otro día.
- No incluye montaje y desmontajes de canaletas o techumbres.
- No incluye terminaciones en pintura, reparaciones, modificaciones, revestimiento u otros.
- No incluye modificaciones de canaletas.
- Quedan excluidas alturas mayores a 2,5 metros.
- No incluye materiales de aseo como paños, escoba, detergente, espátula o manguera.
- No incluye andamios ni montaje de estos.

SERVICIOS DE ASISTENCIA VIAL

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



Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

Condiciones del Servicio

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

SERVICIO DE ASISTENCIA REMOLQUE AUTOMOTRIZ

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

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

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

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

Condiciones del servicio:

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

SERVICIO DE ASISTENCIA CAMBIO DE NEUMÁTICOS AUTOMOTRIZ

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



Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

Condiciones del Servicio

SERVICIO DE ASISTENCIA PUENTE BATERÍA

El servicio consiste en realizar un puente eléctrico con el vehículo inmovilizado del Suscriptor para activar su batería. La entrega de este servicio es a responsabilidad del Suscriptor dado los posibles daños que pudiesen ocurrirle al computador del vehículo. **(*Ver Exclusiones del servicio).**

SERVICIO DE ASISTENCIA ENVÍO COMBUSTIBLE (5 LTS COSTO SUSCRIPTOR)

El servicio de asistencia consiste en la entrega de 5 litros de combustible (bencina o petróleo), en caso de que el vehículo del Suscriptor esté varado en la ruta, el cual el permitirá desplazarse hasta una estación de servicios o destino cercano. El combustible es de cargo del Suscriptor. Cualquier petición adicional dependerá del lugar, horario y equipamiento del prestador. El tiempo de respuesta del servicio dependerá de la ubicación del Suscriptor. **(*Ver Exclusiones del servicio).**

(*) Exclusiones de los servicios en ruta:

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

SERVICIO DE ASISTENCIA SANITIZACIÓN AUTOMOTRIZ

A solicitud del suscriptor, la empresa de asistencia entregará el servicio de desinfección y sanitización para el vehículo. El servicio lo entregará un equipo de profesionales capacitado y con la implementación necesaria para una óptima gestión. El servicio cubre 1 vehículo por evento e incluye el personal calificado para realizar



Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

Condiciones del Servicio

el servicio, el producto de sanitización y el traslado de éstos. Para hacer uso del servicio el suscriptor deberá dar aviso con 48 horas de anticipación a la cabina de asistencia.

Servicio de sanitización no está sujeto a garantía.

Exclusiones del servicio:

- Eliminación de plagas

SERVICIO DE ASISTENCIA CHEQUEO PREVENTIVO AUTOMOTRIZ

Asistencia orientada a detectar cualquier posible problema o desgaste antes de que se convierta en una falla mayor. Es una forma de mantener su vehículo en buen estado de funcionamiento y prevenir problemas costosos en el futuro. El servicio consiste en una visita programada con al menos 48 horas, donde un técnico especializado realizará el chequeo del vehículo e indicará si existen necesidades de reparación. De existir necesidades de reparación, el técnico entregará sus recomendaciones e indicará los servicios a realizar, mediante la entrega de un presupuesto dentro de las siguientes 72 horas posterior a la visita.

El servicio de asistencia chequeo preventivo automotriz incluye lo siguiente:

- Inspección visual de las luces, neumáticos, frenos, suspensión y sistema de escape.
- Comprobación del nivel de líquidos, como el aceite, refrigerante, líquido de frenos y líquido de transmisión.
- Prueba de la batería y sistema de carga.
- Verificación del sistema de enfriamiento, incluyendo la temperatura del motor y el funcionamiento del ventilador.
- Inspección del sistema de dirección y la alineación de las ruedas.
- Comprobación del sistema de frenos, incluyendo las pastillas de freno y los discos de freno.

Exclusiones del servicio:

- Este servicio solo considera la revisión y diagnóstico al vehículo y no da cobertura a ningún tipo de reparación a fallas, anomalías o desperfectos detectados por la asistencia en la revisión del vehículo del SUScriptor.
 - Repuestos, accesorios y otros.
 - Vehículos que se encuentren en domicilio distinto al informado a la compañía de asistencia o en estacionamientos.
 - 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.
 - Servicios solicitados para motos o camiones o cualquier otro medio motorizado distinto a automóvil o camionetas.
-



Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

Condiciones del Servicio

- Vehículos de uso fiscal, es decir aquellos utilizados por entidades o personajes municipales y/o estatales.
- Vehículos de uso comercial, tales como furgones, taxis, minibuses, entre otros.
- Asistencia en autopistas y/o carreteras concesionadas.
- Vehículos con siniestro de pérdida total.

IV OTRAS CONDICIONES CONTRACTUALES:

EXCEDENTES

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

EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

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

- a) Cuando se reporte la urgencia en un plazo superior a las 48 horas de ocurrido el evento.
 - b) Todo evento, o situación que pudiera considerarse como asistencia, preexistente o cuya fecha de ocurrencia sea previa al inicio de vigencia del SUSCRIPTOR.
 - c) Los servicios se prestarán siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada en la localidad correspondiente.
 - d) Establecimiento de medidas gubernamentales restrictivas de traslado y movilidad en la zona de residencia del suscriptor o en el lugar de asistencia (cuarentena y/o toque de queda).
 - e) Actos realizados por el SUSCRIPTOR con dolo o mala fe.
 - f) Cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
 - g) Cuando el Beneficiario no se identifique como SUSCRIPTOR del programa de asistencia.
 - h) Motivos que pudieran generar o provocar daños, perjuicios o contagio de enfermedades a los prestadores de servicios, tales como incendios, estructuras con peligro de derrumbe o con recomendación de demolición, enfermedades virales o infecciosas de alto riesgo (epidemias, pandemias o brotes masivos de enfermedades en la zona de residencia del suscriptor), entre otros.
 - i) Los servicios de asistencia a DOMICILIO son de beneficio exclusivo para el domicilio del suscriptor, informado al momento de la contratación de la asistencia, el cual debe estar presente al momento de la realización del servicio. el domicilio que el suscriptor informe, quedará registrada por el periodo de vigencia correspondiente a 1 año calendario desde la fecha de contratación registrada en la compañía de asistencia.
 - j) Los servicios que el SUSCRIPTOR haya contratado sin previo consentimiento e información de la compañía de asistencia.
-



Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

Condiciones del Servicio

OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR

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

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

PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

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

- a) El SUSCRIPTOR que requiera del servicio se comunicará con la compañía de asistencia a los números telefónicos especificados en este documento. **FONO DE ASISTENCIA: 505.**
- b) El SUSCRIPTOR procederá a suministrarle al funcionario de la compañía de asistencia que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como SUSCRIPTOR, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta del SUSCRIPTOR; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el SUSCRIPTOR del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise.

CARENCIA

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

RESTITUCIÓN DE GASTOS



Addiuva

AYUDA SIN FRONTERAS

Condiciones del Servicio

Únicamente cuando se cumplan las siguientes condiciones el SUSCRIPTOR tendrá derecho a algún tipo de reintegro:

- 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 SUSCRIPTOR un mail con el procedimiento para hacer efectivo el reintegro.
 - d) Dentro de este procedimiento, se solicitará al suscriptor que la o las facturas de los gastos efectuados sea a nombre de American Assist Chile S.A. Esto debe ser por el monto total de la cobertura de asistencia del programa, y, siempre y cuando sea validado por la cabina de atención de la asistencia vía telefónica o por correo electrónico (según sea el medio de comunicación).
 - e) Es responsabilidad del suscriptor solicitar al prestador del servicio que la factura sea a nombre de la asistencia, según los datos sean entregados por la compañía.
 - f) En ningún caso la compañía de asistencia realizará un reintegro sin que el SUSCRIPTOR haya remitido las facturas originales correspondientes y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.
 - g) En ningún caso la compañía de asistencia realizará un reintegro sin que el SUSCRIPTOR haya solicitado el servicio a través de la plataforma de asistencia.
 - h) El SUSCRIPTOR tiene un plazo de 30 días calendario, para hacer llegar la documentación original, para hacer efectivo el cobro de su reintegro.
-