



NOMBRE PRODUCTO: ASISTENCIA TECNOLÓGICA Hogar
VALOR MENSUAL: \$2.990 (IVA incluido)

ACEPTACIÓN DE CONDICIONES

Los servicios de asistencia descritos a continuación serán entregados por la compañía Social Ast Chile, quien se compromete a prestar con plena autonomía técnica, operativa, administrativa y financiera a los usuarios de Movistar Chile que hayan requerido la ASISTENCIA TECNOLÓGICA MOVISTAR HOGAR a través de su Contact Center, que estará disponible las 24 horas del día y los 365 días del año.

1. El producto contempla los siguientes servicios: Asistencia tecnológica, Asistencia Técnica Hogar, Asistencia Reparación Electrodomésticos, Asistencia Hogar.
2. Garantizar a los usuarios- beneficiarios de la ASISTENCIA TECNOLÓGICA MOVISTAR HOGAR, que se encuentren en el territorio de la República de Chile, una ayuda material inmediata en forma de prestación de servicios de acuerdo con los términos y condiciones nombradas en el cuerpo del contrato.
3. Para acceder a los servicios de Asistencia, el usuario–beneficiario, debe comunicarse a la Central de asistencia de SocialAst Chile y solicitar la asistencia correspondiente.
4. SocialAst Chile, pone a disposición de los usuarios-beneficiarios del servicio ASISTENCIA TECNOLÓGICA MOVISTAR HOGAR un apoyo logístico a través de su Contact Center especializado, siete días a la semana, veinticuatro horas al día, con la finalidad de dar cumplimiento al alcance de la asistencia.
5. SocialAst Chile pone a disposición de ASISTENCIA TECNOLÓGICA MOVISTAR HOGAR de una amplia y completa red de prestadores de servicios, que cumplen con las certificaciones y habilitaciones estipuladas en la norma, garantizando la idoneidad y oportunidad en la prestación de nuestros servicios, y que se rigen por los protocolos de bioseguridad para COVID 19, definidas por las autoridades locales y Nacionales para control y contención de la pandemia.
6. SocialAst Chile podrá acceder a la información de los usuarios, para ser utilizada en los fines que emanan en la naturaleza de la empresa y entre las empresas asociadas y prestadores de servicios a SocialAst Chile.



AMBITO TERRITORIAL

Por acuerdo entre las partes, las asistencias objeto del contrato, serán prestadas en el territorio de la República de Chile continental y en donde Movistar Chile tenga cobertura.

SERVICIOS DE ASISTENCIA INCLUIDOS:

1. Asistencia tecnológica.

Cuando el afiliado-beneficiario de ASISTENCIA TECNOLÓGICA MOVISTAR HOGAR, requiera de asistencia tecnológica, SocialAst de manera remota o telefónica atiende los problemas de nuestros usuarios, en caso de que el servicio no pueda ser solucionado, el usuario podrá solicitar el soporte a domicilio.

Servicios relacionados con:

- Limpieza de PC.
- Configuración de periférico.
- Instalación del software.
- Limpieza disco duro.
- Asistencia Remota al PC. (Sistema operativo Microsoft o MAC)

Asistencia a problemas relacionados con:

- Atención Tecnológica las 24 horas del día.
- Ayuda Telefónica en manejo de office suites.
- Navegación por internet o creación de Redes Sociales.
- Instalación Antivirus - Antispyware - Antimalware.
- Información sobre adquisición de Hardware y Software.
- Instalaciones de app, antivirus, control parental, Google Drive o iCloud, backups.
- Mano de obra para cambio de partes o piezas básicas.
- Reinstalación del sistema operativo.

Límite de eventos: Sin límite de eventos.

2. Asistencia técnica Hogar.

Cuando el afiliado-beneficiario de ASISTENCIA TECNOLÓGICA MOVISTAR HOGAR, requiera de asistencia técnica Hogar, SocialAst Chile pone a su disposición de una garantía innovadora con la que el usuario y su hogar estarán protegidos, gracias al soporte técnico de nuestros expertos y a las nuevas tecnologías.

Asistencia a problemas relacionados con:



- Asesoría de técnico especialista para cambio de partes o piezas básicas. (Usuario cubre el valor de la pieza).
- Reparación e instalación de router.
- Seguridad frente a virus y hackers.
- Asistencia Tecnológica de salón: TV, Plasma, LED, Cámara IP, GPS, Smartphone, Tablet, Home Cinema, Consolas de Videojuegos, WIFI.
- Redes y conectividad.
- Asesoría en compra e instalación dispositivos.

Límite de eventos: Sin límite de eventos. Cobertura máxima por asistencia a domicilio \$100.000 CLP.

3. Asistencia Reparación Electrodomésticos.

Cuando el afiliado-beneficiario de ASISTENCIA TECNOLÓGICA MOVISTAR HOGAR, requiera de asistencia para reparación de electrodomésticos, la central de operaciones de SocialAst coordinará el envío de un técnico especializado para que realice el diagnóstico y proponga la solución o reparación del electrodoméstico.

La solución perfecta en las urgencias relacionadas con Electrodomésticos del hogar:

- Lavadoras.
- Neveras y refrigeradores.
- Calentadores.
- Estufas y cocinas.

En todos los casos los costos de los repuestos y elementos necesarios para las reparaciones serán de cargo del afiliado-beneficiario de ASISTENCIA TECNOLÓGICA MOVISTAR HOGAR.

Límite de eventos: 3 eventos al año por electrodoméstico a reparar. Cobertura en reparación de hasta \$100.000 CLP

4. Asistencia Hogar.

Cuando el afiliado-beneficiario de ASISTENCIA TECNOLÓGICA MOVISTAR HOGAR, requiera de asistencia para su hogar por eventos relacionados con cerrajería de puerta de entrada a domicilio, ruptura de vidriería externa que comprometa la seguridad del inmueble, plomería de tubería no galvanizada, la central de operaciones de SocialAst coordinará el envío de un técnico especializado para que realice el diagnóstico y proponga la solución o reparación según el evento presentado.

La solución perfecta a las urgencias en:



- Plomería.
- Vidriería.
- Cerrajería.
- Electricidad.

En todos los casos los costos de los repuestos y elementos necesarios para las reparaciones serán de cargo del afiliado-beneficiario de ASISTENCIA TECNOLÓGICA MOVISTAR HOGAR.

Límite de eventos: Sin límite de eventos. Cobertura máxima por asistencia a domicilio: \$100.000 CLP.

Obligaciones del afiliado y/o beneficiario de la ASISTENCIA TECNOLÓGICA MOVISTAR HOGAR”.

Con el fin que el afiliado y/o beneficiario pueda disfrutar de los servicios contemplados en este documento, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Obtener la autorización expresa de SocialAst Chile, a través de la central operativa en Chile, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
2. El afiliado y/o beneficiario deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por SocialAst, frente a los servicios que se soliciten a la central de operaciones de la empresa.
3. Queda entendido que en caso de que el afiliado y/o beneficiario establezca su residencia permanente en un lugar distinto al TERRITORIO NACIONAL, la relación entre SocialAst Chile y el afiliado y/o beneficiario se entenderá por extinta, con lo cual SocialAst se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente anexo.
4. Identificarse como afiliado y/o beneficiario ASISTENCIA TECNOLÓGICA MOVISTAR HOGAR”, ante los funcionarios de SocialAst o ante las personas que esta última compañía, contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIAS SOCIALAST

En caso de que el afiliado y/o beneficiario requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:



a) El afiliado y/o beneficiario que requiera del servicio se comunicará con SocialAst Chile al número telefónico especificado. Número exclusivo y dedicado +56 2 2947 9290.

b) El afiliado y/o beneficiario procederá a suministrarle al funcionario de SocialAst Chile que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado y/o beneficiario ASISTENCIA TECNOLÓGICA MOVISTAR HOGAR, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado y/o beneficiario; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por afiliado y/o beneficiario del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.

c) SocialAst confirmará si el solicitante de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.

d) El servicio se hará por llamado al Contact Center de Social Ast Chile y de acuerdo con el tipo y la complejidad del problema se determinará el recurso para el cliente.

e) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, SocialAst Chile le prestará al afiliado y/o beneficiario los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios a la Red de Prestadores de SocialAst Chile, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente Condicionado-Anexo.

f) Queda entendido que el personal de SocialAst Chile, únicamente prestará los servicios de Asistencia contemplados en este documento, a las personas que figuren como afiliados y/o beneficiarios de ASISTENCIA TECNOLÓGICA MOVISTAR HOGAR, y que se encuentren en los listados enviados por SocialAst Chile.

En caso de que el afiliado y/o beneficiario de ASISTENCIA TECNOLÓGICA MOVISTAR HOGAR, no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, SocialAst Chile no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado a la no-prestación de los servicios determinados en el presente documento.

Para cada caso se tendrán en cuenta las circunstancias de tiempo, modo y lugar.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA.

SocialAst Chile sólo asumirá los costos de servicios de asistencia coordinados con su área de operaciones. También quedará excluido:

- a) Cuando la persona no se identifique como afiliado y/o beneficiario del mismo.
- b) Cuando el afiliado y/o beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atenderlo debidamente.



- c) Cuando el afiliado y/o beneficiario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- d) Cuando el afiliado y/o beneficiario no coordine los servicios de la Asistencia Tecnológica Hogar Movistar/SocialAst a través del Contact center de SocialAst Chile.
- e) Movistar no se hace responsable por el servicio otorgado por Social Ast.