

AFILIADO – Sponsor	: TU ASISTENCIA SPA - VIRGIN
Nombre del Programa	: VIRGIN
Código de Programa	:
Fono de Asistencia	: 226549337
Fecha de Inicio	: Por definir

CONDICIONADO GENERAL DE SERVICIOS

TRIPLE PACK DE BENEFICIOS VIRGIN		
HOGAR FULL	TOPE \$ X EVENTO	TOPE DE EVENTOS (30 DÍAS)
Servicio de asistencia reparación básica de calefont	40.000	1 Evento
Servicio de asistencia destape WC y cocina		
Servicio de asistencia detección de fugas de agua		
Servicio de asistencia plomería		1 Evento
Servicio de asistencia cerrajería		
Servicio de asistencia electricidad de urgencia		
RUTA PROTEGIDA	TOPE \$ X EVENTO	TOPE DE EVENTOS (30 DÍAS)
Servicio de asistencia aló mecánico	Ilimitado	Ilimitado
Servicio de asistencia envío de combustible	5 litros	1 Evento
Servicio de asistencia conexión remolque de vehículo	Ilimitado	Ilimitado
MALETIN DE PROFESIONALES	TOPE \$ X EVENTO	TOPE DE EVENTOS (30 DÍAS)
Servicio de asistencia ALÓ Contador	Ilimitado	Ilimitado
Servicio de asistencia ALÓ Abogado		
Servicio de asistencia ALÓ Asesoría Emprendedor		
Servicio de asistencia ALÓ Asistente Social		
Servicio de asistencia ALÓ Pediatra		
Servicio de asistencia ALÓ Geriatra		

I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES:

- El presente documento establece las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el **PROGRAMA ASISTENCIA VIRGIN**.
- VIRGIN** con el **PROGRAMA ASISTENCIA VIRGIN** le brindará a sus Suscriptores y/o Usuarios (en adelante AFILIADOS), 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 TU ASISTENCIA SPA.
- Por solicitud del AFILIADO o sus Beneficiarios al contact center, **ASISTENCIA VIRGIN** a través del operador del servicio TU ASISTENCIA SPA dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier emergencia o solicitud de referencias, sujetándose para ello al 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.

VIRGIN MOBILE: VIRGIN

TU ASISTENCIA SPA: En adelante LA ASISTENCIA.

AFILIADO(S): Es la persona física SUSCRIPTOR de VIRGIN y que se haya adherido a **ASISTENCIA VIRGIN**.

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 beneficiarios del AFILIADO, quienes podrán gozar de todos los servicios de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en presente anexo.

DOMICILIO: Es el lugar de uso habitacional del AFILIADO dentro del territorio nacional el cual ha registrado en la base de datos de TU ASISTENCIA SPA, con máximo 1 domicilio.

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

RESIDENCIA PERMANENTE: El domicilio habitual que manifieste tener el AFILIADO de VIRGIN, o cualquier otro domicilio que el AFILIADO haya notificado a VIRGIN con posterioridad al uso de los servicios, siempre que se encuentre dentro del territorio nacional. Domicilio que será considerado como el del AFILIADO 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 AFILIADO que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los servicios de asistencia.

SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo hecho o acto del hombre, accidente, avería o falla de un vehículo de un AFILIADO 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 éste anexo.

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

EQUIPO MÉDICO: Es el personal médico y demás equipo asistencial puesto en contacto por LA ASISTENCIA con el AFILIADO o Beneficiario, apropiado para prestar servicios de asistencia prehospitalario en urgencia médica.

FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece LA ASISTENCIA estarán a disposición de sus usuarios o suscriptores, AFILIADOS al PROGRAMA DE ASISTENCIA.

VIGENCIA DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA: Tendrá una vigencia de treinta (30) días corridos, a partir de la fecha de adhesión al programa TRIPLE PACK DE BENEFICIOS - VIRGIN que cada beneficiario haya adquirido con la contratación de su servicio de telefonía VIRGIN MOBILE, renovables mientras este se encuentre activo. Las coberturas no utilizadas en el periodo anterior no son acumulables con las del presente periodo.

MANTENIMIENTO: Conjunto de operaciones y cuidados continuos necesarios para que las instalaciones propias del domicilio o vehículos puedan seguir funcionando adecuadamente.

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

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.

III. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS:

SERVICIO DE ASISTENCIA 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:

- Calefont 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 ASISTENCIA DE DESTAPE WC Y COCINA

En la eventualidad que el cliente sufra la congestión (tapado) del Lavaplatos, WC, lavamanos o tina la compañía de asistencia coordinará el envío de un técnico al domicilio del cliente con la finalidad de dar solución a la urgencia generada. Para esto el afiliado debe tener visible, descubierta y estar completamente despejada el área de trabajo.

Exclusiones del servicio:

- Trabajos de carpintería y/o albañilería previos o posteriores al servicio de destape.
 - Movimiento de muebles, picado y/o re-tapado de muros, cerámicos, azulejos, etc.
 - Destape de alcantarillados, cámaras, pozos y/o fosas sépticas.
 - Destape de cañerías de alimentación de agua potable.
 - Cámaras obstruidas por raíces de árboles, hojas, ramas o tapadas por basura.
 - Cámaras que se encuentran fuera del perímetro del domicilio, o sean compartidas.
 - Despejar tierra o barro que obstruya el lugar de trabajo.
 - Limpieza general de pozos o fosas sépticas.
 - Cualquier tipo de trabajo o destape en que la compañía de asistencias determine que existió manipulación o intervención del AFILIADO o de terceros.
 - Cualquier tipo de reparación o destape en áreas o espacios que no pertenezcan al domicilio del afiliado
 - Cualquier tipo de reparación o destape en áreas comunes de edificios o condominios o en instalaciones de propiedad de la empresa sanitaria correspondiente.
-

- Cualquier tipo de trabajo o destape de verticales, cañerías, baños o cocinas ubicadas en negocios, locales es, empresas o en espacios comunes de edificios y condominios.

SERVICIO DE DETECCIÓN DE FUGAS DE AGUA

En la eventualidad que el AFILIADO requiera de la detección de una fuga de agua dentro de su DOMICILIO declarado al momento de la venta del programa de asistencia, se enviará un técnico especialista con el equipamiento y tecnología necesarios para la detección de la fuga de agua existente dentro del domicilio del afiliado. Este servicio sólo indicará el lugar de la fuga al afiliado. Para las reparaciones posteriores a la detección de la fuga el afiliado 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 afiliado, hasta tope de cobertura. Este servicio deberá ser programado con un plazo mínimo de 48 horas de anticipación.

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

Exclusiones del servicio:

- Reparaciones posteriores a la detección y reparación de la fuga sin consentimiento de la compañía de asistencias.
 - La reparación de averías propias de cualquier elemento ajeno a conducciones de agua propias de la vivienda.
 - La detección de fugas de agua que excedan las 48 horas desde ocurrida la emergencia.
 - La detección de averías en la red de gas o calefactores (Calefón, termos, estufas, etc.)
 - La detección de averías que se deriven de humedad o filtraciones, así como los daños de albañilería que se pudiesen ocasionar.
 - La detección de filtraciones en canales, canaletas y/o cañerías asociadas a la descarga de aguas lluvias o servidas.
 - Las filtraciones producidas por aguas lluvias y sus consecuencias.
 - Los daños causados por la naturaleza
 - La detección de averías que no se encuentren dentro del DOMICILIO.
 - Los trabajos de albañilería, como desmontar y montar artefactos y muebles, retiro e instalación de cerámicas o azulejos, revestimiento de muro, pintura, etc.
 - 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, etc. Asimismo, queda excluido de la cobertura cualquier tipo de trabajo que considere la reposición o reparación de lo antes mencionado.
 - 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 detección de fugas y filtraciones en espacios comunes de edificios y condominios.
 - Filtración de piscinas o circuitos de riego automáticos del afiliado.
-

SERVICIO DE PLOMERÍA POR EMERGENCIA

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 la reparación de llaves con filtración de agua (si la llave no puede ser reparada, el afiliado debe aportar una nueva para su instalación si así lo requiere), filtraciones de estanques de baños, filtración en sifones, filtración en 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 compañía de asistencia oportunamente, con máximo de 48 horas después de ocurrida la emergencia.

Exclusiones del servicio

- Solicitudes reportadas después de 48 horas desde ocurrida la emergencia
 - 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, etc.
 - 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, 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 o artefactos que no se encuentren dentro del DOMICILIO.
 - 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.
 - Modificaciones o cambio de cañerías en general.
 - Trabajos de albañilería y de carpintería previos y/o posteriores a cualquier reparación asociada a las coberturas del servicio de plomería.
 - Movimiento de muebles, picado y/o re-tapado de muros, cerámicos, azulejos, etc.
 - La reparación de averías o fallas de cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua que no se encuentren dentro o no pertenezcan a la vivienda o inmueble del Afiliado.
 - 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.
 - El cambio o reposición de llaves de lavamanos, lavaplatos o de paso (estas las aportará el afiliado 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 AFILIADA.
- Reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble.
- Destapes de ductos, cañerías y/o artefactos de descarga de aguas (W.C., tina, lavamanos, lavaplatos, desagües, cámaras, alcantarillados, pozos, fosas sépticas, etc.)
- Limpieza general de 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 espacios comunes de edificios y condominios.
- Detección de fugas de agua, o detecciones intramuros.

SERVICIO DE CERRAJERÍA POR EMERGENCIA

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, no sea posible la apertura del recinto, y el AFILIADO quede imposibilitado de ingreso al local, 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 al local. (Si la chapa no puede ser reparada esta debe ser provista por el AFILIADO). Este servicio debe ser reportado a la compañía de asistencia oportunamente, con máximo de 48 horas después de ocurrida la emergencia. 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 este, quien deberá acreditar propiedad o relación directa con el domicilio para evitar aperturas a terceros y por seguridad de los bienes y mercaderías.

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 espacios comunes de edificios y condominios.
-

- La compañía de 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.

SERVICIO DE ASISTENCIA ELECTRICIDAD POR EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de avería en las instalaciones particulares del DOMICILIO se produzca falta de energía eléctrica en toda o en alguna de sus dependencias, LA 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 compañía de asistencia oportunamente, con un máximo de 48 horas después de ocurrida la emergencia.

Para el correcto funcionamiento de la red eléctrica en el domicilio, se recomienda que esta tenga una potencia de 25 a 40 amperes en el empalme del medidor de electricidad. Si la potencia es inferior, 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. (equipo)
 - Instalaciones eléctricas, cableados y/o puntos eléctricos cuyo montaje no se encuentre adecuado a la normativa SEC vigente.
 - 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.
 - 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.
 - 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 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.

ASISTENCIA DE ORIENTACIÓN ALO MECÁNICO

El servicio consiste en poner en contacto al AFILIADO vía telefónica con un técnico mecánico para poder resolver sus dudas relacionadas tanto con: 1) Anomalías percibidas en su vehículo y que requieran de una guía sobre posibles causas y soluciones a considerar. 2) Consultas previas a una compra sobre marcas de vehículos más aconsejables de acuerdo a los requerimientos del AFILIADO. 3) Consejos a útiles de mantenimiento y de compra de repuestos y accesorios.

SERVICIO DE ASISTENCIA ENVÍO DE COMBUSTIBLE

Se entregarán 5 litros en caso de que el vehículo esté varado en la ruta el cual el permitirá desplazarse hasta una bomba o destino cercano. El combustible es de cargo del AFILIADO. Cualquier petición adicional dependerá del lugar, horario y características del proveedor. El tiempo de respuesta del servicio dependerá de la ubicación del AFILIADO.

Exclusiones de los servicios de ruta:

- Automóviles que tengan más de 15 años de antigüedad.
- Automóviles o vehículos cuyo peso sea igual o superior a 3 toneladas.
- 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 es y supermercados.
- Vehículos volcados, atrapados, o enterrados.
- Servicios solicitados para motos o camiones o cualquier otro medio motorizado distinto a automóvil o camionetas.
- 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 incluye la instalación, reparaciones o ajustes de chapas automotrices dañadas por intento de robo, envejecimiento natural y/o choque o avería.
- Los servicios que el AFILIADO haya concertado por su cuenta, sin previo consentimiento de la compañía, salvo que la comunicación haya sido imposible por razón de fuerza mayor.
- Este servicio no se prestará a vehículos con carga y/o heridos, ni incluye la remoción de vehículos atascados o atorados en huecos, barrancos, lagos, lagunas, etc., o siempre que se requiera de equipamiento adicional al simple remolque en grúa.
- Vehículos de uso fiscal, es decir aquellos utilizados por entidades o personajes municipales y/o estatales.
- Vehículos de uso, tales como furgones, taxis, minibuses, entre otros.
- Asistencia en autopistas y/o carreteras concesionadas.
- Traslado sin acompañante del vehículo (siniestro del vehículo)
- Vehículos con siniestro de pérdida total.

SERVICIO DE ASISTENCIA CONEXIÓN REMOLQUE DE VEHÍCULO

En caso de accidente automovilístico o avería en la vía pública (excepto autopistas concesionadas) que no permita la circulación autónoma del VEHÍCULO DEL AFILIADO, la compañía de asistencia conectará al AFILIADO con servicios de remolque en grúa para resolver su problema, el traslado del vehículo se realizará hasta el lugar que indique el AFILIADO.

Los resultados de la prestación del servicio son de exclusiva responsabilidad del AFILIADO.

SERVICIO DE ASISTENCIA ORIENTACIÓN ALO CONTADOR

El servicio de asistencia pondrá a disposición del afiliado, personal competente, que le orientará 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, libros contables, etc.

Si el AFILIADO desea contratar los servicios de alguno de nuestros profesionales, esto será decisión libre del afiliado y del profesional que brinda la orientación, y la empresa de asistencia se desliga de cualquier proceso y/o costo ajeno a la orientación brindada. Todos estos gastos y responsabilidades serán asumidos directamente por el afiliado o el beneficiario que lo solicite.

Exclusiones del servicio:

- Gastos de representación / Gastos de documentación.
- Elaboración, confección y/o revisión de libros, informes, propuestas o procesos contables.
- Implementación de procesos o normativas.
- Registro de movimientos contables.

SERVICIO DE ASISTENCIA ORIENTACIÓN ALO ABOGADO

El servicio de asistencia de orientación legal en caso de siniestro pondrá a disposición del AFILIADO y los BENEFICIARIOS de este, un completo staff de abogados, que orientaran a los afiliados las 24 horas del día y los 7 días de la semana en el caso que el afiliado sufra una urgencia a raíz de un Accidente. Además, contará con un asesoramiento completo y podrá obtener información para tramites personales en materia Civil, penal y familiar y laboral, 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 del servicio:

- Gastos de representación / Gastos de documentación.

SERVICIO DE ASISTENCIA ORIENTACIÓN ALO ASESORIA AL EMPREDIMIENTO

El servicio de asistencia pondrá a disposición del AFILIADO titular personal competente, que le orientarán las 24 horas del día y los 7 días de la semana en el caso que necesite información y orientación, enfocadas a su emprendimiento, en los siguientes ítems:

- Innovación en modelos de negocios.
 - Levantamiento de fondos en emprendimiento e innovación.
 - Sugerencias de Coaching en presentaciones efectivas.
 - Gestión de Innovación en Empresas.
 - Sugerencias de plataformas tecnológicas para PYME.
 - Como iniciar una empresa.
-

SERVICIO DE ASISTENCIA ORIENTACIÓN SOCIAL TELEFÓNICA

El servicio consiste en entregar una asesoría social, en un número ilimitado de consultas, al AFILIADO y sus beneficiarios y mediante esto satisfacer las inquietudes que tengan 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. Ejemplo de beneficios estatales: Bono Marzo, Entrega de útiles escolares, Bono protección, Bono asistencia escolar, Subsidio empleo joven, Bono trabajo mujer, Bono logro escolar, Bono formalización de trabajo, Bono por hijo, Bono control niño sano al día, Bono graduación cuarto medio, Subsidio maternal, Bono bodas de oro, Bono legal de aguas, Bono de invierno.

Exclusiones del servicio:

Gastos de representación / Gastos de documentación.

SERVICIO DE ASISTENCIA ALO PEDIATRA Y GERIATRA

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 el AFILIADO o sus beneficiarios, en búsqueda de una solución u orientación sobre enfermedades, dolencias, síntomas, malestares, imprevistos de salud, interacción de medicamentos, seguimiento de enfermedades crónicas, medidas de auto cuidado en salud, consultas sobre urgencias médicas y primeros auxilios, Información sobre medicamentos, orientación Adulto Mayor, consultas sobre evolución de distintos tratamientos, Información Toxicológica, salud, nutrición, pestes, vómitos, cólicos, dolores estomacales, contagios, temas respecto a la leche materna, trastornos del sueño, bullying, trastornos de aprendizaje, trastornos de peso, tratamientos, entre otros.

Exclusiones del servicio:

- Prescripción de medicamentos
- Coordinación de citas medicas
- Diagnostico de enfermedades o accidentes

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 AFILIADO 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) 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) La energía nuclear radiactiva.
- g) Traslados médicos derivados de tratamientos médicos o embarazo/parto.
- h) La ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- i) Enfermedades mentales.
- j) Los servicios que el AFILIADO haya contratado sin previo consentimiento e información de la compañía de asistencia.
- k) Actos realizados por el AFILIADO con dolo o mala fe.
- l) 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.
- m) Cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- n) Cuando se reporte la emergencia en un plazo superior a las 48 horas de ocurrido el evento.
- o) Cuando el Beneficiario no se identifique como AFILIADO del programa de ASISTENCIA
- p) Cuando el Beneficiario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- q) Los Hechos que se produzcan con ocasión de la participación en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos.
- r) Los hechos o daños producidos cuando el AFILIADO se encuentre bajo influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes.

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 COMPAÑÍA DE ASISTENCIA.
- b) Informar a la compañía de asistencia del evento en un plazo NO superior a 48 horas para los servicios de emergencia.
- 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 AFILIADO 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 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 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 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 identidad, 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 AFILIADO requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

- a) El AFILIADO que requiera del servicio se comunicará con LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA a los números telefónicos especificados en este documento. **FONO DE ASISTENCIA: 226549337**
- 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 COMPAÑÍA DE 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.

CARENCIA

24 horas.

RESTITUCIÓN DE GASTOS

Únicamente cuando se cumplan las siguientes condiciones el AFILIADO tendrá derecho a algún tipo de reembolso:

- 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 efectivo el reembolso.
 - d) En ningún caso LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA realizará un reembolso 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 COMPAÑÍA DE ASISTENCIA realizará un reembolso 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 reembolso.
-
-