

CONDICIONADO GENERAL DE SERVICIOS

EMPRENDEDOR BLINDADO ALVI (PROGRAMA REGALO)		
MALETÍN DE SALUD ALVI	TOPE DE UF x EVENTO	LÍMITE DE EVENTOS X VIGENCIA
Asistencia médica telefónica medicina general	ILIMITADO	ILIMITADO
Asistencia médica telefónica medicina pediátrica y geriátrica		
Servicio coordinación traslado médico de urgencia		
Asistencia médica urgencia dental al dolor	UF 1	1 evento
ASISTENCIA AL EMPRENDIMIENTO ALVI	TOPE DE UF x EVENTO	LÍMITE DE EVENTOS X VIGENCIA
Asistencia asesoría telefónica tributaria y contable	ILIMITADO	ILIMITADO
Asistencia orientación telefónica legal y social		
Servicio asistencia asesoría comercial telefónica		
MALETÍN DE SOLUCIONES ALVI	TOPE DE UF x EVENTO	LÍMITE DE EVENTOS X VIGENCIA
Servicio asistencia vidriería	UF 2	3 EVENTOS
Servicio asistencia puente de batería		

III. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS:

ORIENTACION MÉDICA TELEFÓNICA 24/ 7 (General, Pediátrica y Geriátrica)

Servicio de información proporcionado por profesionales de la salud, en modalidad 7/24, orientado a responder las inquietudes del SOCIO, respecto de 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. **Exclusiones del servicio:** Prescripción de medicamentos, coordinación de citas médicas.

COORDINACIÓN TRASLADO MÉDICO TERRESTRE DE URGENCIA

En caso de que el SOCIO sufra un accidente o presente una enfermedad no pre existente, que requieran su hospitalización inmediata, AA gestionará y coordinará el traslado en ambulancia terrestre (o medio idóneo) hacia el centro médico más cercano o hacia el centro que el SOCIO decida. El costo del traslado médico terrestre será de cargo del SOCIO. **Exclusiones del servicio:** Zonas donde no exista la infraestructura necesaria para el traslado del paciente.

SERVICIO DE ASISTENCIA DENTAL POR DOLOR EN CASO DE URGENCIA

En caso de una situación de dolor dental intenso, se brindará al SOCIO la atención odontológica necesaria para solucionar esta emergencia en el centro odontológico de su red más cercano a la ubicación del SOCIO, además de proporcionarle un diagnóstico posterior para el inicio de tratamiento en caso de ser necesario. **Exclusiones del servicio:** Gastos derivados de la consulta dental de urgencia, gastos o coordinación de citas posteriores a la consulta de urgencia, cuando el SOCIO no presente sintomatología de dolor o el imprevisto sea antiguo.

ORIENTACIÓN TRIBUTARIA TELEFÓNICA

El servicio de asistencia pondrá a disposición del SOCIO titular, personal competente, que le orientaran en modalidad 7/24 en el caso que el necesite información en materia tributaria, impuestos, etc.

ORIENTACIÓN CONTABLE TELEFÓNICA

El servicio de asistencia pondrá a disposición del SOCIO titular, personal competente, que le orientarán en modalidad 7/24 en el caso que el necesite información en la materia y procedimientos contables, etc.

ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA

Asesoramiento completo e información para trámites en materias: Comercial, Laboral, Civil, Legal, Penal y Familiar, etc. En el caso que el SOCIO desee ser representado por alguno de nuestros abogados, esto será decisión libre del SOCIO y del proveedor de asistencia y la empresa de asistencia se desliga de cualquier proceso legal y/ o costo ajeno a la orientación telefónica.

ORIENTACIÓN SOCIAL TELEFÓNICA

Asesoría social en temas 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. Además, 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.

ORIENTACIÓN COMERCIAL TELEFÓNICA

El servicio de asistencia pondrá a disposición del SOCIO titular, personal competente, que le orientarán en modalidad 7/24 en el caso que necesite información sobre asesorías comerciales, enfocadas a su PYME (Marketing y Ventas).

ASISTENCIA DE VIDRIERÍA POR EMERGENCIA

Cuando se produzca rotura de cristales o vidrios perimetrales de la vivienda, la empresa de asistencia enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que procederá a la reposición del elemento de manera de recuperar la protección que este elemento brindaba. **Exclusiones del servicio:** Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte del cerramiento exterior de la vivienda (ejemplo mamparas), roturas de vidrios por fenómenos naturales; Terremotos, Inundaciones, Temporales, Maremotos, Erupciones volcánicas, vidrios que a pesar de formar parte de la estructura o fachada de la vivienda del asegurado sean vitrales o termo paneles o similares, en cuyo caso se repondrá un vidrio normal transparente que sirva a el propósito de la asistencia, todos los vidrios cristales que tengan más de 48 horas de haberse roto, quebrado o estrellado, los trabajos de albañilería como desmontar y montar artefactos y muebles, retiro e instalación de cerámicas o azulejos, revestimiento de muro, pintura del marco, retiro de rejas de seguridad, etc.

PASO DE CORRIENTE

El servicio consiste en realizar un puente eléctrico con el vehículo inmovilizado para activar su batería. La entrega de este servicio es a responsabilidad del SOCIO, dado los posibles daños que pudiesen ocurrirle al computador del vehículo. **Exclusiones del servicio:** Automóviles que tengan más de 15 años de antigüedad, vehículos que se encuentren en el domicilio del SOCIO, vehículos que se reporten en domicilio y luego sean movidos manualmente por el SOCIO, vehículos en subterráneos ya sea privados o de centros comerciales y supermercados, vehículos volcados, atrapados, o enterrados, las asistencias solicitadas para vehículos comerciales destinados a transporte público, de carga o de personas, tales como taxis, microbuses, además de camiones y vehículos rentados a una empresa de Alquiler de autos establecida como tal, entre otros, servicios solicitados para motos o camiones o cualquier otro medio motorizado distinto a automóvil o camionetas. Lo anterior no aplica para vehículos de transporte escolar, que cumplan con el peso indicado (3,5 toneladas) y cumplan con la normativa vigente del ministerio de transporte, cuando el vehículo del SOCIO no cuenta con la rueda de repuesto o ésta se encuentra desinflada, cuando el vehículo del SOCIO cuenta con tuercas de seguridad y no posee la llave o el dado para remover estos pernos o tuercas, no incluye las reparaciones o ajustes de chapas automotrices dañadas por intento de robo, envejecimiento natural y/o choque o avería, (sólo apertura), los servicios que el SOCIO 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, el servicio de referencias estará sujeto a la infraestructura de cada ciudad.

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 porque el trabajo a realizar incluya gastos mayores. El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el SOCIO 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: Los servicios se prestarán siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada en la localidad correspondiente, la mala fe del SOCIO comprobada por el personal de ASISTENCIA, los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc., hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, protestas, vandalismo, motín etc., hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad, la energía nuclear radiactiva, traslados médicos derivados de tratamientos médicos o embarazo/parto, la ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica, enfermedades mentales, los servicios que el SOCIO haya contratado sin previo consentimiento e información de la ASISTENCIA, actos realizados por el SOCIO con dolo o mala fe, 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, cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto, cuando se reporte la emergencia en un plazo superior a las 48 horas de ocurrido el evento, cuando el Beneficiario no se identifique como SOCIO del programa de ASISTENCIA, cuando el Beneficiario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento, los Hechos que se produzcan con ocasión de la participación en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos, los hechos o daños producidos cuando el SOCIO se encuentre bajo influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes.

OBLIGACIONES DEL SOCIO

Con el fin de que el SOCIO pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones: Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con LA ASISTENCIA, Informar a la asistencia del evento en un plazo NO superior a 48 horas para los servicios de emergencia, dar aviso oportuno a LA ASISTENCIA del cambio de RESIDENCIA PERMANENTE. Queda entendido que en caso de que el TITULAR establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio de la República de Chile, la relación entre LA ASISTENCIA y el SOCIO se tendrá por extinta, con lo cual LA ASISTENCIA se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente contrato y el SOCIO se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos. Identificarse como SOCIO ante los funcionarios de LA ASISTENCIA o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento. En el evento de requerir alguno de los servicios de asistencia amparados en el presente documento el SOCIO y/o beneficiario deberá solicitar siempre la Asistencia por teléfono, a cualquiera de los números definidos para tal fin, debiendo indicar el nombre del SOCIO o beneficiario, destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el número de la tarjeta de crédito, el lugar donde 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 SOCIO requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma: El SOCIO que requiera del servicio se comunicará con LA ASISTENCIA a los números telefónicos especificados en este documento. PILOTO: **224627170**, el SOCIO debe reportar la emergencia en el momento o dentro de un máximo de 48 horas, el SOCIO procederá a suministrarle al funcionario de LA ASISTENCIA que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como SOCIO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta del SOCIO; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el SOCIO del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise.

CARENCIA

48 horas a partir de la fecha de activación.

REEMBOLSOS

Únicamente cuando se cumplan las siguientes condiciones el SOCIO tendrá derecho a algún tipo de reembolso: Haberse comunicado con la línea de asistencia, haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de la asistencia, la cual deberá pedirse por teléfono, sólo cuando la compañía de asistencia no pueda prestar el servicio y se encuentre esto justificado. Una vez autorizada la solicitud previa, se enviará al SOCIO un mail con el procedimiento para hacer efectivo el reembolso. En ningún caso LA ASISTENCIA realizará un reembolso sin que el SOCIO haya remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley. En ningún caso LA ASISTENCIA realizará un reembolso sin que el SOCIO haya solicitado el servicio a través de la plataforma de asistencia. El SOCIO tiene un plazo de 30 días calendario, para hacer llegar la documentación original y hacer efectivo el cobro de su reembolso.