



**CONDICIONES PROGRAMA DE ASISTENCIA PROTECCIÓN TOTAL HITES
DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS**

| SERVICIO DE ASISTENCIA HOGAR | TOPE UF EVENTO | LÍMITE EVENTOS |
|---|----------------|----------------|
| Servicio de asistencia plomería | UF 2 | 3 eventos |
| Servicio de asistencia electricidad | | |
| Servicio de asistencia destape baño y cocina | UF2 | |
| Servicio de asistencia reparación básica de calef ont | 3 horas | 1 evento |
| Servicio de asistencia chequeo preventivo o hogar | 1 Soporte | 1 Evento |
| Servicio de asistencia instalación soporte de muro TV (Soporte provisto por el cliente) | UF1 | 1 Evento |
| Servicio de asistencia instalación de cortinas | | |
| SERVICIO DE ASISTENCIA PC | TOPE UF EVENTO | LÍMITE EVENTOS |
| Instalación y actualización remota de software | Ilimitado | Ilimitado |
| Soporte servicio tecnico telefonico al pc | | |
| Servicio de asistencia web tareas | | |
| Servicio de asistencia instalación de redes eléctricas | Conexión* | Ilimitado |

I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES:

1. El presente documento establece las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el PROGRAMA DE ASISTENCIA PROTECCION TOTAL HITES.
2. **HITES**, con el PROGRAMA DE ASISTENCIA PROTECCION TOTAL HITES, le brindará a sus Suscriptores y/o Usuarios (en adelante Usuarios), 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.
3. Por solicitud del USUARIO o sus Beneficiarios al contact center, PROGRAMA DE ASISTENCIA PROTECCION TOTAL HITES a través del operador del servicio AMERICAN ASSIST CHILE S.A. 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.

USUARIO(S): Persona natural que sea Suscriptor y/o Usuario de y que haya contratado el PROGRAMA DE ASISTENCIA.

AMERICAN ASSIST CHILE: Actúa como la operadora y prestadora de los servicios de asistencia (AA).

BENEFICIARIO(S): Son beneficiarios del USUARIO, su cónyuge o compañero permanente, sus hijos menores de dieciocho (18) años que vivan permanentemente en el mismo domicilio y bajo la dependencia económica del USUARIO, 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 y habitual del USUARIO dentro del territorio nacional, el cual ha registrado en la base de datos de AMERICAN ASSIST, con máximo 1 domicilio (máximo 1



cambio de domicilio al año de vigencia informado con 30 días de anticipación a la compañía de asistencia.

EMERGENCIA: Hecho súbito e imprevisto ocurrido de forma fortuita o accidental, reportado inmediatamente después de ocurrido, que ponga en riesgo la integridad física del USUARIO 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 ASISTENCIA estarán a disposición de sus usuarios o suscriptores, Usuarios al PROGRAMA DE ASISTENCIA.

GRUPO FAMILIAR: El USUARIO y su(s) BENEFICIARIO(S).

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 USUARIO o BENEFICIARIO de ASISTENCIA tienen derecho a solicitar y recibir según el plan contratado por el USUARIO de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.

COBERTURA TERRITORIAL: Los servicios de asistencias tendrán cobertura en Chile Continental, excluyendo de este Chiloé, para la solicitud de orientaciones profesionales la cobertura es a nivel nacional.

III. DETALLE DE COBERTURAS Y EXCLUSIONES DE SERVICIOS DE ASISTENCIA

SERVICIO DE ASISTENCIA DE PLOMERÍA

En la eventualidad que el cliente titular de la Protección Total Hites, sufra una ruptura de una cañería de agua al interior de su vivienda, la empresa de asistencia enviara con la mayor prontitud un operario para resolver el inconveniente, siempre y cuando el estado de las instalaciones lo permitan. Para esto, el afiliado debe tener visible y detectada la fuga y estar completamente despejada el área de trabajo. Este servicio debe ser reportado a la asistencia oportunamente, con máximo de 48 horas después de ocurrida la emergencia.

Exclusiones del servicio:

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



- Cualquier trabajo en Cañerías Tipo Pex – Poli fusión u otras distintas de PVC o cobre de medidas ½" o ¾" y cañerías de calefacción.
- Matrices de red de agua (cañerías, tee, uniones y codos de las mismas).
- Válvulas tipo Roca.
- Modificaciones, cambio o reubicación de cañerías en general.
- Trabajos de albañilería o movimiento de muebles, picado y /o re-tapado de muros, cerámicos, azulejos, etc.
- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda o inmueble del Afiliado.
- Válvulas de descarga de WC Europa y/o Duales (estas las aportará el afiliado a su gusto y elección).
- La reparación o reposición de averías propias de grifos, cisternas, depósitos, calderas, calentadores o calefones junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, u otro aparato doméstico conectado a las tuberías de agua y, en general, de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda.
- Arreglo de canales, canaletas y bajantes de agua interiores y exteriores de la VIVIENDA AFILIADA.
- Reparación de goteras provenientes de la techumbre o muros de la vivienda y producidas por efectos climáticos o por factores ajenos a la vivienda afiliada.
- Destapes de ductos, cañerías y/o artefactos de descarga de aguas (WC, tina, lavamanos, lavaplatos, desagües, cámaras, alcantarillados, pozos, fosas sépticas, etc.)
- Limpieza general de pozos o fosas sépticas.
- Limpieza y/o destape de cañerías de alimentación de aguas.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en que la compañía de asistencias determine que existió manipulación o intervención del AFILIADO o de terceros.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios o condominios o en instalaciones de propiedad de la empresa sanitaria correspondiente.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación de verticales, cañerías, baños o cocinas ubicadas en negocios, locales comerciales, empresas o en espacios comunes de edificios y condominios.
- Detección de fugas de agua, o detecciones intramuros.

SERVICIO DE ASISTENCIA DE ELECTRICIDAD

En la eventualidad que el cliente titular de la Protección Total Hites, sufra un desperfecto eléctrico al interior de su vivienda, la empresa de asistencia enviara con la mayor prontitud un operario certificado para resolver el inconveniente, siempre y cuando el estado de las instalaciones y de la infraestructura de la vivienda lo permitan Para esto el afiliado debe tener identificado el lugar de la falla o corte. Este servicio debe ser reportado a la 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
- La detección del corte eléctrico o falla.
- La reparación de tableros eléctricos.



- Instalaciones eléctricas que no se encuentren adecuadas o adaptadas a la normativa SEC vigente.
- 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 averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico.
- La modificación del cableado eléctrico del domicilio
- La modificación y/o reubicación de enchufes, soquetes, interruptores, cajas eléctricas, interruptores automáticos, tableros eléctricos
- 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.
- 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.
- Luces o luminarias de o en piscinas.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación en que la compañía de asistencias determine que existió manipulación o intervención del AFILIADO o de terceros.
- Cualquier tipo de trabajo o reparación del tipo eléctrico en negocios, locales comerciales, empresas o en espacios comunes de edificios y condominios.

SERVICIO DE ASISTENCIA DE DESTAPE DE BAÑO Y COCINA

En la eventualidad que el cliente titular de la Protección Total Hites, sufra de la congestión del WC, lava manos o lava platos, al interior de su vivienda, la empresa de asistencia enviara con la mayor prontitud un técnico para resolver el inconveniente, siempre y cuando el estado de las instalaciones lo permitan. Este servicio debe ser reportado a la asistencia oportunamente, con máximo de 48 horas después de ocurrida la emergencia.

Exclusiones del servicio:

- Limpieza y/o destapes de cámara, alcantarillados, pozos, fosas sépticas o similares.
- Desmonte de artefactos y/o mobiliario (WC, tina, lavamanos, lavaplatos y similares)
- Los daños causados por la naturaleza.
- Taponamientos asociados a piscinas o circuitos de riegos automáticos.
- Matrices de red de agua (cañerías, tee, uniones y codos de las mismas)
- Trabajos de albañilería o movimiento de muebles, picado y /o re-tapado de muros, cerámicos, azulejos.
- Limpieza y destape en general de cámaras de alcantarillado, pozos sépticos, norias, fosas (similares)
- Limpieza y/o destape de cañerías de alimentación de agua.
- Cualquier tipo de trabajo o destape en que la compañía de asistencias determine que existió manipulación o intervención del AFILIADO o de terceros.
- Destapes en áreas comunes de edificios o condominios o en instalaciones de propiedad de la empresa sanitaria correspondiente.



- Destapes de verticales, cañerías, baños o cocinas ubicadas en negocios, locales comerciales, empresas o en espacios comunes de edificios y condominios.

SERVICIO DE REPARACION BASICA DE CALEFON

Cuando el cliente presente algún imprevisto en el funcionamiento de su calefón, la asistencia coordinará un técnico para realizar un chequeo y/o reparación básica. Se considera como básico: limpieza de parrilla, limpieza de cuerpo interior o serpentín, cambio de membrana, lubricación de válvulas de agua, limpieza de flexible, cambio de pila. Por las características del servicio, este debe ser solicitado con 48 horas de anticipación (servicio de asistencia no cubre materiales).

Exclusiones del servicio:

- Calefont mal instalados o cuya instalación, accesorios, tuberías y/o conexiones se encuentren fuera de norma, de acuerdo al Decreto N° 66 y 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 cliente.
- 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

SERVICIO DE ASISTENCIA CHEQUEO PREVENTIVO HOGAR

En la eventualidad que el cliente titular de la Protección Total Hites, requiera del chequeo preventivo de sus instalaciones de techumbres, sistema eléctrico interior, o redes de agua internas, la empresa de asistencia enviara, previa coordinación con 48 horas de anticipación, a un especialista según el área que determine el cliente para la revisión de sus instalaciones. De existir necesidades de reparación, el técnico indicará los servicios a realizar, para lo cual se entregará un presupuesto que será informado al cliente telefónicamente en las siguientes 48 horas hábiles de la visita con un máximo de 3 horas en el domicilio.

Servicio incluye el chequeo de las siguientes instalaciones:

- PINTURA: Estado de la Paredes de la vivienda. Humedad y/o desgaste propio de materiales por el tiempo. Revestimientos o Faltantes de Pasta Muro. Puertas de acceso por desgaste propio el uso.
- CERRAJERIA: Revisión del estado de las chapas y bisagras de todas las puertas. (Accesos y Mobiliario).
- PLOMERIA: Chequeo técnico de las instalaciones propias de agua del domicilio del afiliado.



SERVICIO DE ASISTENCIA INSTALACION DE SOPORTE DE MURO

En la eventualidad que el cliente titular de la Protección Total Hites, requiera del servicio de instalación de soporte de muro para TV, la empresa de asistencia coordinará la vista de un técnico especialista, para el proceso de instalación del soporte o podrá gestionar un reintegro económico, previamente autorizado por la compañía de asistencias, en caso de tener un técnico de su preferencia. Cualquier gasto incurrido por el titular sin la autorización de la compañía de asistencias, no será considerado y debe ser contra soporte contable. Los accesorios, sistema de funcionamiento, y soportes de muro deberán ser provistos por el AFILIADO. Además, el cliente debe aportar el manual de armado del fabricante.

Condiciones del servicio:

- **Soporte:** La instalación de soporte estará sujeta a la compra demostrable (con la boleta) del Programa Protección Hites. El soporte provisto por el cliente deberá ser el apropiado para la instalación del equipo en cuestión (para dimensiones y peso del aparato), ya que American Assist no se hará responsable por eventuales desprendimientos o fatiga de los componentes del soporte o muros que generen consiguientes daños al televisor.
- **Lugar de Instalación:** El lugar de instalación (muro) del soporte de TV debe ser definido por el titular. Sin embargo, si las condiciones del muro no son las adecuadas para el peso y dimensiones del aparato la compañía de asistencias no será responsable de daños posteriores por la instalación.
- Servicio sujeto a disponibilidad técnica

Exclusiones del servicio:

- Instalaciones en dirección distintas al domicilio del afiliado titular
- Artículos adquiridos en comercio distintos de Tiendas Hites
- Instalaciones en que el técnico considere inseguro
- Instalaciones en que la red eléctrica no este bajo norma
- Instalaciones de muros con fatiga de material visible

SERVICIO DE INSTALACIÓN DE CORTINAS

Si el afiliado necesita realizar la instalación de cortinas en su domicilio, nuevas o usadas, AACH 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 las cortinas deberán ser provistos por el afiliado. La instalación de cortinas se limita a una altura máxima de 2.0 metros.

Exclusiones del servicio:

- No se retira cortinas ya instaladas.
- No se retiran escombros o sobrantes del servicio.

SERVICIO DE ASISTENCIA SOPORTE TELEFONICO PC

En la eventualidad que el cliente titular de la Protección Total Hites requiera alguna orientación para resolver inquietudes en materia de configuración de periféricos, instalación y desinstalación de Software, instalación y configuraciones básicas, diagnóstico y asesoramiento en problemas del PC, la empresa de asistencia pondrá a disposición del cliente una red de profesionales que atenderán



telefónicamente cada una de sus inquietudes. Asimismo, y a criterio del profesional que brinde la orientación, se podrá brindar asistencia remota al PC.

AMERICAN ASSIST queda excluida de responsabilidad de cualquier determinación que adopte el titular por la consulta telefónica.

Para lo anterior se considera en cobertura:

- Limpieza de virus: Asesoramiento cuando afecte algún software (se excluyen los que afecten al hardware)
- Configuración de Firewall: Orientación y asesoramiento telefónico para la configuración de Firewall. Se habilitará según computador y especificaciones técnicas.
- Optimización del PC: Se orientará al cliente en materia de hardware compatible con su computador
- Actualización de Software: Se orientará o asesorará al AFILIADO en materia de actualización e instalación de software con licencia original proporcionada por el cliente.
- Reinstalación de periféricos: Se asesorará al AFILIADO en la instalación y reinstalación de periféricos (mouse-teclados-impresoras-scanner, etc.). Es necesario que el cliente cuente con el software original de cada periférico.
- Asistencia básica: Se considera asistencia básica la orientación y asesoría técnica relacionada a los computadores asociados al sistema operativo Windows superior a XP (Sistemas operativos inferiores quedan sujetos al conocimiento que mantengan los profesionales al igual que sistema operativo Macintosh o Linux).

Condiciones del servicio:

- Para solicitar este servicio, el cliente debe informar el numero de boleta asociado a su Protección Total.

Exclusiones del servicio:

- Soporte a redes LAN, servidores y/o Hub/switch
- Soporte a la instalación de programas crackeados (piratas) no originales.
- Materiales o equipos: módems/ outers, splitters, microfiltros y cable UTP.
- Recuperación de archivos eliminados accidentalmente o por formateo del disco duro.
- Reparación de archivos dañados por virus.

SERVICIO DE ASISTENCIA INSTALACIONES ELECTRICAS MENORES

En la eventualidad que el cliente titular de la Protección Total Hites, requiera realizar una instalación de electricidad menor en su domicilio, tal como colocación de tomas de corriente, cableado para enchufes adicionales o interruptores, AACH enviará un técnico especialista para realizar estas tareas. El servicio incluye el costo de los materiales para instalación, traslado del técnico y mano de obra. Los accesorios eléctricos (interruptores, tomas de corriente, diferenciales, entre otros) deberán ser provistos por el AFILIADO. Este servicio no considera reparaciones de ningún tipo.

Condiciones del servicio:

- Se realizará primera visita de inspección y para la elaboración de presupuesto. Este será notificado al cliente dentro de las primeras 48 horas desde la visita.



Exclusiones del servicio:

- Timbres y/o Citófonos
- Cualquier tipo de reparación en la red eléctrica del domicilio
- Redes eléctricas cuya instalación se encuentre fuera de normativa SEC vigente.
- Regularización de las instalaciones a normativa SEC vigente.
- Instalaciones fuera del domicilio del cliente.

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 USUARIO con sus propios recursos a la compañía de asistencia acordado previamente con el coordinador.

GARANTIA

Todos los servicios antes mencionados tendrán una garantía de 60 días desde recibida la asistencia, para ser informados por el USUARIO, exceptuando destapes ya que por su naturaleza no corresponden a garantía.

CASOS EN QUE NO OPERAN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

No operarán los Servicios de Asistencia en las siguientes cuando concurra alguna de las siguientes situaciones:

- a) Cuando no exista infraestructura pública o privada en la localidad correspondiente para poder prestar el servicio.
- b) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- c) Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, protestas, vandalismo, motín etc.
- d) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- e) La energía nuclear radiactiva.
- f) Traslados médicos derivados de tratamientos médicos o embarazo/parto.
- g) La ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- h) Enfermedades mentales.
- i) Los servicios que el Usuario haya contratado sin previo consentimiento e información de la ASISTENCIA.
- j) Actos realizados por el Usuario con dolo o mala fe comprobada por el personal de ASISTENCIA.
- k) 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.



- l) Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impidan atender debidamente el asunto.
- m) Cuando se reporte la emergencia en un plazo superior a las 48 horas de ocurrido el evento.
- n) Cuando el Usuario no se identifique como tal respecto del programa de ASISTENCIA
- o) Cuando el Usuario incumpla cualquiera de las obligaciones estipuladas en este instrumento.
- p) Los Hechos que se produzcan con ocasión de la participación en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos.
- q) Los hechos o daños producidos cuando el Usuario se encuentre bajo influencia de drogas, tóxicos o estupefacientes.

OBLIGACIONES DEL USUARIO

El Usuario deberá cumplir con las siguientes obligaciones para poder acceder a los Servicios contemplados en el presente Convenio:

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

PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que un Usuario requiera de los servicios contemplados en el presente anexo, deberá proceder de la siguiente forma:

- a) El Usuario que requiera del servicio deberá comunicarse con LA ASISTENCIA al número: **224627172**.
- b) El Usuario deberá reportar la emergencia de manera inmediata o dentro de un máximo de 48 horas desde su ocurrencia.
- c) El Usuario deberá suministrar al funcionario de LA ASISTENCIA que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como Usuario, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales; como la ubicación exacta del



Usuario; el número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el Usuario del problema que sufre, el tipo de ayuda que precisa.

- d) Cuando el cliente quede sin eventos o necesite trabajo distinto de sus coberturas el coordinador derivara su requerimiento a formato de venta de servicios a través de la plataforma: www.asistenciaahora.cl

RESTITUCIÓN DE GASTOS

El Usuario podrá solicitar un reembolso, únicamente cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- a) Haberse comunicado con la Línea de Asistencia.
- b) Cuando antes de contratar un Servicio contemplado en este Convenio, haya solicitado una autorización del Servicio de Asistencia de American Assist, el cual deberá solicitarse por teléfono, en los casos en que la Compañía de Asistencia no pueda prestar el servicio y se encuentre esto justificado.
- c) Una vez autorizada la solicitud previa, se enviará al Usuario un mail con el procedimiento para hacer efectivo el reembolso.
- d) En ningún caso LA ASISTENCIA realizará un reembolso sin que el Usuario haya remitido las facturas originales correspondientes, las cuales siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.
- e) En ningún caso LA ASISTENCIA realizará un reembolso sin que el Usuario haya solicitado el servicio a través de la plataforma de asistencia.

El afiliado tiene un plazo de 30 días calendario, para hacer llegar la documentación original, para hacer efectivo el cobro de su reembolso.

Fono solicitud asistencia: 224627172 Opción 2

Correo electrónico envío de documento asistencia: servicioalclientecl@americanassist.com

Para servicios por conexión y límite de eventos derivar: Asistencia Ahora CL