

*Certificado asistencia *727 Entel*

- **Nombre Producto:** BOLSA ASISTENCIA PREMIUM *727 ENTEL
- **Valor mensual:** \$2.990.- (IVA incluido).
- **Fecha de Contratación:** DD/MM/AAAA
- **Validez:** Mensual acorde se cargue y pague el valor mensual.

ACEPTACIÓN DE CONDICIONES

1. Los servicios de asistencia descritos en la siguiente solicitud serán prestados por Sur Asistencia S.A.
2. Los servicios contenidos en la presente solicitud se entenderán aceptados con la sola afirmación del AFILIADO una vez que Sur Asistencia S.A. haya procesado la solicitud de contratación del servicio.
3. El AFILIADO contratante declara conocer que el servicio de asistencia es voluntario.
4. El AFILIADO autoriza el tratamiento de datos personales contenidos en este formulario de acuerdo a lo dispuesto en el art. 4 de la ley 19.628.
5. El AFILIADO acepta que, si no pudiere pagarse el valor mensual en la forma indicada, deberá entenderse por desistido este servicio.
6. El AFILIADO declara conocer y aceptar las Coberturas, Exclusiones, Condiciones y Ámbito Territorial especificadas en los documentos que se me han hecho entrega al momento de contratar este servicio.

DETALLE DE COBERTURAS

Condiciones generales para la prestación de servicios de asistencia preferencial *727

1. INTRODUCCIÓN:

SUR ASISTENCIA S.A., en adelante SUR ASISTENCIA, a través de su programa ASISTENCIA PREFERENCIAL *727, brinda Asistencia Hogar, Vial, Médica y de Referencias, ante cualquier eventualidad las 24 horas del día, los 365 días del año. Con tan sólo una llamada a SUR ASISTENCIA dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema, en conformidad a lo a continuación dispuesto.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

2.1 DEFINICIONES.

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

A) ENTEL PCS: ENTEL PCS TELECOMUNICACIONES S.A.

B) SUR ASISTENCIA: SUR ASISTENCIA S.A.

*Certificado asistencia *727 Entel*

- C) **AFILIADO:** Son los suscriptores o afiliados de ENTEL PCS que se hayan afiliado a “ASISTENCIA PREFERENCIAL *727”. El servicio sólo puede ser contratado por el Titular o el usuario de la línea telefónica, siendo este mayor de 18 años.
- D) **BENEFICIARIOS DEL AFILIADO:** Son aquéllos que, junto al AFILIADO, podrán hacer uso de las asistencias. Los beneficiarios son:
- El cónyuge.
 - Hijos y/o dependientes menores de 18 años del AFILIADO. Cubre a hijos que estén aun estudiando mayores hasta 24 años y dependan económicamente del AFILIADO.
 - 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 afiliado, pero no han contraído matrimonio en los términos definidos por el Código Civil Chileno).
- E) **TITULAR:** AFILIADO principal de ENTEL PCS, que puede ser Titular o usuario de la línea telefónica, siendo este mayor de 18 años.
- F) **PESOS:** La moneda de curso legal vigente en la República de Chile.
- G) **SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados y descritos en este ANEXO “A”.
- H) **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Todo hecho o acto, accidente, ocurrido un AFILIADO en los términos y con las características y limitaciones establecidas en este ANEXO “A”, que dan derecho a solicitar la prestación de los SERVICIOS.
- I) **VEHÍCULOS DEL AFILIADO:** Son aquellos medios de locomoción de 4 o más ruedas, destinada al transporte terrestre de personas, con capacidad entre 2 u 8 asientos, con motor de combustión interna, de propiedad del AFILIADO o BENEFICIARIOS al momento de producirse la situación que da origen a la asistencia, peso máximo: 2.500 kg y de uso particular.
- J) **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un AFILIADO, causado única y directamente por un hecho externo, violento, fortuito y evidente (excluyendo en este último caso una enfermedad o intervención quirúrgica) que le ocurra a un AFILIADO durante la vigencia del presente contrato.
- K) **REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del AFILIADO que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.
- L) **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los SERVICIOS que ofrece SUR ASISTENCIA estarán a disposición del AFILIADO.
- M) **EQUIPO MÉDICO:** Es el personal médico y demás equipo asistencial de SUR ASISTENCIA, o subcontratado por SUR ASISTENCIA, apropiado para prestar servicios de Asistencia Pre-hospitalaria de urgencia a un AFILIADO, entendiéndose por atención pre-hospitalaria la atención médica inicial o primeros auxilios y el traslado médico a un centro hospitalario, en caso de ser necesario. En todos y cada uno de los casos de asistencia médica, la atención pre-hospitalaria inicial y/o primeros auxilios y/o traslado médico a un centro hospitalario, mediará calificación previa de la situación por parte de SUR ASISTENCIA.

*Certificado asistencia *727 Entel*

- N) **VIVIENDA AFILIADA** o **RESIDENCIA PERMANENTE**: Se entiende por tal un inmueble de uso habitacional, propiedad del AFILIADO o de su uso habitual el cual ha sido registrado como domicilio al momento de activar el servicio con ENTELPDS por parte del AFILIADO. Cubre solamente el domicilio del titular o del usuario de la línea telefónica contratante.
- O) **PROVEEDOR**: Tercero que, por cuenta de SUR ASISTENCIA, presta directamente los SERVICIOS al AFILIADO.
- P) **EVENTO**: El hecho que, ocurrido en un mismo momento, produce el daño, avería o desperfecto reparable en una única oportunidad con la asistencia de urgencia.
- Q) **PERIODO DE VIGENCIA**: Periodo durante el cual se consideran activos los servicios de asistencia ENTEL PCS.
- R) **AÑO DE VIGENCIA**: Periodo de 365 días calendario, contados desde la fecha de inicio de periodo de vigencia.

3. SERVICIOS INCLUIDOS EN ASISTENCIA ENTEL PCS.

El derecho a las prestaciones que a continuación se detallan podrá exigirse mientras el AFILIADO se encuentre dentro de Chile Continental, en sus principales ciudades, y la Isla de Grande de Chiloé y se cumplan o configuren las condiciones establecidas en cada caso.

3.1 SERVICIOS DE ASISTENCIA EN CHILE

3.1.1 ASISTENCIA HOGAR:

A) **SERVICIOS DE PLOMERIA**: Se ha de utilizar el término para hacer referencia a todos los servicios relacionados con el abastecimiento y evacuación de aguas domiciliarias, entendiendo que este concepto es de conocimiento masivo y de fácil relación a los servicios mencionados). Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua y/o sanitarias propias de la VIVIENDA AFILIADA, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviará a la brevedad un técnico especializado que realizará las labores necesarias para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes de la VIVIENDA AFILIADA le permitan y la avería no se deba a responsabilidad de la empresa sanitaria correspondiente a domicilio o esté dentro de la responsabilidad del mantenimiento periódico de las redes. No contempla medidor y alcantarillado que corresponde al recolector de aguas servidas comunitario.

- Límite de 2.5 UF por EVENTO
- Límite 12 EVENTOS por AÑO DE VIGENCIA. (A elección entre los servicios de cerrajería, servicios de plomería y servicios de electricidad).

A 1) DESTAPE DE CAMARA:

*Certificado asistencia *727 Entel*

En caso que el afiliado presente en la VIVIENDA AFILIADA una obstrucción en la evacuación de las aguas servidas, previa solicitud, SUR ASISTENCIA gestionará el envío de un técnico para realizar el destape de la cámara de la VIVIENDA AFILIADA.

El servicio de destape de cámara no aplica en caso que exista obstrucción por raíces de árboles. Sólo destape particular, no considera condominio, no considera raíces.

A 2) REPARACIÓN DE MATRICES DE AGUA:

En caso que el afiliado presente en su domicilio (VIVIENDA AFILIADA) una avería o filtración accidental en las matrices de agua, SUR ASISTENCIA previa solicitud, gestionará el envío de un técnico especializado para la reparación de éstas.

Sólo particular, no considera condominio, no considera raíces.

A 3) CONEXIÓN PARA CAMBIO DE GRIFERÍA:

En caso que el afiliado lo solicite, SUR ASISTENCIA gestionará el envío de un técnico para realizar el cambio de grifería en su domicilio. Los repuestos estarán cubiertos (flexibles, manillas, gomas de corte, etc.) por el servicio de asistencia. Sin embargo, la llave deberá ser cubierta por el afiliado.

El servicio de cambio de grifería no incluye:

- Retiro de muebles o vanitorios que necesiten ser removidos para la instalación.
- Trabajos de albañilería.

El costo del técnico es cubierto por Sur Asistencia, no así la llave y materiales. Servicio por Conexión, costo del cliente/Sin Límite de EVENTOS

A 4) DESTAPE DE WC, LAVAMANOS, TINAS, LAVAPLATOS, LOGIA:

En caso que el afiliado tenga tapado el WC, lavamanos, tina, lavaplatos o logia, SUR ASISTENCIA gestionará el envío de un técnico especializado para llevar a cabo el desbloqueo de estos ductos y normalizar su funcionamiento. El retiro de artefactos no está cubierto.

A 5) CONEXIÓN PARA CAMBIO DE LLAVES DE PASO:

En caso que el afiliado requiera el cambio de una llave de paso debido a la filtración de esta o que no tenga reparación, SUR ASISTENCIA gestionará el envío de un técnico especializado para llevar a cabo el cambio de la pieza.

Solo particular, no considera condominio, no considera raíces.

Servicio por Conexión, costo del cliente/Sin Límite de EVENTOS

A 6) CONEXIÓN PARA FILTRACIONES QUE NO SE ENCUENTRAN A LA VISTA (INTRAMUROS, SUELO, ETC):

En caso que el afiliado requiera solucionar problemas de filtraciones que no se encuentren a la vista, SUR ASISTENCIA gestionará la conexión para el envío de un técnico especializado que

*Certificado asistencia *727 Entel*

realizará la detección de la filtración, despejará la cañería, reparará la fuga y sellará la pared o piso para solucionar la situación de emergencia.

El servicio de detección de filtraciones intramuros, incluye, es decir, es de cuenta del afiliado asumir los costos de:

- Detectar la fuga.
- Picar muros o pisos para despejar la cañería.
- Reposición de cerámicos. Se realizará el retape del muro a través de obra gruesa. Servicio por Conexión, costo del cliente/Sin Límite de EVENTOS

A 7) CONEXIÓN PARA FILTRACIONES DE RIEGO AUTOMÁTICO

En caso que el afiliado requiera solucionar problemas de filtraciones en el sistema de riego automático fijo de su domicilio, SUR ASISTENCIA a solicitud de éste, gestionará el envío de un técnico especializado para solucionar tal inconveniente.

Servicio por Conexión, costo del cliente/Sin Límite de EVENTOS

A 8) CONEXIÓN PARA CAMBIO DE FITTING DEL ESTANQUE DE WC:

A consecuencia de una filtración en un baño de la VIVIENDA AFILIADA, y donde se determine que ésta se genera producto del desgaste o mal funcionamiento del fitting del estanque del WC de la VIVIENDA AFILIADA, y a solicitud del afiliado, SUR ASISTENCIA, gestionará el envío de un técnico especializado para realizar el cambio de dicho artefacto y normalizar el funcionamiento del WC. El fitting de repuesto deberá ser cubierto por el afiliado. Servicio por Conexión, Costo del cliente/Sin Límite de EVENTOS

A 9) CONEXIÓN PARA INSTALACIÓN Y REPARACIÓN DE ARTEFACTOS EN BAÑO Y COCINA (LAVAMANOS, WC, TINA, LAVAPLATOS, ARTESA DE LAVADERO):

En caso que el afiliado tenga problemas con el normal funcionamiento de los artefactos del baño o cocina de su domicilio, SUR ASISTENCIA gestionará el envío de un técnico para reparar estos aparatos o bien instalar nuevos. El costo de los artefactos del baño o cocina deberá ser cubierto por el afiliado por sus propios medios.

Servicio por Conexión, Costo del cliente/Sin Límite de EVENTOS

A 10) CONEXIÓN PARA MODIFICACIONES DE CAÑERIAS:

En caso que el afiliado requiera modificar las cañerías de agua de su domicilio, SUR ASISTENCIA gestionará el envío de un técnico para realizar dicha labor. Servicio por Conexión, Costo del cliente/Sin Límite de EVENTOS

A 11) CONEXIÓN PARA REVISIÓN DE PRESIÓN DE AGUA EN CAÑERIAS:

En caso que el afiliado requiera revisar y graduar la presión de agua de las cañerías de su domicilio, SUR ASISTENCIA gestionará el envío de un técnico para realizar dicha labor. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra. Las piezas

*Certificado asistencia *727 Entel*

que necesiten ser reemplazadas (tales como llaves, grifos, etc.) deben ser provistas por el AFILIADO.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE PLOMERÍA. -

Se ha de utilizar el término PLOMERÍA para hacer referencia a todos los servicios relacionados con el abastecimiento y evacuación de aguas domiciliarias, entendiéndose que este concepto es de conocimiento masivo y de fácil relación a los servicios mencionados).

Quedan excluidas de la presente cobertura:

- El cambio o reposición de llaves de lavamanos, lavaplatos o de paso (éstas las aportará el afiliado a su gusto y elección). Las llaves son de cargo del afiliado.
- La reparación o reposición de averías propias de grifos, cisternas, depósitos, calentadores o calefontes 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 VIVENDA AFILIADA.
- La limpieza general de trampas de grasa.
- Reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble.
- Limpieza general de pozos o fosas sépticos.
- Averías que se deriven de humedad o filtraciones.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios o condominios o en instalaciones de propiedad de la empresa sanitaria correspondiente.
- Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería.
- Detección de fugas intramuros.

B) SERVICIOS DE ELECTRICIDAD

Cuando a consecuencia de una avería imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la VIVIENDA AFILIADA se produzca un corte de energía eléctrica total o parcial, se enviará a la brevedad posible un técnico especializado para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las instalaciones del inmueble lo permitan. Se llevará a cabo la reparación o cambio de diferenciales, soquetes, interruptores y/o enchufes, dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del inmueble del domicilio del AFILIADO.

- Límite de 2.5 UF por EVENTO
- Límite 12 EVENTOS por AÑO DE VIGENCIA. (A elección entre los servicios de cerrajería, servicios de plomería y servicios de electricidad).

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

*Certificado asistencia *727 Entel*

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE ELECTRICIDAD. -

Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de:

- Automáticos, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos.
- Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, calefones, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico. No está cubierto: Portero eléctrico, focos exteriores, medidor, automático, aumento de amperajes.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de distribución de energía eléctrica de la residencia del AFILIADO.

C) SERVICIOS DE CERRAJERÍA

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como la pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto que impida la entrada a la VIVIENDA AFILIADA, o bien; las llaves para abrir la (s) puerta (s) de acceso Principal y reja peatonal y si no existe reja solo portero eléctrico vamos a cubrir esta chapa a la VIVIENDA AFILIADA se hayan quedado dentro de ésta y ello ponga en riesgo la seguridad del AFILIADO, se enviará a la brevedad posible un técnico especializado para restablecer el acceso al inmueble o el correcto cierre de la puerta principal de la vivienda.

Se cubre hasta los límites UF y tope de eventos para las coberturas señaladas anteriormente.

- Límite de 2.5 UF por EVENTO
- Límite 12 EVENTOS por AÑO DE VIGENCIA. (A elección entre los servicios de cerrajería, servicios de plomería y servicios de electricidad).

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra. Si se genera la necesidad de cambio de la cerradura, ésta debe ser provista por el beneficiario o afiliado asumiendo SUR ASISTENCIA el costo de mano de obra y materiales necesarios para su instalación con dos copias de llaves.

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE CERRAJERÍA.

Quedan excluidas:

- La reparación y/o 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
- El cambio o reposición de las cerraduras o chapas de puertas interiores y puertas exteriores (Reja eléctrica u otro) de acceso al inmueble.
- La reparación y/o reposición de cerraduras o chapas dañadas o inutilizadas por efecto del desgaste natural u obsolescencia.

*Certificado asistencia *727 Entel*

D) SERVICIOS DE VIDRIERÍA

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios o cristales de puertas o de ventanas que formen parte del cerramiento exterior de la VIVIENDA AFILIADA poniendo en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se enviará a la brevedad un técnico para solucionar esa eventualidad, siempre y cuando las condiciones del día y la hora lo permitan.

Sólo cierre perimetral

- Límite de 2.5 UF por EVENTO
- Límite de 3 EVENTOS por AÑO DE VIGENCIA.

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE VIDRIERÍA. -

Quedan excluidas del presente 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.
- 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 AFILIADA sean vitrales o termopaneles 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.

3.1.2 ASISTENCIA VIAL

Atendiendo al espíritu del servicio, los servicios de asistencia vial no serán prestadas a vehículos que se encuentren estacionados en el lugar de RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO O TALLER MECÁNICO entendiéndose en este caso que no existe urgencia o riesgo para el AFILIADO o el vehículo.

A) ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE (GRÚA)

En caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación autónoma de uno de los VEHICULOS DEL AFILIADO, SUR ASISTENCIA gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa, el traslado del vehículo se realizará hasta el taller mecánico o centro urbano más cercano.

El AFILIADO deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto del traslado del vehículo del AFILIADO hasta su destino. Se exceptúan los casos en que él o los ocupantes del AUTOMOVIL deban ser trasladados a un Centro Hospitalario o Clínica, o que, por cualquier otra causa justificada, se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo.

El servicio será cubierto hasta el tope económico establecido en las condiciones particulares, siendo de cargo del AFILIADO las diferencias que pudieran generarse. SUR ASISTENCIA se

*Certificado asistencia *727 Entel*

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

- Límite De 5 UF POR EVENTO
- Límite De 3 EVENTOS POR AÑO DE VIGENCIA

B) AUXILIO VIAL MENOR

Este servicio incluye:

a) CAMBIO DE NEUMÁTICO:

Esto es el cambio de neumático pinchado o dañado por el repuesto que traiga el AUTOMOVIL DEL AFILIADO, proporcionado al momento de la concurrencia del técnico al lugar del accidente.

- Límite de 3 UF por EVENTO
- Límite de 6 EVENTOS POR AÑO DE VIGENCIA. (A elección entre los servicios de cambio de neumático, servicios de suministro de gasolina y servicios de paso de corriente).

El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al proveedor. EL AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de

b) SUMINISTRO DE GASOLINA:

Suministro o abastecimiento de combustible cuando el vehículo no tiene para la circulación, de hasta 10 litros, de costo del beneficiario, asumiendo SUR ASISTENCIA sólo los gastos de envío (el costo del combustible debe ser cubierto por el AFILIADO con sus propios recursos)

- Límite de 3 UF por EVENTO
- Límite de 6 EVENTO por AÑO DE VIGENCIA. (A elección entre los servicios de cambio de neumático, servicios de suministro de gasolina y servicios de paso de corriente).

El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al proveedor. EL AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial. Mínimo 20 km del domicilio.

c) PASO DE CORRIENTE:

Paso de corriente a la batería del vehículo del AFILIADO.

- Límite de 3 UF por EVENTO
- Límite de 6 EVENTOS por AÑO DE VIGENCIA. (A elección entre los servicios de cambio de neumático, servicios de suministro de gasolina y servicios de paso de corriente).

El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al proveedor. EL AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial.

*Certificado asistencia *727 Entel*

Al presentarse cualquiera de los anteriores casos; SUR ASISTENCIA gestionará y cubrirá el costo del envío de personal que se encargue de solucionar el inconveniente respectivo, de tal forma que el vehículo por el cual se solicita el servicio pueda movilizarse en forma autónoma.

d) CERRAJERIA VIAL:

Apertura del auto en caso de pérdida o extravío de las llaves del vehículo o que estén dentro de éste o en la maleta.

- Límite de 3 UF por EVENTO
- Límite de 2 EVENTOS por AÑO DE VIGENCIA

El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al proveedor. El AFILIADO en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios de asistencia vial.

C) REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS

A solicitud del AFILIADO, SUR ASISTENCIA proporcionará información actualizada sobre los talleres de servicio automotor cercanos al lugar del accidente automovilístico o avería. SUR ASISTENCIA proporcionará el servicio indicado en el párrafo anterior únicamente en las principales ciudades.

En las demás ciudades de Chile Continental, SUR ASISTENCIA hará lo posible por ayudar al AFILIADO a contactar un taller mecánico con la mayor celeridad.

SUR ASISTENCIA no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los talleres mecánicos contactados.

En todo caso, los gastos en que se incurran por la reparación del vehículo deberán ser pagados por el AFILIADO.

- Sin Límite de Costo por EVENTO.
- Sin Límite de EVENTOS por AÑO DE VIGENCIA.

El servicio de referencias estará sujeto a la infraestructura de cada ciudad.

D) PAGO MULTAS DE TRÁNSITO:

A solicitud del AFILIADO, Sur Asistencia podrá realizar la coordinación del pago de Multas de Tránsito cuando el AFILIADO haya incurrido en una infracción de tránsito y que para el pago se requiera asistir al Juzgado de Policía Local. Para tal efecto, el AFILIADO debe firmar ante notario un poder indicando que un representante de SUR ASISTENCIA S.A. actuará en su nombre para realizar el trámite de pago de la Multa de Tránsito.

En el caso que el pago de la Multa de tránsito pueda pagarse a través de internet, se guiará telefónicamente al AFILIADO para realizar el pago a través de internet. Este servicio se limita a realizar el pago de la Multa de Tránsito, excluyendo responsabilidades como retiro de vehículos, participación en juicios, comparendos, testigos, fianzas, recupero de especies, recupero de bienes, transporte de bienes, especies o mercancías.

*Certificado asistencia *727 Entel*

El servicio exime de toda responsabilidad a Sur Asistencia respecto de la multa de tránsito si se encontrase fuera de plazo para realizar el pago, ya sea al momento de la solicitud de coordinación de servicio como la fecha de la realización del servicio. El servicio debe ser coordinado con un mínimo de 48 horas Límite: Máximo 2 eventos anuales.

E) REVISIÓN TÉCNICA A DOMICILIO:

El AFILIADO podrá comunicarse las 24 horas de día y los 365 días del año con Sur Asistencia para solicitar la coordinación del retiro de su vehículo para realizar el servicio de Revisión Técnica Vehicular (RTV) Tipo B, obligatoria para vehículos motorizado, siendo de cargo del AFILIADO el pago de la tarifa establecida por el organismo certificador, además del deducible definido en este servicio.

Servicio dirigido a vehículos livianos y medianos de pasajeros de uso particular, que no presten servicio de taxi básico, taxi colectivo, taxi de turismo, auto escuela, transporte escolar o servicios de aeropuerto.

Vehículos livianos y medianos de carga, con capacidad de hasta 2.500Kg. Servicio disponible sólo para vehículos que puedan transportarse por su propio medio de automoción.

El servicio de revisión técnica se encuentra disponible en horario de hábil de lunes a viernes entre las 9:00 y 17:00 hrs. La solicitud de programación debe ser solicitada con un mínimo de 72 hrs. de anticipación de la fecha de Revisión Técnica. Será responsabilidad del AFILIADO que la revisión técnica se realice dentro del mes asignado según el dígito de la placa patente del vehículo.

Sur Asistencia otorgará prioridad a los vehículos que soliciten coordinación del servicio según mes de asignación de revisión técnica, es decir, vehículos que soliciten coordinación con desfase con respecto a su planificación: podrían sufrir demoras en las coordinaciones y tiempos de resolución.

Este servicio no garantiza que el vehículo sea aprobado en su Revisión Técnica, siendo responsabilidad del AFILIADO que el vehículo cuente con las condiciones técnicas mecánicas para su aprobación.

El AFILIADO deberá realizar un check list telefónico al momento de la solicitud de coordinación. En caso que el vehículo quede en estado de Rechazado por parte de la PRT, el AFILIADO debe solicitar un nuevo servicio, con todas las condiciones que esto implique, si desea que la nueva revisión sea ejecutada por este servicio.

El servicio considera un tiempo máximo desde la toma y entrega del vehículo de hasta 2 horas, en caso que exista un retraso de parte del AFILIADO, podría existir un recargo en el servicio. Límite: 1 evento anual, sin límite, sólo dentro del radio urbano donde se encuentre en vehículo.

EXCLUSIONES PARTICULARES AL SERVICIO DE ASISTENCIA VIAL:

- Automóviles que tengan más de 15 años de antigüedad.
- Las asistencias solicitadas para vehículos comerciales, es decir, aquéllos destinados a transporte público, de carga o de personas, tales como taxis, microbuses, camiones,

*Certificado asistencia *727 Entel*

autobuses de turismo 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 camioneta.
- 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 aplica para 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.

3.1.3. ASISTENCIA MÉDICA

A) TRASLADO SANITARIO EN CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD GRAVE NO PREEXISTENTE (AMBULANCIA O MEDIO IDÓNEO)

En caso de que el AFILIADO o BENEFICIARIO sufra una enfermedad grave no preexistente o accidente, incluso automovilístico, que le provoque lesiones o traumatismos tales que requieran su hospitalización inmediata, SUR ASISTENCIA gestionará y cubrirá el costo del traslado en ambulancia terrestre o el medio terrestre más idóneo hasta el centro hospitalario más cercano, siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita. En caso de no existir aquella, SUR ASISTENCIA coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. En todos y cada uno de los casos de asistencia médica, el traslado médico a un centro hospitalario se prestará previa calificación de la situación por parte de SUR ASISTENCIA.

- Sin Límite de Costo por EVENTO dentro de la misma región, es decir, no considera interregión.
- Límite de 3 EVENTOS por AÑO DE VIGENCIA.

B) CONEXIÓN MEDICOS A DOMICILIO

En caso de que el AFILIADO sufra una enfermedad o padecimiento del momento y que requiera la evaluación o diagnóstico de un Médico General, SUR ASISTENCIA gestionará el traslado del médico a la residencia del AFILIADO y el afiliado tendrá un descuento sobre el costo normal de la visita médica (Costo variable según condiciones particulares de la zona). Se realizará la evaluación sobre el estado o padecimiento del AFILIADO siempre y cuando exista la infraestructura privada que lo permita.

*Certificado asistencia *727 Entel*

Las visitas médicas domiciliarias en otras circunstancias o por médicos distintos a los autorizados por SUR ASISTENCIA, no están cubiertas, y SUR ASISTENCIA no se responsabiliza por los servicios médicos contratados directamente por el beneficiario o terceros CONDICIONES PARTICULARES El servicio aquí establecido se brindará:

- Con Costo Preferencial
- Sin Límite De EVENTOS POR AÑO DE VIGENCIA.

C) ORIENTACION MÉDICA TELEFÓNICA

En caso de que el AFILIADO tenga molestias dolores o síntomas de malestar, SUR ASISTENCIA realizará un enlace telefónico con un profesional del área de la salud, quien le prestará asesoría preliminar y/o indicaciones médicas de primera necesidad. Además, si se requiere, le entregará información acerca de diversos tópicos relacionados con la salud (Información de medicamentos, información toxicológica).

- Sin Límite de Costo por EVENTO
- Sin Límite de EVENTOS por AÑO DE VIGENCIA.

D) REFERENCIAS DE MÉDICOS ESPECIALISTAS CLINICAS Y HOSPITALES

SUR ASISTENCIA entregará, a solicitud telefónica del AFILIADO, números telefónicos de clínicas y/u Hospitales, así como referencias de médicos especialistas a nivel nacional. SUR ASISTENCIA no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los médicos o centros médicos contactados.

- Sin Límite de Costo por EVENTO
- Sin Límite de EVENTOS por AÑO DE VIGENCIA.

E) ASISTENCIA DENTAL

En caso que el AFILIADO presente dolores dentales agudos y repentinos a causa de un accidente traumático, Sur Asistencia S.A. coordinará y costeará la primera atención odontológica de urgencia, limitada al tratamiento del dolor y/o extracción de la pieza dentaria.

Esta cobertura se encontrará sujeta a la disponibilidad de medios y centros o clínicas dentales en convenio. Si no se dispusiera de estos medios y centros o clínicas dentales en convenio, el AFILIADO, en acuerdo con el operador de asistencia, podrá optar elegir libremente al profesional, clínica o centro dental para efecto de la debida atención, procediéndose a reembolsar dichos servicios de acuerdo al límite establecido para la presente prestación, detallado en el párrafo anterior.

Es condición para los efectos de la evaluación de los correspondientes reembolsos que se soliciten, que el AFILIADO haya dado aviso en forma inmediata al teléfono de asistencia. En este caso, se brindará el primer tratamiento una vez ocurrida esta emergencia o en el momento en que se presentó por primera vez el dolor agudo y repentino a consecuencia de

*Certificado asistencia *727 Entel*

accidentes o enfermedades de carácter súbito en dientes naturales y permanentes. Urgencias Odontológicas:

- Diagnóstico.
- Trepanación.
- Limpieza.
- Curación de Conducto.
- Obturación provisoria.
- Extracción Simple.
- Presupuesto del tratamiento posterior.

No serán objeto de cobertura los siguientes tratamientos:

- a) Tratamiento rutinario.
- b) Tratamientos estéticos.

A) Aspectos Generales.

A.1) Premisa:

Condición patológica que cumpla con el criterio de definirse como “Urgencia Dental “: “Aparición súbita de una condición patológica buco-maxilo-facial cuyo tratamiento debe ser impostergable, oportuno y eficiente”.

De lo anterior se deriva que cualquier condición de origen y progresión insidiosa y prolongada en el tiempo no se cataloga como “Urgencia Dental” aunque en los últimos instantes de evolución se vuelva más aguda, ya que se subentiende que el proceso patológico es de larga data y al no tener atención en las primeras etapas (por estar en fase asintomática o bien negligencia personal del paciente) evolucionó hacia una condición de tal magnitud que requirió finalmente atención dental.

A.2) Descripción Atención:

Se define claramente como “Atención de Urgencia dental a aquella que debe ser impostergable, oportuna...”, orientada a mitigar el dolor y/o procedimientos dirigidos al inicio del control de la infección; entendiéndose como la primera cita de Asistencia de Urgencia.

Citas posteriores destinadas a la resolución definitiva del caso estarán fuera de cobertura ya que no serían orientadas a resolver una Urgencia, ya que éstas se resuelven de manera impostergable en el inmediato; cualquier procedimiento que se postergó y no se realizó en la primera cita no corresponde ya que no sería un procedimiento de Urgencia.

B) Aspectos Específicos:

B.1) Diagnóstico:

Cobertura de la primera Atención de Urgencia Dental donde el facultativo correspondiente realiza el diagnóstico de la misma, ajustándose a la definición anteriormente expuesta. Queda

*Certificado asistencia *727 Entel*

exento de cobertura toda atención dental y/o procedimiento orientado a establecer diagnóstico no catalogado como “Urgencia Dental “.

B.2) Trepanación:

Si el diagnóstico cumple con la definición de Urgencia Dental, se brindará cobertura a todo tipo de trepanación, incluido molares.

B.3) Limpieza:

Se subentiende como la limpieza orientada a la resolución o tratamiento coayudante de una urgencia ya definida como tal. Se brindará cobertura a todo tipo de limpieza dental si se requiriese orientada a resolver la Urgencia tales como infecciones, abscesos, etc.

Exentas de coberturas quedan las limpiezas e higienes profilácticas, preventivas, estéticas o de piezas dentales no relacionadas con la Urgencia en curso.

Higienes o limpiezas generalizadas para procesos como gingivitis de múltiples piezas dentales no estarían cubiertas por ser este cuadro de una progresión y evolución insidiosa en el tiempo no correspondiendo a un proceso definido como “Urgencia Dental”.

B.4) Curación de Conducto:

Procedimiento cubierto si es relacionado a la correspondiente trepanación de la pieza afectada por la Urgencia Dental.

B.5) Obturación provisoria:

Se brindará cobertura a toda Urgencia dental definida como tal que requiera como resolución inmediata del dolor una obturación provisoria con materiales como cemento obturador temporal, acrílico y/ o polímero, excluyéndose obturaciones con composite (salvo composite en fracturas, desalajo de restauración previa o patologías exclusivas de piezas dentales anteriores -de canino a canino- por motivos estéticos obvios que si estarían cubiertos), amalgama, vidrio ionómero y otros, entendiéndose que están más orientados hacia una obturación definitiva.

B.6) Extracción simple:

Se brindará cobertura a toda Urgencia dental definida como tal que requiera como solución inmediata o provisoria una extracción dental simple, excluyéndose por considerarse de mayor complejidad extracciones con colgajo y/u osteotomía, o aquellas que requieran uso de pabellón de cirugía especial y/o con anestesia general (Por ejemplo, drenaje de flegmones de dimensión considerable, angina de Ludwig etc.).

EXCLUSION GENERAL:

Certificado asistencia *727 Entel

Se entiende que quedan eximidas todas las patologías que, aun siendo clasificadas como Urgencias Dentales, requieran procedimientos diagnósticos o de resolución del cuadro no detallados en la póliza (Exámenes de laboratorio, imagenológicos, fármacos, cirugías, etc.). Sur Asistencia queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor le sea imposible prestar las acciones de asistencia prescritas en este documento, sin perjuicio de las indemnizaciones a que hubiere lugar.

Límite: UF 3 por evento, máximo 3 eventos anuales.

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICA:

- El servicio transado médico terrestre (Ambulancia) no aplica en los siguientes casos:
 - Mujeres embarazadas (salvo accidente).
 - Personas con alguna discapacidad mental (salvo accidente).
 - Padecimientos derivados de enfermedades persistentes a la fecha de contratación de los servicios.
- El servicio de referencias de médicas especialistas, clínicas y hospitales estará sujeto a la infraestructura de cada ciudad.

3.1.4 SERVICIO DE REFERENCIAS

A solicitud del AFILIADO, SUR ASISTENCIA le proporcionará información actualizada respecto de los ítems que a continuación se detallan. SUR ASISTENCIA proporcionará el servicio indicado únicamente en Chile Continental, en sus principales ciudades, y en La Isla de Chiloé.

En las demás ciudades de Chile Continental, SUR ASISTENCIA hará lo posible por ayudar al AFILIADO a contactar estos servicios con la mayor celeridad. SUR ASISTENCIA no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los prestadores de servicios contactados. En todo caso, los gastos en que se incurran en la prestación de los servicios contactados deberán ser pagados por el AFILIADO.

a) SERVICIO DE REFERENCIAS TÉCNICAS

Referencia de técnicos para fumigaciones, referencia de técnicos para mantención de equipos de aire acondicionado, referencia de técnicos en su localidad, referencia de técnicos en su localidad para mantenimientos en general. Referencia y coordinación de cerrajería (Por extravío o pérdida de llaves del auto)

- Servicio por conexión, costo preferencial.
- Sin Límite de eventos

b) SERVICIO DE REFERENCIAS PARA LA MUJER

Asistente web de sitios orientados a la mujer. Entrega telefónica de tips y consejos útiles al momento de viajar. Servicio de información nutricional (tablas de calorías y diseño básico de dietas). Información telefónica sobre cuidados para la piel. Referencia y coordinación de horas en centros de estética.

*Certificado asistencia *727 Entel*

- Servicio por conexión, costo preferencial.
- Sin Límite de eventos

b.1) Servicio de Courier S.O.S (envíos de celulares, llaves, documentos, notebook y todo artículo importante desde el hogar del afiliado hasta su oficina).

Cuando el AFILIADO, encontrándose en su oficina, requiera de algún artículo, objeto o documento importante que olvidó en la VIVIENDA AFILIADA, SUR ASISTENCIA gestionará a la brevedad posible, el envío de este objeto hasta su oficina.

El AFILIADO sólo debe recibir el paquete si éste se encuentra completamente sellado.

- Copago de \$7.000 (IVA incluido) por EVENTO
- Límite de 2 EVENTOS por AÑO DE VIGENCIA.
- Servicio sujeto a días y horarios hábiles

EXCLUSIONES del servicio de Courier S.O.S. -

Quedan excluidos del presente servicio:

- El traslado de Sustancias peligrosas
- Bebidas alcohólicas
- Dinero en efectivo
- Botellas de vidrio
- Platos preparados o alimentos
- Mascotas
- Ropa, vestuario
- Documentos valorados o dinero en efectivo • Todo lo que exceda de 2 Kg.

b.2) Servicio de cuidado de niños.

Si el AFILIADO llegara a requerir los servicios de cuidado de niños por día, éste podrá escoger libremente, y bajo su responsabilidad, a la persona que desempeñará tales labores. SUR ASISTENCIA reembolsará posteriormente el monto invertido en dichos servicios (hasta el tope en monto indicado en las condiciones particulares), cuya cobertura estará sujeta a la presentación de las boletas de honorarios correspondientes.

- Límite de UF 1,2 por evento (dos días por evento)
- Límite de 3 eventos por año de vigencia.

c) SERVICIO DE REFERENCIAS PARA LOS HOMBRES

Información telefónica sobre eventos deportivos. Orientación telefónica sobre los pasos iniciales para levantar un proyecto de negocio. Información relativa a restricción vehicular. Búsqueda de servicios de limpieza de automóviles. Información de peajes.

- Servicio por conexión, costo preferencial.
- Sin Límite de eventos

*Certificado asistencia *727 Entel*

c.1) Asistencia "de carrete" pasa las llaves (servicio de chofer)

En caso de que el afiliado se encuentre festejando y no pueda manejar debido a que ha ingerido alcohol, SUR ASISTENCIA pondrá a su disposición el servicio de chofer para llevarlo hasta donde éste indique dentro de un radio de urbano de 30 Km. y un máximo de 1.5 horas de viaje.

SUR ASISTENCIA se hará responsable de daños en el vehículo, siempre y cuando éstos hayan sido provocados por responsabilidad del chofer asignado.

Copago de \$10.000 a cargo del afiliado, por evento Sin Límite de eventos por año de vigencia.

El servicio no está disponible en las siguientes fechas: 1 de Enero, 24, 25 y 31 de Diciembre y feriados asociados a Fiestas de Año nuevo y celebración de Navidad, 11, 18 y 19 de Septiembre y feriados asociados a Fiestas Patrias.

El servicio debe ser coordinado con un mínimo de 48 horas de anticipación.

d) SERVICIO DE REFERENCIAS GENERALES

Referencia y coordinación de floristería, Referencia y coordinación de restaurantes. Referencia y coordinación de centros culturales (cartelera de teatros, cines y museos), Fono chef (información de recetas y comidas).

- Servicio por conexión, costo preferencial.
- Sin Límite de eventos

4. GARANTÍA

Los trabajos realizados por el personal autorizado por SUR ASISTENCIA en lo referente a Servicios de Asistencia Hogar, tendrán una garantía por sesenta días exceptuando el servicio de destapes solo 3 días, garantía que se pierde cuando el AFILIADO adelante trabajos con personal diferente al de SUR ASISTENCIA sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

La garantía tiene una duración de 3 meses corridos desde la fecha de la reparación de emergencia

5. CASOS DE EXCEPCIÓN

Éstas son las Exclusiones Generales a todos los servicios incluidos en este documento. No son objeto de los SERVICIOS descritos en el presente anexo, las situaciones de asistencia que se presenten por las siguientes causas:

- a) Cualquier reparación o servicio contratado directamente por el afiliado, sin previo acuerdo con la central de asistencia.
- b) Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones del lugar de residencia del AFILIADO y que aparece como su residencia permanente en el contrato con ENTEL PCS. Es falla preexistente, la que ya exista y ello sea demostrable, antes de la fecha de inicio de la vigencia del contrato o de solicitud del servicio de asistencia hogar.
- c) Los provocados intencionalmente por el AFILIADO.

Certificado asistencia *727 Entel

- d) Los SERVICIOS que se solicite para un domicilio diferente al que aparece registrado como domicilio del AFILIADO en ENTEL PCS.
- e) Los servicios de emergencia HOGAR sólo se prestarán en el lugar de residencia permanente del AFILIADO. Se excluyen locales comerciales, oficinas, y otras viviendas de propiedad del afiliado que no le sirvan de residencia habitual.
- f) Cuando el solicitante no pueda identificarse como AFILIADO o BENEFICIARIO.
- g) En los casos en que no exista la infraestructura pública o privada en el lugar correspondiente para poder prestar el servicio, o bien se presenten causas de fuerza mayor o caso fortuito que no permitan la prestación de los SERVICIOS en condiciones adecuadas.
- h) Cuando el AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, cuya ausencia por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- i) La mala fe del AFILIADO, comprobada por el personal de SUR ASISTENCIA CHILE.
- j) Cuando el AFILIADO incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este ANEXO "A".
- k) Reparaciones de daños en los bienes muebles del AFILIADO o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios públicos de electricidad, sanitarios y de gas y por rotura de vidrios.
- l) Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- m) Daños por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- n) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- o) Cuando los daños hayan sido causados por autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, registro, aseguramiento o para rescate.
- p) Cambio o reposición de chapas y/o puertas exteriores. Puertas interiores se excluyen.
- q) Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, pisos, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, vulcanita, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.
- r) Aquéllas derivadas de la ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica. s) La energía nuclear.
- t) Prácticas deportivas en competencia.
- u) El incumplimiento de las obligaciones procesales que imponga la autoridad judicial como medida preventiva para asegurar la asistencia del AFILIADO en el procedimiento. En caso que el costo del servicio de emergencia exceda el monto establecido para cada SERVICIO, el excedente será cubierto por el AFILIADO.

Los siguientes trabajos solamente se incluirán como parte de un servicio de emergencia, plomería, electricidad, y cerrajería.

- a) Demoliciones, aperturas de zanjas para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad.
- b) Repello de zanjas en cemento, para paredes, pisos y placas.

*Certificado asistencia *727 Entel*

- c) Colocar y fijar muebles de baño, lavaderos, y lavaplatos cuando se presente un cambio de emergencia por fractura o desprendimiento por accidente. Se incluye el desmantelamiento del mueble dañado.

SUR ASISTENCIA queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor le sea imposible prestar las acciones de asistencia prescritas en este ANEXO, sin perjuicio de las indemnizaciones a que hubiere lugar.

SUR ASISTENCIA avisará a ENTEL PCS de los SERVICIOS que no han sido prestados por presentarse las causas arriba citadas para verificar si ésta autoriza excepcionalmente la prestación del SERVICIO por la calidad del AFILIADO de que se trate, siempre y cuando ello se pueda comunicar inmediatamente. En caso contrario, se reportará a ENTEL PCS al día siguiente hábil por escrito.

6. 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 consulta previa con SUR ASISTENCIA, es decir cuando por alguna circunstancia el AFILIADO realice cualquier tipo de gasto o arreglo deberá solicitar autorización a SUR ASISTENCIA a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no reembolsables posteriormente.
- b) Dar aviso oportuno a SUR ASISTENCIA del cambio de RESIDENCIA PERMANENTE. Queda entendido que en caso de que el AFILIADO establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio chileno, la relación entre SUR ASISTENCIA y el AFILIADO se tendrá por extinta, con lo cual SUR 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.
- c) Identificarse como AFILIADO ante los funcionarios de SUR ASISTENCIA o ante los PROVEEDORES.

7. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que un AFILIADO requiera de los SERVICIOS, se procederá de la siguiente forma:

- a) El AFILIADO que requiera del servicio se comunicará con SUR ASISTENCIA a los siguientes números telefónicos: desde red móvil al *727. En caso de accidente con pérdida de celular sin que posea otro celular ENTEL PCS, el cliente debe comunicarse desde red fija el teléfono 23407917
- b) El AFILIADO entregará al funcionario de SUR 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 del problema, tipo de ayuda que requiera, etc.

*Certificado asistencia *727 Entel*

- c) Queda entendido que el personal de SUR ASISTENCIA únicamente prestará los SERVICIOS a las personas que figuren como AFILIADOS en la última lista de AFILIADOS activos a *727 ENTEL PCS ASISTENCIA entregada a SUR ASISTENCIA por ENTEL PCS. De este modo, ENTEL PCS asume la responsabilidad de mantener totalmente actualizada la lista de AFILIADOS activos.
- d) Del mismo modo, se deja constancia que los SERVICIOS relacionados con los VEHÍCULOS DEL AFILIADO, únicamente se prestarán cuando sean solicitados por alguno de los beneficiarios con derecho al programa “ASISTENCIA PREFERENCIAL *727 DE ENTEL PCS”.
- e) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, SUR ASISTENCIA prestará al AFILIADO los SERVICIOS solicitados de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento. En caso de que el AFILIADO no cumpla adecuadamente con los requisitos anteriores, SUR ASISTENCIA no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente contrato. Como caso de excepción, y únicamente en relación con el SERVICIO DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE, en los casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del AFILIADO para cumplir con el procedimiento anteriormente señalado, el AFILIADO podrá acudir directamente ante terceros a solicitar el indicado servicio.
- f) En tal caso, SUR ASISTENCIA reembolsará al AFILIADO los gastos erogados, siempre dentro del límite de los EVENTOS POR AÑO DE VIGENCIA. Queda entendido que con el fin de que el AFILIADO tenga derecho al reembolso aquí establecido, deberá cumplir con el procedimiento establecido en los párrafos anteriores dentro de un plazo máximo de veinticuatro horas contadas a partir del momento en que se haya concretado el SERVICIO DE TRASLADO MÉDICO TERRESTRE, llamando al fono de asistencia y enviando la documentación completa a: Av. Apoquindo 4499, piso 7, Las Condes) indicado por la operadora la boleta o factura de honorarios del respectivo servicio.

ÁMBITO TERRITORIAL

El servicio se extiende a todo el territorio nacional, excluyendo territorios insulares, excepto la Isla Grande de Chiloé.

La asistencia puede ser utilizada por el AFILIADO.