

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA PATROLL

1. INTRODUCCION

El presente ANEXO forma parte del contrato de prestación de servicios suscrito, por una parte por AMERICAN ASSIST CHILE S.A. y por la otra, por PATROLL INTERNATIONAL SECURITY S.A.

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. PATROLL: PATROLL INTERNATIONAL SECURITY S.A.

B. AA: AMERICAN ASSIST CHILE S.A.

C. AFILIADO: Es la persona natural titular de un contrato con PATROLL SECURITY S.A. y que se haya afiliado al programa de asistencia que presta la sociedad AMERICAN ASSIST CHILE S.A.

D. BENEFICIARIOS DEL AFILIADO: El cónyuge, hijos dependientes del AFILIADO, menores de 18 años o hasta 24 años si aun están estudiando y dependen económicamente del titular. Si el contratante no tiene una familia directa (esposa e hijos) y vive aun con sus padres, estos últimos se consideraran beneficiarios del servicio en forma excepcional, siempre y cuando mantengan la misma residencia.

E. PESOS: La moneda de curso legal vigente en la República de Chile.

F. SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados y descritos en este ANEXO.

G. SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo hecho o acto, accidente, avería o falla de un vehículo de un AFILIADO ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en este ANEXO, que dan derecho a solicitar la prestación de los SERVICIOS.

H. ACCIDENTE: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un AFILIADO, causado única y directamente por una 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.

I. FAMILIAR: El padre, madre, cónyuge e hijos y/o cargas legales de un AFILIADO.

J. FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los SERVICIOS que ofrece AA estarán a disposición del AFILIADO.

K. RESIDENCIA PERMANENTE O VIVIENDA AFILIADA: El domicilio habitual que el AFILIADO informe o haya informado a PATROLL o cualquier otro domicilio que el AFILIADO haya notificado a PATROLL con posterioridad a su afiliación Al programa de asistencia PATROLL, siempre que se encuentre dentro del territorio chileno. Este domicilio será considerado como el del AFILIADO para los efectos de los SERVICIOS, especialmente los denominados "HOGAR". Los AFILIADOS deberán estar domiciliados en la República de Chile.

L. PROVEEDOR: Tercero que, por cuenta de AA, presta directamente los SERVICIOS al AFILIADO

M. 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

N. PERIODO DE VIGENCIA: Periodo durante el cual se consideran activos los servicios de asistencia PATROLL.

O. AÑO DE VIGENCIA: Periodo de 365 días calendario, contados desde la fecha de inicio de periodo de vigencia.

P. AMBITO GEOGRAFICO: 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. SERVICIOS INCLUIDOS EN ASISTENCIA PATROLL

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 SERVICIOS DE ASISTENCIA EN EL HOGAR

AA garantiza la puesta a disposición del AFILIADO de ayuda material inmediata, con el fin de limitar y controlar los daños materiales ocasionados por un accidente o inconveniente en la VIVIENDA AFILIADA y que derive en una emergencia.

Se considera EMERGENCIA una situación accidental y fortuita que deteriore la VIVIENDA AFILIADA que no permita su utilización cotidiana, que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes, o que haga inhabitable la vivienda a consecuencia de un evento.

Queda establecido que los Servicios de Asistencia en el hogar serán brindados en las ciudades que cuenten con los medios o la infraestructura para realizar el tipo de asistencia que desee el afiliado.

A) SERVICIO DE CERRAJERÍA

En caso de pérdida o extravío o inutilización de chapas o cerraduras que haga imposible el ingreso o salida a la VIVIENDA AFILIADA, y que hagan necesaria la intervención de un cerrajero o de servicios de emergencia, por no existir otras soluciones alternativas, AA se obliga a enviar con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer la apertura y el correcto funcionamiento de la chapa o cerradura.

CONDICIONES PARTICULARES: El servicio aquí establecido se brindará:

- Límite de 3.5 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.

Si se genera la necesidad de cambio de la cerradura, esta debe ser provista por el beneficiario o afiliado asumiendo **AA** el costo de mano de obra y materiales necesarios para su instalación

EXCLUSIONES al servicio de Cerrajería.-Quedan excluidas del presente servicio:

- a. La reparación y/o reposición de cerraduras o chapas y puertas que impidan el acceso a

- partes internas del inmueble o puertas interiores.
- b. La apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas, despensas y alacenas.
 - c. El cambio o reposición de las cerraduras o chapas de puertas interiores y puertas exteriores (Reja eléctrica u otro) de acceso al inmueble.

B) SERVICIOS DE PLOMERIA

En caso de rotura o desperfecto accidental de cañerías, estanques de artefactos sanitarios, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la **VIVIENDA AFILIADA**, que originen la necesidad de reparar la rotura o avería en forma inmediata, **AA**, 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** lo permitan y la avería no se deba a responsabilidad de la empresa sanitaria correspondiente al domicilio o esté dentro de la responsabilidad del mantenimiento periódico de las redes

CONDICIONES PARTICULARES: El servicio aquí establecido se brindará:

- Límite de 3.5 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.

Las instalaciones que correspondan a bienes comunes o de edificios regidos por el régimen de la ley de pisos o de propiedad horizontal o que sean de propiedad de terceros, no se considerarán como pertenecientes a la VIVIENDA AFILIADA aún cuando puedan estar situadas en su recinto.

EXCLUSIONES al servicio de Plomería.- Quedan excluidas del presente servicio:

- a. El cambio o reposición de llaves de lavamanos, lavaplatos o de paso, las cuales en caso de ser necesaria su instalación deberán ser aportadas por el afiliado a su gusto y elección
- b. La reparación o reposición de averías propias de grifos, cisternas, depósitos, 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
- c. La limpieza general de trampas de grasa.
- d. Limpieza general de pozos o fosas sépticos.
- e. Averías que se deriven de humedad o filtraciones.
- f. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios o condominios o en instalaciones de propiedad de la empresa sanitaria correspondiente.
- g. Detección de fugas así como los trabajos de albañilería necesarios para ello.

C) SERVICIOS DE ELECTRICIDAD

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias de la **VIVIENDA AFILIADA** se produzca un corte de energía eléctrica total o parcial, **AA** 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.

CONDICIONES PARTICULARES: El servicio aquí establecido se brindará:

- Límite de 3.5 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 al servicio de electricidad.- Quedan excluidas del presente servicio:

- a. Reparación, instalación o cambio de Automáticos y elementos de iluminación, tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos
- b. Reparación, instalación o cambio de Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, calefones, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- c. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de distribución de energía eléctrica de la residencia del AFILIADO.

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, AA enviará a la brevedad un técnico que procederá a la reposición del elemento, siempre y cuando las condiciones del día y la hora lo permitan.

CONDICIONES PARTICULARES: El servicio aquí establecido se brindará:

- Límite de 3.5 UF por EVENTO
- Límite de 3 EVENTOS por AÑO DE VIGENCIA

EXCLUSIONES del servicio de Vidriería.- Quedan excluidas del presente servicio:

- a. 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 de la fachada exterior de la vivienda.
- b. Roturas de vidrios por fenómenos naturales; Terremotos, Inundaciones, Temporales, Maremotos, Erupciones volcánicas.
- c. Vidrios que a pesar de formar parte de la estructura o fachada de la VIVIENDA AFILIADA sean vitrales o termopaneles, en cuyo caso se repondrá como máximo un vidrio incoloro máximo 6 mm.
- d. Todos los vidrios cristales que tengan más de 48 horas de haberse roto, quebrado o estrellado.

E) 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, AA gestionará a la brevedad posible, el envío de éste objeto hasta su oficina.

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

CONDICIONES PARTICULARES: El servicio aquí establecido se brindará:

- Copago de \$7000 (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.

F) SERVICIOS DE ASISTENCIA PC:

Para este tipo de asistencia pueden existir 3 soluciones:

1. Solución en línea por teléfono.
2. Solución remota.
3. Solución en Terreno

Una vez que el analista ha tomado la solicitud de atención, informará al usuario los pasos a seguir y los plazos en la solución de su problema o requerimiento y, si el caso puede ser resuelto en línea o requerirá una atención en terreno.

Es importante que el usuario entienda y esté de acuerdo en lo que el analista propone como solución y los pasos a seguir en la tramitación de su requerimiento. Atendiendo al diagnóstico del problema y sus características, el analista podrá sugerir al usuario que la atención sea realizada en terreno mediante la visita de un técnico al domicilio del AFILIADO.

Si el caso fue resuelto en línea por el analista o mediante asistencia en terreno AA por medio del área de Calidad verificará con el usuario si la solución implementada lo satisface y cómo califica la atención y el servicio.

F.1 ASISTENCIA PC TELEFONICA O REMOTA

El AFILIADO podrá solicitar asistencia telefónica para los siguientes servicios:

1. Uso básico del computador
2. Navegación en Internet
3. Uso básico de MS Word
4. Uso básico de MS Excel
5. Uso básico de MS Power Point
6. Uso básico de Correo Electrónico Outlook Express
7. Asistencia básica para grabación de CD
8. Obtención de diagnósticos de fallas de software o del hardware del PC.

En caso de no poder ser solucionado el problema vía telefónica y el analista determine que el problema puede ser solucionado vía conexión remota al computador afectado del cliente, se procederá a realizar el servicio de soporte remoto sólo y cuando se den las siguientes condiciones:

- a. Banda ancha instalada, configurada y funcionando
- b. La conexión a Internet sea en forma directa y no a través de alguna red doméstica que permita compartir la conexión con varios equipos
- c. Si tiene algún firewall instalado, tanto hardware como software, deberán tener los puertos configurados para que se pueda establecer la conexión remota.
- d. Tener una cuenta de correo electrónico habilitada y funcionando

Condiciones Particulares:

El servicio aquí establecido se brindará:

- Límite **2 eventos** en el mes por año de vigencia a elección entre todos los servicios antes mencionados, ya sea Asistencia telefónica o Asistencia Remota. Sin límite de costo por evento.
- Servicio disponible de lunes a sábado de 9:00 a 20:00 hrs.

F.2 SOPORTE TECNICO EN TERRENO:

En caso de no poder ser solucionado el problema vía telefónica o remota y el analista determine que el problema sólo puede solucionarse a través de la visita de un técnico en terreno, AA

coordinará en conjunto con el afiliado o beneficiario el horario en que ésta se llevará a efecto.

a) Los AFILIADOS al Servicio ASISTENCIA PC tendrán derecho a las siguientes actividades:

- Configuración de software
- Instalación y/o configuración de CD-ROM, impresora, scanner, memorias, tarjeta de video o sonido y tarjeta de red. La instalación y/o configuración es posible si y solo si, el usuario tiene los driver o CD de instalación
- Instalación de sistema operativo, solo si cuenta con los medios originales y correspondientes licencias, que demuestren propiedad
- Instalación de hardware o software con licencia
- Mantenimiento completo del computador personal (limpieza física externa e interna si el equipo no está en garantía),
- Actualización del archivo de datos del antivirus que tenga instalado, actualización de los parches del sistema operativo (Sólo Windows 2000 y XP), limpieza de archivos temporales, y una optimización de la configuración del sistema.

La visita se programará de común acuerdo con el cliente dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas hábiles, o en un plazo mayor si el Usuario lo solicita, contadas desde el momento que el Analista de Mesa de Ayuda indica que la atención se debe realizar en terreno.

b) En caso de que se requiera de la reinstalación del sistema operativo, los técnicos deberán formatear el disco duro del computador personal del usuario, acción con la cual se perderá toda la información almacenada en éste. La información que se encuentre en el disco y el cliente quiera respaldar en CD o DVD (siempre y cuando el equipo del usuario cuente con el grabador respectivo) deberá ser informada por el Usuario y ésta no podrá superar los 1.6 GigaBytes.

Después del formateo, se procederá a dar partición al disco duro y cargar el Sistema Operativo que provea el usuario, se realizará la configuración de periféricos y pruebas de puerto, para finalmente restaurar los archivos en caso que se hayan podido respaldar. No obstante, para dar curso a la instalación del software descrito, el usuario deberá, entregar los medios legales.

Condiciones Particulares:

El servicio aquí establecido se brindará:

- **Costo Preferencial/Mínimo de 0.6 UF + IVA por EVENTO.** Sin límite de eventos por año de vigencia.

El costo de la visita en terreno se cancela previo a la prestación del servicio.

Las asistencias en terreno, considera un horario de atención de lunes a viernes, horario de oficina, y los sábados de 9:00 a 16:00 horas.

F.3 RESPONSABILIDAD DEL AFILIADO derivada de la asistencia PC:

- a)** Las licencias del software son responsabilidad del AFILIADO. Los PROVEEDORES no podrán portar ni proveer de ningún tipo de software al AFILIADO, por lo que si para la reparación del computador personal se requiere algún o todos los archivos tanto del sistema operativo como de alguna aplicación, el AFILIADO deberá suministrarlos, de lo contrario, no se podrá hacer la reparación y se considerará un evento.
- b)** Recuperar los datos perdidos, ya sea por mal uso del computador, fallas de hardware, problemas eléctricos o virus, será de exclusiva responsabilidad del AFILIADO.
- c)** Toda pérdida de información al momento del respaldo, por archivos que puedan salir dañados, ni por archivos que el AFILIADO haya omitido al momento de solicitar al Proveedor un técnico el respaldo.

3.1.2 SERVICIOS DE ASISTENCIA MASCOTAS

A) ORIENTACIÓN TELEFÓNICA VETERINARIA

En caso de que el AFILIADO tenga cualquier consulta veterinaria referente a molestias, dolores o síntomas de malestar de su mascota, AA realizará un enlace telefónico con un profesional del área, quien le prestará asesoría preliminar y/o indicaciones médico-veterinarias de primera necesidad.

CONDICIONES PARTICULARES: El servicio aquí establecido se brindará:

Sin Límite de Costo por EVENTO

Sin Límite de EVENTOS por AÑO DE VIGENCIA.

B) REFERENCIAS DE CLÍNICAS VETERINARIAS A NIVEL NACIONAL

Cuando el AFILIADO necesite datos o referencias de clínicas veterinarias a nivel nacional, AA le proporcionará la información requerida basada en las bases de datos que maneja de proveedores en todo el país.

CONDICIONES PARTICULARES: El servicio aquí establecido se brindará:

Sin Límite de Costo por EVENTO

Sin Límite de EVENTOS por AÑO DE VIGENCIA.

C) SERVICIO DE INFOVACUNAS E INFORMACIÓN ACERCA DE MASCOTAS

En caso de que el AFILIADO requiera información referente a vacunas u otras necesidades médico-veterinarias de su mascota, AA realizará un enlace telefónico con un médico-veterinario, quien le dará respuesta a sus consultas y le brindará toda la información pertinente.

CONDICIONES PARTICULARES: El servicio aquí establecido se brindará:

Sin Límite de Costo por EVENTO

Sin Límite de EVENTOS por AÑO DE VIGENCIA.

D) ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA POR RESPONSABILIDAD DE LA MASCOTA

En caso de que el afiliado requiera, **AA CHILE**, asesorará al **AFILIADO**, en todos los trámites que fueran necesarios referentes a denuncias por responsabilidad de la mascota.

CONDICIONES PARTICULARES: El servicio aquí establecido se brindará:

Sin Límite de Costo por EVENTO

Sin Límite de EVENTOS por AÑO DE VIGENCIA.

3.1.1 AQUA ASSISTANCE

Queda entendido que estos servicios se prestarán en la RESIDENCIA PERMANENTE del AFILIADO.

A) DESTAPE DE CAMARA (EXCEPTO POR RAICES O ROTURA DE TUBO)

En caso de que el AFILIADO presente en la residencia permanente una obstrucción en la evacuación de las aguas servidas, previa solicitud, AA gestionará el envío de un técnico especializado para realizar el destape de la cámara de la vivienda afiliada.

CONDICIONES PARTICULARES: El servicio aquí establecido se brindará:

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

EXCLUSIONES AL SERVICIO:

El servicio de destape de cámara no aplica en los siguientes casos:

- Obstrucción por rotura de tubo u obsolescencia
- Obstrucción por raíces de árboles

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.
El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al proveedor.

B) REPARACIÓN DE MATRICES DE AGUA

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

CONDICIONES PARTICULARES: El servicio aquí establecido se brindará:

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

El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.
El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al proveedor.

C) CAMBIO DE GRIFERÍA (No Incluye Repuestos)

En caso de que el AFILIADO o BENEFICIARIO lo solicite, AA gestionará el envío de un técnico especializado para realizar el cambio de grifería en su domicilio. Los repuestos a utilizar deberán ser cubiertos por el AFILIADO por sus propios medios.

CONDICIONES PARTICULARES: El servicio aquí establecido se brindará:

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

El valor anterior incluye el costo de los materiales (excepto repuestos), traslado del operario y mano de obra.
El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el **AFILIADO** con sus propios recursos al proveedor.

EXCLUSIONES AL SERVICIO:

El servicio de cambio de grifería no incluye:

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

D) DESTAPE DE WC, LAVAMANOS, TINAS, LAVAPLATOS, LOGIA

En caso de que el AFILIADO o BENEFICIARIO tenga tapado el WC, lavamanos, tina, lavaplatos o logia, AA gestionará el envío de un técnico especializado para llevar a cabo el desbloqueo de estos ductos y normalizar su funcionamiento.

CONDICIONES PARTICULARES: El servicio aquí establecido se brindará:

- Límite de 3 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. El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al proveedor.

E) CAMBIO DE LLAVES DE PASO

En caso de que el AFILIADO o BENEFICIARIO requiera el cambio de una llave de paso debido a que ésta se encuentra filtrando o no tenga reparación, AA gestionará el envío de un técnico especializado para llevar a cabo el cambio de la pieza. La llave de paso nueva deberá ser cubierta por el AFILIADO.

CONDICIONES PARTICULARES: El servicio aquí establecido se brindará:

- Límite de 3 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. El excedente de los montos por evento será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al proveedor.

F) SELLADO CON SILICONA A BAÑO Y COCINA

En caso de que el AFILIADO o BENEFICIARIO requiera sellar con silicona el baño o la cocina de su domicilio (VIVIENDA AFILIADA), dado una filtración imprevista generada por un sello inadecuado o cuando éste ha sido removido, AA gestionará el envío de un técnico especializado para llevar a cabo dicho requerimiento.

CONDICIONES PARTICULARES: El servicio aquí establecido se brindará:

- Costo Preferencial - 35% de Descuento.
- Límite de 4 EVENTOS por AÑO DE VIGENCIA

G) FILTRACIONES QUE NO SE ENCUENTRAN A LA VISTA (INTRAMUROS, SUELO, ETC)

En caso de que el **AFILIADO o BENEFICIARIO** requiera solucionar problemas de filtraciones que no se encuentren a la vista, **AA**, a solicitud del **AFILIADO**, gestionará el envío de un técnico especializado para detectar la filtración y solucionar tal inconveniente.

CONDICIONES PARTICULARES: El servicio aquí establecido se brindará:

- Costo Preferencial - 45% de Descuento.
- Sin Límite de EVENTOS

EXCLUSIONES AL SERVICIO:

El servicio de cambio de detección de filtraciones intramuro, no incluye:

- Reposición de cerámicos. Se realizará el retape del muro a través de obra gruesa.
- Rotura de muros sin previa autorización del Afiliado.

H) FILTRACIONES DE RIEGO AUTOMÁTICO

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

CONDICIONES PARTICULARES: El servicio aquí establecido se brindará:

- Costo Preferencial - 35% de Descuento.
- Sin Límite de EVENTOS

I) MANTENCIÓN DE LLAVES (CAMBIO DE GOMAS, ETC)

En caso de que el AFILIADO o BENEFICIARIO tenga problemas con el normal funcionamiento de las llaves de agua de su domicilio, AA, a solicitud de éste, gestionará el envío de un técnico especializado para realizar una mantención a dichos artefactos.

CONDICIONES PARTICULARES: El servicio aquí establecido se brindará:

- Costo Preferencial - 70% de Descuento.
- Sin Límite de EVENTOS

J) CAMBIO DE FITTING DEL ESTANQUE DE WC

A consecuencia de una filtración en el baño del afiliado, y donde se determine que ésta se genera producto del desgaste o malfuncionamiento del fitting del estanque del WC de la vivienda afiliada, y a solicitud del asegurado, AA, 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.

CONDICIONES PARTICULARES: El servicio aquí establecido se brindará:

- Costo Preferencial - 40% de Descuento.
- Sin Límite de EVENTOS

K) CAMBIO DE VALVULA DE SILENCIADOR DE ESTANQUE WC

En caso de que el AFILIADO o BENEFICIARIO tenga problemas con el normal funcionamiento de la válvula de silenciador del estanque del WC de su domicilio, AA, a solicitud de éste, gestionará el envío de un técnico especializado para realizar el cambio de dicho artefacto y normalizar el funcionamiento del WC.

CONDICIONES PARTICULARES: El servicio aquí establecido se brindará:

- Costo Preferencial - 40% de Descuento.
- Sin Límite de EVENTOS

L) INSTALACIÓN Y REPARACIÓN DE PRODUCTOS EN BAÑO Y COCINA (LAVAMANOS, WC, TINA, LAVAPLATOS, ARTESA DE LAVADERO)

En caso de que el AFILIADO o BENEFICIARIO tenga problemas con el normal funcionamiento de los artefactos del baño o cocina de su domicilio, AA, a solicitud de éste, gestionará el envío de un técnico especializado 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.

CONDICIONES PARTICULARES: El servicio aquí establecido se brindará:

- Costo Preferencial - 45% de Descuento.
- Sin Límite de EVENTOS

M) SECADO DE ALFOMBRAS PRODUCTO DE ROTURA DE CAÑERIAS

En caso de que el AFILIADO o BENEFICIARIO necesite secar las alfombras de su domicilio producto de la rotura de cañerías, AA, a solicitud de éste, gestionará el envío de un técnico especializado para realizar dicha labor.

CONDICIONES PARTICULARES: El servicio aquí establecido se brindará:

- Costo Preferencial - 35% de Descuento.

- Sin Límite de EVENTOS

N) MODIFICACIONES DE CAÑERÍA

En caso de que el AFILIADO o BENEFICIARIO requiera modificar las cañerías de agua de su domicilio, AA, a solicitud de éste, gestionará el envío de un técnico especializado para realizar dicha labor.

CONDICIONES PARTICULARES: El servicio aquí establecido se brindará:

- Costo Preferencial - 25% de Descuento.
- Sin Límite de EVENTOS

O) REVISIÓN DE PRESIÓN DE AGUA EN CAÑERIAS

En caso de que el AFILIADO o BENEFICIARIO requiera revisar y corregir la presión de agua de las cañerías de su domicilio, AA, a solicitud de éste, gestionará el envío de un técnico especializado para realizar dicha labor.

CONDICIONES PARTICULARES: El servicio aquí establecido se brindará:

- Costo Preferencial - 35% de Descuento.
- Sin Límite de EVENTOS

4. EXCLUSIONES GENERALES

No son objeto de los SERVICIOS descritos en el presente anexo, las situaciones de asistencia que se presenten en los siguientes escenarios:

- a) Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- b) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpos de orden y seguridad.
- c) La energía nuclear.
- d) Prácticas deportivas en competencia.
- e) Cualquier reparación o SERVICIO contratado directamente por el AFILIADO sin previo aviso a la central de asistencia
- f) La mala fe del AFILIADO, comprobada por el personal de AA
- g) Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones del lugar de residencia del AFILIADO y que aparece como su domicilio permanente en el contrato con AIG. 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.
- h) Los SERVICIOS que se solicite para un domicilio diferente al que aparece registrado como domicilio del AFILIADO
- i) Cuando el solicitante no pueda identificarse como AFILIADO o BENEFICIARIO
- j) 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.
- k) Cuando el AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, cuya ausencia por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- l) Cuando el AFILIADO incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este **ANEXO**.

- m) Daños por cualquier fenómeno de la naturaleza, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, o cualquier otro.
- 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) Aquéllas derivadas de la ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- q) El incumplimiento de las obligaciones procesales que imponga la autoridad judicial como medida preventiva para asegurar la asistencia del AFILIADO en el procedimiento

AA avisará a PATROLL 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 PATROLL día siguiente hábil por escrito.

5. OBLIGACIONES DEL AFILIADO:

- A) Abstenerse de realizar gastos sin consulta previa con AA, es decir cuando por alguna circunstancia el AFILIADO realice cualquier tipo de gasto deberá solicitar autorización a AA a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no reembolsables posteriormente.
- B) Identificarse como AFILIADO ante los funcionarios de AA o ante los PROVEEDORES.

6. 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 AA a los siguientes números telefónicos: **desde red fija el teléfono 600 3751010 y desde red móvil 02 462 7172**
- B) El AFILIADO entregará al funcionario de AA 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.

AA únicamente prestará los SERVICIOS a las personas que figuren como AFILIADOS en la última lista de AFILIADOS activos entregada a AA por PATROLL

Los SERVICIOS relacionados con los vehículos del AFILIADO, únicamente se prestarán cuando sean solicitados por un AFILIADO.

- C) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, AA 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, AA no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente contrato.