

TÉRMINOS Y CONDICIONES

MULTI ASISTENCIA

I. CONSIDERACIONES PREVIAS:

Este documento contiene los términos y condiciones generales del servicio **Multi Asistencia** contratado con **Sur Asistencia S.A** (Mawdy); descripciones, definiciones, limitaciones, instrucciones para obtener el servicio, y exclusiones al mismo. Una vez aceptados por el Cliente mediante su firma electrónica, constituyen un contrato celebrado por medios tecnológicos entre la persona que los acepta (en adelante el "Cliente"), y Sur Asistencia S.A.(Mawdy). Tenpo Technologies SpA por su parte, a través de su App, dispondrá los Servicios que prestará Sur Asistencia S.A. a través de este producto para ser contratados por sus clientes, y prestará el servicio de recaudación de prima mensualmente.

II. PRECIO Y SERVICIOS COMPRENDIDOS MULTI ASISTENCIA:

El Servicio de Multi Asistencia tendrá un valor de 0.14 UF (\$5.200 aprox) mensuales e incluye todos los servicios que se señalan en la siguiente tabla. Podrás contratarlo a través de la APP y pagarlo con tus tarjetas prepago o crédito Tenpo Mastercard.

TIPO DE SERVICIO	LÍMITE ECONÓMICO	LÍMITE EVENTOS
Telemedicina: Medicina General / Medicina General Pediátrica	Sin Límites	Sin Límites
Orientación Psicológica Teléfono	Sin Límites	2 sesiones anuales de 45 minutos cada una
Plomería	Hasta UF 2 (\$75.000 aprox) por evento	2 eventos anuales
Electricidad	Hasta UF 2 (\$75.000 aprox) por evento	2 eventos anuales
Cerrajería	Hasta UF 2 (\$75.000 aprox) por evento	2 eventos anuales
Coordinación de Maestro a domicilio- "Maestro Chasquilla"	Hasta UF 2 (75.000 aprox.) por evento. Insumos o materiales de cargo del cliente	1 evento anual

Coordinación de instalación de electrodoméstico	Hasta UF 2 (\$75.000 aprox) por evento	1 evento anual asociado a 1 electrodoméstico
Conductor de reemplazo – Ángel Guardián	Hasta UF 1 (\$37.100 aprox) por evento	2 eventos anuales dentro de un radio urbano de 20 km
Orientación Legal Telefónica	Sin Límites	Sin Límites

Para acceder al servicio de telemedicina, el usuario puede iniciar una videoconsulta médica utilizando la URL proporcionada: www.tenpo.doctorasistencia.com, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para solicitar otros servicios, se requiere contactar con nuestra central de asistencia mediante llamada telefónica al número +56 2 2340 7082 o a través del canal de comunicación digital de WhatsApp al +56 9 4357 1492.

DETALLE DE SERVICIOS MULTI ASISTENCIA

1. TELEMEDICINA: MEDICINA GENERAL / MEDICINA GENERAL PEDIÁTRICA

a) Definiciones previas

1. **PDMS**: Sistema via internet de comunicación y atención paciente doctor (Patient Doctor Management System) correspondiente a la plataforma tecnológica que gestiona todos los procesos de Telemedicina.
2. **Servicio de Telemedicina**: Prestación de una consulta médica online, en la que el profesional médico utiliza como base toda la información pertinente ingresada en el Historial Médico Digital (HMD).
3. **Historial Médico Digital (HMD)**: Todos los usuarios ingresados y atendidos a través de la plataforma tecnológica PDMS cuentan con un Historial Médico Digital (HMD), el que podrá ser actualizado tanto por el profesional médico que atienda la consulta médica en línea como por el propio usuario. El usuario podrá acceder a este Historial Médico Digital desde cualquier dispositivo tecnológico, siempre que cuente con las especificaciones técnicas mínimas necesarias establecidas en la cláusula octava denominada Condiciones Operacionales.
4. **URL**: Dirección del sitio web a través del cual los clientes TENPO y sus beneficiarios de asistencia accederán al servicio.

5. Firma Digital: Mecanismo criptográfico de identificación y autenticación que da validez a documento emitido por profesional médico (receta médica no retenida).
6. Receta Digital: Orden suscrita por profesional médico legalmente habilitado (registrado y certificado por la Superintendencia de Salud), a fin de que una cantidad de uno o más medicamentos sea dispensada conforme a lo indicado en ésta. Se deja constancia que la viabilidad de entrega de Receta Digital estará supeditada a las disposiciones de la Superintendencia de Salud para el otorgamiento de prestaciones que se otorguen en forma remota.

b) Detalle del servicio

Se pondrá a disposición el servicio de orientación médica básica virtual las 24 horas al día, los 7 días de la semana, durante el periodo de vigencia del producto.

Los profesionales médicos que brindan la atención médica vía remota realizarán un diagnóstico según la sintomatología informada por el usuario (Clientes TENPO y sus beneficiarios de asistencia) , en estricto cumplimiento de los lineamientos exigidos por el Ministerio de Salud de Chile y su Superintendencia.

Es condición adicional para la prestación de este servicio de telemedicina otorgada por profesional médico general pediátrico que el beneficiario de asistencia menor de edad de hasta 14 años se encuentre acompañado y bajo supervisión de un adulto responsable (padre o madre) durante todo el transcurso de la atención médica, informándose a su vez que ésta podría ser grabada como constancia de la responsabilidad asumida por el responsable del beneficiario de asistencia menor de edad de hasta 14 años, al consentir la realización de la atención médica vía remota otorgada.

Lo anterior no obsta a que, durante el espacio de la consulta general pediátrica online, el médico pueda requerir que el padre o madre responsable, proporcione y coopere en la entrega de un espacio de privacidad y seguridad necesarios para el correcto desarrollo de la atención médica vía remota. El médico podrá reservar cierta información del responsable si esto fuese necesario para efectos de una correcta atención médica.

La coordinación del servicio de Telemedicina General / General Pediátrica, aplicará de acuerdo al detalle y alcance que se describe a continuación:

- a. Video consulta programada y/o solicitada mediante plataforma tecnológica PDMS disponibilizada mediante URL <https://tenpo.doctorasistencia.com/login>, en la que el usuario deberá entregar información correcta, verídica y lo más acorde posible a los síntomas que éste presente, así como respecto de los datos que ingrese en su Historial Médico Digital, pues dada la naturaleza del servicio de atención médica vía remota, el profesional médico realiza una atención médica a

distancia basada única y exclusivamente en los datos proporcionados por el mismo usuario.

- b. Video consulta por sintomatología del usuario en su estado actual, esto es, al momento de la realización de la atención médica vía remota, como, asimismo, para situación de monitoreo en que usuario requiera orientación de primeros auxilios o baja complejidad.
- c. Orientación sobre medicación, es decir, orientado a responder consultas acerca del uso de medicamentos como eventuales reacciones adversas a la medicación, efectos secundarios, contraindicaciones e interacción de determinados fármacos.
- d. Envío de certificados médicos, recetas médicas no retenidas, órdenes de exámenes médicos e indicaciones médicas, conforme a evaluación realizada por profesional médico que atienda al usuario. En este sentido, se excluye la emisión y/o prescripción de licencias médicas, recetas retenidas y recetas cheque.
- e. Acceso a Historial Médico Digital (HMD) desarrollado a partir de información obtenida en consulta médica en línea y que podrá ser ampliada con la información que el usuario desee incluir, tales como: alergias, enfermedades preexistentes, plan de vacunación, medicaciones actuales, patologías familiares y personales, recetas médicas emitidas por otros especialistas y demás información que el usuario considere relevante para la correcta evaluación del profesional médico en la consulta médica en línea.

El servicio de telemedicina no reemplaza ni sustituye la atención médica presencial o la relación que el usuario mantenga con su correspondiente médico tratante, de atención primaria ya existente o la realización de chequeos preventivos definitivos de salud.

c) No forman parte del servicio

- a. La solicitud de asistencia de telemedicina por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales y/o eventos de orden psiquiátrico de carácter agudo crónico.
- b. Cuando la causa de la solicitud de prestación del servicio sea toda sintomatología o padecimiento que requiera de atención médica de urgencia. En este caso, el médico deberá indicarle al cliente que requiere de atención médica de urgencia de carácter presencial, por lo que deberá concurrir a un establecimiento de salud que pueda otorgar esa prestación.
- c. Toda atención relativa y/o derivada de prótesis y anteojos.
- d. La asistencia médica que requiera el usuario cuando sea a consecuencia de estados postquirúrgicos y los controles derivados de éstos.
- e. Cuando se trate de chequeos médicos de rutina, control de peso, toma de muestras y ante solicitudes del servicio exclusivamente para la realización de lecturas de exámenes de laboratorio por parte del médico, control de tensión, y en general, cualquier control médico que requiera el usuario como mero seguimiento

y control de enfermedades padecidas y diagnosticadas previamente, pero que no impliquen la necesidad de una atención médica por sintomatología de corta data y presente al momento de la atención médica online, ni ante situaciones de monitoreo en que usuario requiera orientación de primeros auxilios o de baja complejidad.

- f. La asistencia médica que requiera el usuario y sean consecuencia o que correspondan a: eventos agudos y/o controles derivados de cirugías estéticas, tratamientos cosméticos, estéticos o de disminución de peso.
- g. Daños causados a sí mismo por alteración de sus facultades mentales.

d) Condiciones operacionales

Se coordinará y prestará el servicio de Telemedicina, de acuerdo a los siguientes términos:

Previo a la atención

El usuario deberá acceder a la video consulta médica mediante URL disponibilizado al efecto **www.tenpo.doctorasistencia.com**, las 24 horas del día los 7 días de la semana, ingresando al ícono Consulta inmediata o Programar una cita, a elección del usuario. El usuario estará sujeto a lo estipulado en estas condiciones y a los términos y condiciones del servicio de telemedicina aceptados al momento de su registro en la plataforma PDMS.

Las especificaciones técnicas mínimas requeridas con las que deberá contar el usuario a efectos de la realización de la prestación del servicio son:

1. Celular, Tablet o computador con cámara y micrófono funcional.
2. Conexión a Internet: Banda ancha desde 30 Megas o de datos móviles 3G o 4G.
3. Para dispositivos Apple, y a fin de resguardar el buen funcionamiento, el usuario deberá utilizar navegador Safari.
4. Para otros dispositivos, se pueden utilizar los otros navegadores disponibles.

Tiempo de espera

Al solicitar una video consulta inmediata, el usuario deberá considerar un tiempo de espera de 15 minutos para que se haga efectiva la conexión y contacto con profesional médico que atenderá su solicitud de atención médica online.

Para atenciones previamente agendadas, será exclusiva responsabilidad del usuario estar conectado y disponible en la plataforma online a la hora agendada, en caso de no estar el usuario disponible en el horario correspondiente, el servicio será descontado y se considerará como consumido para todos los efectos las presentes condiciones. El usuario deberá considerar que podría existir un retardo de hasta 10 minutos previo a iniciar la consulta online propiamente tal.

En caso de que la consulta online no se lleve a cabo en ese tiempo, el usuario siempre podrá optar a un nuevo agendamiento.

Identificación

El usuario deberá facilitar su identificación, si así lo solicitase el médico. Se deja constancia que los síntomas y toda la información entregada por el usuario deberá ser relativa a su propia condición médica y motivo de consulta, por lo tanto, no utilizará el servicio en beneficio de un tercero.

Antecedentes médicos

El médico realizará una atención a distancia basada única y exclusivamente en los datos que son proporcionados por el usuario, por lo que es imprescindible que la información entregada sea correcta, verídica y lo más acorde posible a los síntomas que presente.

La no entrega de información verídica o incompleta puede inducir a un error diagnóstico con consecuencias que pueden ir desde leves a graves, como hospitalizaciones de alto costo o incluso mortales.

La información entregada deberá ser lo más ajustada a la realidad del usuario y que éste último no hará referencia a la patología o condición médica de otra persona.

En caso de que el usuario haya tenido atenciones previas en nuestra plataforma digital, el médico podrá acceder a la ficha clínica para interiorizarse de la condición médica de éste, lo que el usuario autorizará expresamente al aceptar los términos y condiciones informados en la misma URL disponibilizada para la prestación del servicio de Telemedicina.

Recetas, órdenes de exámenes y otros documentos

El médico podrá otorgar: certificados médicos, recetas médicas u órdenes de exámenes, cuyo envío será vía correo electrónico, todos instrumentos emitidos con firma digital del médico que realice la consulta médica online.

Se deja constancia que todo documento que requiera para su validez la presencia del usuario, deberá ser efectuado dentro del marco de una consulta presencial tradicional.

A través de **tenpo.doctorasistencia.com** se disponibiliza a los usuarios una plataforma digital de atenciones médicas en línea, donde todos los profesionales médicos se han registrado en el sitio web, y han sido verificadas sus facultades, licencias, registro y certificado emitido por la Superintendencia de Salud en que consta habilitación legal para ejercer la profesión en el Chile, además de haber sido capacitados para el propósito de la prestación de atenciones médicas online.

e) Condiciones generales a Telemedicina

a. Independencia del criterio profesional. Todos los prestadores de este servicio son profesionales médicos, por lo que ofrecen sus servicios en el libre ejercicio de sus profesiones. Cualquier información, recomendación, indicación, diagnóstico, prescripción

o tratamiento emanada o recibido a través de la URL mediante la cual se disponibiliza la plataforma digital PDMS proviene y es atribuible exclusivamente a ese profesional, naciendo de la información que el usuario provee al profesional en una relación directa médico-paciente.

b. No se garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido del servicio de Telemedicina. La plataforma puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de internet, o por cualquier otra circunstancia ajena al prestador. En tales casos se procurará el restablecimiento del servicio con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad.

Si la falla o dificultad técnica fuere imputable a Sur Asistencia, el usuario siempre podrá optar por el nuevo agendamiento de la consulta médica en línea.

c. Dada la naturaleza propia de la Consulta de Telemedicina, la empresa de asistencia no se hace responsable de los daños y perjuicios que puedan ocurrir por motivo u ocasión de la vulneración por parte del usuario de cualquiera de los términos de este documento, las condiciones de los servicios de Multi Asistencia y/o de los establecidos en los términos y condiciones del servicio de telemedicina disponibles en la URL mediante la cual se disponibiliza la plataforma digital PDMS, aceptados por el usuario al momento de su registro en la referida plataforma, y en especial, por la omisión o entrega de información falsa, errada o no verídica por parte del paciente al médico, o por el uso indebido o abusivo que se pueda hacer de las indicaciones médicas, recetas y/u órdenes de exámenes.

Se podrá dar de baja al usuario respecto del cual se verificase el uso indebido o abusivo de los servicios, constituyendo causal suficiente para ello el requerimiento de servicios por motivos no adecuados, en caso de mala fe, fraude o abuso de confianza del usuario, siempre y cuando sea debidamente verificado, y/o en caso que intente hacer uso del servicio de Telemedicina haciendo propios síntomas de un tercero.

El prestador se reserva, además, el derecho de cancelar cualquier consulta online que no se ajuste a las condiciones de este documento ni de los términos y condiciones para la prestación del servicio de telemedicina aceptados por el usuario al momento de su registro en la plataforma digital PDMS.

Límite: Servicio ilimitado para titular + cargas familiares (cónyuge o pareja e hijos)

2. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

El cliente dispondrá de un número limitado de sesiones con profesional calificado, quien otorgará ayuda profesional inicial vinculado a un acompañamiento emocional, psicoterapia y/o psicoeducación. Esta prestación será coordinada por la empresa de asistencia por intermedio de su red de profesionales ad hoc.

A modo ilustrativo, la atención psicológica telefónica se enfoca en:

- a. Guiar a cada persona en sus propios desafíos, con el propósito de que desempeñen un papel activo en su desarrollo personal y con todo su potencial, que les permita tener una mejor calidad de vida, con mayor autoestima, libertad y felicidad. En tal sentido, se le orientará en el empoderamiento de alguna situación personal particular, así como afrontarla de la mejor manera posible, propiciando el desarrollo de sus habilidades, capacidades y fortalezas.
- b. Acceder a un acompañamiento emocional, psicoterapia y/o psicoeducación, por medio de las cuales recibirán las estrategias y herramientas necesarias para hacer frente a sensaciones, emociones y/o situaciones apremiantes que esté viviendo el cliente.
- c. Apoyo y acompañamiento psicológico inicial y seguro, cuyo objetivo es analizar la situación acaecida en un contexto de cuidado y sin juicio, así como propender a aliviar el malestar emocional o de carácter traumático de las personas que hayan sufrido una situación de características traumáticas.

Con todo, se hace constar que toda recomendación emanada en virtud de este servicio en ningún caso constituirá la realización de diagnóstico ni indicación de tratamiento.

Límite: 45 minutos por sesión; hasta 2 sesiones anuales.

3. PLOMERÍA

Cuando se produzca rotura de las conducciones fijas de agua en la vivienda amparada y éstas se encuentren a la vista (como es el caso de llaves quebradas, sulfatadas, rodadas o que no se encuentren operativas, y cañerías o flexibles), se coordinará y gestionará el envío de un operario para que realice la reparación de urgencia precisa a fin de que la avería quede subsanada, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

El presente servicio supone la rotura de conducciones fijas de agua a la vista que se encuentren en el domicilio informado por el cliente, incluyendo el patio. En caso de que la rotura se produjera en alguna ampliación de la vivienda amparada, ésta deberá estar debidamente regularizada para efectos de la activación y procedencia del servicio de plomería. Asimismo, el servicio contempla la sustitución de sifones de lavaplatos y lavamanos, en caso de ser necesario para concretar la reparación de emergencia.

Se hace presente que este servicio solo incluye destape básico de WC, no siendo procedente el uso de maquinaria o levantamiento del sanitario ni el destape de lavamanos, lavaplatos ni tinas.

No forman parte del servicio

1. La reparación de fallas o averías propias de cualquier elemento ajeno a conducciones de agua propias de la vivienda amparada (cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua que no se encuentren dentro o no pertenezcan a la vivienda o inmueble amparado objeto de la contratación).
2. La reparación de averías en la red de gas o calefactores (Calefón, termos, estufas, etc.)

3. La reparación de daños provenientes de filtración o humedad, sean o no consecuencia de la rotura o desperfecto de las cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de la vivienda o inmueble amparado objeto de este servicio de asistencia.
4. Los daños causados por la naturaleza.
5. La reparación de calderas, calefactores, equipos de aire acondicionado o de calefacción central y, en general, de daños de cualquier artefacto conectados a las cañerías o red de agua de la vivienda amparada.
6. Las instalaciones que correspondan a bienes comunes del inmueble o edificio, regidos por la Ley de Copropiedad Inmobiliaria, o que son de propiedad de terceros, no se considerarán como pertenecientes a la vivienda o inmueble amparado objeto de este servicio de asistencia, aun cuando puedan estar situadas en su recinto.
7. Daños relacionados a los artefactos conectados a la red de agua de la vivienda.
8. Aquellas que tengan relación o se origine por un agotamiento de la vida útil o vicio propio de piezas o partes de la red de agua de la vivienda amparada.
9. La detección de filtraciones no evidentes y para las cuales se requiere de herramientas de análisis.
10. Picado y reposición de cerámicas o cualquier material de retape necesarias para descubrir cañerías que no estén a la vista.

Límite: Hasta UF 2 por evento; máximo 2 eventos anuales.

4. ELECTRICIDAD

Cuando a consecuencia de avería en las instalaciones particulares de la vivienda amparada (enchufes, soquetes, cables simples, interruptores y automáticos), se produzca falta de energía eléctrica en toda ella o en alguna de sus dependencias, se coordinará y gestionará el envío de un operario para que realice la reparación de urgencia necesaria a fin de restablecer el suministro eléctrico, siempre que el estado de la instalación lo permita.

No forman parte del servicio

1. La reparación propia de elementos de iluminación, tales como lámparas, ampollitas o fluorescentes.
2. La reparación de averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y, en general, cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico.
3. La detección de cortes eléctricos que no sean evidentes y que requieren de un estudio de toda la red para detectar su origen. Por referirse a averías en las instalaciones particulares de la vivienda amparada (enchufes, soquetes, cables simples, interruptores y automáticos) y a la necesidad de coordinación de reparaciones de urgencia, este servicio no contempla reparaciones al sistema eléctrico en sí (intervención en sistema de cableado) de la vivienda amparada.

4. Reparaciones en instalaciones eléctricas fuera de norma o que no reúnan las condiciones de seguridad necesarias para su reparación o restitución del servicio eléctrico.

5. Las instalaciones que correspondan a los bienes comunes del inmueble o edificio, o que son de propiedad de terceros, no se considerarán como pertenecientes a la vivienda o inmueble amparado objeto de la contratación, aun cuando puedan estar situadas en su recinto.

Límite: Hasta UF 2 por evento; máximo 2 eventos anuales.

5. CERRAJERÍA

Cuando a consecuencia de cualquier accidente que impida la salida o el ingreso de personas del inmueble amparado por inutilización de chapas o cerraduras o pérdida de llaves se haga necesaria la intervención de un cerrajero o de servicios de emergencia, por no existir otras soluciones alternativas.

En estos casos, se coordinará y gestionará el envío de un operario que realizará la reparación de urgencia necesaria para restablecer la apertura y el correcto funcionamiento de la chapa o cerradura.

No forman parte del servicio

1. La reparación y/o reposición de cerraduras o chapas y puertas que impidan el acceso a partes internas del inmueble amparado o puertas interiores.
2. Aquellas generadas por descuadre de puertas.
3. Daños en el contrafuerte o recibidor.
4. Las cerraduras o chapas y puertas que correspondan a los bienes comunes del inmueble o edificio, o que son de propiedad de terceros, no se considerarán como pertenecientes a la vivienda o inmueble amparado, aun cuando puedan estar situadas en su recinto.

Límite: Hasta UF 2 por evento; máximo 2 eventos anuales.

6. COORDINACIÓN DE MAESTRO A DOMICILIO – MAESTRO CHASQUILLA

La Compañía coordinará y gestionará tanto el traslado como las primeras 4 horas de mano de obra de un servicio consistente en actividades manuales simples de mejora, mantenimiento o reparaciones (se recomienda priorizar la lista de trabajos a realizar) o 5 puntos de instalación por día (lo que ocurra primero).

Serán de cargo exclusivo del beneficiario los materiales empleados, los que deberán ser provistos por él y, en su caso, del tiempo de mano de obra en exceso que se pudiera producir. Los trabajos que conforman este servicio corresponden exclusivamente a los siguientes:

- Cortinas: instalación o reubicación de soportes para barras de cortinas simples (sin rieles).
- Plomería básica en baños y cocina: cambio de kit de estanque sanitario, cambio de flexibles, sifón de lavamanos, manilla de estanque de sanitario, llaves de lavamanos, ducha, bidet, gomas de llaves, sifón del lavaplatos.
- Electricidad: cambio de interruptores, soquetes, enchufes, instalación de lámparas (en una altura máxima de 2,5 metros).

La Compañía coordinará la conexión con los operarios adecuados para la realización de los trabajos incluidos en el presente servicio, en días hábiles, acordando ambas partes una cita para su ejecución de lunes a viernes, no festivos en horario de 9:00 a 18:30 horas.

El cliente deberá entregar las zonas de trabajo libres con la debida anticipación para que puedan realizar el trabajo adecuadamente. No incluye botar los escombros, estos se dejarán en la zona de la casa o edificio que el usuario asigne. El operario solo realiza labores que pueda realizar una persona.

El servicio se prestará exclusivamente para la vivienda del cliente que hubiera contratado el servicio e informado como domicilio (interior del domicilio).

No forman parte del servicio

- El coste de los materiales e insumos empleados para la realización de los trabajos que conforman el servicio, que deberá asumir íntegramente el cliente.
- El cliente asumirá, igualmente, el coste del exceso de tiempo de mano de obra que se pudiera producir en cada servicio que se preste.
- No incluye reparación de cañería.
- No incluye adecuaciones eléctricas o de gas.
- No incluye armado de muebles y lámparas.
- No se realiza instalación de arranques eléctricos.

Límite: Máximo 1 intervención anual.

7. INSTALACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICO

Servicio de coordinación y gestión de envío de operario para que éste realice la instalación de un artefacto electrodoméstico en espacio físico de la vivienda amparada especialmente habilitado para ello. Para que sea procedente la activación y prestación de este servicio, el espacio físico mencionado deberá contar con acople y/o conexiones a la red eléctrica de la vivienda amparada y espacio para conexiones de salida que correspondan según electrodoméstico a instalar, el que, en todo caso, deberá ser provisto por el cliente solicitante del servicio.

El servicio podrá incluir la nivelación del artefacto electrodoméstico en caso de que sea necesario para la adecuada operación del mismo.

En caso de que el cliente haga uso de este servicio en razón del reemplazo de un artefacto electrodoméstico por uno nuevo efectuado por el cliente, el desecho del artefacto anterior no será de cargo ni responsabilidad de la empresa de asistencia, debiendo el cliente realizar la adecuada eliminación de ésta a su cargo exclusivo.

El servicio no incluye traslado de elementos y/o artefactos dentro de las dependencias del inmueble del cliente, por lo que el cliente debe tener el artefacto en el lugar físico donde se instalará.

Límite: Hasta UF 2 por evento; máximo 1 evento anual asociado a la instalación de un (1) electrodoméstico por evento.

8. “PASA LAS LLAVES” - CONDUCTOR PROFESIONAL POR LEY DE ALCOHOLES – CONDUCTOR DE REEMPLAZO (Ángel Guardián)

En caso de que el cliente no desee o esté imposibilitado de conducir su propio vehículo amparado, el cliente podrá solicitar el servicio de conductor de reemplazo, poniéndose a disposición del cliente un conductor profesional, con el fin de conducir el vehículo amparado desde el punto de origen y destino especificados por el cliente previamente, sin detenciones intermedias.

Este servicio se entregará previa autorización a conducir otorgada por el cliente propietario del vehículo, para lo cual se dejará respaldo de ello mediante la respectiva grabación de la solicitud. Asimismo, se dejará constancia de los artículos y/o daños preexistentes del vehículo al momento de ser recibido para su conducción en el correspondiente Registro de Prestación de Servicio (RPS) y en el caso de existir daños se procederá a tomar fotografías de los mismos.

Este servicio se aplicará bajo las siguientes condiciones:

- La solicitud de coordinación del servicio deberá ser realizada por el cliente con al menos 48 horas de anticipación a la fecha y hora requerida. Servicio disponible en horario continuado.
- Traslado dentro de un radio urbano de 20 km y/o un máximo de 60 minutos de trayecto.
- El tiempo máximo de espera del chofer de reemplazo al cliente desde la dirección de origen informada por el cliente será de 15 minutos.
- La cantidad máxima de pasajeros a trasladar no deberá superar la capacidad máxima del vehículo del cliente, debiendo ser informada dicha cantidad al momento de la solicitud del servicio.
- Este servicio no incluye peajes ni tag, los que serán de cargo del cliente.
- La documentación del vehículo del cliente deberá encontrarse al día conforme a la normativa vigente.

- El chofer podrá desistir de prestar el servicio en cualquier momento, en caso de que las condiciones de seguridad no sean óptimas, o debido a agresiones físicas y/o verbales que pudiera sufrir por parte del cliente y/o acompañantes. Dadas estas condiciones de riesgo, para todos los efectos se considerará como servicio prestado y se descontará dicho servicio del límite máximo establecido para este servicio de asistencia.
- En caso de que el cliente cancele el servicio con menos de 1 hora de anticipación, o bien no haga uso del servicio una vez que el chofer de reemplazo arribe al lugar, se considerará como un servicio prestado y se descontará dicho servicio del límite máximo establecido para la prestación de este servicio en específico.
- Este servicio no estará disponible en las siguientes fechas:
 - a) Fiestas Patrias: 18 y 19 de septiembre, y demás feriados asociados a estas festividades que se pudieran incorporar.
 - b) Fiestas de Año Nuevo y celebración de Navidad: 24, 25, 31 de diciembre y 1 de enero, y demás feriados asociados a estas fechas que se pudieran incorporar.
 - c) Otros días festivos.
- Tarifas adicionales:
 - a) Tarifas por minutos en exceso de servicio: \$2.500 (IVA incluido) por cada 15 minutos o fracción en exceso de 60 minutos.
 - b) Tarifa por cada km en exceso de servicio: \$900 (IVA incluido) por cada km en exceso de 20.
 - c) Tarifa por punto de destino adicional: \$20.000 (IVA incluido).
- El servicio se encuentra disponible para Santiago y las principales ciudades con un radio máximo de 20 km desde sus respectivas plazas de armas. Incluye todas las comunas de la Región Metropolitana.

Límite: Hasta UF 1 dentro de un radio urbano máximo de 20 km, máximo 2 eventos anuales.

9. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA

Servicio de Orientación Legal puesto a disposición con el objeto de brindar apoyo y guía a cliente envuelto en asunto legal, para cualquier consulta telefónica programada relativa a:

- Derechos de Familia y Sucesorio (Inscripción de Nacimiento, Posesión Efectiva, Testamentos, Adopción, Pensión de Alimentos, Autorizaciones Judiciales, Filiación, Regímenes Matrimoniales, Régimen de Visita, Divorcio, etc.)
- Autorización de padre y madre para salida de menores al extranjero
- Rectificación de Partida de Nacimiento

- Cambio de nombre y/o apellido
- Orientación legal frente a hurto o robo de documentos tales como: cédula de identidad, tarjetas de crédito bancarias, tarjetas de crédito de casas comerciales, cheques, talonario de cheques y pasaportes.
- Orientación en Trámites Notariales
- Contratos (Transacciones, prestaciones de servicio, mandatos y/o poderes).
- Ley Laboral vigente
- Ley del Consumidor
- Juzgado de Policía Local
- Cobranza Judicial
- Ley de Protección al Consumidor
- Copropiedad Inmobiliaria
- Derechos Constitucionales
- Asuntos Civiles
- Asuntos Penales
- Otras materias que requieran asesoría legal

Este servicio consiste en contactar al cliente con un abogado titulado para el ejercicio de su profesión, a fin de que lo oriente en consultas jurídicas relacionadas al hecho que corresponda. El servicio de Orientación Legal se limitará a una orientación verbal basada únicamente en los datos que el mismo cliente proporcione, por lo que bajo ninguna circunstancia se le representará en su defensa ni se emitirán escritos sobre la misma.

Asimismo, la empresa de asistencia se reserva el derecho de prestar este servicio en caso de que las consultas atenten contra la ley, la ética, el orden público y/o las buenas costumbres.

En caso de requerir gestiones adicionales que excedan el marco del presente servicio, el cliente podrá contratar los servicios de los profesionales, de manera directa y particular, a valores preferenciales.

Límite: Servicio ilimitado

III. VIGENCIA Y TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

Producto contratado bajo modalidad suscripción con pago automático mensual asociado correspondiente a periodicidades cada 30 días desde la fecha de contratación. En caso de que el cliente pretendiera dar término anticipado a la contratación de los servicios de asistencia descritos en las condiciones de servicios de Multi Asistencia, deberá dar aviso de ello a través de la App Tenpo con al menos 30 días de anticipación a la fecha de inicio de la periodicidad que corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, la vigencia para efectos de la aplicabilidad y prestación de servicios contenidos en este producto, especialmente en cuanto al consumo de sus límites y cantidad de eventos establecidos, será anual y de acuerdo a 12 periodicidades mensuales, los cuales se contabilizarán a partir de la fecha de su contratación. En tal sentido, una vez transcurrido el plazo de las periodicidades indicadas, se renovarán

sucesivamente por un nuevo plazo equivalente anual y de acuerdo a 12 periodicidades mensuales los límites y cantidad de eventos definidos para dicho plazo.

IV. PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCIÓN DE LOS SERVICIOS Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La empresa de asistencia coordinará y prestará los servicios contratados detallados en las condiciones de servicios de Multi Asistencia de la siguiente forma:

El cliente deberá contactarse inmediatamente con la central de asistencia para realizar la solicitud de asistencia correspondiente a través de un llamado telefónico al número **+56 2 2340 7082** o al canal de comunicación digital de WhatsApp **+56 9 4357 1492** para facilitar la fase de requerimiento de atención, así como la coordinación del servicio solicitado.

Los encargados de la central de asistencia y/o de facilitar la experiencia del cliente a través del servicio de atención al cliente solicitarán los datos de identificación del mismo que sean necesarios para la coordinación del servicio requerido, tales como:

- Nombre completo.
- Rut
- Dirección
- Teléfono de contacto
- Correo electrónico

El encargado realizará, así mismo, las consultas básicas del origen de la avería o el motivo de la asistencia y de acuerdo con esto procederá con la coordinación del servicio requerido, en caso de ser procedente.

En el evento de que una avería o asistencia solicitada no fuera procedente de acuerdo con las condiciones de los servicios contratados de Multi Asistencia el encargado correspondiente informará al cliente los motivos por los que no es posible otorgar el servicio de asistencia.

V. ÁMBITO TERRITORIAL

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

Salvo aquellos servicios de carácter ilimitado, todas las prestaciones se realizarán dentro del radio urbano de las ciudades principales.

VI. DEFINICIONES

Para los efectos de los servicios de Multi Asistencia se entenderá por:

- a) Radio urbano: Comprende las principales ciudades del país propiamente tales –capitales regionales–, definidas por sus límites urbanos y máximo 20 Km. alrededor contados desde sus límites, siempre que sus rutas de acceso lo permitan (camino transitable por un automóvil).
- b) Capitales regionales: Se entiende por capitales regionales a las siguientes ciudades de Chile: Arica, Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Rancagua, Talca, Concepción, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique, Punta Arenas, Santiago.
- c) Vivienda amparada: Se entiende el lugar físico privado donde el cliente tiene su residencia particular habitual y cuya dirección fue informada previamente al contratar el servicio, considerando que la residencia es una unidad.
- d) Emergencia: Se considera emergencia a toda situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble, que impida su utilización cotidiana y/o ponga en riesgo la seguridad del mismo y de quienes le habitan, y/o impida la habitabilidad del mismo.

VII. SITUACIONES NO CONTEMPLADAS DENTRO DE LOS SERVICIOS

Los servicios de asistencia no serán prestados en las siguientes situaciones:

- a) Servicios que el Cliente haya concertado por su cuenta, sin dar aviso previo a la central de asistencia para la activación del servicio y posterior coordinación de su requerimiento.
- b) Servicios recibidos por el Cliente sin la coordinación previa de la central de asistencia.
- c) Cuando la persona que solicita el servicio no identifique al cliente titular que contrató los servicios de Multi Asistencia.
- d) Cuando la persona que solicite el servicio no proporcione información veraz y oportuna, y que, por su naturaleza, esto no permita atenderlo debidamente.
- e) Cuando por caso fortuito o fuerza mayor la empresa de asistencia se encuentre impedida de prestar los servicios de Multi Asistencia.
- f) Cuando el Cliente incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento y en las condiciones de los servicios de Multi Asistencia.
- g) Los provocados intencionalmente por el cliente.
- h) Los que tuviesen su origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, motín, huelga, desorden popular u otros que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- i) Los que tuvieren su origen o fueran consecuencia de terremoto, erupción volcánica, inundación u otros fenómenos similares de la naturaleza.

- j) Cualquier falla o daño preexistente al inicio de vigencia del producto.

La empresa de asistencia queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor se vea impedida de efectuar cualquiera de las prestaciones previstas en el producto, sin perjuicio de los eventuales y excepcionales reembolsos a que pudiere haber lugar, previa autorización, los que se pagarán contra presentación de los comprobantes de gastos respectivos que presente el cliente y hasta concurrencia de los límites que al efecto se estipulan en las prestaciones comprendidas en el producto. Esta alternativa solo será posible de acuerdo a la naturaleza de los propios servicios, es decir, aquellos que contemplen límite económico asociado.

VIII. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS

Respecto de los servicios de asistencia consistentes en servicios de reparación o mano de obra, en caso de desperfecto o daño ocasionado por el correspondiente servicio defectuoso el cliente podrá solicitar la garantía del servicio dentro de un plazo de 30 días hábiles contados desde la fecha en que se terminó la prestación del servicio. Para estos efectos, el cliente deberá contactarse dentro del plazo referido con la central de asistencia a través de alguno de los canales de comunicación disponibles, debiendo necesariamente entregar antecedentes y evidencias suficientes para la evaluación de la procedencia de la garantía del servicio, las que serán solicitadas al momento de la solicitud de garantía por el encargado de la central de asistencia.

En caso de que se determinara la procedencia del desperfecto o daño, se prestará nuevamente el servicio sin costo adicional para el cliente ni descuento de cantidad de eventos asociados al servicio requerido dentro del periodo de vigencia correspondiente.

IX. PROCEDIMIENTO ANTE SOLICITUD DE REEMBOLSO

Los eventuales reembolsos que puedan proceder serán de carácter excepcional, y sólo para los casos en que, por fuerza mayor, la empresa de Asistencia se vea impedida de prestar los servicios, como, asimismo, para el caso en que no se cuente con disponibilidad profesional para el cumplimiento de los servicios. La coordinación de los servicios en forma directa por el cliente deberá ser autorizada por la Compañía de Asistencia en forma previa.

El procedimiento de evaluación de reembolso, para los casos detallados en los servicios de asistencia comprendidos en Multi Asistencia, es el siguiente:

- Haber contactado previamente a la Central de Asistencia a fin de informar del hecho que activa alguno de los servicios detallados y haber sido autorizado a coordinar directamente los servicios ante imposibilidad de la Compañía de Asistencia por fuerza mayor.
- Toda documentación que respalde el gasto incurrido por el Cliente, deberá ser enviado en copia escaneada a la siguiente casilla de correo:

reembolsoschile@mawdy.com, dentro de los 5 días siguientes a que se haya incurrido en el gasto.

- Toda solicitud de reembolso deberá ser revisada y autorizada por el departamento a cargo de la evaluación.
- El plazo para el análisis y pago de reintegros será de 15 días hábiles como máximo, contados desde la fecha de recepción de la documentación en la casilla de correo indicada en el segundo punto.
- En caso de que un reembolso sea rechazado, se enviará motivo de rechazo a cliente mediante carta o correo electrónico, fundamentando por escrito la improcedencia del reembolso solicitado.
- Luego de autorizada la solicitud de reembolso, se hará efectivo el reintegro a través de transferencia electrónica a la cuenta bancaria del cliente, para lo cual se deberá informar el Banco, número de cuenta y datos del Cliente titular del servicio.

X. SELLO SERNAC

Este instrumento no cuenta con sello Senac.

XII. DERECHO A RETRACTO

El cliente podrá retractarse de la contratación del presente servicio sin necesidad de expresión de causa en el plazo de 10 días corridos desde la fecha de la contratación del mismo, sin haber hecho uso del mismo, a través de la App Tenpo.

XIII. DATOS SOCIEDADES INTERVINIENTES:

1. Razón Social: Sur Asistencia S.A.
Rut: 96.585.690-0
Domicilio: Avenida Apoquindo 4499, piso 7°, Las Condes, Stgo.
Representante Legal: Francisco Ross Lasierra
2. Razón Social: Tenpo Technologies SpA.
Rut: 77.005.409-5
Domicilio: Avenida Presidente Riesco 5711, oficina 804, Las Condes, Stgo.
Representante Legal: Javier Méndez Bañados

XIV. MANDATO DE PAGO

Confiero mandato a Tenpo Technologies SpA y /o a Tenpo Payments S.A. para que, por intermedio de sus representantes y actuando individual e indistintamente, realice en mi nombre todos los cargos y retiros de fondos que sean necesarios al efecto, desde mi cuenta de pago con provisión de fondos y/o mi tarjeta de crédito de la que soy titular en Tenpo Payments S.A. para efectuar el pago de las tarifas por el servicio contratado con Sur Asistencia S.A. En cumplimiento de lo anterior, Tenpo Technologies SpA y/o Tenpo

Payments S.A. podrán transferir dichos fondos y recibirlos en sus propias cuentas para luego pagarlos a Sur Asistencia S.A. En el evento que, por cualquier causa, los mandantes no pudieran efectuar los cargos correspondientes en dicho medio de pago, autorizo a estos para que se encuentren facultados a proceder al cobro en cualquier producto en el que se encuentren fondos o cupos para efectuar dicho pago.

XV. TÉRMINO DEL SERVICIO POR NO PAGO DE PRIMA

Sur Asistencia S.A podrá poner fin al contrato luego de 60 días mora en el pago de la prima previo envío de comunicación al cliente. La notificación se hará a la casilla de correo electrónico autorizada para dichos efectos por parte del cliente.

XVI. AUTORIZACIÓN PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Autorizo a Tenpo Technologies S.A. y a Sur Asistencia S.A. por si o a través de terceros, a recopilar y tratar los datos personales que he ingresado voluntariamente en esta plataforma, facultad que se extiende expresamente a sus sociedades relacionadas y a los proveedores contratados para la prestación de servicios de asistencia establecidos en este documento. Las sociedades mencionadas serán siempre responsables del debido cuidado de la información por este acto y según lo dispuesto en la Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y sus modificaciones, doy mi consentimiento y autorización expresa para que las sociedades puedan proceder a la transmisión o transferencia de todos o parte de los datos personales e información que declaro haber entregado voluntariamente a su disposición, a cualquier tercero prestadores de servicios que estuvieran ubicados en las Ciudades descritas en este documento para efecto de poder hacer efectivo los beneficios de las asistencias contratadas así como para almacenamiento de la información. La información podrá ser usada para (i) Proporcionar el servicio de asistencia contratado (ii) Contactarme y responder mis consultas (iii) Gestionar el servicio tras la emergencia (iv) Enviar comunicaciones publicitarias, ofertas y promociones ya se a través del correo electrónico o teléfono que dispuse (v) Evaluar y mejorar los productos de asistencia ofrecidos por Sur asistencia S.A. a través de desarrollos asociados a servicios, análisis de datos y estudios analíticos (vi) Evaluar y mejorar los servicios de asistencias (vii) Realizar operaciones propias del negocio tales como contabilidad, administración cumplimiento, monitoreo de riesgo y técnico, auditorias, facturación, cobros (viii) Dar cumplimiento a las obligaciones legales de Sur Asistencia S.A., únicamente para los propósitos indicados autorizo a Sur Asistencia S.A. para que pueda comunicar mis datos personales a sus proveedores y terceros colaboradores. Declaro conocer que mis derechos como titular de datos los puedo hacer efectivos de manera gratuita comunicándome al número telefónico de atención al cliente de Sur Asistencia S.A. indicado anteriormente en este instrumento.

