

Certificado
ASISTENCIA
ENEL **PLUS**

CERTIFICADO ASISTENCIA ENEL PLUS

Los Servicios de ASISTENCIA ENEL PLUS son otorgados por la empresa IGS (Servicios Integral Group Solution SPA), quien es el exclusivo responsable del cumplimiento de los términos y condiciones establecidos en el presente certificado.

Los servicios de la ASISTENCIA ENEL PLUS han sido diseñados para apoyar al beneficiario Cliente Titular o arrendatario en una situación donde más lo necesite.

Le recomendamos leer detenidamente este certificado y consultar en caso de dudas al fono (+562) 2944-9286.

DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN LA ASISTENCIA ENEL PLUS.

1. SERVICIOS DE PLOMERÍA POR EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de una avería imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua y/o sanitarias propias de la VIVIENDA DEL AFILIADO, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que requiera la necesidad inmediata de reparación e imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviará a la brevedad un técnico especializado que realizará las labores de urgencia, necesarias para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes de la VIVIENDA DEL AFILIADO 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.

Las instalaciones que correspondan a bienes comunes de inmuebles o de edificios regidos por el régimen de la ley de pisos o de propiedad horizontal o que son de propiedad de terceros, no se consideraran como pertenecientes a la vivienda o inmueble del AFILIADO aun cuando puedan estar situadas en su recinto.

1.1 Servicio Plomería - Cambio de Llave 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, IGS CHILE gestionará el envío de un técnico para llevar a cabo el cambio de la pieza.

1.2 Servicio Plomería - Destape de Cámara

En caso que el afiliado presente en su DOMICILIO una obstrucción en la evacuación de las aguas servidas, previa solicitud, IGS CHILE 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.

El servicio no considera:

1. Cámaras que no estén dentro del domicilio.
2. Cámaras que no estén a la vista (que no estén despejadas o se encuentren bajo tierra, cerámico, loza, etc.).
3. Pozos o fosas sépticas.

1.3 Servicio Plomería - Destape WC, Lavamanos, Tinas.

En caso que el afiliado tenga tapado el WC, lavamanos o tina, IGS CHILE gestionará el envío de un técnico para llevar a cabo el desbloqueo de estos ductos y normalizar su funcionamiento, siempre que las instalaciones lo permitan.

En el caso de las tinas, estas deben poseer un registro para acceder a la realización de los trabajos.

1.4 Servicio Plomería - Filtración Riego Automático.

En caso que el afiliado requiera solucionar problemas de filtraciones en el sistema de riego automático fijo de su domicilio, sólo para el jardín interior, IGS CHILE, a solicitud de éste, gestionará el envío de un técnico especializado para solucionar tal filtración a la vista.

El servicio de filtraciones de riego automático, no incluye:

- Compra de aspersores, Válvulas.
- Fuga de matrices.
- Compra de Timer u otro dispositivo de control de riego.
- Llaves de paso.
- Instalaciones de riego en el exterior del domicilio.
- Reparación de ningún tipo de bomba de riego, ni revisión ni mantención de pozos.
- Detección de fuga de agua.

1.5 Servicio Plomería - 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, IGS CHILE, previa solicitud, gestionará el envío de un técnico para la reparación de éstas. El servicio no se realizará en caso que la matriz se encuentre fuera del domicilio.

La fuga de agua debe estar previamente detectada y la matriz debidamente despejada para realizar los trabajos.

1.6 Servicio Plomería - Revisión de Presión de Agua.

En caso que el AFILIADO requiera revisar y graduar la presión de agua de las cañerías de su domicilio, IGS gestionará el envío de un técnico para realizar dicha labor.

1.7 Servicio Plomería - Sellado de Silicona a Baño y Cocina.

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

En el caso que el precio final por cualquiera de estos servicios exceda estos límites, el AFILIADO solo pagará a IGS la diferencia correspondiente, por lo que IGS descontará del precio final el límite aquí previsto.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE PLOMERÍA POR EMERGENCIA:

- La reparación de averías o fallas de cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua que no se encuentren dentro o no pertenezcan a la vivienda o inmueble afiliado.
- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda o inmueble del AFILIADO.
- El cambio o reposición de llaves de lavamanos, lavaplatos, tina y lavadero (éstas las aportará el AFILIADO a su gusto y elección).
- 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.

- Arreglo de canales y bajantes de agua exteriores de la VIVIENDA 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 sépticas.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios o condominios o en instalaciones de propiedad de la empresa sanitaria correspondiente.
- Trabajos de albañilería.
- Reparación de averías que se deriven de humedad o filtraciones.
- Cambio de llaves defectuosas producto del uso.

CONDICIONES DEL SERVICIO PLOMERÍA POR EMERGENCIA

El servicio aquí establecido se brindará:

- 2 eventos a Elección por año • 3.5 UF por Evento.

2. SERVICIO TÉCNICO EN ELECTRICIDAD POR EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la VIVIENDA AFILIADA, que corresponda al domicilio permanente del AFILIADO, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Este servicio se brindará en las redes internas del domicilio y en ningún caso a redes que pertenezcan a áreas comunes o instalaciones fuera de norma SEC o que no pertenezcan al plano original de la vivienda.

CONSIDERACIONES Y EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ELECTRICIDAD POR EMERGENCIA

- Los materiales cubiertos por la asistencia serán todos aquellos necesarios para reestablecer el perfecto suministro energía eléctrica en el domicilio tales como; enchufes, interruptores, automáticos, diferencial (siempre y cuando exista anteriormente en el domicilio) y soquetes. Todos los insumos o repuestos comentados anteriormente serán artículos de calidad y marca estándar que cumplan con certificación en el mercado y resuelvan el corte eléctrico, en el caso de que, el repuesto estándar necesario no exista en el mercado, el original deberá ser provisto por el cliente.
- No considera la reparación y/o reposición de averías propias de elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos.
- No considera la reparación de Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- No considera Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones de propiedad de la Empresa de Energía.
- No considera Cambio de automáticos en general o cualquier modificación en el plano original eléctrico que no cumpla con las normas SEC.

CONDICIONES DEL SERVICIO ELECTRICIDAD POR EMERGENCIA

El servicio aquí establecido se brindará:

- 2 Eventos al año • 3.5 UF por evento.

En el caso que el precio final por cualquiera de estos servicios exceda estos límites, el AFILIADO solo pagará a IGS la diferencia correspondiente, por lo que IGS descontará del precio final el límite aquí previsto.

3. SERVICIO TÉCNICO EN CERRAJERÍA EXTERNA POR EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa maliciosa que impida la apertura de la puerta principal de acceso peatonal a la VIVIENDA AFILIADA o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, y a solicitud del AFILIADO, se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta de la VIVIENDA AFILIADA.

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

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE CERRAJERÍA EXTERNA POR EMERGENCIA:

- La apertura, reparación y/o reposición de cualquier clase de cerraduras y/o puertas para el acceso directo a los bienes de uso común en copropiedades.
- La reparación y/o reposición de puertas y/o accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas, malacates.
- Apertura, reparación y/o reposición de cerraduras de bienes muebles tales como guardarropas, alacenas, closet, y externas secundarias o cualquier otra puerta que no sea la de acceso principal peatonal.
- Cerraduras eléctricas.
- Cambio de chapa por mal uso en cerrajería interna y externa.
- Portones eléctricos y sus componentes.
- Apertura, reposición o reparación de cerraduras de máxima seguridad o blindadas.
- Trabajos de albañilería o carpintería.
- En caso de cambio o reposición de la chapa para asegurar el correcto cierre del inmueble en su acceso principal peatonal, el servicio de asistencia no se hará cargo del costo de la chapa ya que esta deberá ser aportada por el Afiliado.

CONDICIONES DEL SERVICIO DE CERRAJERÍA EXTERNA POR EMERGENCIA

El servicio aquí establecido se brindará:

- 2 eventos al año • 3.5 UF por evento.

En el caso que el precio final por cualquiera de estos servicios exceda estos límites, el AFILIADO solo pagará a IGS la diferencia correspondiente, por lo que IGS descontará del precio final el límite aquí previsto. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

4. SERVICIO TÉCNICO EN VIDRIERÍA EXTERNA POR EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de un hecho imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de puertas o de ventanas exteriores y se genere una necesidad inmediata de reposición de vidrios, que formen parte del perímetro horizontal de la VIVIENDA AFILIADA, poniendo en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se enviará un técnico para

solucionar esa eventualidad, siempre y cuando las condiciones del día y la hora lo permitan.

El Servicio de Asistencia proveerá de un vidrio normal, transparente e incoloro, de un espesor de 3 a 4 milímetros., y que cumpla la función de proteger la vivienda.

El servicio no incluye modificaciones ni mejoras a las instalaciones tales como bisagras, marcos u otro elemento ajeno al propio vidrio.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE VIDRIERÍA POR EMERGENCIA:

- 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 perímetro horizontal de la vivienda.
- Roturas de vidrios por fenómenos naturales: Terremotos, Inundaciones, Temporales, Maremotos, Erupciones volcánicas, Caída de árboles o ramas, etc.
- Vidrios que a pesar de formar parte del perímetro horizontal de la VIVIENDA AFILIADA sean vitrales, color bronce u otro tinte, vidrios espejados, ahumado, foto-cromáticos, pigmentados, polarizados o similares, termo-paneles, vidrios laminados, templados o de seguridad; en cuyo caso se repondrá un vidrio normal transparente e incoloro, de un espesor de 3 a 4 mm y que cumpla con el propósito de resolver la emergencia.
- No se considerará emergencia un servicio solicitado posterior a 5 días de ocurrido el imprevisto. De esta manera el servicio quedará fuera de cobertura.
- El servicio no incluye instalación de vidrio en altura. Sólo se brindará esta asistencia en casos donde el vidrio pueda ser transportado e instalado por el interior de la edificación.

CONDICIONES DEL SERVICIO DE VIDRIERÍA POR EMERGENCIA

El servicio aquí establecido se brindará:

- 2 eventos al año • 3.5 UF por evento.

En el caso que el precio final por el servicio exceda estos límites, el AFILIADO solo pagará a IGS la diferencia correspondiente, por lo que IGS descontará del precio final el límite aquí previsto.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

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

5. ASISTENCIA REMOTA PARA PC Y MAC

5.1 Atención tecnológica las 24 horas del día

En caso que el afiliado lo requiera, se dará soporte telefónico en llamada in-bound en los siguientes casos:

- Limpieza de virus y software malicioso y espía.
- Ayuda para el manejo de control parental.
- Actualización y configuración de hardware y periféricos (tarjetas de video, tarjetas de red, monitores, discos, impresoras, cámaras, scanner, webcams, etc.)
- Acceso a internet, configuración de modem y routers, configuración wi-fi.
- Mantenimiento preventivo: eliminación de archivos temporales, limpieza de cookies.
- Puesta a punto y optimización de sistemas operativos o programas.
- Instalación y configuración de drivers, codecs.

En caso de que no se puedan solucionar problemas de instalación de sistemas operativos, reparaciones físicas, diagnósticos imposibles de realizar telefónicamente o vía remota, usuario que no tenga acceso a internet, reparación o configuración de hardware, se podrá coordinar el servicio por conexión y el cliente deberá asumir el costo del servicio.

CONDICIONES

El cliente podrá solicitar o agendar cuando necesite la Atención Tecnológica las 24 horas del día, los 365 días del año.

El servicio aquí establecido se brindará:

- Sin límite de UF por evento telefónico o remoto • Sin límite de eventos 24 x 7

5.2 Asistencia Remota al PC

Al momento que el afiliado lo necesite, podrá comunicarse al call center de IGS y solicitar la asistencia remota a PC; esto consiste en una conexión a través de internet entre el equipo del técnico y la PC del usuario para resolver algún tipo de problema que tenga la PC. Mediante la llamada, un técnico le dará las herramientas necesarias al afiliado para poder establecer dicha conexión entre ambas computadoras y así poder solucionar los problemas que le exponga el usuario.

Para el funcionamiento del acceso remoto es preciso disponer de acceso a internet en todos los equipos PC para los que se haya contratado el servicio. El funcionamiento del servicio requiere la descarga e instalación previa del software de acceso remoto en cada una de las unidades de PC para las que ha contratado el servicio.

Se sugiere la instalación del software (TeamViewer), cuya instalación estará a cargo y bajo la responsabilidad 100% del cliente usuario.

CONDICIONES

El cliente podrá solicitar o agendar cuando necesite la Asistencia remota al PC 24 X 7, los 365 días del año.

El servicio aquí establecido se brindará:

- Sin límite de UF por evento • Sin límite de eventos 24 x 7.

5.3 Instalación de Antivirus / Antispyware / Antimalware

El afiliado tendrá a disposición, la asistencia telefónica necesaria para solicitar la instalación de manera remota, de programas informáticos denominados Antivirus, con el objetivo de detectar o eliminar virus informáticos antes o después que estos ataquen el equipo. IGS ofrecerá técnicos especialistas y actualizados para brindar un servicio más avanzado, siendo capaz, de otorgar una asistencia más completa que pueda apoyar al cliente que tenga equipos afectados por Spyware, Malware o Virus convencionales.

En el caso de instalación y configuración de aplicaciones informáticas. El usuario deberá asumir la responsabilidad por el costo y las licencias de uso de dicho software y se instalará únicamente software original. Está permitido el uso de trial o licencias de prueba.

CONDICIONES

El cliente podrá solicitar la Asistencia para Instalación de Antivirus / Antispyware y Antimalware, las 24 horas del día, los 365 días del año.

El servicio aquí establecido se brindará:

- Sin límite de UF por evento • Sin límite de eventos 24 x 7.

5.4 Información sobre adquisición de Hardware y Software.

IGS otorgará asesoría en la adquisición de Hardware (elementos físicos tangibles) y Software (equipo lógico intangible) licenciado y original; y brindará referencias de centros autorizados para adquisición de los productos antes descritos a mejor costo y con factura de venta. Los gastos de adquisición estarán a cargo del afiliado/usuario e IGS nunca será responsable por el uso y garantía de las compras realizadas por el cliente.

CONDICIONES

El cliente podrá solicitar vía telefónica cuando necesite Información sobre adquisición de Hardware y Software, las 24 horas del día, los 365 días del año.

El servicio aquí establecido se brindará:

- Sin límite de UF por evento • Sin límite de eventos 24 x 7.

6. ASISTENCIA ELECTRICISTA PARA MANO DE OBRA

El cliente podrá agendar cuando requiera la mano de obra de un técnico electricista, para efectuar cualquiera de los siguientes trabajos:

- Cambio de diferenciales.
- Tablero.
- Cambio de automáticos.
- Cambio de interruptores.
- Chequeo Eléctrico Preventivo.

Este servicio se brindará en las redes internas del domicilio y en ningún caso a redes que pertenezcan a áreas comunes o que no pertenezcan al plano original de la vivienda.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ELECTRICISTA PARA MANO DE OBRA:

- La reparación y/o reposición de averías propias de: elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos.
- La reparación de electrodomésticos.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones de propiedad de la Empresa de Energía.
- Cualquier modificación en el plano original eléctrico o que no cumpla con las normas SEC.

CONDICIONES DEL SERVICIO TÉCNICO ELECTRICISTA PARA MANO DE OBRA

El servicio aquí establecido se brindará:

- 2 eventos a elección por año • 3,5 UF por evento.

7. SERVICIO TÉCNICO PARA INSTALACIONES

El cliente podrá solicitar o agendar cuando necesite, la mano de obra de un técnico para efectuar la instalación de luminarias o lámparas, cuadros, tomas de corriente, tv rack y/o cortinas dentro de su domicilio.

La instalación de luminarias o lámparas y tomas de corriente, se llevará a cabo siempre que existan las condiciones necesarias para su instalación y que estén dentro de la norma SEC, vale decir, existencia de arranques eléctricos y cableados en general y que estén dentro los montos y límites de cobertura.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO TÉCNICO PARA INSTALACIONES

- La creación de arranques eléctricos o cableados para la instalación de luminaria.
- La mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.
- Instalaciones a una altura superior de 2.5 metros, si el cliente necesita instalar a una altura mayor, deberá proveer los elementos necesarios para realizar el servicio correctamente.
- Instalaciones en cableados fuera de norma o plano eléctrico original de la vivienda (norma SEC).
- Instalaciones de muebles tales como: estantería, repisas, muebles de cocina colgantes o baño y espejos.
- Instalaciones de cortinas eléctricas.
- Realizar refuerzos en muros o cielos.
- Reparación ni adaptación de cortinas ni su soporte.

CONDICIONES DEL SERVICIO DE INSTALACIONES

El servicio aquí establecido se brindará:

- 2 eventos a elección por año • 2,5 UF por evento.

8. SERVICIO TÉCNICO PARA ARMADO DE MUEBLES NUEVOS

Contempla la mano de obra para realizar el armado de algún mueble nuevo que haya adquirido. Para esto, IGS enviará un técnico para realizar la tarea del armado de muebles dentro de la vivienda del cliente, previa autorización del cliente y que estén dentro los montos y límites que se señalan más adelante.

Los muebles respecto de los cuales se puede requerir el servicio son aquellos que en su compra adjuntaron un instructivo o catálogo original de armado o bien que sea provisto exclusivamente por el cliente, o que son de complejidad su instalación.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ARMADO DE MUEBLES

- Muebles antiguos o viejos, es decir, que tengan más de 1 año de antigüedad o que se vean gastados o con daños visibles.
- Traslados de muebles armados dentro o fuera de la casa.
- Instalación, anclaje o montaje del mueble armado en algún punto de la vivienda del cliente.
- Mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.

CONDICIONES DEL SERVICIO DE ARMADO DE MUEBLES

El servicio aquí establecido se brindará:

- 2 eventos a elección por año • 2,5 UF por evento.

9. SERVICIO TÉCNICO PARA MANTENCIÓN DE CALEFÓN O CALDERA, TERMO ELÉCTRICO Y/O CALEFACCIÓN A GAS EMPOTRADA A LA PARED

IGS realizará la coordinación y envío de un técnico especialista de la red de prestadores de servicios, para la mantención preventiva de cualquiera de los artefactos mencionados en el encabezado. Este servicio incluye la mano de obra, de existir excedentes estos deben ser asumidos por el afiliado con pago directamente al prestador en el domicilio.

CONSIDERACIONES Y EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE MANTENCIÓN

- Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.
- El servicio comprende la mantención preventiva del artefacto.
- La mantención no incluye repuestos
- No incluye reparación del artefacto.
- La asistencia comprende artefactos de uso doméstico, no industrial.
- Si la mantención no puede ser realizada en el domicilio, el traslado o flete del artefacto al servicio técnico del prestador, debe ser asumido por el cliente.

CONDICIONES DEL SERVICIO DE MANTENCIÓN DE CALEFÓN O CALDERA, TERMO ELÉCTRICO Y/ CALEFACCIÓN A GAS EMPOTRADA A LA PARED.

El servicio aquí establecido se brindará:

- 2 eventos a elección por año • 2,5 UF por evento.

En el caso que el precio final por el servicio exceda estos límites, el AFILIADO solo pagará a IGS la diferencia correspondiente, por lo que IGS descontará del precio final el límite aquí previsto.

Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

El valor anterior incluye el costo de las herramientas del técnico para la realización de la mantención, traslado del operario y mano de obra.

10. COORDINACIÓN Y AGENDAMIENTO PARA SERVICIOS DE MUDANZA

El afiliado podrá solicitar en el momento que lo requiera, la coordinación y agendamiento del servicio de mudanza de los bienes que se encuentren dentro de su domicilio con alguno de los proveedores de la red de IGS.

CONSIDERACIONES EXCLUSIONES PARA LA COORDINACIÓN Y AGENDAMIENTO PARA SERVICIOS DE MUDANZA

- Este servicio solo cubre la coordinación de la mudanza, por tanto, el afiliado deberá costear los gastos correspondientes a la mudanza como tal.
- El cliente titular deberá solicitar el servicio con un mínimo de 48 horas de anticipación y queda sujeto a la disponibilidad de los prestadores.

CONDICIONES

El servicio aquí establecido se brindará:

- Sin límite de Eventos.

11. COORDINACIÓN Y AGENDAMIENTO PARA SERVICIO DE MANTENCIÓN DE EQUIPO DE AIRE ACONDICIONADO.

El afiliado podrá solicitar sin costo, en el momento que requiera, la coordinación y agendamiento para el servicio de mantención de equipos de aire acondicionado, que se encuentren dentro de los proveedores de la red de IGS. Los costos asociados a la visita y mantención serán a cuenta del cliente.

CONDICIONES PARA LA CONTRATACIÓN DE LA ASISTENCIA ENEL PLUS

La edad mínima de ingreso del cliente titular es 18 años cumplidos.

No son objeto de los SERVICIOS descritos en el presente certificado, las situaciones de asistencias que se presenten por las siguientes causas:

- a) Cuando el solicitante no pueda identificarse como Afiliado de la ASISTENCIA ENEL PLUS.
- b) Que el Afiliado se encuentre suspendido del Servicio de la ASISTENCIA ENEL PLUS.
- c) Que el solicitante incumpla cualquiera de las obligaciones y condiciones indicadas en el presente Certificado.
- d) También quedan excluidas las situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de: huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamiento, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor y explosiones por manipulación ilegal de gases o dinamita.
- e) Las solicitudes de servicio que sean consecuencia directa de terremotos o sismos, actuaciones culpables del Afiliado.
- f) Cualquier servicio que sea contratado directamente por el Afiliado, sin previo acuerdo o comunicación con IGS.
- g) Cuando el Afiliado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio de asistencia solicitada.
- h) Las solicitudes de servicios provocados intencionalmente por el Afiliado.
- i) Los servicios de EMERGENCIA HOGAR sólo se prestarán en el lugar de VIVIENDA del AFILIADO. Se excluyen locales comerciales, oficinas, y otras viviendas de propiedad del AFILIADO que no sea el inmueble AFILIADO.
- 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) 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, sismos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- n) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- ñ) Cuando los daños hayan sido causados por autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, registro, aseguramiento o para rescate.
- o) Queda entendido que en caso de que el AFILIADO establezca su vivienda en un lugar distinto al territorio chileno, la relación entre IGS y el AFILIADO se tendrá por extinta, con lo cual IGS se verá liberada de su obligación de prestar los

servicios contemplados en el presente contrato.

p) Recubrimientos de acabados de pisos, paredes y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, volcánita, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.

Los siguientes trabajos no se incluirán como parte de un servicio de emergencia, plomería, electricidad, y cerrajería:

a) Demoliciones, apertura de zanjas para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad.

b) Repello o retape de zanjas en cemento, para paredes, pisos y placas.

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.

En caso que el costo del servicio de asistencia exceda el monto establecido para cada SERVICIO, el excedente será cubierto por el mismo titular, e IGS informará al cliente titular esta condición.

IGS queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor le sea imposible prestar las acciones de asistencia prescritas en estas condiciones generales, sin perjuicio de las indemnizaciones a que hubiere lugar.

IGS se reserva el derecho de admisión para la contratación de las Asistencia ENEL.

PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DE ASISTENCIA

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

AFILIADO que requiera del servicio se comunicará con IGS al siguiente número telefónico: **(+562) 2944-9286**.

El AFILIADO entregará al funcionario de IGS que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarla 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.

Queda entendido que el personal de IGS únicamente prestará los SERVICIOS a las personas que figuren como AFILIADOS en la última lista de AFILIADOS activos que ENEL entregó a IGS CHILE previamente, sin embargo, si el Afiliado se identifica como Afiliado de ENEL y que adquirió la asistencia, se prestará la coordinación de la asistencia, y se validará con ENEL la existencia de este usuario que no está en la base entregada.

Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, prestará al AFILIADO los SERVICIOS solicitados de forma inmediata como emergencia y/o programado/agendado de común acuerdo con el AFILIADO si este último así lo requiera, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso de que el AFILIADO no cumpla adecuadamente con los requisitos anteriores, IGS no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente contrato.

DEFINICIONES APLICABLES A LA ASISTENCIA ENEL PLUS:

AFILIADO: Es la persona natural que ha contratado y pagado los SERVICIOS de ASISTENCIA ENEL PLUS que presta IGS.
SERVICIOS: Los servicios contemplados en el producto que haya sido contratado por el AFILIADO a través de la ASISTENCIA ENEL PLUS y cuyas definiciones se incluyen en el presente certificado.

SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo hecho ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el cuerpo del presente certificado, que den derecho a la prestación de alguno de los SERVICIOS de ASISTENCIA ENEL PLUS.

EVENTO: Es una SITUACIÓN DE ASISTENCIA reportada por el AFILIADO que da derecho a la prestación de uno de los SERVICIOS, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente certificado.

FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los SERVICIOS estarán a disposición de los AFILIADOS.

EQUIPO TÉCNICO: El personal asistencial apropiado que por cuenta de IGS esté gestionando los SERVICIOS a los AFILIADOS de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente certificado.

VIVIENDA AFILIADA: Una unidad habitacional uso exclusivo casa-habitación, previamente registrada en la base de datos de ENEL como domicilio particular del AFILIADO, a la cual se entregarán los SERVICIOS de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente certificado.

MONTO POR EVENTO: Es el costo máximo que será cubierto por IGS, cuando efectúa un SERVICIO. Si el valor de la prestación es superior a este MONTO POR EVENTO, la diferencia será a cargo del AFILIADO. En cualquier caso, el Afiliado siempre será notificado con anticipación a la prestación del servicio si existen costos no cubiertos por la asistencia, de forma tal que el servicio se efectúe con plena conformidad del AFILIADO.

PROVEEDOR: Es el EQUIPO TÉCNICO de IGS, o subcontratado por IGS, apropiado para prestar los SERVICIOS al AFILIADO de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente certificado.

PC: ordenador, netbook, notebook u ordenador de escritorio.

MASCOTA: Es el animal **Perro o Gato**, que viva en una misma vivienda, que este registrado clínicamente y tenga mínimo la primera vacuna registrada en el Carnet médico, máximo de una mascota por asistencia contratada. Éste podrá gozar de todos los servicios a los que tiene derecho, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente.

VIGENCIA DEL SERVICIO

Los servicios contratados podrán ser solicitados cuando la ocurrencia que origina la solicitud se haya generado posterior a 20 días contados desde la aceptación de la venta y se extenderán hasta el que el contratante manifieste su voluntad de renuncia o hasta que este mantenga tres cuotas impagas, instancia en la cual el servicio será dado de baja automáticamente.

OBTENCIÓN DE LA BOLETA DE VENTA

Los clientes pueden solicitar su boleta por el pago mensual de la asistencia, enviando un mail a asistenciaenel@igroupsolution.com, y la recibirá por el mismo medio en un plazo máximo de 24 horas.

TARIFA Y FORMA DE PAGO DEL SERVICIO

La tarifa corresponde a UF 0,21 con IVA que será cargada al valor de la UF del día de la emisión del cargo, en pesos chilenos (CL) y será cobrado mensualmente a través de su cuenta de energía eléctrica de ENEL, en el número de cliente ya consignado. Si usted NO mantiene cobros asociados a este servicio de ENEL, este certificado y su correspondiente venta no son válidos.

La Asistencia Enel es intermediada por Procapital Servicios SpA, domiciliado para estos efectos en Av. Nueva de Lyon 96 Of 404 Piso 4, Comuna de Providencia, y la cobertura es otorgada por Servicios Integral Group Solutions SpA domiciliado en Isidora Goyenechea 2800 Of. 2502, comuna de Las Condes, Santiago, Región Metropolitana.