

# Servicio Asistencia

## Vías Chile entre Autopisa Central y 3fixes

### Cuadro Resumen

Asistencia Vial Autopase	Límite por evento UF	Top Anual de Eventos
<b>Asistencia al vehículo por emergencia</b>		
Remolque, grúa o transporte por accidente o avería en caso de avería dentro de las autopistas concesionadas por VíasChile.	2 Eventos	30 km
Auxilio Vial: cambio de neumáticos, apertura de puertas por pérdida de llaves, abastecimiento de combustible, paso de corriente.	2 Eventos a elección	Dentro de radios urbanos
<b>Asistencia al vehículo programado</b>		
Grabado de patente en vidrio, espejos y emblemas.	1 Evento	Sin tope
Recarga de extintor	1 Evento	Sin tope
Lavado de vehículo (el segundo evento puede ser utilizado 30 días después de utilizado el primer servicio)	2 Eventos	UF 1
Chofer de reemplazo para revisión técnica o mantención de vehículo.	1 Evento	UF 1
Chofer de reemplazo para las llaves	1 Evento	UF1
Compra confiable (auto usado) Servicio de precompra, incluye revisión de:		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Motor</li> <li>2. Neumáticos</li> <li>3. Frenos</li> <li>4. Electricidad (Sistema eléctrico)</li> <li>5. Carrocería</li> </ol>	1 Evento	Sin tope
Emisión de certificado de anotaciones vigentes	1 Evento	UF 1
Limpieza simple de tapiz (No incluye techo)	1 Evento	UF 1
Instalación de GPS (El dispositivo debe ser aportado por el afiliado), este servicio puede ser utilizado a partir del 3° de contratada la asistencia.	1 Evento	UF 1

# Servicio Asistencia

## Vías Chile entre Autopisa Central y 3fixes

---

### 1. ASISTENCIA VIAL

#### 1.1 SERVICIO DE REMOLQUE VEHICULAR

EL titular tendrá derecho a solicitar el traslado en grúa de su vehículo, cuando haya presentado alguna falla mecánica o accidente dentro de las autopistas de Abertis, que le imposibilite circular de forma autónoma.

#### Compra Confiable (auto usado)

Servicio de Precompra, incluye revisión de:

- 1.- Motor
- 2.- Neumáticos
- 3.- Frenos
- 4.- Electricidad (Sistema Eléctrico)
- 5.- Carrocería

#### Consideraciones del servicio de Remolque Vehicular:

- Remolque del vehículo hasta el taller mecánico más cercano o el lugar que el cliente indique hasta un máximo de 30 KMS desde donde fue asistido el cliente
- En caso de que el trayecto supere los 30 KM, la diferencia del costo debe ser asumido por el cliente
- El servicio de Remolque será prestado sólo en radio urbano
- El servicio estará disponible para el cliente los 365 días del año 24 x 7
- El servicio de remolque es para vehículos de uso particular, sin carga, sin pasajeros, de hasta 10 años de antigüedad
- Si la avería o daño del vehículo no permite subirlo a una grúa estilo cama o ser levantado por una grúa estilo pluma, la maniobra de rescate será a costo del cliente, el traslado será cubierto por el servicio de asistencia

#### CONDICIONES PARTICULARES

El servicio aquí establecido se brindará bajo las siguientes condiciones:

- 30 KM de cobertura.
- 2 Eventos por año de vigencia.

#### 1.2 ASISTENCIA AUXILIO VIAL

En caso del titular requerir alguno de los siguientes servicios, podrá comunicarse a la línea de emergencia y solicitar los siguientes servicios:

- Cambio de Neumáticos
- Apertura de puerta en caso de quedarse dentro del vehículo
- Abastecimiento de combustible (hasta 10 litros)
- Paso de corriente de batería.

# Servicio Asistencia

## Vías Chile entre Autopisa Central y 3fixes

---

### Consideraciones del servicio de la Asistencia AUXILIO VIAL

- El vehículo debe encontrarse a más de 5 KM de su domicilio.
- Para el servicio de cambio de neumático, el cliente deberá proveer la rueda de repuesto en buen estado para ser reemplazado, en caso de no estarlo, podrá ser coordinado el servicio de remolque del vehículo
- Para el servicio de apertura de puerta, el cliente deberá demostrar que el vehículo es de su propiedad antes del que el proveedor haga entrega de las llaves
- El servicio de apertura de vehículo considera abrir sólo una puerta, por la que se pueda recuperar las llaves
- Para el servicio de abastecimiento de combustible, será llevado hasta un máximo de 10 litros de bencina o Diésel, esta debe ser pagada por el cliente al proveedor antes de que sea suministrado al vehículo
- Para el servicio de Paso de Corriente, de no funcionar, el cliente podrá solicitar el remolque del vehículo como otro evento

### CONDICIONES PARTICULARES

El servicio aquí establecido se brindará bajo las siguientes condiciones:

- Sin límite de UF por evento
- 2 Eventos a elección por año de vigencia.

## 2. COMPRA CONFIABLE

### 2.1- ORIENTACIÓN PRE-COMPRA (REVISIÓN PRESENCIAL)

Este servicio está orientado a aquellas personas que deseen adquirir un vehículo usado. El servicio consiste en un chequeo completo del vehículo donde se analizan más de diversos puntos de forma visual.

**Que incluye el asesoramiento visual:**

- Motor
- Frenos
- Luces
- Electricidad (Sistema Eléctrico)
- Carrocería (Daños evidentes o mal reparados, pintura y oxido)

**Prueba de manejo para detectar posibles problemas de:**

- Partida y sonido del motor
- Dirección Frenos
- Amortiguación
- Funcionamiento de los instrumentos (Velocímetro, tacómetro, medidores, etc.)

**Consideraciones y exclusiones del servicio de asesoramiento presencial**

# Servicio Asistencia

## Vías Chile entre Autopisa Central y 3fixes

---

- Esta asistencia considera solo chequeos preventivos visuales
- Si el cliente posterior al chequeo desea realizar alguna reparación o mantención, no estará cubierto por la asistencia y se trataría entre el titular y el taller
- El servicio de asistencia no se hace responsable de posibles fallas que pudiese presentar vehículo posterior a la asesoría
- El servicio no aplica para autos o motos que haya sido adulterado el modelo, ejemplo; Vehículos transformados para competición
- El lugar de venta del vehículo debe ser autorizado para la comercialización de automóviles

### CONDICIONES PARTICULARES

El servicio aquí establecido se brindará bajo las siguientes condiciones:

- Sin límite de UF por evento
- 1 Evento por año de vigencia

### 2.2- EMISIÓN DE CERTIFICADO DE ANOTACIONES VIGENTES

El titular podrá solicitar la obtención del certificado de anotaciones vigente para vehículos motorizados digital, dicho certificado está orientado a personas naturales o jurídicas que compraron o están interesadas en comprar un vehículo usado, para esto deben conocer la placa patente única.

El Servicio aquí establecido se brindará:

- 1 Evento anual
- 1,0 UF Tope anual

### 2.3- LIMPIEZA SIMPLE TAPIZ

El titular podrá hacer uso de este beneficio concurriendo con su automóvil a cualquier servicio indicado por IGS donde se realizará lavado simple de la tapicería. No incluye la limpieza de techo del vehículo. Si el monto excede lo pactado, la diferencia será de cargo del titular e IGS

El Servicio aquí establecido se brindará:

- 1 Evento anual
- 1,0 UF Tope anual

### 2.4- INSTALACIÓN DE GPS

El titular podrá solicitar la instalación del dispositivo GPS en su vehículo motorizado de uso particular, el servicio será realizado por un técnico de la red de IGS, sin costo para el titular previa coordinación con IGS. El dispositivo y kit de instalación debe ser provisto por el cliente, el servicio solo incluye la mano de obra para la instalación.

El Servicio aquí establecido se brindará:

# Servicio Asistencia

## Vías Chile entre Autopisa Central y 3fixes

---

- 1 Evento anual
- 1,0 UF Tope anual

### 3. ASISTENCIA AL VEHÍCULO PROGRAMADO

#### 3.1 CHOFER DE REEMPLAZO PARA REVISIÓN TÉCNICA O MECÁNICA PREVENTIVA.

En caso de que el titular necesite realizar la revisión técnica del vehículo o tenga una cita programada a un taller mecánico por falla, IGS pondrá a su disposición un Chofer que se encargará de trasladar el vehículo ida y vuelta.

#### Consideraciones del servicio de CHOFER DE REEMPLAZO PARA REVISIÓN TÉCNICA O MECÁNICA:

- 20 KM desde el punto de entrega del vehículo hasta el taller o planta de revisión técnica y viceversa.
- Solo radio urbano.
- La fecha y hora para la revisión técnica o revisión en taller mecánico debe ser coordinada por el cliente
- El cliente debe solicitar el servicio con al menos 24 horas de anticipación
- Para ser trasladado el vehículo, debe contar con la siguiente documentación vigente:
- Revisión técnica, SOAP, Permiso de Circulación, Padrón
- El vehículo debe estar funcionado y en buen estado, que no ponga en riesgo la integridad física del conductor
- El cliente debe proveer el dinero del costo de la revisión técnica al proveedor en efectivo o transferencia electrónica, previo a retirarse del domicilio en dirección a la PRT
- En caso de que la espera para la REVISIÓN TÉCNICA o visita al taller mecánico por MECÁNICA PREVENTIVA sea superior a 2 horas, el cliente deberá pagar el excedente del tiempo, precio por cada una (1) hora de espera \$5.000, este excedente debe ser pagado directo al proveedor una vez finalizado el servicio, el cliente puede decidir si acepta o no que el conductor permanezca en el lugar, de no aceptar deberá dirigirse al recinto para continuar en la espera y retirar el vehículo.
- El servicio puede ser coordinado 24/7 sujeto a la fecha y hora agendada por el titular con la PRT (Planta de revisión técnica) o TALLER MECÁNICO
- El servicio no aplica para vehículos que no sean propiedad del titular de la asistencia

#### 3.2 SERVICIO DE CONDUCTOR DE REEMPLAZO

En caso de estar el cliente imposibilitado para conducir el vehículo por ingesta de alcohol, involucrando con ello riesgo de accidente, el servicio de asistencia proporcionará, a su propio cargo, un conductor profesional para conducir el vehículo, con o sin sus ocupantes que no exceda la capacidad máxima de pasajeros indicada en las características del vehículo, el traslado será hasta el domicilio habitual del cliente o donde el desee siempre que éste se encuentre dentro del ámbito territorial cubierto por el servicio.

Este servicio se entregará previa autorización del dueño del vehículo a conducir, para lo cual se dejará grabada la solicitud y dicho salvoconducto. Por otro lado, se dejará constancia de los artículos y/o daños preexistentes del vehículo al momento de ser recibido

# Servicio Asistencia

## Vías Chile entre Autopisa Central y 3fixes

---

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 estos.

- Ámbito territorial del servicio Capitales provinciales de Chile con un radio máximo de 20 kms. Desde las plazas de armas. Incluye todas las comunas de la Región Metropolitana.
- Destinos incluidos 1 origen, 1 destino.
- Horario del servicio Continuo.
- Duración máxima del servicio 60 minutos.
- Tiempo máximo de espera chofer 10 minutos.
- Solicitud previa / agendamiento 3 horas.
- Tarifa por Km. en exceso de servicio \$ 900 IVA incluido por km. adicional en exceso de 20.
- Tarifa por minutos en exceso de servicio \$ 2.500 IVA incluido cada 15 minutos o fracción.
- Fechas excluidas en el servicio Fiestas Patrias (18 y 19 septiembre), Navidad (24 y 25 diciembre) y
- Año Nuevo (31 diciembre y 1 enero), incluyendo festivos adicionales que se agreguen a las mismas.

### 3.3- GRABADO DE PATENTES

En caso de que el titular necesite realizar el grabado de su patente en su vehículo, IGS pondrá a su disposición un proveedor de la RED IGS facultado para la prestación del servicio. Este es un sistema a base de un químico "ácido", dejando grabado el número de la patente del auto en todos los vidrios de forma eterna, entonces el incentivo al robo será nulo, ya que para poder vender el auto robado lo primero que hace un delincuente es cambiar la patente, en este caso tendría que cambiar también todos los vidrios grabados. El sistema está recomendado por compañías afiliadoras y carabineros frente al aumento de robos de vehículos en el último tiempo. Nuestro servicio está orientado a todos los dueños de vehículos que no cuentan con el tiempo suficiente para poder acercarse a un centro de grabado de patente o no conoce algún lugar físico. Nuestros prestadores: "Grabado de Patentes".

#### Consideraciones y exclusiones del servicio:

- El servicio aplica solo en radio urbano.
- El grabado es por medio de aplicación de ácido sobre el vidrio o espejo.
- El cliente deberá asistir con el vehículo al taller del prestador para la realización del grabado

### 3.4 LAVADO DE AUTO

El titular podrá hacer uso de este beneficio concurriendo con su automóvil a cualquier servicio de lavado o contactar a empresas o particulares para que se dirijan a su domicilio para entregar el Servicio, donde se entregue boleta para su posterior reembolso. Para ello, el titular deberá entregar el documento original para posteriormente proceder con la devolución en un plazo no superior a 10 (Diez) días hábiles. Si el monto excede lo pactado, la diferencia será de cargo del titular e IGS devolverá el tope de la cobertura.

# Servicio Asistencia

## Vías Chile entre Autopisa Central y 3fixes

---

El segundo evento puede ser utilizado 30 días después de utilizado el primer servicio.

### CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

- 2 Eventos anuales.
- 1 UF Tope anual por evento.

### 3.4 CARGA DE EXTINTOR

El titular podrá solicitar la recarga de un extintor de hasta 1 KG, cubierto por la asistencia. El titular podrá solicitar anualmente la recarga en caso de no haber sido usado. El cambio de polvo del extintor se realizará siempre y cuando haya caducado y el técnico recomiende que es necesario.

### Condiciones Particulares del Servicio Extintor

El Servicio aquí establecido se brindará:

- 1 Evento anual
- 1,0 UF Tope anual

### PRINCIPALES EXCLUSIONES GENERALES

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

1. Cuando el solicitante no pueda identificarse como titular de la ASISTENCIA VÍAS CHILE.
2. Que el titular se encuentre suspendido del Servicio ASISTENCIA VÍAS CHILE.
3. Que el solicitante incumpla cualquiera de las obligaciones y condiciones indicadas en el presente Certificado.
4. 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.
5. Las solicitudes de servicio que sean consecuencia directa de actuaciones culposas del titular.
6. Cualquier servicio que sea contratado directamente por el titular, sin previo acuerdo o comunicación con IGS.
7. Cuando el titular no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio de asistencia solicitada. Las solicitudes de servicios provocados intencionalmente por el titular.
8. 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.
9. Daños por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
10. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los servicios.

## Servicio Asistencia

### Vías Chile entre Autopisa Central y 3fixes

---

11. Cuando los daños hayan sido causados por autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, registro, aseguramiento o para rescate.

12. Queda entendido que en caso de que el titular establezca su vivienda en un lugar distinto al territorio chileno, la relación entre IGS y el titular se tendrá por extinta, con lo cual IGS se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente contrato.

13. En caso de que el costo del uso de los servicios exceda el monto establecido, el excedente será cubierto por el titular.

14. 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.

#### **Noveno: Proceso general de solicitud del servicio de asistencia**

En caso de que un titular requiera de los servicios, se procederá de la siguiente forma: titular que requiera del servicio se comunicará con IGS al siguiente número telefónico: **(+56) 2 2611 5454.**

El titular entregará al funcionario de IGS que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como titular, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta de la vivienda o su propia ubicación; un número telefónico en el cual se le pueda ubicar; descripción del problema, tipo de asistencia que requiera, etc.

Queda entendido que el personal de IGS únicamente prestará los servicios a las personas que figuren como titular en la última lista de clientes activos que VÍAS Chile entregó a IGS CHILE previamente, sin embargo, si el cliente se identifica como cliente titular de VÍAS Chile y que adquirió la asistencia, se prestará la coordinación de la asistencia, y se validará con VÍAS Chile posteriormente la existencia de este usuario que no está en la base entregada.

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

En caso de que el titular 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.