



Certificado de Asistencia *727

NOMBRE PRODUCTO: Asistencia *727 Entel
VALOR MENSUAL: \$2.990 (IVA incluido)
VALIDEZ: Mensual acorde se cargue y pague el valor mensual

ACEPTACIÓN DE CONDICIONES

1. Los servicios de asistencia descritos a continuación serán entregados por la compañía **AXA**. Los servicios contemplados en el presente certificado se entenderán aceptados con la sola afirmación del beneficiario una vez que Entel PCS haya procesado la solicitud de contratación del servicio.
2. **El Beneficiario** contratante de este certificado declara conocer que el servicio de asistencia es contratado de forma voluntaria.
3. **El Beneficiario** autoriza el tratamiento de datos personales contenidos en este certificado de acuerdo a lo dispuesto en el art. 4 de la ley 19.628.
4. **El Beneficiario** acepta que, si no pudiera pagar el valor mensual, se entenderá que esta desistiendo de este servicio.
5. **El Beneficiario** declara conocer y aceptar las condiciones de la Asistencia *727 que se especifican en este certificado de asistencia entregado al momento de la contratación.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE COBERTURAS

La Asistencia *727 considera una multiasistencia la cual será coordinada y brindada por AXA, quienes pondrán a la disposición de los beneficiarios una plataforma operativa las 24 horas y los 365 días del año, a la cual el beneficiario podrá llamar al *727 desde celular Entel, para solicitar cualquiera de los servicios que se mencionan a continuación:

Coberturas	Límites máximos
Asistencia Vial	
Remolque o transporte del vehículo ante accidente o avería, hasta	UF 8 hasta 4 eventos
Servicio de reparación in situ (carga de batería, cambio de neumático, envío de combustible (combustible a cargo del beneficiario) y apertura del vehículo), hasta	UF 4 hasta 6 eventos al año
Asistencia Salud	
Consulta nutricional presencial, hasta	1 evento al año
Descuento en Farmacia, hasta	\$10.000
Limpieza dental preventiva, hasta	1 evento al año
Asistencia Hogar	
Cerrajería, hasta	UF 4 hasta 8 eventos al año
Vidriería, hasta	
Plomería, hasta	
Electricidad, hasta	
Asistencia Mascotas	
Hotel para mascota por viaje dueño hasta 10 días, hasta	1 evento al año
Atención veterinaria en caso de enfermedad o accidente, hasta	UF 2 y 1 evento al año
Descuento en tienda de accesorios	Si





DESCRIPCION DE LAS COBERTURAS DE ASISTENCIA *727:

A. GLOSARIO

- a) **ENTEL PCS:** Entel PCS Telecomunicaciones S.A.
- b) **AXA:** Compañía de Asistencia que brinda el soporte de los servicios.
- c) **BENEFICIARIO:** Se refiere a los clientes de ENTEL PCS que pueden solicitar y hacer uso de los servicios de Asistencia *727 contratados.
- d) **TITULAR:** Beneficiario principal de ENTEL PCS que ha contratado la Asistencia *727.
- e) **USO DE BENEFICIOS:** El beneficiario podrá solicitar los servicios que se especifican para las siguientes personas o bienes:
 - a. El Titular: Es el beneficiario contratante del servicio.
 - b. Su Mascota (perro o gato): Mascota del beneficiario que viva en el mismo domicilio.
 - c. Domicilio del titular: Domicilio habitual donde vive el beneficiario.
 - d. Vehículo del titular: Vehículo particular liviano del beneficiario titular que cuente con 2 o 4 ruedas, de uso terrestre.
- f) **EVENTO:** Hecho que da origen a solicitar el servicio por el beneficiario, siempre que este se encuentre amparado por las coberturas de la Asistencia. No se considera como Evento de Asistencia hechos que hayan sucedido previo a la Fecha de Inicio de Vigencia.
- g) **ACCIDENTE:** Suceso imprevisto no deseado que provoca un daño, lesión u otra incidencia negativa sobre un sujeto u objeto.
- h) **FECHA DE INICIO DE VIGENCIA:** Fecha desde la cual comenzarán a regir las coberturas de Asistencia *727 ENTEL PCS.
- i) **PROVEEDOR:** Prestador de servicio perteneciente a la Red de AXA a nivel nacional. Estas serán empresas externas que brindan servicios para AXA y sus clientes (clínicas, centro odontológico, farmacias, veterinarias, plomero, cerrajeros, vidrierías, grúas, entre otros).
- j) **PERIODO DE VIGENCIA:** Periodo durante el cual se consideran activos los servicios de Asistencia *727 ENTEL PCS.
- k) **AÑO DE VIGENCIA:** Periodo de 365 días corridos desde la Fecha de Inicio de Vigencia, durante el cual se consideran los topes y límites de las coberturas. Este periodo se renovará automáticamente en el aniversario de fecha de contratación durante el Periodo de Vigencia.
- l) **SERVICIOS:** Serán todos los servicios estipulados y detallados en el presente certificado de cobertura, de los cuales podrá hacer uso el beneficiario de acuerdo a su límite máximo por evento y hasta el número máximo de eventos que indique cada cobertura.



B. DETALLE DE COBERTURAS DE ASISTENCIA *727

ASISTENCIA VIAL

a. REMOLQUE O TRANSPORTE POR INMOVILIZACIÓN DEL VEHÍCULO

En caso que el vehículo Beneficiario no pudiera circular por sus propios medios ante una avería o accidente, AXA se hará cargo del remolque hasta el taller que indique el Beneficiario hasta su domicilio.

b. REPARACIÓN IN SITU

Si una avería o accidente impidiera que el vehículo del Beneficiario circule por sus propios medios, AXA proporcionará la ayuda técnica necesaria para intentar reparación de emergencia, a fin de que este pueda continuar su viaje.

Tipos de reparaciones incluidas en la cobertura de reparación in situ:

- Carga de baterías
- Cambio de neumático
- Apertura de vehículos cerrados
- Entrega de combustible hasta 5 litros con cargo del Beneficiario y disponible a 20 Km. del domicilio registrado por el cliente

ASISTENCIA SALUD

a. CONSULTA NUTRICIONAL PRESENCIAL

Cuando el beneficiario solicite a AXA una hora con un médico Nutricionista para que le realice una evaluación, AXA gestionará la consulta de acuerdo a la disponibilidad de horarios y días existentes de atención de un Nutricionista en el centro médico de la ciudad en la cual se encuentre el beneficiario.

Luego de agendar la hora con el Nutricionista, el beneficiario deberá asistir al centro médico informado el día a la hora señalada. En caso de no llegar en el horario acordado, AXA no se hará responsable de coordinar nuevamente la hora y contemplará este servicio como un evento brindado.

b. DESCUENTO EN FARMACIAS

AXA brindara descuentos en farmacia, en cadena de farmacias Cruz Verde, de acuerdo a lo siguiente:

Categoría	Descuento
Medicamentos Genéricos	15%
Medicamentos Lab Mintlab	10%
Medicamentos Marca	5%
Resto Farmacia	5%

Quedan excluidos de los citados descuentos, los medicamentos oncológicos, inmunológicos, vacunas, medicina reproductiva, para mascotas y cualquier producto comercializado por el Centro de Especialidades Farmacéuticas CESFAR, así mismo quedan excluidas las recargas de telefonía celular.





Estos descuentos serán aplicados sobre el monto final luego de efectuados los descuentos otorgados por la Farmacia al público general.

Los beneficiarios de la Compañía accederán a los descuentos antes detallados, por un monto máximo según el plan contratado, en cualquiera de las categorías de productos señaladas precedentemente. El monto máximo antes indicado corresponde a la cantidad máxima que podrá alcanzar mensualmente la suma de los descuentos otorgados a cada beneficiario por compras de productos en los locales de la Farmacia.

AXA podrá modificar el proveedor del descuento, previa comunicación con el beneficiario, a través de los datos de contacto proporcionados en la venta.

c. LIMPIEZA DENTAL PREVENTIVA

Cuando el beneficiario lo requiera, coordinaremos a través de la Red de Asistencia AXA el servicio de Limpieza Dental, tomando AXA los costos a su cargo.

La limpieza dental corresponde a un procedimiento común, donde se realiza higienización de la parte visible de los dientes, como parte de la mantención de una buena salud oral.

En esta atención se efectuará una limpieza de la zona bucal, como parte de la higiene oral, que involucra la remoción de placa bacteriana dental y sarro acumulado, con la intención de prevenir cavidades (caries), gingivitis y enfermedades periodontales. Luego se realiza pulido coronario para desmanchar los dientes.

ASISTENCIA HOGAR

a. SERVICIO DE PLOMERÍA:

En caso de rotura o desperfecto accidental de cañerías, estanques de artefactos sanitarios, llaves u otras instalaciones fijas de agua del hogar que origine la necesidad de reparar la rotura o avería en forma inmediata, AXA se obliga a enviar con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la reparación de urgencia que se requiera para subsanar el problema, siempre y cuando el estado de tales instalaciones lo permita.

El costo de la reparación efectuada por el operario, incluida la mano de obra, los materiales y su desplazamiento, serán de cargo de AXA hasta el monto máximo y eventos que posee esta cobertura.

En el caso que el presupuesto de reparación supere el monto máximo de cobertura, AXA cubrirá hasta dicho monto, siendo de responsabilidad del Beneficiario la diferencia.

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

a) Destape de Cámara

En caso que en el hogar Beneficiario se presente una obstrucción en la evacuación de las aguas servidas, previa solicitud, AXA gestionará el envío de un técnico para realizar el destape de la cámara del Hogar.

El servicio de destape de cámara no aplica en caso que exista obstrucción por raíces de árboles.

b) Reparación de Matrices de Agua

En caso que en el hogar Beneficiario se presente una avería o filtración accidental en las matrices de agua, AXA, previa solicitud, gestionará el envío de un técnico especializado para la reparación de éstas.

c) Cambio de Grifería

En caso que en el hogar Beneficiario se presente una avería o accidente, AXA gestionará el envío de un técnico para realizar el cambio de grifería en el hogar beneficiario. Los repuestos estarán cubiertos (flexibles, manillas, gomas de corte, etc.) por el servicio de asistencia. Sin embargo, la llave deberá ser cubierta por el Beneficiario.

El servicio de cambio de grifería no incluye:

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

d) Destape de WC, Lavamanos, Tinas, Lavaplatos, Logia

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

e) Cambio de Llaves de Paso

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

f) Filtraciones que no se encuentran a la vista (Intramuros, suelo, etc.)

En caso que el Beneficiario requiera solucionar problemas de filtraciones que no se encuentren a la vista, AXA gestionará el envío de un técnico especializado que realizará la reparación de la fuga para solucionar la situación de emergencia.

El servicio de filtraciones intramuros, no incluye:

- Detectar la fuga.
- Picar muros o pisos para despejar la cañería.
- Reposición de cerámicos.
- Realizar el retape del muro a través de obra gruesa.

Exclusiones del Servicio de Plomería

Quedan excluidas de la presente cobertura:

- La reparación de averías o fallas de cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua que no se encuentren dentro o no pertenezcan al hogar Beneficiario.
- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua del hogar Beneficiario.
- El cambio o reposición de llaves de lavamanos, lavaplatos o de paso (estas las aportará el Beneficiario 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 del hogar Beneficiario.
- Arreglo de canales y bajantes de agua exteriores del hogar Beneficiario.



- La limpieza general de trampas de grasa.
- Reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del hogar Beneficiario.
- Limpieza general de pozos o fosas sépticos.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios o condominios o en instalaciones de propiedad de la empresa sanitaria correspondiente.
- Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería.
- Detección de fugas intramuros.

b. SERVICIO DE ELECTRICIDAD

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

El servicio informado anteriormente incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

Exclusiones al Servicio de Electricidad:

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

- Elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes y artefactos conectados a la red eléctrica del hogar Beneficiario.
- Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, calefones, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la empresa de distribución de energía eléctrica del hogar Beneficiario.

c. SERVICIO DE CERRAJERÍA

Cuando a consecuencia de un hecho accidental, como la pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto que impida la entrada o salida del hogar Beneficiario o bien las llaves para abrir la (s) puerta (s) de acceso al hogar Beneficiario se hayan quedado dentro de ésta, se enviará a la brevedad posible un técnico especializado para restablecer el acceso al hogar o el correcto cierre de la puerta principal del hogar Beneficiario.

El servicio informado anteriormente incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

Si se genera la necesidad de cambio de la cerradura, ésta debe ser provista por el Beneficiario asumiendo AXA el costo de mano de obra y materiales necesarios para su instalación.

Exclusiones al Servicio de Cerrajería

Quedan excluidas del presente servicio:

- La reparación y/o reposición de cerraduras o chapas y puertas que impidan el acceso a partes internas del hogar Beneficiario.
- La apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas, despensas y alacenas.



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

d. SERVICIO DE VIDRIERÍA

Cuando a consecuencia de un hecho accidental 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 cerramiento o fachada del hogar Beneficiario, poniendo en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se enviará a la brevedad un técnico para solucionar esa eventualidad, siempre y cuando las condiciones del día y la hora lo permitan.

El servicio informado anteriormente incluye el costo de los materiales, traslado del operario y mano de obra.

Exclusiones del Servicio de Vidriería

Quedan excluidas del presente servicio:

- Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que, a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte del cerramiento exterior del hogar Beneficiario.
- Roturas de vidrios por fenómenos naturales: Terremotos, Inundaciones, Temporales, Maremotos, Erupciones volcánicas.
- Vidrios que a pesar de formar parte de la estructura o fachada del hogar Beneficiario sean vitrales, termopaneles o similares, en cuyo caso se repondrá un vidrio normal transparente que sirva con el propósito de la asistencia.

e. EXCLUSIONES A TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR:

Estas son las Exclusiones Generales a todos los servicios de hogar.

No son objeto de los servicios descritos en la presente propuesta, las situaciones de asistencia que se presenten por las siguientes causas:

- Cualquier reparación o servicio contratado directamente por el beneficiario, sin previo consentimiento de AXA.
- Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones del hogar del beneficiario. Es falla preexistente, la que ya exista y ello sea demostrable, antes de la fecha de inicio de la vigencia de la cobertura o de solicitud del servicio de Asistencia al Hogar.
- Los provocados intencionalmente por el beneficiario.
- Los servicios que se soliciten para un hogar diferente al que aparece registrado como domicilio del beneficiario en la base de datos. Se excluyen locales comerciales, oficinas, y otras viviendas de propiedad del beneficiario.
- 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.
- Cuando el beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, cuya ausencia por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Reparaciones de daños en los bienes muebles del beneficiario o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios públicos de electricidad, sanitarios y de gas y por rotura de vidrios.



- Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- Daños por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- Cuando los daños hayan sido causados por autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, registro, aseguramiento o para rescate.
- Cambio o reposición de chapas y/o puertas de interiores y exteriores.
- Recubrimientos de acabados de pisos, paredes y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, volanita, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.

Además de las exclusiones anteriores, los siguientes trabajos no se incluirán como parte de un servicio de emergencia, plomería, electricidad, y cerrajería.

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

f. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR

Los trabajos realizados por el personal autorizado por AXA en lo referente a servicios de Asistencia Hogar, tendrán una garantía por 60 días, exceptuando el servicio de destapes y vidriería que por su naturaleza no son posibles de garantizar. Asimismo, la garantía se pierde cuando el asegurado adelante trabajos o arreglos con personal diferente al de AXA sobre los ya ejecutados o cuando no se avise de inmediato de la existencia de una incidencia sobre los trabajos ejecutados.

ASISTENCIA MASCOTAS

a. HOTEL PARA MASCOTA (PERRO O GATO)

En caso que el beneficiario deba realizar un viaje, este podrá llamar a AXA para requerir el servicio de alojamiento para su mascota hasta 10 días, en un hotel establecido para estos fines, donde se le dará el cuidado debido a su mascota.

La mascota deberá encontrarse con sus vacunas al día, contemplando solo proporcionar cuidado, alojamiento y comida, cualquier atención extra será de único y exclusivo cargo del Beneficiario, quedando sujeto a disponibilidad de prestadores en la zona donde se solicitó el servicio.

Esta cobertura quedará sujeta a la disponibilidad de los prestadores existentes en la zona, de forma contraria se podrá proceder bajo reembolso siempre y cuando exista la autorización previa de la central de asistencia de AXA.



b. GASTOS DE ATENCION VETERINARIA EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE (PERRO O GATO)

En caso que la mascota del beneficiario sufra un accidente o una enfermedad, AXA coordinara y entregará la primera atención médica para la mascota en la veterinaria más cercana donde se encuentre, siempre sujeto a la disponibilidad de los prestadores de la red de AXA.

c. DESCUENTO EN TIENDA DE ACCESORIOS PARA MASCOTAS (PERRO O GATO)

AXA brindara descuentos en tienda de accesorio para mascotas: www.thedogroom.cl. Para poder acceder al descuento, el beneficiario deberá llamar al número telefónico indicado en la página web de la tienda e identificarse como beneficiario de la Asistencia *727.

AXA podrá modificar la tienda del descuento, previa comunicación con el beneficiario, a través de los datos de contacto proporcionados en la venta.

C. ÁMBITO DE COBERTURA

El ámbito territorial de la cobertura se extiende a todo el Territorio Nacional de Chile (excluyendo islas, salvo la isla grande de Chiloé).

D. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE ASISTENCIA

En caso de que el beneficiario requiriera alguno de los servicios mencionados, deberá comunicarse a la plataforma de operaciones puesta a su disposición las 24 horas del día para que AXA realice la coordinación del servicio. Antes de iniciar cualquier acción o cualquier pago el beneficiario debe llamar a través de teléfono celular ENTEL PCS al *727, y proporcionar los siguientes datos:

- Nombre y Apellido
- Número de Cédula Nacional de Identidad (RUT)
- Número de teléfono en el que AXA podrá contactar al Beneficiario para comunicaciones relacionadas a la asistencia.
- Descripción del problema que requiere solución de asistencia.
- Datos para la coordinación relacionados al servicio que requiere.

Antes de prestar asistencia AXA podrá comprobar la veracidad de los datos anteriores.

AXA por razones de seguridad y calidad de sus servicios, podrá grabar todas las conversaciones telefónicas que se realicen en la gestión del caso. Dichas grabaciones podrán ser utilizadas ante eventuales diferencias entre el Beneficiario de los servicios y AXA.

E. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

El Beneficiario se obliga a comunicarse y dar aviso a AXA tantas veces como asistencias requiera, de esta forma se podrá coordinar y evaluar las asistencias requeridas. Los datos entregados por el beneficiario deben ser veraces.



F. PROCEDIMIENTO DE REEMBOLSO

Para los casos en los cuales AXA haya autorizado al beneficiario a coordinar de forma particular el servicio requerido, el beneficiario podrá solicitar el reembolso correspondiente.

Para esto el beneficiario deberá presentar a AXA lo siguiente:

- Datos del beneficiario (Nombre, Apellido, RUT, Teléfono de contacto)
- Todos los comprobantes originales del pago realizado por el beneficiario (factura a nombre de AXA ASISTENCIA CHILE S.A.), así como también fotocopia de los comprobantes de la atención recibida en caso de existir.
- Informar el número de cuenta y nombre del Banco en donde posee cuenta el Beneficiario.
- Todos los comprobantes de los documentos originales deberán ser enviados en imágenes al correo reembolso727@axa-assistance.cl. Estas imágenes deben ser legibles, claras y contener toda la información relevante para su correcta evaluación, deben ser en formato jpeg, pdf o gif, y el correo no podrá exceder 5MB de peso.