



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA CONTRATACIÓN
DEL SERVICIO DE ASISTENCIA
(TECNOLÓGICA y/o HOGAR y/o PREMIUM)

I. TÉRMINOS GENERALES.

En el presente instrumento se establecen las Condiciones de Contratación del Servicio de Asistencia, que forma parte integrante e inseparable de la "SOLICITUD Y CONTRATO DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO DE GTD MANQUEHUE S.A." celebrado entre el Cliente y Gtd Manquehue S.A., en adelante indistintamente denominada como "Gtd Manquehue" o la "Compañía", documento este último, en que se individualizan las partes y las condiciones comerciales del servicio.

La "SOLICITUD Y CONTRATO DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO DE GTD MANQUEHUE S.A.", constará por escrito si el Cliente o Suscriptor contrató el servicio en forma presencial en alguna oficina comercial de la Compañía, o bien, en un audio (grabación) para el caso que la contratación se hubiese realizado telefónicamente, a través del Call Center de Gtd Manquehue. El Cliente podrá acceder y revisar el servicio contratado, y otra información referida a los mismos, en la "Sucursal Virtual" disponible en www.gtd.cl, ingresando en "Acceso Cliente".

II. ANTECEDENTES Y OBJETO.

(2.1.) Antecedentes.

Con ocasión de la alianza comercial acordada entre Gtd Manquehue y la empresa Servicios Integral Group Solution S.p.A., en adelante e indistintamente "IGS", la Compañía pone a disposición de sus clientes, a través de la asociación con la empresa IGS, tres planes de servicios que consideran distintas prestaciones que se encuentran orientadas a resolver y/o entregar asesoría especializada a los clientes de Gtd Manquehue, frente a determinados problemas que hoy en día se presentan o pueden presentar en la vida diaria de las personas.

(2.2.) Objeto.

(2.2.1.) El Servicio considera prestaciones que comprenden: **(a)** la asistencia en el funcionamiento de computadores (PC), tabletas (tablets), teléfonos móviles inteligentes (smartphones); y/o **(b.)** la asistencia respecto del funcionamiento de instalaciones sanitarias que se encuentren en la vivienda; y/o **(c.)** la instalación y/o el reemplazo de luminarias o lámparas, armado de mobiliario (muebles); y/o **(d.)** la perforación menor en muros o paredes para la instalación o colocación de cuadros, rack o soportes para televisores, rieles o soportes para cortinas.



(2.2.2.) Las distintas prestaciones proporcionadas por el Servicio de Asistencia, se encuentran comprendidas en tres planes comerciales denominados "Asistencia Tecnológica", "Asistencia Hogar" y "Asistencia Premium".

De conformidad a lo anterior, en el numeral 5. de la "SOLICITUD Y CONTRATO DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO DE GTD MANQUEHUE S.A.", se señala expresamente el plan del Servicio de Asistencia contratado por el Cliente, siéndole aplicables sólo los términos y condiciones del plan(es) o prestación(es) seleccionado(s) por éste.

Asimismo, las prestaciones comprendidas en los planes objeto del Servicio de Asistencia, cuando se requiera y corresponda concurrir a revisar o reparar o trabajar o retirar alguna instalación y/o equipo, dichas actividades se realizarán exclusivamente en el domicilio del Cliente, el que se encuentra indicado expresamente en la Solicitud individualizada en el párrafo precedente.

(2.3.) De conformidad con lo expuesto en el numeral (2.1.) precedente, cabe señalar que las prestaciones comprendidas en los distintos planes de cobertura del Servicio de Asistencia, serán proporcionadas directamente por IGS y/o una de sus empresas contratista, por lo que Gtd Manquehue no tendrá injerencia en la prestación del servicio.

III. DEFINICIONES.

Para los efectos propios de la prestación de las soluciones que se consideran en el Servicio de Asistencia, y la correcta comprensión del presente Contrato, los términos que se definen a continuación y escritos en mayúsculas en su letra inicial tendrán, el significado que para cada uno de ellos se describe enseguida:

- (i.) **Cliente:** Corresponde al Cliente de Gtd Manquehue que contrata y mantiene vigente cualquiera de los planes comprendidos dentro del Servicio de Asistencia.
- (ii.) **Domicilio:** Corresponde al lugar en que reside el Cliente y que se encuentra registrado en la Base de Datos de Gtd Manquehue e IGS, en que se prestarán los servicios objeto de este Contrato.
- (ii.) **Lugar del Servicio:** Corresponde al domicilio o dirección indicada por el Cliente donde se prestarán los servicios.
- (iii.) **Evento:** Corresponde a la prestación de alguno de los servicios considerados dentro del Servicio de Asistencia a un Cliente, ya sea que fuere efectuado por un técnico, empleado, proveedor, profesional u operador de IGS.
- (iv.) **Proveedor o Técnico:** Empresa o persona especializada en las prestaciones que considera el Servicio de Asistencia, que en representación de IGS asista al Cliente en cualquiera de los servicios que haya solicitado de conformidad a las condiciones estipuladas en el presente Contrato.
- (v.) **PC:** Corresponde a netbook, notebook y ordenador de escritorio del Cliente.
- (vi.) **Equipos:** Hace referencia a teléfonos celulares inteligentes y/o tablets del Cliente.
- (vii.) **Periféricos:** Equipamiento y/o dispositivos que se conectan a los Equipos.

IV. PLAN - ASISTENCIA TECNOLÓGICA.

“Cobertura y Exclusiones de la Asistencia Tecnológica”

El Plan de Asistencia Tecnológica considera entregar al Cliente, un soporte de técnicos especializados, que le permitirán resolver las consultas o problemas que tenga respecto al funcionamiento del PC y/o Equipos que posea, o en la instalación o utilización de software y aplicaciones que desee utilizar.

El Servicio de Asistencia Tecnológica, cubrirá única y exclusivamente las prestaciones y en los casos que se indican a continuación:

(1.) Asistencia Telefónica.

(1.1.) A través del Call Center o Centro de Llamadas de IGS al teléfono +56 22 944 9229, la Asistencia Telefónica se encontrará disponible para el Cliente, las 24 horas del día, los 365 días del año, permitiendo a éste obtener información y ayuda para los siguientes casos:

- Limpieza de virus y software malicioso y espías;
- Ayuda para el manejo de sistemas de control parental;
- Actualización y configuración de hardware y/o periféricos, tales como: tarjetas de video, tarjetas de red, monitores, discos, impresoras, cámaras, scanner, webcams, etc;
- Mantenimiento preventivo del PC y/o equipos, mediante la eliminación de archivos temporales y limpieza de cookies;
- Puesta a punto y optimización de sistemas operativos o programas, lo que corresponde a un conjunto de acciones o medidas básicas de mantenimiento, y que entre otras acciones considera la limpieza física del ordenador y ventiladores interiores, eliminación de archivos temporales, limpiar cookies y archivos temporales de internet. También acciones como deshabilitar programas en el inicio del sistema, desinstalar programas basura, analizar equipo en busca de virus, troyanos y malware, desfragmentación de disco duro;
- Instalación y configuración de drivers y códecs; y
- Asesoría en la adquisición de Hardware y Software licenciados y originales informando de los centros autorizados en los cuales puede conseguir el mejor precio de venta.

En aquellos casos en que la solución del problema no sea posible mediante la atención telefónica y el servicio de Atención Remota, conforme se señala más adelante, el Cliente deberá solicitar el soporte a domicilio, según las condiciones estipuladas en el numeral (3.) siguiente.

(1.2.) En los casos que el Cliente tenga contratado el servicio de internet con Gtd Manquehue, y se le presenten problemas de funcionamiento de dicho



servicio, el Cliente deberá primeramente verificar que el servicio de acceso a internet se encuentra funcionando correctamente, o en su defecto, llamar al Centro de Llamados de Gtd Manquehue (600 950 5000), con el objeto que la Compañía pueda corroborar el estado del mismo, y en el caso que sea necesario, efectúe los trabajos que resulten necesarios para la reposición del servicio.

(1.3.) Restricción.

El Servicio considera la atención de llamadas telefónicas en forma ilimitada, bajo la restricción o condición de que cada llamada no podrá tener una duración superior a los 60 (sesenta) minutos, desde que es atendida por el Call Center o Centro de Llamadas.

(2.) Asistencia Telefónica Remota.

(2.1.) En aquellos casos que los problemas o consultas no puedan ser solucionadas mediante la Atención Telefónica, se le ofrecerá al Cliente el servicio de Asistencia Telefónica Remota, el que considera una conexión, a través de internet entre el equipo del técnico de IGS y el PC del Cliente, pudiendo el primero ejecutar directamente en el equipo del Cliente las acciones destinadas a solucionar el problema presentado. Para lo anterior, el técnico guiará y entregará al Cliente las explicaciones necesarias para que pueda establecer la conexión entre ambos equipos.

(2.2.) Para para brindar el servicio de Asistencia Telefónica Remota, resulta fundamental que el equipo PC del Cliente se encuentre con conexión a internet, con el objeto que el técnico pueda materializar la conexión remota al equipo PC del Cliente. Asimismo, el Cliente deberá efectuar o ejecutar en su PC la descarga e instalación del software de acceso remoto. El técnico sugerirá la instalación del software Team Viewer, cuya descarga e instalación se efectuará bajo la responsabilidad del Cliente.

(2.3.) Restricción.

El Servicio considera la atención de llamadas telefónicas remotas de forma ilimitada, bajo la restricción o condición de que cada llamada no podrá tener una duración superior a los 60 (sesenta) minutos, desde que es atendida por el Call Center o Centro de Llamadas.

(3.) Técnico a Domicilio para PC y Equipos.

(3.1.) Siempre que lo requiera, el Cliente podrá solicitar o agendar, a través del Call Center, el servicio de asistencia de Técnico a Domicilio para PC y Equipos, el cual se otorgará bajo las siguientes condiciones:



- Los trabajos, reparaciones y mantenimientos que se realicen, estarán limitados al monto máximo de 2,5 (dos coma cinco) Unidades de Fomento por cada Evento;
- El servicio, tiene un límite máximo de 03 (tres) Eventos por cada año de vigencia de la Asistencia;
- Cada Evento será atendido y se le prestará asistencia con una duración de 1,5 (una coma cinco) horas, en el Domicilio del Cliente al momento de contratar el servicio, dentro de la ciudad de Santiago;
- En el caso que la visita del técnico supere el tiempo indicado, sin que se hubiere dado término a los trabajos, se contará el tiempo restante como un nuevo Evento. Si el trabajo fuere superior al tiempo que mantenía vigente el Cliente o supere el valor indicado, deberá este último hacerse cargo de los costos asociados, siempre y cuando se hubiere dado cumplimiento al procedimiento estipulado en el acápite "XII. Obligaciones del Cliente y Procedimiento de Solicitud y Aceptación de Trabajos Adicionales", del presente Contrato; y
- La presente solución se realizará de lunes a sábado, excluyéndose los domingos y festivos, entre las 9:00 y 18:00 horas. Asimismo, el agendamiento de las visitas que realicen los técnicos, quedará supeditado a la disponibilidad del especialista al momento de la solicitud.

(3.2.) El servicio de Técnico a Domicilio para PC y Equipos, comprende únicamente las áreas de trabajo y asistencia que se indican a continuación:

(3.2.1.) Mantenimiento de Hardware y Software.

(a.) Mantenimiento de Hardware: Cambio de partes o piezas básicas (incluye solamente discos duros, memorias ram, unidades ópticas DVD, fuente de poder y tarjetas de video), limpieza de PC (limitado únicamente a computadores de escritorio, excluyéndose, por tanto, notebooks, equipos celulares y tablets). Este servicio será entregado, siempre y cuando las partes a reemplazar hayan sido adquiridas por el Cliente, en centros debidamente autorizados, correspondan a piezas originales y no hubiere transcurrido más de 30 días desde su adquisición.

(b.) Mantenimiento de Software: Configuración de periféricos, reinstalación de sistemas operativos e instalación de Software. Será requisito para la presentación de este servicio, que el software a instalar en el equipo del Cliente, hubiere sido adquirido en centros debidamente autorizados y correspondan a programas originales (debidamente licenciados).

La acreditación del cumplimiento de las condiciones estipulados en la letra (a.) y (b.) precedentes, se realizará con anterioridad al agendamiento de la visita a domicilio.

(3.2.2.) Mantenimiento preventivo del PC.



El Cliente podrá solicitar la visita de un técnico especializado, para que realice un servicio de mantenimiento preventiva de su PC, de modo de evitar el deterioro del equipo y prolongar la vida útil del mismo, mediante las siguientes acciones:

- Desfragmentación de disco duro;
- Respaldo de los datos almacenados;
- Instalación de actualizaciones de seguridad del sistema operativo licenciado u original;
- Mantenimiento de aplicaciones actualizadas;
- Limpieza de datos de navegación;
- Escaneo del equipo;
- Instalación de alguna herramienta antimalware (licenciado);
- Administración de los programas que inician con el sistema y remoción de los que sean innecesarios;
- Monitoreo del consumo de recursos de las aplicaciones para identificar cuando es necesario un upgrade del hardware;
- Vaciado de la papelera de reciclaje; y
- No se realizará instalación de *software* inestable o de dudosa procedencia.

(3.2.3.) Limpieza de PC.

Cuando el Cliente lo requiera, podrá solicitar el envío de un técnico especializado que se encargue de efectuar una limpieza acabada a su PC. Este servicio comprende lo siguiente:

- Desarmado del PC, sólo para el caso de aquellos equipos cuyas garantías otorgadas por el fabricante, hayan expirado o se encuentren vencidas;
- Limpieza del interior del PC con aire comprimido;
- Limpieza de los fan-cooler o ventiladores y demás piezas internas del PC;
- Aplicación de grasa siliconada, y
- Conexión y armado del PC.

(3.2.4.) Configuración de Periféricos.

El Cliente podrá solicitar el envío de un técnico especializado para la instalación y configuración de elementos de hardware que permiten ingresar datos al PC para su procesamiento y/o extraer datos de los mismos (impresiones, audio y videos). Entre los periféricos que pueden ser configurados se encuentran: el teclado, mouse (ratón), unidad de CD, monitor e impresora.

(3.2.5.) Reinstalación de Sistema Operativo.

El Cliente podrá solicitar la asistencia de un técnico especializado, para la reinstalación del sistema operativo de su PC. La presente asistencia está limitada únicamente a la instalación o reinstalación de los sistemas operativos Windows, Linux y Mac OS, quedando excluido cualquier otro sistema distinto a los referidos anteriormente.



Será requisito esencial de la prestación de la presente solución, que el Cliente proporcione a su costo, la licencia original del Sistema Operativo que será instalado.

(3.2.6.) Instalación de Software.

El Cliente podrá solicitar la asistencia de un técnico especializado al Call Center o Centro de Llamadas de IGS (+56 22 944 9229), la instalación de programas computacionales o software, que correspondan a aplicaciones, antivirus, etc.

Será requisito esencial de este servicio, que el Cliente proporcione a su costo, la licencia original del software o aplicación que será instalada o configuradas.

(3.2.7.) Limpieza del Disco Duro.

El Cliente podrá solicitar la asistencia de un técnico especializado al Call Center o Centro de Llamadas de IGS (+56 22 944 9229), para la obtención de las prestaciones o soluciones que se indican a continuación:

- Eliminación de archivos innecesarios (archivos de internet, cookies, papelera de reciclaje, caché, etc.);
- Desocupar espacio libre suficiente en el disco (comprobación);
- Comprobación y corrección de errores del disco (scandisk); y
- Desfragmentación del Disco.

(4.) Mesa de ayuda On Line.

(4.1.) El servicio de Mesa de Ayuda On Line, ofrece asistencia al Cliente, a través del contacto telefónico con un ejecutivo especializado del Call Center (+562 2944-9229), en el manejo y utilización de los programas y aplicaciones que se indican a continuación:

- Software Excel, Word y Power Point o similares. Se encuentran excluidas aquellas solicitudes relacionadas con sistemas no autorizados y/o programas que sean inferiores a la versión del año 1998; y
- Configuración de cuentas de correo electrónico, redes sociales tales como Facebook, Twitter y LinkedIn.

(4.2.) Restricción.

El servicio indicado precedentemente, se brindará bajo las siguientes consideraciones:

- Sin límite de Unidades de Fomento por Evento.
- Cada Evento tendrá un máximo de atención de 01 (una) hora.
- La atención telefónica se encontrará disponible para el Cliente los 365 días del año, entre las 9:00 y 18:00 horas.



(5.) Asistencia Online Total – Para PC / Smartphone / Tablets.

(5.1.) En el caso que el Cliente tenga consultas o problemas para la instalación de aplicaciones, antivirus, control parental, google drive o icloud, backups, etc., podrá contactarse telefónicamente con un ejecutivo al Call Center o Centro de Llamadas de IGS (+56 22 944 9229).

(5.2.) Restricción.

La solución indicada precedentemente se brindará, bajo las siguientes consideraciones:

- Sin límite de Unidades de Fomento por Evento.
- Cada Evento tendrá un máximo de atención de 01 (una) hora.
- La atención telefónica se encontrará disponible para el Cliente los 365 días del año, entre las 9:00 y 18:00 horas.

V. PLAN - ASISTENCIA HOGAR.

“Cobertura y Exclusiones de la Asistencia Hogar”

El Plan de Asistencia Hogar, ofrece al Cliente la posibilidad de acceder fácil y rápidamente, a técnicos especializados en gasfitería, electricidad, vidriería y cerrajería, que le permitirán solucionar las diversas fallas o problemas que se puedan presentar en su vivienda.

El servicio de Asistencia Hogar, cubrirá única y exclusivamente, los casos y/o servicios que se encuentran expresamente estipulados a continuación:

(1.) Servicio de Instalación de Luminarias o Lámparas.

(1.1.) Cobertura y Restricciones del Servicio de Instalación de Luminaria o Lámparas.

En el caso que el Cliente requiera asistencia en la instalación y/o reemplazo de luminarias o lámparas que se encuentren instaladas en su domicilio, podrá solicitar la visita de un técnico especializado, contactándose directamente al Call Center (+56 22 944 9229).

El presente servicio, será proporcionado según las condiciones y limitaciones que se estipulan a continuación:

- Las lámparas, luminarias y ampollitas deberán ser provistas por el Cliente;
- Las instalaciones o circuitos eléctricos del domicilio del Cliente, deberán cumplir con la norma y certificaciones exigidas por la Superintendencia de Electricidad y Combustible y/o la normativa técnica vigente;



- Se excluyen los trabajos relacionados con la creación de arranques eléctricos o cableados que sean necesarios para la instalación de las luminarias o lámparas, y aquellas instalaciones que se encuentren a una altura superior a los 2,5 metros. En el caso que el Cliente necesite instalar o reemplazar una luminaria que se encuentre a una altura superior a la indicada, deberá proveer todos los elementos necesarios para realizar el trabajo de forma correcta y segura;
- Para aquellos casos en que el trabajo a realizar implique o requiera necesariamente, la concurrencia de más de un técnico, o el trabajo supere el valor máximo por Evento, el costo adicional deberá ser asumido por el Cliente, según el procedimiento estipulado en el acápite "XII. Obligaciones del Cliente y Procedimiento de Solicitud y Aceptación de Trabajos Adicionales", del presente Contrato;
- El presente servicio se encontrará limitado a trabajos que no superen un valor de 1,5 UF (una coma cinco Unidades de Fomento) por Evento, y a tres Eventos por año de vigencia del Servicio de Asistencia; y
- Cada reparación, instalación o cambio corresponde a un Evento.

(2.) Servicio de Armado de Muebles.

(2.1.) Cobertura y Restricciones del Servicio de Armado de Muebles.

El Cliente podrá solicitar la visita de un técnico especializado, para que efectúe tareas relacionadas con el armado de muebles, catres y camas que se encuentren en su domicilio.

El servicio será proporcionado según las condiciones y limitaciones que se estipulan a continuación:

- Los muebles que el Cliente solicite su armado, deberán contar necesariamente con el instructivo o catálogo original del mueble a armar;
- Se excluyen los muebles antiguos o usados, entendiéndose como tal, aquellos que tengan más de un año de antigüedad desde su compra o que se vean gastados o con daños visibles;
- El servicio no considera el traslado de muebles armados dentro y/o fuera del domicilio del Cliente;
- El servicio no contempla la instalación, anclaje, adosamiento o montaje del mueble armado en algún punto de la vivienda o domicilio del Cliente.
- Para aquellos casos en que el trabajo a realizar implique o requiera necesariamente, la concurrencia de más de un técnico, o el trabajo supere el valor máximo por Evento, el costo adicional deberá ser asumido por el Cliente, según el procedimiento estipulado en el acápite "XII. Obligaciones del Cliente y Procedimiento de Solicitud y Aceptación de Trabajos Adicionales", del presente Contrato;



- El servicio se encontrará limitado a trabajos que no superen un tiempo máximo de 02 (dos) horas por Evento, y a tres Eventos por año de vigencia del Contrato de Servicio de Asistencia; y
- Considera el armado de un mueble por Evento.

(3.) Servicio de Perforaciones en Muros para Instalación de Cuadros, Rack para Televisores y Cortinas.

(3.1.) Cobertura y Restricciones del Servicio de Perforaciones en Muros para Instalación de Cuadros, Rack para Televisores y Cortinas.

En el caso que el Cliente requiera de ayuda en la perforación menor de muros o paredes de su domicilio o vivienda, para la instalación o colocación de cuadros, rack o soportes para televisores, rieles o soportes para cortinas, podrá requerir la visita de un técnico especializado, llamando al Call Center (+562 2944-9229).

El servicio será proporcionado según las condiciones y limitaciones que se estipulan a continuación:

- Se excluyen las instalaciones de muebles tales como: estanterías, repisas, muebles colgantes para cocinas o baños, y espejos;
- Para aquellos casos en que el trabajo a realizar implique o requiera necesariamente, la concurrencia de más de un técnico, o el trabajo supere el valor máximo por Evento, el costo adicional deberá ser asumido por el Cliente, según el procedimiento estipulado en el acápite "XII. Obligaciones del Cliente y Procedimiento de Solicitud y Aceptación de Trabajos Adicionales", del presente Contrato;
- La presente solución, estará limitada a trabajos que no superen el tiempo máximo de 2 (dos) horas por Evento y a tres Eventos por año de vigencia del Contrato de Servicio de Asistencia; y
- Cada trabajo de perforación e instalación de algún elemento, tales como cuadros o soportes, corresponde a un Evento.

(4.) Servicios de Plomería.

(4.1.) Cobertura y Restricciones del Servicio de Plomería.

El Cliente ante cualquier problema avería imprevista que surja en las instalaciones de abastecimiento de agua y/o sanitarias de su domicilio, o se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, y que por ello requiera una reparación inmediata, podrá solicitarla llamando al Call Center (+562 2944-9229), para la visita de un técnico especializado.

Los trabajos se encontrarán condicionado a que el estado de las redes de la vivienda lo permitan, y que la avería no se deba a causas que sean de responsabilidad de la empresa sanitaria encargada del suministro de agua



potable o esté dentro de la responsabilidad del mantenimiento periódico de las redes.

De conformidad con lo anterior, el Cliente podrá solicitar la prestación de los servicios que se indican a continuación:

- Cambio de llaves de paso que presenten filtraciones o funcionen de forma defectuosa. Será de responsabilidad y costo del Cliente proveer las llaves o artefactos que deben ser cambiados o reemplazados, al momento de realizarse el arreglo respectivo;
- Destape de cámaras o ductos que se encuentren obstruidos e impidan la evacuación de las aguas servidas. Sin perjuicio de lo anterior, el servicio no se proveerá cuando las cámaras o ductos se encuentren obstruida por raíces de árboles, no estén dentro de la vivienda del Cliente, o no estén a simple vista, esto es, que se encuentren obstruidas por vegetación, tierra, cerámicos o lozas. De igual modo, la presente solución no será exigible en aquellos casos que sean pozos o fosas sépticas;
- Destape de ductos o tuberías de escusados, lavamanos, tinas, lavaplatos o logias. En el caso de las tinas, estas deben poseer un registro necesario para acceder a la realización de los trabajos;
- Reparación de filtraciones que se presenten en el sistema de riego automático. Sin embargo, el presente servicio no incluye: **(i.)** compra de aspersores, válvulas y llaves de paso, **(ii.)** reparación de fugas de la matriz de agua, **(iii.)** adquisición de timer u otro dispositivo de control de riego, **(iv.)** instalaciones de riego en el exterior de la vivienda del Cliente, y **(v.)** reparación de ningún tipo de bomba de riego, ni revisión ni mantención de pozos, y ductos de riego que se encuentren bajo tierra;
- Revisión y graduación de la presión de agua de las cañerías de la vivienda del Cliente; y
- Sellado con silicona de baños o cocina de la vivienda del Cliente, producto de filtraciones provocadas por sellos inadecuados, removidos o se encuentre vencido.

(4.2.) Restricciones del Servicio de Plomería.

El Servicio de Plomería no comprende ni considera:

- 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 del Cliente;
- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda;
- Las llaves de lavamanos, lavaplatos o de paso deberán ser proporcionadas por el Cliente;
- 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 del Cliente.
 - 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.
 - Las reparaciones de plomería de emergencia no incluyen trabajos de albañilería;
 - Reparación de averías que se deriven de humedad o filtraciones;
 - Para aquellos casos, en los cuales el trabajo a realizar implique necesariamente la concurrencia de más de un técnico o el trabajo supere el valor máximo por Evento, el costo adicional deberá ser asumido por el Cliente, según el procedimiento estipulado en el literal XII. del presente Contrato;
 - La presente solución, estará limitada a trabajos que no superen un valor de 03 UF (tres Unidades de Fomento) por Evento, y a cuatro visitas por año de vigencia del Contrato de Servicio de Asistencia; y
 - Cada trabajo de reparación de una cañería, llave u otro elemento corresponde a un Evento.

(5.) Servicios de Cerrajería.

(5.1.) Cobertura del Servicio de Cerrajería.

En caso que el Cliente se vea afectado por la pérdida, extravío o robo de sus llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto, u otra causa que le impida la apertura de la puerta principal o puerta de acceso peatonal de su vivienda o domicilio, podrá solicitar al Call Center o Centro de Llamadas (+562 2944-9229), la asistencia de un técnico especializado, quien efectuará la reparación o cambio de las cerraduras de las puertas que hubieren sido afectadas.

(5.2.) Restricciones del Servicio de Cerrajería.

El Servicio de Cerrajería no comprende ni considera:

- La apertura, reparación y/o reposición de cualquier clase de cerraduras y/o puertas para el acceso directo a los bienes que correspondan a una comunidad o copropiedad inmobiliaria;
- La reparación y/o reposición de puertas y/o accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores y poleas;
- Apertura, reparación y/o reposición de cerraduras de bienes muebles tales como guardarropas, alacenas, closet, puertas internas y externas



- secundarias o cualquier otra puerta que no sea la de acceso principal o peatonal de la vivienda del Cliente;
- Apertura, reparación y/o reposición de cerraduras eléctricas o electrónicas;
 - Apertura o reparación de portones eléctricos y sus componentes;
 - Apertura, reposición o reparación de cerraduras de máxima seguridad o blindadas;
 - La reparación y/o reposición de las cerraduras o chapas dañadas o inutilizadas por efecto del desgaste natural u obsolescencia;
 - No incluye 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 o peatonal, el servicio de asistencia no se hará cargo del costo de la chapa ya que esta deberá ser aportada por el Cliente;
 - Para aquellos casos en que el trabajo a realizar implique o requiera necesariamente, la concurrencia de más de un técnico, o el trabajo supere el valor máximo por Evento, el costo adicional deberá ser asumido por el Cliente, según el procedimiento estipulado en el acápite "XII. Obligaciones del Cliente y Procedimiento de Solicitud y Aceptación de Trabajos Adicionales", del presente Contrato;
 - El servicio estará limitado a trabajos que no superen un valor de 03 UF (tres Unidades de Fomento) por Evento, y a cuatro visitas por año de vigencia del Contrato de Servicio de Asistencia; y
 - Cada reparación o cambio de una cerradura corresponde a un Evento.

(6.) Servicio de Electricista.

(6.1.) Cobertura del Servicio de Electricista.

El presente servicio contempla los servicios de reparación y restablecimiento del servicio eléctrico, en todos aquellos casos en los cuales el domicilio del Cliente se encuentre sin energía eléctrica, en forma parcial o total, producto de la ocurrencia de algún desperfecto imprevisto.

Los trabajos señalados precedentemente, se pueden realizar únicamente en las redes internas de la vivienda y en ningún caso a redes que pertenezcan a áreas comunes o instalaciones que no cumplan con la normativa estipulada por la Superintendencia de Electricidad y Combustible o normativa vigente, o que no pertenezcan al plano original de la vivienda.

(6.2.) Restricciones del Servicio de Electricista.

El Servicio de Electricista no comprende ni considera:

- La reparación de electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico;



- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes de un edificio o condominio, o en instalaciones de propiedad de la empresa de suministro eléctrico;
- Cambio de tablero eléctrico o automáticos o cualquier modificación al plano original eléctrico de la vivienda del Cliente, que no cumpla con las normas estipuladas por la Superintendencia de Electricidad y Combustible;
- Instalación o modificación de arranques eléctricos;
- Para aquellos casos en que el trabajo a realizar implique o requiera necesariamente, la concurrencia de más de un técnico, o el trabajo supere el valor máximo por Evento, el costo adicional deberá ser asumido por el Cliente, según el procedimiento estipulado en el acápite "XII. Obligaciones del Cliente y Procedimiento de Solicitud y Aceptación de Trabajos Adicionales", del presente Contrato;
- El servicio estará limitado a trabajos que no superen un valor de 03 UF (tres Unidades de Fomento) por Evento, y a cuatro visitas por año de vigencia del Contrato de Servicio de Asistencia; y
- Cada trabajo de reparación en la red eléctrica de la vivienda del Cliente corresponde a un Evento.

(7.) Servicio de Vidriería.

(7.1.) Cobertura del Servicio de Vidriería.

El servicio considera la visita de un técnico, en aquellos casos que se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las puertas de acceso o de las ventanas exteriores de su domicilio, que impliquen la vulneración de la seguridad de la vivienda del Cliente y sus ocupantes. De encontrarse en tal situación, se le proveerá al Cliente de un vidrio normal, transparente e incoloro, de un espesor de 3 a 4 milímetros, y que cumple con la función de proteger su vivienda.

(7.2.) Restricciones del Servicio de Vidriería.

El Servicio de Vidriería no comprende ni considera:

- No cubre o considera espejos o vidrios que a pesar de ser parte de la edificación, no brinde funciones de seguridad o resguardo de la vivienda del Cliente;
- No comprende roturas de vidrios por causas atribuibles a casos fortuitos como fenómenos naturales, tales como: terremotos, inundaciones, temporales, maremotos, erupciones volcánicas, caída de árboles o ramas, entre otros;
- No considera el recambio de vidrios que a pesar de formar parte de la vivienda, sean vitrales, color bronce u otro tinte, vidrios espejados, ahumados, foto-cromáticos, pigmentados, polarizados o similares, termopaneles, vidrios laminados, templados o de seguridad; en cuyo caso se reemplazará por un vidrio normal, transparente e incoloro, de un espesor de 3 (tres) a 4 (cuatro) milímetros, y que cumpla con el propósito de resolver la emergencia;



- No se considerará emergencia un servicio solicitado con posterioridad a cinco días de ocurrido el imprevisto;
- No incluye la instalación de vidrios que se encuentren en altura. En tales casos, sólo se brindará la asistencia, en la medida que sea posible transportar e instalar el vidrio por el interior de la edificación;
- Reposición de vidrios que posean un tamaño superior a 2 x 2 metros.
- No incluye modificaciones ni mejoras a las instalaciones, tales como bisagras, marcos u otro elemento ajeno al propio vidrio;
- Para aquellos casos en que el trabajo a realizar implique o requiera necesariamente, la concurrencia de más de un técnico, o el trabajo supere el valor máximo por Evento, el costo adicional deberá ser asumido por el Cliente, según el procedimiento estipulado en el acápite "XII. Obligaciones del Cliente y Procedimiento de Solicitud y Aceptación de Trabajos Adicionales", del presente Contrato;
- El servicio se encontrará limitada a trabajos que no superen un valor de 03 UF (tres Unidades de Fomento) por Evento, y a cuatro visitas por año de vigencia del Contrato de Servicio de Asistencia; y
- Cada trabajo de reemplazo de un vidrio corresponde a un Evento.

VI. PLAN - ASISTENCIA PREMIUM.

(7.1.) Cobertura y Restricciones del Servicio Premium.

El plan de Asistencia Premium comprende recibir las prestaciones de todos los servicios y soluciones contempladas en los planes "IV. Asistencia Tecnológica" y "V. Asistencia Hogar", singularizados precedentemente.

De conformidad a lo anterior, todos los servicios solicitados por el Cliente, serán proporcionados según los términos y condiciones que se encuentran estipulados en cada uno de los referidos acápites "IV. Plan - Asistencia Tecnológica" y "V. Plan - Asistencia Hogar".

VII. EXCLUSIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SERVICIO DE ASISTENCIA.

Sin perjuicios de las exclusiones y limitaciones estipuladas en los acápites IV. y V. precedentes, las coberturas comprometidas en los planes de Asistencia Tecnológica, Asistencia Hogar y Asistencia Premium, tampoco serán exigibles en los casos que se señalan a continuación:

- Cuando el solicitante no pueda identificarse como Cliente del Servicio de Asistencia o solicite la prestación de los servicios en un domicilio distinto al registrado como Lugar del Servicio;
- Cuando el Cliente incumpla cualquiera de las obligaciones y condiciones indicadas en el Contrato de Servicio de Asistencia. Especialmente, aquellos casos en los cuales el Cliente acuerde directamente con un Proveedor, la



- prestación de un servicio que no se encuentra incluido dentro de los planes de Asistencia Tecnológica y/o Asistencia Hogar y/o Asistencia Premium, sin contar con la autorización de parte de un ejecutivo del Call Center de IGS;
- Cuando el Cliente no proporcione información veraz y oportuna, impidiendo ello atender debidamente el servicio de asistencia solicitada;
 - Las solicitudes de servicios que tengan por origen actos intencionales del Cliente;
 - Las prestaciones consideradas en el Servicio de Asistencia que conlleven la visita al domicilio por parte de un Proveedor, sólo serán efectivas en el Domicilio. Excluyéndose, por tanto, los locales comerciales, oficinas, y otras viviendas que pudieren ser de propiedad del Cliente;
 - En los casos en que no exista en el Domicilio instalaciones eléctricas y/o sanitarias instaladas por las empresas suministradoras de dichos servicios o éstas sean irregulares, o bien, por la concurrencia de situaciones atribuibles a fuerza y/o caso fortuito que no permitan la prestación del Servicio de Asistencia en condiciones adecuadas;
 - Reparaciones de daños en los bienes muebles del Cliente que sean consecuencia de fallas en los servicios públicos de electricidad, sanitarios y de gas;
 - Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública;
 - Cuando los daños hayan sido causados por autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, registro, aseguramiento o para rescate;
 - 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; y
 - Del mismo modo, se encontrarán excluidos:
 - Demoliciones, aperturas de zanjas para descubrir tuberías de agua, drenajes o electricidad.
 - Repello o retape 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.

VIII. VIGENCIA DEL CONTRATO DE SERVICIO DE ASISTENCIA.

(8.1.) La vigencia del Contrato de Servicio de Asistencia será indefinida, comenzando a regir y producir plenos efectos dentro de las 24 horas siguientes a su contratación.

(8.2.) El Cliente podrá poner término al Servicio de Asistencia en cualquier momento, comunicándose al Call Center de Gtd Manquehue (600-950-5000) o concurriendo a cualquiera de sus oficinas comerciales. El Servicio de Asistencia se tendrá por terminado para todos los efectos contractuales, a partir del día hábil siguiente de la comunicación de término notificada a la Compañía por parte del Cliente.



(8.3.) Sin perjuicio de lo anterior, la prestación del Servicio de Asistencia se encuentra sujeta a la vigencia del acuerdo convenido entre Gtd Manquehue y IGS, razón por la cual, y para el caso que dicha relación comercial termine, la Compañía notificará tal hecho al Cliente con una anticipación no inferior a 30 (treinta) días del término de la provisión del Servicio. Dicha notificación, Gtd Manquehue la realizará, a través de la cuenta de correo electrónico registrada por el Cliente al momento de la contratación del Servicio de Asistencia y/o de alguno de los servicios de telecomunicaciones comercializados por Gtd Manquehue.

IX. PAGO Y FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA.

(9.1.) El precio correspondiente al Servicio de Asistencia contratado por el Cliente, se encuentra establecido en el numeral 5. de la "SOLICITUD Y CONTRATO DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO GTD MANQUEHUE S.A.", para el caso de haberlo contratado en forma presencial en algunas de las oficinas comerciales de Gtd Manquehue, o en la grabación de audio respectiva, para el caso de haberlo contratado telefónicamente, a través del Call Center de la Compañía.

(9.2.) El precio del Servicio de Asistencia puede considerar descuentos, sólo en aquellos casos en que el Cliente tenga contratados o contrate adicionalmente servicios de telecomunicaciones a la Compañía, de acuerdo a las promociones y ofertas vigentes al momento de la contratación.

(9.3.) El precio del Servicio de Asistencia se podrá reajustar semestralmente de acuerdo a la variación que experimente el Índice de Precio al Consumidor (IPC), lo que será previamente comunicado por la Compañía, con una anticipación no menor a 30 días corridos de la aplicación del respectivo reajuste.

(9.4.) El cobro mensual por el Servicio de Asistencia se realizará por mes vencido, en la boleta de los servicios de telecomunicaciones que Gtd Manquehue emite mensualmente a todos sus Clientes y/o Suscriptores de servicios de telecomunicaciones.

(9.5.) El pago del Servicio de Asistencia deberá efectuarse dentro del plazo establecido en la Boleta de los Servicios, ya sea en las oficinas comerciales de Gtd Manquehue o en los centros de pagos o por otros medios de pago especialmente habilitados por la Compañía.

(9.6.) El simple retardo en el pago de la respectiva Boleta de los Servicios, constituirá en mora al Suscriptor, devengándose el interés máximo convencional hasta la solución o pago íntegro de la deuda, sin perjuicio, de los gastos de cobranza, de acuerdo a las tarifas establecidas por Gtd Manquehue. Los cobros que se efectúen con ocasión del retardo del pago de la respectiva Boleta de los Servicios, serán incluidos en la del mes siguiente de aquella cuyo vencimiento



generó los referidos cobros. Lo anterior, sin perjuicio, de la facultad de poner término al Contrato por parte de Gtd Manquehue, conforme el acápite "X. Suspensión y Término del Servicio de Asistencia", de este documento.

(9.7.) Las gestiones de cobranza serán realizadas directamente por Gtd Manquehue o por quien ésta mandate al efecto.

(9.8.) El pago del Servicio de Asistencia con cheque no producirá novación, sino una vez que la respectiva institución bancaria proceda a la liberación de los fondos, y con ello, el pago íntegro de la cantidad expresada en el documento bancario entregado por el Cliente.

(9.9.) En la eventualidad que el Cliente suscriba un convenio de pago bajo la modalidad de cargo en una cuenta corriente bancaria y/o tarjeta de crédito, éste mantendrá la obligación de que el o los pagos se realicen dentro de los plazos establecidos y en forma íntegra. Ante el término del Servicio de Asistencia, el Cliente deberá informar tal situación a la respectiva institución bancaria.

X. SUSPENSIÓN Y TÉRMINO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA.

(10.1.) El no pago dentro del plazo establecido en la Boleta de los Servicios y/o en los términos del Contrato, implicará necesariamente la suspensión del Servicio de Asistencia. Las situaciones o eventos que puedan afectar al Cliente durante la suspensión del Servicio de Asistencia, se encontrarán excluidos de la cobertura del servicio en cuestión.

(10.2.) Una vez realizado el pago íntegro de lo adeudado, el que considerará la aplicación del respectivo reajuste e interés máximo convencional, la reactivación del Servicio de Asistencia se realizará al día hábil siguiente, momento a partir del cual, el Cliente podrá volver a hacer uso regular del mismo.

(10.3.) Si el Cliente no paga la deuda existente dentro de un plazo de 30 (treinta) días corridos, contados desde el vencimiento de la fecha de pago indicada en la Boleta de los Servicios, el presente Contrato se tendrá por terminados ipso-facto, sin necesidad de declaración, notificación ni gestión alguna. Lo anterior, sin perjuicio, de mantenerse plenamente vigente las obligaciones de pago pendientes o devengadas por el servicio prestado a dicha fecha.

(10.4.) Con ocasión del término del Contrato por no pago, el Cliente podrá en cualquier momento contratar nuevamente el Servicio de Asistencia, bajo la condición de solucionar las deudas impagas que mantenga con Gtd Manquehue. El Cliente deberá elegir alguno de los planes comerciales vigentes al momento de la nueva contratación, y cumplir con los términos y condiciones establecidas para la provisión del Servicio de Asistencia.



(10.5.) Gtd Manquehue estará facultada para suspender o terminar el Servicio Asistencia, sin necesidad de declaración o notificación alguna, en caso que el Cliente incurra en incumplimiento de cualquiera de las condiciones u obligaciones estipuladas en el presente Contrato. Sin perjuicio, de poner en conocimiento de éste, la causal en que se funde la suspensión o término.

(10.6.) Conforme lo señalado en el numeral (8.3.) de este documento, la provisión del Servicio Asistencia se encuentra condicionada a la vigencia de la alianza comercial convenida entre Gtd Manquehue e IGS. En razón de ello, y para el caso que ésta termine, el presente Contrato se tendrá por terminado, de acuerdo con lo indicado en el referido numeral.

(10.7.) No obstante lo señalado en los numerales (10.3.) y (10.5.) de esta cláusula, y sin que constituya ni importe obligación ni formalidad alguna para tener por terminado el Contrato conforme lo establecido, Gtd Manquehue comunicará el término de la relación contractual con el Cliente, mediante comunicación enviada a la cuenta de correo electrónico registrada por este último. El término del Contrato, no implica la extinción de las obligaciones devengadas durante la vigencia del mismo.

XI. SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA Y SOPORTE COMERCIAL.

(11.1.) Solicitud del Servicio de Asistencia.

(11.1.1.) Siempre que el Cliente requiera solicitar cualquiera de las prestaciones que comprende el Servicio de Asistencia, deberá comunicarse directamente al Call Center o Centro de Llamadas de IGS (+562 2944-9229).

(11.1.2.) El Cliente deberá proporcionar al ejecutivo del Call Center, todos los datos necesarios para identificarse, como la información que sea necesaria para prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta del domicilio, número telefónico de contacto, descripción del problema y tipo de servicio que requiere.

(11.1.3.) En el caso que el Cliente se niegue a entregar la información requerida por el ejecutivo del Call Center, el servicio no podrá ser prestado.

(11.2.) Soporte Comercial del Servicio de Asistencia.

Para todas las consultas relacionadas con el estado de pago, vigencia del Contrato o solicitud de término del mismo, el Cliente deberá contactarse directamente al Centro de Llamados de Gtd Manquehue (600-950-5000).

XII. OBLIGACIONES DEL CLIENTE Y PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD Y ACEPTACIÓN DE TRABAJOS ADICIONALES.

(12.1.) Obligaciones del Cliente:

Para efectos de asegurar la entrega adecuada de las prestaciones comprendidas en el Servicio de Asistencia, el Cliente deberá cumplir con las obligaciones que se indican a continuación:

- Entregar las facilidades necesarias a los Proveedores y Técnicos designados para realizar el trabajo solicitado, entendiéndose por ello, la autorización para acceder a su vivienda y al lugar en el cual se deben efectuar el trabajo de reparación o armado;
- Dejar constancia de su conformidad o disconformidad con los servicios entregados por los Proveedores, al momento que sea requerida la aceptación o evaluación del Servicio por parte de un ejecutivo del Centro de Llamados de IGS; y
- Notificar de forma oportuna cualquier cambio de domicilio que efectúe, debiendo entregar toda la información pertinente para registrarla en el sistema.

(12.2.) Procedimiento de Solicitud y Aceptación de Trabajos Adicionales:

(12.2.1) En aquellos casos que el trabajo o servicio a realizar por parte del Proveedor, supere el límite particular estipulado para la solución requerida por el Cliente, se deberá cumplir con el procedimiento que se define a continuación:

- Siempre que el Proveedor concurra al domicilio del Cliente a prestar cualquiera de las prestaciones comprendidas dentro del Servicio de Asistencia, deberá efectuar una evaluación de los trabajos a ejecutar y de los materiales que pueda requerir, con objeto de determinar que los trabajos se encuentren dentro de la cobertura establecida;
- En el caso que los trabajos a realizar superen el monto cubierto por la Asistencia Tecnológica y/o la Asistencia Hogar y/o la Asistencia Premium, el Proveedor informará a un ejecutivo del Call Center de IGS de la situación y enviará un presupuesto del trabajo y los materiales que deberán ser utilizados;
- Cumplido lo anterior, un ejecutivo se contactará con el Cliente, para efectos de informarle el valor del trabajo que no se encuentra cubierta por la Asistencia contratada, y corroborar si acepta o no dicho costo;
- Si el Cliente aprobare el presupuesto informado por el ejecutivo, el Proveedor procederá a ejecutar los trabajos, según los términos acordados, y por su parte, el Cliente deberá pagar directamente al Proveedor el costo asociado a dichos trabajos; y
- Una vez finalizado el trabajo encargado y contando con la recepción conforme por parte del Cliente, el trabajo tendrá una garantía de 03 (tres) meses, contados desde la fecha de aprobación del mismo, garantía que se extenderá



para el caso que el servicio presente observaciones y sea reparado.

(12.2.2.) En aquellos casos que el procedimiento anterior no fuere cumplido, y el Cliente contratare o acordare directamente con el Proveedor la ejecución de cualquier trabajo, IGS no será responsable de la calidad de los trabajos ni de la garantía de los mismos.

XIII. GARANTÍA.

Todos los trabajos ejecutados comprendidas dentro de la Asistencia Tecnológica y/o Asistencia Hogar y/o Asistencia Premium, tendrán una garantía de 03 (tres) meses contados desde la fecha en la cual hayan sido debidamente recepcionados por el Cliente. En el caso que el Cliente quiera hacer efectiva la garantía de un trabajo o reparación, deberá comunicarse directamente con el Centro de Llamados (+562 2944-9229), según el procedimiento definido en el numeral (11.1) precedente. En dicho caso, un ejecutivo deberá efectuar un informe técnico, en el cual se expongan los motivos y fundamentos que permitan determinar si corresponde o no, la aplicación de la garantía.