



188 Planes con asistencias

Te ofrecemos planes de larga distancia nacional e internacional con distintos tipos de asistencia, entregadas por Club Asistencia (Automóvil Club de Chile):

- [Asistencia Hogar](#)
- [Asistencia PC](#)
- [Asistencia legal para protección de documentos](#)
- [Asistencia Dr. Call](#)

Para solicitar estos planes, llama al 800 200 300

ASISTENCIA HOGAR

Cobertura Base	Límites
Plomería.	Hasta UF 1,5 por evento; máximo 3 eventos al año
Electricidad.	Hasta UF 1,5 por evento; máximo 3 eventos al año
Cerrajería.	Hasta UF 1,5 por evento; máximo 3 eventos al año
Cristalería.	Hasta UF 2,0 por evento; máximo 3 eventos al año
Servicio de conexión para reparaciones particulares	Ilimitado

- **Servicio de gasfitería de urgencia**

En caso de rotura o desperfecto accidental de cañerías, estanques de artefactos sanitarios, llaves u otras instalaciones fijas de agua ubicadas dentro del inmueble inscrito, el servicio de asistencia enviará con la mayor prontitud posible el personal técnicamente calificado para realizar una reparación de urgencia. El servicio de asistencia cubrirá los problemas de desgastes tales como; reparación o cambio de llaves de lavamanos o lavaplatos, reparación de fittings de baño, limpieza o cambio de piletas y sifones, humedad en muros y cambios de gomas de las llaves.

Quedan excluidas de la presente cobertura:

- a) La reparación de averías o fallas de medidores u otras instalaciones fijas de agua que no se encuentren dentro o no pertenezcan a la vivienda o inmueble inscrito, o sean propiedad del proveedor del servicio de agua del domicilio.
- b) La reparación de averías o fallas de cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua que no se encuentren dentro o no pertenezcan a la vivienda o inmueble inscrito.
- c) La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda o inmueble inscrito.
- d) La reparación de daños provenientes de filtración o humedad, sean o no consecuencia de la rotura o desperfecto de las cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda o inmueble inscrito.
- e) La reparación de calderas, calefactores, equipos de aire acondicionado o de calefacción central y, en general, de cualquier artefacto electrodoméstico que opere conectado a las cañerías de agua.

- **Servicio de electricidad de urgencia**

En caso de interrupción o ausencia del suministro de energía eléctrica proveniente de falla, avería o desperfecto en las instalaciones propias del inmueble, al servicio de asistencia enviará con la mayor prontitud posible el personal técnicamente calificado para realizar una reparación de urgencia.

Quedan excluidas de la presente cobertura:

- a) La reparación de averías o fallas de medidores u otras instalaciones fijas de luz que no se encuentren dentro o no pertenezcan a la vivienda o inmueble inscrito, o sean propiedad del proveedor del servicio de luz del domicilio.

- b) La reparación de elementos propios de la iluminación tales como lámparas, ampolletas o tubos fluorescentes.
- c) La reparación de averías que sufran los artefactos de calefacción, electrodomésticos y, en general, de cualquier avería de aparatos que funcionen por suministro eléctrico y de los otros bienes que puedan ser afectados por estos desperfectos eléctricos.

- **Servicio de cerrajería de urgencia**

En caso de contingencia grave que impida la salida o el ingreso de personas a cualquier espacio del inmueble asegurado a raíz de la inutilización de chapas o cerraduras (externas de la vivienda) o por la pérdida de llaves, el servicio de asistencia enviará con la mayor prontitud posible el personal técnicamente calificado para realizar la reparación y/o reponer el correcto funcionamiento de la chapa o cerradura.

Además en caso de bloqueo de puertas de la vivienda inscrita por algunas de las contingencias mencionadas, el servicio de asistencia financiará los gastos y daños derivados del salvamento de las personas que hubiesen quedado atrapadas al interior de dicho inmueble o de alguna de sus dependencias interiores hasta un límite de UF 30 por evento.

- **Servicio de cristalería de urgencia**

En caso de la rotura de vidrios o cristales de cierre (perimetrales externos), el servicio de asistencia enviará con la mayor prontitud posible el personal calificado para realizar la reparación o reposición de dichos vidrios o cristales.

DESCRIPCIÓN DE SERVICIO DE ASISTENCIA DE CONEXIÓN PARA REPARACIONES PARTICULARES

En caso de falla de algunos de los artefactos electrónicos o requerimiento de mantenciones preventivas, para estos mismos; el usuario podrá solicitar a su cargo la asistencia de un especialista en las siguientes materias;

- Gasfitería
- Electricidad
- Cerrajería
- Cristalería
- Albañilería
- Pintura
- Jardines
- Mudanzas
- Decoración
- Limpieza de Alfombras
- Lavado de Perros
- Alimento para Mascotas
- Reparación de Artefactos electrónicos (Refrigeradores, lavadoras, Televisores, Equipos de Audio)
- Instalación de Artefactos

Este servicio funcionará de lunes a viernes entre las 9:00 y 18:00 horas; cada atención contará con la garantía de Club Asistencia y estará sujeto a la tarifa vigente del especialista al momento de la solicitud.

- Telefónica Larga Distancia no tiene responsabilidad alguna en la prestación de estos servicios, siendo responsabilidad absoluta de la compañía aseguradora, AC Club Asistencia

SERVICIO DE ASISTENCIA A USUARIOS PC

Servicios	Prestaciones Incluidas	Plan Básico
Mesa de Ayuda Telefónica	Asistencia para solución de problemas relativos al uso del PC	2 eventos al mes
Mesa de ayuda On Line	Consultoría vía página web, chat y e-mail. Información vía e-mail Solución de problemas vía e-mail. Configuración remota de hardware y software.	2 eventos al mes
Técnicos a domicilio	Conexión para mantenimientos preventivos y correctivos.	Servicio ilimitado (con coste cliente)

Ámbito territorial: Chile (con exclusión de islas, salvo Isla Grande de Chiloé)

DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES INCLUIDAS EN EL SERVICIO

- **Mesa de Ayuda Telefónica**

- ❖ Asistencia para solución de problemas relativos al PC

El usuario podrá solicitar asistencia telefónica para solución de problemas relativos al PC. Dentro de esta prestación, el usuario también podrá pedir la realización de una verificación vía conexión Internet de su computador.

- **Mesa de Ayuda On Line**

- ❖ Consultas vía página web, chat y e-mail

Con sólo ingresar su nombre y contraseña, el usuario podrá acceder a través de la página web de AC Club Asistencia Ltda. (www.clubasistencia.cl) a un servicio en línea para obtener ayuda sobre problemas frecuentes. De esta manera, encontrará soporte tecnológico que le ayudará a resolver los distintos problemas que se le presenten tanto en su computador como en la navegación en Internet.

Asimismo, el usuario también podrá solicitar una sesión interactiva de soporte remoto, donde especialistas en soporte le ayudarán a resolver sus inquietudes, contando además con la posibilidad de acceder a secciones de interés común.

- ❖ Información vía e-mail

En forma periódica y previa autorización del usuario, se le enviará información vía e-mail con novedades tecnológicas, promociones para la compra de computadores e información complementaria de carácter corporativa.

- ❖ Solución de problemas vía e-mail

El usuario podrá enviar solicitudes de servicio o preguntas relacionadas con su computador y navegación en Internet, a una dirección de e-mail que será respondida por especialistas en un plazo máximo de 4 horas.

- ❖ Configuración remota de hardware y software El usuario del servicio podrá solicitar que se realice vía Internet la instalación de software y configuración de hardware en su equipo. Para lo cual el usuario deberá asumir la responsabilidad por el costo y las licencias de uso de dicho software. Se instalarán únicamente software original.

En caso que sea necesario la visita de un técnico, ésta se realizará bajo los términos señalados en la prestación siguiente.

- **Técnicos a Domicilio**

- ❖ Conexión para mantenimientos preventivos y correctivos

En caso de falla de hardware o requerimiento de mantenimientos preventivos; usuario podrá solicitar a su cargo la asistencia de un especialista en soporte a su domicilio.

Este servicio funcionará de lunes a domingo entre las 9:00 y 22:00 horas; y estará sujeto a la disponibilidad del especialista al momento de la solicitud.

- ❖ Se establece que el ámbito territorial de este servicio en todo el territorio de la república de Chile (excluyendo islas salvo Chiloé); pero limitado a atención de requerimientos localizados sólo dentro de radios urbanos (Arica, Iquique, Tocopilla, Antofagasta, Calama, Copiapó, Vallenar, La Serena, Ovalle, Illapel, San Felipe, Los Andes, La Calera, Quillota, Limache, Quilpué, Viña del Mar, Valparaíso, San Antonio, Santiago, Melipilla, Rancagua, San Fernando, Curicó, Talca, Linares, Chillan, Talcahuano, Concepción, Los Ángeles, Temuco, Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Isla de Chiloé, Coyhaique y Punta Arenas).
- ❖ Todo requerimiento de atención técnica in situ será realizado dentro de los siguientes plazos máximos:

a) Servicios programados: Se realizarán dentro de los plazos que sean acordados entre el usuario y el servicio.

b) Servicios de emergencia: Se realizarán dentro de un plazo máximo de 5 horas a partir de requerimiento formulado por el usuario.

- ❖ Se brindará el servicio necesario para la reparación correctiva o preventiva; cuyo costo por atención en terreno se establece en un valor de UF 1,00 + IVA (Plan Básico); valor correspondiente al costo de la visita más el costo de la mano de obra del técnico (no incluye costo de repuestos y/o piezas de recambio que se necesiten utilizar para dicha reparación).

Aquellos servicios In Situ realizados en días sábado, domingos y festivos tendrán un recargo del 20% sobre el costo de la visita, sólo plan básico.

- ❖ Toda reparación que se realice bajo esta prestación, y en la cual se utilicen repuestos y/o piezas de recambio provistas por el prestador, estas estarán afectas a los siguientes períodos de garantía:

a) Repuestos y/o piezas de recambio en general: 1 año (salvo teclados y Mouse).

b) Teclados y mouse: 3 meses.

- **EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO**

- ❖ La instalación de software que técnicamente no permiten ser instalados en forma remota (Ejemplo: sistemas operativos, software y/o drivers de comunicaciones)
 - ❖ Atención in Situ derivada de requerimientos localizados fuera de los radios urbanos.
 - ❖ El costo de repuestos, software y/o piezas de recambio que sean necesarias de instalar para realizar tanto una asistencia remota como in situ.
 - ❖ Asistencias por fallos provocados intencionalmente por el usuario.
- Asistencias por fallos en el PC que tuviesen su origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, motín, huelga, desorden popular u otros que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- ❖ Asistencia por fallos en el PC que tuvieren su origen o fueren consecuencia de terremoto o temblor de tierra, erupción volcánica, inundación u otros fenómenos similares de la naturaleza.

Importante:

El servicio de asistencia a usuarios PC, queda relevado de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor le sea imposible prestar las acciones de asistencia prescritas en la presente propuesta, sin perjuicio de los reembolsos a que hubiere lugar, los que se pagarán contra presentación de los comprobantes de gastos respectivos que presente el usuario y hasta concurrencia de los límites que al efecto se estipulan en las condiciones particulares del servicio.

- Telefónica Larga Distancia no tiene responsabilidad alguna en la prestación de estos servicios, siendo responsabilidad absoluta de la compañía aseguradora, AC Club Asistencia.

ASISTENCIA LEGAL POR PROTECCION DE DOCUMENTOS ESTANDAR

Cobertura Base	Límites
Gastos de prevención: Bloqueo de cédula de Identidad. Gastos por obtención de nueva cédula de Identidad. Notificación formal de siniestro al sistema y organismos pertinentes. Presentación y tramitación de denuncia o querrela en contra de los responsables.	Ilimitado
Servicio de Información: Orientación para realización de denuncia ante carabineros y la compañía de seguros. Conexión con servicio de emergencia: carabineros, investigaciones o seguridad Municipal. Información y bloqueo inicial de cédula de identidad en DICOM. Información y bloqueo de tarjeta de crédito con Transbank. Información y bloqueo de tarjeta de débito con Redbank. Información y gestiones para bloqueo de tarjetas de casas comerciales, Isapres, Fonasa y otros. Información sobre publicaciones legales a realizar.	Ilimitado

Ámbito territorial: Chile (con exclusión de islas, salvo Isla Grande de Chiloé)

- **Información, orientación y bloqueo inicial de Cédula de Identidad en Dicom y Registro Civil**

En caso de robo, hurto o extravío de la cédula de identidad del beneficiario, el servicio de asistencia procederá al bloqueo temporal de ésta en DICOM y en el Registro Civil, proporcionando además la información y orientación necesaria para la renovación del bloqueo temporal y/o el bloqueo definitivo de la cédula de identidad según corresponda, así como también información respecto de las gestiones necesarias para la obtención de una nueva cédula. De esta manera, el bloqueo permite que la persona quede eximida de responsabilidad por el mal uso que pueda hacerse de la cédula de identidad producto de robo, hurto o extravío.

- **Información, orientación y bloqueo de Tarjeta de Crédito con Transbank**

El servicio de asistencia procederá al bloqueo de la (las) tarjeta(s) de crédito del beneficiario con Transbank (empresa administradora de tarjetas de crédito en el país) en caso de robo, hurto o extravío.

Además, el servicio proporcionará toda la información y orientación necesaria al beneficiario respecto de:

- Constancia policial solicitada por algunos bancos
- Reactivación de tarjeta en caso de que ésta sea encontrada
- Cierre definitivo de tarjeta extraviada

Nota: Servicio sólo disponible para tarjetas de crédito emitidas en Chile.

- **Información, orientación y bloqueo de Tarjeta de Débito con Redbanc**

En caso de robo, hurto o extravío de la tarjeta de débito del beneficiario, el servicio de asistencia procederá a realizar el respectivo bloqueo en Redbanc, proporcionando además la información y orientación necesaria para la obtención de una nueva tarjeta en el banco emisor correspondiente. Información, orientación y bloqueo de tarjetas de casas comerciales, isapres, Fonasa y otros. El servicio de asistencia procederá al bloqueo de las tarjetas de casas comerciales, isapres y Fonasa, entre otras, de propiedad del beneficiario a consecuencia de robo,

hurto o extravío, proporcionando la información y orientación necesaria para la obtención de nueva documentación en las entidades correspondientes.

- **Información de publicaciones legales a realizar en caso de pérdida o robo de cheques y tarjetas de crédito**

Se informará al beneficiario respecto de las publicaciones requeridas relativas a avisos por extravío, robo o hurto de cheques y tarjetas de crédito, tanto en la oportunidad como en los periódicos que indica la ley.

- **Tramitación de infracciones, partes o multas municipales en Juzgados de Policía Local**

En caso de que el beneficiario deba realizar trámites por infracciones, partes o multas municipales en los Juzgados de Policía Local, se proporcionará el personal jurídico necesario para gestionar en su nombre dicho trámite.

Nota: El costo de las infracciones, partes o multas es de cargo del beneficiario.

- Telefónica Larga Distancia no tiene responsabilidad alguna en la prestación de estos servicios, siendo responsabilidad absoluta de la compañía aseguradora, AC Club Asistencia.

ASISTENCIA DOCTOR CALL

Cobertura Base	Límites
Orientación médica telefónica	Ilimitado
Coordinación de visita médico a domicilio	Ilimitado
Servicio de conexión de enfermería a domicilio	Ilimitado
Compra nocturna de medicamentos	Ilimitado
Orientación general en caso de emergencia	Ilimitado
Reserva y confirmación de horas para consultas telefónicas	Ilimitado

Ámbito territorial: Chile (con exclusión de islas, salvo Isla Grande de Chiloé)

Orientación médica telefónica (DoctorCall)

El asegurado tendrá derecho a solicitar orientación médica telefónica durante las 24 horas del día, con el objeto de obtener soporte médico y técnico en todos los aspectos relacionados con el mundo de la salud.

En este contexto, se brindará al asegurado la siguiente asistencia telefónica:

- ❖ Orientación telefónica respecto de dolencias, malestares, seguimiento de enfermedades crónicas, ingesta de medicamentos y consejos sobre el auto cuidado; de manera tal que el asegurado pueda tomar las medidas necesarias para solucionar su problema, si debe o no visitar un médico y grado de urgencia con el que debe hacerlo.
- ❖ Dirección, horarios de atención y teléfonos de información y de emergencia de los principales hospitales clínicas, centros médicos, postas y servicios de rescate médico públicos y privados.
- ❖ Guía médica (directorío de médicos por especialidades).
- ❖ Información general de redes de farmacias.
- ❖ Información de emergencia de farmacias de turno.
- ❖ Información farmacológica (composición, uso y contraindicaciones).
- ❖ Información con respecto a empresas que se dediquen a la comercialización de soporte técnico para enfermos (artículos ortopédicos, servicios de enfermería, etc.).

- **Coordinación de visita de médico a domicilio**

En caso de que el asegurado necesite la visita de un médico a domicilio, el servicio de asistencia se encargará de la coordinación de ésta, cualquiera sea la especialidad que se requiera.

Notas:

1. El valor de la visita médica a domicilio será de cargo exclusivo del asegurado que la solicite.
2. Precio preferencial para el asegurado en caso de que la visita de médico a domicilio sea coordinada por AC Club Asistencia.
3. Servicio sujeto a disponibilidad de medios y empresas locales en convenio.

- **Servicio de conexión de enfermería a domicilio**

Se proporcionará el servicio de conexión de enfermera a domicilio, en caso de que el asegurado lo requiera, siendo de cargo exclusivo de éste el costo de dicho servicio.

Notas:

1. El costo del servicio será de cargo exclusivo del asegurado.
2. Servicio sujeto a disponibilidad de medios y empresas locales en convenio.

- **Compra nocturna de medicamentos**

Servicio de localización, compra y entrega de medicamentos en el domicilio del asegurado, con un horario de prestación establecido entre las 23:00 PM y las 06:00 AM.

Se excluyen de esta prestación:

- a) El costo de los medicamentos en cuestión.
- b) Los requerimientos que representen la prestación del servicio fuera de los radios urbanos.
- c) Compras de medicamentos que requieran receta retenida.

Notas:

1. El presente servicio esté sujeto a un mínimo de compra de \$5.000. En caso contrario, el asegurado deberá pagar un adicional de \$1.000.
2. Servicio sujeto a disponibilidad de medios y empresas locales en convenio.

- **Orientación general en caso de emergencia**

Servicio de orientación al asegurado respecto de:

- ❖ N° telefónicos de emergencia de Bomberos, Vigilancia Municipal, Servicios de Rescate Médico, Centros Asistenciales, etc.
- ❖ N° telefónicos de emergencia, direcciones y jurisdicciones de unidades policiales de Carabineros e Investigaciones.

- **Reserva y confirmación de horas para consultas médicas**

Se proporcionará al asegurado que lo solicite, el servicio de reserva y confirmación de horas para consultas médicas en las diversas especialidades, en los centros de salud privados del país.

Notas:

1. Servicio sujeto a horarios de atención de los respectivos centros de salud.
 2. El costo de la consulta médica será de cargo directo del beneficiario.
- Servicio sujeto a disponibilidad de medios y empresas locales en convenio.

- Telefónica Larga Distancia no tiene responsabilidad alguna en la prestación de estos servicios, siendo responsabilidad absoluta de la compañía aseguradora, AC Club Asistencia.