



**CERTIFICADO  
MULTIASISTENCIA**

**Confía+**



**CERTIFICADO MULTIASISTENCIA CONFIA+**

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

Los servicios de la MULTIASISTENCIA CONFIA+ han sido diseñados para apoyar a los clientes titulares de confía+ donde más lo necesiten.

Le recomendamos leer detenidamente este certificado, para solicitar los servicios o consultar en caso de dudas al fono **(+562) 2944-9279**.

**DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN LA MULTIASISTENCIA CONFIA+.**

Cobertura Hogar por Emergencia	Límite de Eventos Anuales	Tope por Evento Anual
Plomería -Electricidad - Cerrajería y Vidriería	2 Eventos a elección (1 por mes)	UF 1,5
<b>Cobertura Hogar</b>	<b>Límite de Eventos Anuales</b>	<b>Tope por Evento Anual</b>
Instalación de Lámparas y Luminarias	2 Eventos a elección	UF 1,5
Armado de Muebles	1 Evento	UF 1,5
<b>Cobertura Pet Lover</b>	<b>Límite de Eventos Anuales</b>	<b>Tope por Evento Anual</b>
Atención veterinaria en caso de Urgencia	2 Eventos (1 por mes)	UF 1,0
Telemedicina veterinaria	2 Eventos (1 por mes)	Sin Tope
Vacunas para Perros o Gatos (Óptuce o Antirrábica o triple felina)	1 Evento a elección a partir del tercer mes de contratada la asistencia	UF 1,0
<b>Cobertura Médica</b>	<b>Límite de Eventos Anuales</b>	<b>Tope por Evento Anual</b>
Exámenes de laboratorio: Perfil bioquímico, Perfil lipídico, TSH, Hemograma, Creatinina, Orina	1 Evento	UF 1,5
Telemedicina: Medicina General, Nutricional y Psicológica	3 Eventos	Sin Tope
<b>Cobertura Automotriz (Carencia 20 días)</b>	<b>Límite de Eventos Anuales</b>	<b>Tope por Evento Anual</b>
Traslado Seguro	1 Evento	UF 1,5
Auxilio Vial: Cambio de neumáticos - Puente de batería y Suministro de combustible	1 Evento	UF 1,5
<b>Premio a la Permanencia después de 1 año de contratación</b>	<b>Límite de Eventos Anuales</b>	<b>Tope por Evento Anual</b>
Instalación de cámara de seguridad (incluye 1 equipo)	1 Evento	UF 2,0
Instalación de focos de Energía solar en el exterior del domicilio (incluye 1 foco)		
Limpieza de caño de combustión lenta Bosca o salamandra		
Envío o recarga de extintor a domicilio hasta 7 kilos		
Instalación de mallas de seguridad en departamentos (Incluye malla 1,0 x 1,2 mts)		

Según lo referido en el presente certificado, el servicio de asistencia contratado será cobrado mensualmente a través de su medio de pago registrado, Valor 0.18 UF mensuales con IVA incluido.

Los servicios presentados tendrán vigencia desde la fecha de contratación y se extenderán hasta el que el contratante manifieste su voluntad de renuncia o hasta que este mantenga una cuota impaga, instancia en la cual el servicio podrá ser dado de baja.

Si usted NO mantiene cobros asociados de este producto en su medio de pago registrado, este certificado y su correspondiente venta no son válidos. Ante cualquier duda o consulta no dude en llamarnos al **(+562) 2944-9279**.

#### **DEFINICIONES APLICABLES A LA MULTIASISTENCIA CONFIA+**

**AFILIADO:** El afiliado (a) es el titular del interés, objeto del contrato del servicio. Para estos efectos, una persona natural exclusivamente. También pudiera llamarse beneficiario (o).

**SERVICIOS:** Los servicios contemplados en el producto que haya sido contratado por el titular a través de la ASISTENCIA y cuyas definiciones se incluyen en el presente certificado.

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

**SITUACIÓN DE EMERGENCIA:** Situación que se presenta de improviso y requiere de una atención inmediata y que puede poner en riesgo la integridad del afiliado (a) sus beneficiarios, inmueble, vehículo o mascota.

**VEHICULO:** Todo automóvil o camioneta motorizado de cuatro ruedas que sea de uso particular de hasta 10 años de antigüedad, de uso particular, este debe contar siempre con la documentación en regla al momento de realizarse los servicios de asistencia.

**VIVIENDA AFILIADA:** Una casa habitación, previamente registrada en la base de datos como domicilio particular del afiliado (a), a la cual se entregarán los servicios de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente certificado.

**EVENTO:** Es una SITUACION DE ASISTENCIA reportada por el afiliado (a) que da derecho a la prestación de uno de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones que se aluden en el presente certificado.

**FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los servicios estarán a disposición de los afiliados.

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

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

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

**ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales al afiliado (a) y/o beneficiario (s), causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente que ocurra durante la vigencia de los servicios.

**MASCOTA:** Animal de compañía, perro o gato con más de 6 meses de edad y menos de 10 años, que viva con el afiliado y presente el carnet de vacunación al día y como mínimo el primer control veterinario.

## HOGAR EMERGENCIA

### **PLOMERÍA POR EMERGENCIA**

Cuando a consecuencia de una avería imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento de agua y/o sanitarias propias de la vivienda asegurada, se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que requiera la necesidad inmediata de reparación e imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviará a la brevedad un técnico especializado que realizará las labores de urgencia, necesarias para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes de la vivienda asegurada lo permitan y la avería no se deba a responsabilidad de la empresa sanitaria correspondiente al domicilio o esté dentro de la responsabilidad del mantenimiento periódico de las redes.

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

Los cambios de materiales por fatiga o desgaste de grifería deben ser aportados por el cliente ya que se deben a materiales específicos por el tipo de material y dimensiones. Por lo anterior es que la asistencia no cubre materiales en estos casos

#### Consideraciones y exclusiones del servicio de plomería por emergencia:

- La reparación de averías o fallas de cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua que no se encuentren dentro o no pertenezcan a la vivienda o inmueble afiliado.
- La reparación de averías o fallas de cualquier elemento ajeno a las cañerías, estanques, llaves u otras instalaciones fijas de agua de la vivienda o inmueble del beneficiario (a).
- El cambio o reposición de llaves de lavamanos, lavaplatos, tina y lavadero (éstas las aportará el beneficiario (a) a su gusto y elección).
- La reparación o reposición de averías propias de grifos, cisternas, depósitos, calentadores o calefones junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, u otro aparato doméstico conectado a las tuberías de agua y, en general, de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda.
- Arreglo de canales y bajantes de agua exteriores de la vivienda afiliada.
- La limpieza general de trampas de grasa.

- Reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble.
- Limpieza general de pozos o fosas sépticas.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes de edificios o condominios o en instalaciones de propiedad de la empresa sanitaria correspondiente.
- No cubre trabajos de albañilería. No cubre trabajos de despejes de área para llegar al punto de filtración.
- No incluye detección de fuga de agua.
- Reparación de averías que se deriven de humedad o filtraciones en las paredes o techos
- Cambio de llaves defectuosas producto del uso.
- Una visita, se considerará un (1) evento
- Se excluye cualquier prestación de servicio de características distintas de la antes especificada.
- Los servicios de asistencia no incluyen modificaciones o mejoras a las instalaciones ya existentes.
- En caso de filtraciones se incluyen los siguientes materiales de calidad estándar: llaves de paso, flexibles, sifones, silicona.
- El servicio será prestado hasta el límite de la cobertura, cualquier costo adicional deberá ser cubierto por el afiliado (a).

## **VIDRIERÍA POR EMERGENCIA**

Cuando a consecuencia de un hecho imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de puertas o de ventanas exteriores y se genere una necesidad inmediata de reposición de vidrios, que formen parte del perímetro horizontal de la VIVIENDA AFILIADA, poniendo en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se enviará un técnico para solucionar esa eventualidad, siempre y cuando las condiciones del día y la hora lo permitan.

El servicio de asistencia proveerá de un vidrio normal, transparente e incoloro, de un espesor de 3 a 4 milímetros, y que cumpla la función de proteger la vivienda. El servicio no incluye modificaciones ni mejoras a las instalaciones tales como bisagras, marcos u otro elemento ajeno al propio vidrio.

### Consideraciones y/o exclusiones:

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

- El servicio no incluye instalación de vidrio en altura. Sólo se brindará esta asistencia en casos donde el vidrio pueda ser transportado e instalado por el interior de la edificación.
- En el caso que el precio final por el servicio exceda estos límites, el AFILIADO solo pagará a IGS la diferencia correspondiente, por lo que IGS descontará del precio final el límite aquí previsto.
- Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.
- El valor anterior incluye el costo del vidrio de características antes indicadas, traslado del operario y mano de obra. Cualquier otro costo deberá ser asumido por el titular.

## CERRAJERÍA POR EMERGENCIA

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

### Exclusiones del servicio de cerrajería externa por emergencia:

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

## SERVICIO TÉCNICO EN ELECTRICIDAD POR EMERGENCIA

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

### Consideraciones y exclusiones del servicio de electricidad por emergencia.

- No considera la reparación y/o reposición de averías propias de elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos.
- No considera la reparación de electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- No considera cualquier tipo de reparación o modificaciones en áreas comunes o en instalaciones de propiedad de la empresa de energía.
- No considera cambio de automáticos en general o cualquier modificación en el plano original eléctrico que no cumpla con las normas SEC.
- No cubre recableado total o parcial del domicilio.
- El servicio incluye la mano de obra, un (1) técnico, su desplazamiento y herramientas esenciales para su labor.
- No incluye materiales, partes, piezas, repuestos, así como también modificaciones o mejoras a las instalaciones ya existentes.
- En el caso que el precio final del servicio exceda los límites de la cobertura, el beneficiario (a) deberá pagar la diferencia correspondiente.
- Quedan excluidos la creación de arranques eléctricos o cableados.
- Una visita, se considerará un (1) evento.
- Se excluye cualquier prestación de servicio de características distintas de la antes especificada.
- El servicio será prestado hasta el límite de la cobertura, cualquier costo adicional deberá ser cubierto por el afiliado (a).

### Condiciones del servicio hogar emergencia

- Límite de uso: 1.5 UF mensual (por categoría de servicio)
- Límite de eventos: 2 eventos a elección
- Puede solicitar el servicio con un mes de diferencia.

## **SERVICIO TÉCNICO PARA INSTALACIÓN LUMINARIA, O LÁMPARAS**

Si el beneficiario (a) necesita realizar la instalación de luminaria nueva en su domicilio nuevas y/ o toma corrientes (enchufes) de su domicilio, IGS previa coordinación enviará un técnico que realizará dicha tarea.

### Consideraciones del servicio de instalación luminaria:

- El servicio incluye la mano de obra, un (1) técnico, su desplazamiento y herramientas esenciales para su labor.
- No incluye materiales, partes, piezas, repuestos, así como también modificaciones o mejoras a las instalaciones ya existentes, ni recableado.
- En el caso que el precio final del servicio exceda los límites de la cobertura, el beneficiario (a) deberá pagar la diferencia correspondiente.
- La luminaria o lámpara que necesiten ser reemplazadas o instaladas deben ser provistas o compradas por el beneficiario (a).
- No contempla realizar modificaciones al plano actual del domicilio ni que estén fuera de norma.
- Se excluye cualquier prestación de servicio de características distintas de la antes especificada.

### Condiciones del servicio

- Límite de uso: 1.5 UF anuales
- Límite de eventos: 2 eventos anuales

## **ARMADO DE MUEBLES NUEVOS**

El servicio contempla la mano de obra para realizar el armado de algún mueble nuevo que haya adquirido. Para esto, IGS enviará un técnico que realizará la tarea del armado de mueble dentro de la vivienda del beneficiario (a), previa autorización del mismo (a) y que estén dentro los montos y límites que se señalan más adelante.

Los muebles respecto de los cuales se puede requerir el servicio son aquellos que en su compra traiga incorporado un instructivo o catálogo original de armado o bien que sea provisto exclusivamente por el titular.

### Consideraciones y/o exclusiones del servicio:

- El servicio considera armado de muebles nuevos con una dimensión no superior a 2,00 X 2,00 Mts. el cual debe estar en la vivienda del titular al momento de realizar el servicio.
- No incluye el traslado de las cajas y/o muebles nuevos o antiguos, fuera o dentro de la vivienda afiliada.
- El área de trabajo debe estar despejada. No incluye movimiento de otros muebles para hacer espacio al nuevo mueble.
- No incluye instalación, anclaje o montaje del mueble armado en algún punto de la vivienda del cliente.

- Mano de obra de más de un (1) técnico, el costo de la mano de obra adicional se otorgará a costo preferencial para el cliente.
- El armado de un mueble se considerará un (1) evento.
- Se excluye cualquier prestación de servicio de características distintas de la antes especificada.
- El servicio será prestado hasta el límite de la cobertura, cualquier costo adicional deberá ser cubierto por el afiliado (a).
- Los servicios de asistencia no incluyen materiales de reposición, partes, piezas, repuestos, así como también modificaciones o mejoras a las instalaciones ya existentes.

#### Condiciones del servicio

- Límite de uso: 1.5 UF anuales
- Límite de eventos: 1 evento anual

### ASISTENCIA PET LOVER

#### **CONSULTA MÉDICA VETERINARIA EN RED POR EMERGENCIA**

IGS garantiza la asistencia veterinaria del animal, incluyendo los gastos de la consulta. En este sentido, IGS ofrece una red de hospitales y clínicas veterinarias en convenio, así como la posibilidad de acceder a centros de libre elección con el correspondiente reembolso de los gastos previa autorización de IGS, según los límites establecidos en el certificado de coberturas

#### Consideraciones del servicio:

- Se aplican las condiciones generales del servicio de mascotas
- Este servicio no incluye el pago y/o entrega de medicamentos.
- En el caso que el precio final del servicio exceda los límites establecidos, el afiliado pagará la diferencia correspondiente al prestador, por lo que se descontará del precio final el límite aquí previsto.
- Cada consulta se considera un (1) evento.
- Puede solicitar el servicio con un mes de diferencia.

#### Condiciones del servicio anual:

- Límite de eventos: 2 eventos
- Límite de uso: 1 UF.



## **TELEMEDICINA VETERINARIA**

El beneficiario (a) tendrá derecho a solicitar la coordinación de una consulta de telemedicina con un profesional para su mascota, donde el beneficiario podrá consultar por orientación de tratamientos, obtención de recetas y/u órdenes de exámenes para chequeos prequirúrgicos, preventivos y su interpretación de ser necesario, solicitar derivación con un especialista como, cardiólogo, etólogo, parasitólogo, traumatólogo y otros en caso de ser necesario.

### Descripción de solicitud de servicio:

- El beneficiario (a) se comunica con la central de asistencia por medio de una línea exclusiva y solicita el servicio de Telemedicina Veterinaria
- Ejecutivo a través de los datos Rut, Nombre de él (ella), el de la mascota, teléfono celular, cuenta de correo crea su usuario en la plataforma médica y envía link para que el beneficiario (a) pueda ingresar.
- Puede solicitar el servicio con un mes de diferencia.

### Consideraciones del servicio:

- Horario servicio de telemedicina 09:00 a 18:00 horas. La consulta de telemedicina veterinaria tendrá una duración de 45 minutos como máximo.
- Se aplican las condiciones generales del servicio de mascotas

### Condiciones particulares por año de vigencia

- Límite de eventos: 2 eventos
- Límite de uso: Sin tope económico.

## **VACUNACIÓN EN RED VETERINARIA**

Este servicio de vacunación para la mascota, previa solicitud y coordinación vía nuestra línea de Asistencia IGS. El servicio consta de la inmunización contra la rabia de caninos y felinos sobre los 3 meses de edad e incluye la desparasitación interna. Vacuna Antirrábica, Óctuple o Triple felina

### Consideraciones del servicio:

- Se aplican las condiciones generales del servicio de mascotas
- Para hacer uso de este servicio la mascota debe tener mínimo el primer control médico y carnet de vacunación al día.
- Cualquier otra atención adicional a la antes descrita deber ser costeadada por el afiliado (a).
- Este servicio no incluye el pago y/o entrega de medicamentos.
- Una vacuna, se considerará un (1) evento, cada vacuna deberá tener una diferencia de 3 meses una de la otra.
- Se excluye cualquier prestación de servicio de características distintas de la antes especificada.
- Carencia: 3 meses desde la contratación.

Se excluyen aquellos caninos y felinos que:

- Se encuentren en estado de preñez.
- Se encuentren en un periodo de lactancia.
- Que en la evaluación clínica se encuentren enfermos.

Condiciones del servicio anual:

- Límite de eventos: 1 evento (vacuna a elección)
- Límite de uso: 1 UF (cada evento)

**CONSIDERACIONES GENERALES DEL SERVICIO DE MASCOTA**

- Los servicios de mascota sólo aplican para mascotas que correspondan a perros o gatos.
- El servicio aplica hasta para una (1) mascota por plan.
- La (s) mascota (s) deben tener más de 6 meses de edad y menos de 10 años.
- La (s) mascota (s) deben vivir con el afiliado (a).
- Para hacer uso de este servicio la mascota debe tener mínimo el primer control médico y carnet de vacunación y control al día.
- Los servicios solo podrán ser solicitada solamente por el titular para su mascota
- Este servicio no incluye el pago y/o entrega de medicamentos.
- Cada consulta, visita o servicio es considerada un (1) evento y será descontada de la totalidad disponible.
- Los servicios serán prestados de acuerdo con la disponibilidad del afiliado y el prestador.
- Se excluye cualquier prestación de servicio de características distintas de la antes especificada.
- El servicio será prestado hasta el límite de la cobertura, cualquier costo adicional deberá ser cubierto por el afiliado (a).
- Las urgencias y/o emergencias veterinarias, no aplican en caso de enfermedades crónicas o preexistentes.
- Los servicios de urgencia y/o emergencias veterinarias, aplican para casos de enfermedad grave de la (s) mascota (s) o accidente con compromiso de riesgo vital respectivamente.
- El servicio urgencias y/o emergencias veterinarias dependerá del estado de la mascota, pudiendo presentar esta, por ejemplo, problemas gastrointestinales aparentes (vómitos, diarrea), infecciones del tracto urinario, sangrado en oídos, recto o por boca, estado febril, falta de apetito o sed por al menos dos (2) días.
- En el caso de las prestaciones por urgencias, se entenderá que la cobertura contempla solo la consulta, es decir, no aplica para: hospitalizaciones, cirugías, exámenes, imágenes, tratamientos o medicamentos indicados, esterilización, eutanasia, vacunas u otros.

## ASISTENCIA MÉDICA

### **EXÁMENES PREVENTIVOS DE LABORATORIO: (HEMOGRAMA, PERFIL BIOQUÍMICO, PERFIL LIPÍDICO, CREATININA, TSH TIROESTIMULANTE, ORINA COMPLETA)**

**Hemograma:** El beneficiario (a) titular tendrá derecho a solicitar la coordinación de hora con un centro médico de la Red de IGS, para realizarse el examen de laboratorio Hemograma. El hemograma es un examen de sangre que evaluará el estado de salud general del cliente y que puede detectar, monitorizar o diagnosticar enfermedades como anemia, leucemia, cánceres, trastornos hemorrágicos e infecciones. El hemograma se realizará con una muestra de sangre obtenida por punción venosa, o en un dedo o en el talón en los recién nacidos.

**Orina Completa:** El análisis de orina se utiliza para detectar y controlar una amplia variedad de trastornos, como infecciones en las vías urinarias, enfermedad renal y diabetes. El análisis de orina implica examinar el aspecto, la concentración y el contenido de la orina. Los resultados anormales de un análisis de orina pueden indicar que hay una enfermedad.

El beneficiario (a) si solamente se realizará el análisis de orina, podrá comer y beber con normalidad antes del análisis. Los medicamentos y los suplementos no recetados pueden afectar los resultados del análisis de orina. Antes de un análisis de orina, el beneficiario (a) deberá indicar al médico qué medicamentos, vitaminas u otros suplementos está tomando.

**Perfil Bioquímico – Lipídico:** El perfil lipídico permitirá al beneficiario (a) determinar el nivel de colesterol en la sangre. El perfil lipídico es un grupo de exámenes de laboratorio para determinar los niveles de lípidos en la sangre, como el colesterol y los triglicéridos, cuya alteración está relacionada con las enfermedades cardiovasculares. Para realizarlo, el paciente debe estar en ayuno, al menos de ocho horas.

**TSH:** El beneficiario (a) titular tendrá derecho a solicitar la coordinación de hora con un centro médico de la Red de IGS, para realizarse el examen de laboratorio TSH que hayan sido ordenados por el médico o por decisión propia preventivamente por el cliente.

Este examen mide la cantidad de la hormona estimulante de la tiroides (TSH, por sus siglas en inglés) en la sangre. El examen se usa para diagnosticar y ayudar a encontrar la causa de enfermedades de la tiroides, incluyendo el hipertiroidismo y el hipotiroidismo. Se necesita una muestra de sangre.

**Creatinina:** Se realiza para ver qué tan bien están funcionando los riñones. La creatinina es eliminada del cuerpo completamente por estos órganos. Si la función renal es anormal, los niveles de creatinina en la sangre aumentarán.



Consideraciones chequeos médicos:

- El uso de este evento contempla la toma completa de toda la batería de exámenes (6) antes descrita.
- Los riesgos de un análisis de sangre son mínimos. Tal vez sienta un dolor leve o se le forme un moretón en el lugar donde se inserta la aguja, pero la mayoría de los síntomas desaparecen rápidamente.
- Para el examen de Creatinina el paciente debe concurrir en el horario de extracción con 8 horas de ayuno.
- Los resultados serán entregados de manera presencial exclusivamente al paciente o subidos a plataforma (según centro médico) en un plazo de 1 a 3 días hábiles.
- Para evaluar la Función Tiroidea TSH, y otras hormonas, el paciente debe estar obligatoriamente en ayunas.
- El cliente debe tener 8 horas de ayuno para el examen TSH. Si se encuentra bajo tratamiento con Hormonas Tiroideas, debe tomar la medicación luego de la extracción.

Condiciones particulares del servicio anual:

- Límite de eventos: 1 evento.
- Límite de uso: 1,5 UF

**TELEMEDICINA: MEDICINA GENERAL, NUTRICIONAL O PSICOLÓGICA (REMOTA)**

El beneficiario (a), tendrá derecho a solicitar la coordinación de consulta médica con un profesional de la salud en el área de medicina General, Nutricional y Psicológica para consultas de cualquier patología médica, quien podrá diagnosticar, orientará tratamientos, realizará lectura e interpretación de exámenes, recetará medicamentos si es necesario y/o dará órdenes médicas para la toma de exámenes y/o certificados médicos si lo amerita. La consulta con el especialista podrá ser solicitada solamente por el titular para su propio uso. Cada consulta es considerada un evento.

Descripción de solicitud de servicio:

- El beneficiario (a) se comunica con la central de asistencia por medio de una línea exclusiva y solicita el servicio de Telemedicina.
- Ejecutivo a través de los datos Rut, nombre completo, teléfono celular, cuenta de correo crea su usuario en la plataforma médica y envía link para que el beneficiario (a) pueda ingresar.

Condiciones particulares del servicio anual:

- Límite de eventos: 3 eventos.
- Límite de uso: Sin tope económico.

### **CONDICIONES GENERALES DE LA ASISTENCIA MÉDICA**

- Los servicios de carácter médico podrán ser cedidos por el titular al siguiente grupo familiar: el o la cónyuge, e hijos (menores de 18 años que vivan en el domicilio familiar).
- En el caso que el precio final del servicio exceda los límites establecidos el afiliado (a) pagará la diferencia correspondiente, por lo que se descontará del precio final el límite aquí previsto.
- Este servicio no incluye el pago y/o entrega de medicamentos prescritos o no.
- La asistencia no incluye los costos asociados al traslado u otro que el paciente incurra para asistir al centro de salud para la toma de exámenes.
- Una atención, se considerará un (1) evento.
- Se excluye cualquier prestación de servicio de características distintas de la antes especificada.
- El servicio será prestado hasta el límite de la cobertura, cualquier costo adicional deberá ser cubierto por el afiliado (a).

### **ASISTENCIA VIAL**

#### **TRASLADO SEGURO**

El titular podrá contar con el servicio de traslado seguro en el caso de incapacidad de movilizarse o por un evento especial que este tenga. Para solicitarlo el titular debe llamar a la plataforma de atención de IGS para su coordinación con 24 horas de anticipación. Un ejecutivo de la plataforma coordina un transporte particular al lugar que el contratante titular designe. Aplica en ciudades principales en radio urbano, hasta el tope máximo de la cobertura, si existiera alguna diferencia en el costo final de los traslados deberá ser pagado por el afiliado directamente al conductor del móvil.

Consideraciones particulares del servicio:

- El servicio puede solo ser coordinado por el titular para su uso.
- **Ámbito territorial del servicio:** capitales provinciales de Chile con un radio máximo de 25 kms. desde las plazas de armas. Incluye todas las comunas en radio urbano.
- **Destinos incluidos:** El servicio considera solo un (1) origen y (1) destino.
- **Horario del servicio:** día hábil de lunes a sábado 08:00 a 02:00 horas.
- **Duración máxima del servicio:** 180 minutos.
- **Tiempo máximo de espera chofer:** 15 minutos.
- El agendamiento del servicio debe hacerse con 24 horas de anticipación.
- El cliente puede cancelar o reprogramar el servicio con un mínimo 6 horas de antelación, de lo contrario se considerará el evento como concluido.
- **Tarifa por minutos o KM en exceso de servicio \$ 2.500 IVA incluido cada 15 minutos o fracción.**
- **Fechas excluidas en el servicio** Fiestas Patrias (18 y 19 septiembre), Navidad (24 y 25 diciembre) y Año Nuevo (31 diciembre y 1 enero), incluyendo festivos adicionales que se agreguen a las mismas.
- El servicio está sujeto a disponibilidad.
- El traslado admite como máximo 4 pasajeros.

- Ni IGS ni los operarios serán responsables la pérdida de objetos personales que el cliente u otros pasajeros. Es responsabilidad del cliente verificar y retirar todos los objetos personales al finalizar el servicio.
- Los conductores están plenamente facultados para suspender el servicio, retirarse, o detener la marcha del vehículo en caso de que los clientes o pasajeros presenten conductas no adecuadas (cualquier comportamiento que comprometa la seguridad y el respeto durante el servicio, tales como amenazas, golpes o conductas irrespetuosas, sobre todo por estar en estado de ebriedad o bajo la influencia de alguna sustancia).
- Se excluye cualquier prestación de servicio de características distintas de la antes especificada.
- El servicio será prestado hasta el límite de la cobertura, cualquier costo adicional deberá ser cubierto por el afiliado (a).

#### Condiciones del servicio anual:

- Límite de eventos: 1 evento a elección.
- Límite de uso: 1,5 UF

#### **AUXILIO VIAL**

En caso del afiliado (a) requerirá alguno de los siguientes servicios, podrá comunicarse a la línea exclusiva de la asistencia para reportar la emergencia vial (en ruta) y solicitar la asistencia de auxilio vial elegido.

- Paso de corriente de batería.
- Abastecimiento de combustible (hasta 10 litros).
- Cambio de neumáticos por accidente o avería.

#### Consideraciones del servicio:

- El vehículo debe encontrarse a más de 1 KM de su domicilio.
- Para la prestación del servicio el titular no debe estar en su domicilio o en sus dependencias, así como tampoco en estacionamientos.
- Para el servicio de cambio de neumático, el cliente deberá proveer la rueda de repuesto en buen estado para ser reemplazado, en caso de no estarlo, podrá ser coordinado el servicio de remolque del vehículo por conexión el cual será a costo del beneficiario (a).
- Para el servicio de abastecimiento de combustible, será llevado hasta un máximo de 10 litros de bencina o diésel lo cual debe ser pagada por el cliente al proveedor antes de que sea suministrado al vehículo.
- Para el servicio de paso de corriente, de no funcionar dicho procedimiento, el cliente podrá solicitar el remolque del vehículo por conexión, el cual será a costo del beneficiario (a).
- Se excluye cualquier prestación de servicio de características distintas de la antes especificada.
- El servicio será prestado hasta el límite de la cobertura, cualquier costo adicional deberá ser cubierto por el afiliado (a)
- El vehículo solo puede ser de uso particular del afiliado (a), no propiedad de alguna empresa.

- El titular debe presentar el certificado de inscripción o padrón.

Condiciones del servicio anual:

- Límite de eventos: 1 eventos a elección.
- Límite de uso: 1,5 UF

**ASISTENCIA HOGAR SEGURO – PREMIO A LA PERMANENCIA**

A fin de premiar la permanencia del beneficiario IGS lo premia con un (1) evento a elección entre los servicios de la categoría regalo por permanencia, los cuales pueden ser solicitados por el titular posterior a un año desde la fecha de contratación de la asistencia, tan solo llamando al centro de atención telefónica.

**INSTALACIÓN DE CÁMARA DE SEGURIDAD (INCLUYE 1 DISPOSITIVO)**

El servicio incluye mano de obra, traslado y el dispositivo (cámara inteligente de calidad estándar), este permitirá monitorear su hogar por medio del smartphone ya que cuenta con conexión wifi. El servicio incluye una guía primaria de uso cuando esté el técnico en casa del asegurado.

Condiciones particulares del servicio:

- El servicio incluye: mano de obra de un (1) técnico, su traslado, las herramientas esenciales del técnico para la ejecución de sus labores, más un dispositivo inteligente de categoría estándar.
- El servicio incluye asistencia primaria del uso, que considera guía de descarga de la app y funcionamiento general.
- La instalación y/o dispositivo cuenta una garantía de 90 días.
- Un servicio, se considerará un (1) evento, para un (1) dispositivo
- El servicio está sujeto a la disponibilidad del prestador y el titular
- Se excluye cualquier prestación de servicio de características distintas de la antes especificada.
- El servicio será prestado hasta el límite de la cobertura, cualquier costo adicional deberá ser cubierto por el asegurado.
- Los servicios de asistencia no incluyen materiales de reposición, partes, piezas, repuestos, así como también modificaciones o mejoras a las instalaciones ya existentes.

**INSTALACIÓN DE FOCOS DE ENERGÍA SOLAR EN EL EXTERIOR DEL DOMICILIO QUE SEAN ZONAS OSCURAS Y PUDIERAN SER FOCO DE DELINCUENCIA (INCLUYE 1 FOCO)**

Cuando el asegurado beneficiario necesite la instalación de un foco de exterior en algún área oscura de su hogar, este puede contactarse con IGS, quien proporcionará el dispositivo (foco de energía solar para exterior calidad estándar. El servicio incluye una guía primaria de uso cuando esté el técnico en casa del asegurado.

Condiciones particulares del servicio:

- El servicio incluye: mano de obra de un (1) técnico, su traslado, las herramientas esenciales del técnico para la ejecución de sus labores, más un dispositivo de categoría estándar.
- La instalación y/o dispositivo cuenta una garantía de 90 días.
- Quedan excluidos la creación de arranques eléctricos o cableados.
- Un servicio, se considerará un (1) evento, para un (1) dispositivo
- El servicio está sujeto a la disponibilidad del prestador y el titular
- Se excluye cualquier prestación de servicio de características distintas de la antes especificada.
- El servicio será prestado hasta el límite de la cobertura, cualquier costo adicional deberá ser cubierto por el asegurado.
- Los servicios de asistencia no incluyen materiales de reposición, partes, piezas, repuestos, así como también modificaciones o mejoras a las instalaciones ya existentes.

### **MANTENCIÓN PREVENTIVA DEL SISTEMA DE CALEFACCION A LEÑA (BOSCA) O SALAMANDRA**

El asegurado podrá solicitar la mantención preventiva del sistema de calefacción correspondiente al ducto y combustión lenta a leña de su domicilio, Este servicio incluye la limpieza desde el Castillón hacia el interior del caño, despejando el conducto para la salida de los gases eliminando los residuos de cenizas, evitando así la obstrucción del drenaje.

Es un servicio programado que debe ser solicitado con 72 horas de anticipación para la coordinación y envío del técnico.

#### Exclusiones y consideraciones del servicio

- Se excluye el cambio o reparación de piezas dañadas.
- La mantención no será realizada si el artefacto se encuentra corroído.
- La mantención no considera reparaciones de ningún tipo al cañón ni combustión lenta.
- El servicio incluye la mano de obra, un (1) técnico, su desplazamiento y herramientas esenciales para su labor.
- No incluye materiales, partes, piezas, repuestos, así como también modificaciones o mejoras a las instalaciones ya existentes.
- Se excluye cualquier prestación de servicio de características distintas de la antes especificada.
- El servicio será prestado hasta el límite de la cobertura, cualquier costo adicional deberá ser cubierto por el afiliado (a).
  
- Una visita, se considerará un (1) evento
- El titular debe encontrarse en el domicilio al momento de la realización de las labores.

### **ENVÍO O RECARGA DE EXTINTOR A DOMICILIO**

El afiliado podrá solicitar el envío o la recarga de un extintor de hasta 3 Kg, cubierto por la asistencia. El afiliado podrá solicitar anualmente la recarga en caso de no haber sido usado. El cambio de polvo del extintor se realizará siempre y cuando haya caducado y el técnico recomiende que es necesario.

### Condiciones Particulares del Servicio Extintor

- La programación para generar la recarga deberá ser programada con el call center de IGS con 24 horas de anticipación.
- Este servicio no contempla la recarga o envío de extintores superiores a 3 Kilos.
- El extintor debe ser de uso doméstico, no industrial.
- El extintor debe encontrarse en óptimas condiciones para proceder con la recarga (condición de almacenamiento, presión indicada por el manómetro, sin deterioro de componentes internos, y no debe tener más de diez años).
- El servicio incluye la mano de obra, un (1) técnico, su desplazamiento y herramientas esenciales para su labor.
- No incluye materiales, partes, piezas, repuestos, así como también modificaciones o mejoras a las instalaciones ya existentes.
- Se excluye cualquier prestación de servicio de características distintas de la antes especificada.
- El servicio será prestado hasta el límite de la cobertura, cualquier costo adicional deberá ser cubierto por el afiliado (a).
- Una visita, se considerará un (1) evento.
- El titular debe encontrarse en el domicilio al momento de la realización del servicio.

### **INSTALACIÓN DE MALLA DE SEGURIDAD EN CASA O DEPARTAMENTO, INCLUYE LA MALLA.**

Si el beneficiario (a) necesita realizar la instalación de una malla de seguridad en su domicilio, IGS previa coordinación enviará un técnico que realizará dicha tarea. La malla de medida hasta 0,8 mm de grosor para una ventana simple en casa o departamento, esta otorga seguridad y flexibilidad.

#### Consideraciones del servicio:

- El servicio incluye la mano de obra, un (1) técnico, su desplazamiento y herramientas esenciales para su labor.
- Incluye una malla de nylon monofilamento con un espesor de hasta 0,8 mm., con resistencia hasta 90 kilos, para una ventana de hasta 1,0x1,2 mts.
- El servicio no incluye otros materiales, salvo los indicados, no incluye partes, piezas, repuestos, así como también modificaciones o mejoras a las instalaciones ya existentes.
- El titular debe encontrarse en el domicilio al momento de la realización de las labores.
- Las labores se realizarán según la disponibilidad del técnico y el beneficiario, en horarios de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 horas y sábados de 09:00 a 14:00 horas.
- Se excluye cualquier prestación de servicio de características distintas de la antes especificadas. El servicio será prestado hasta el límite de la cobertura, cualquier costo adicional deberá ser cubierto por el afiliado (a). Una instalación, se considerará un (1) evento.

Condiciones particulares por año de vigencia

- Límite de eventos: 1 evento a elección entre la categoría premio a la permanencia.
- Límite de uso: 2 UF.

**PRINCIPALES EXCLUSIONES GENERALES**

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

1. Cuando el solicitante no pueda identificarse como Afiliado titular de la MULTIASISTENCIA CONFIA+.
2. Que el Afiliado se encuentre suspendido del Servicio MULTIASISTENCIA CONFIA+.
3. Que el solicitante incumpla cualquiera de las obligaciones y condiciones indicadas en el presente Certificado.
4. También quedan excluidas las situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de: huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamiento, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
5. Las solicitudes de servicio que sean consecuencia directa de actuaciones culposas del afiliado (a) y/o carezcan del principio de buena fe. Cualquier servicio que sea contratado directamente por el afiliado (a), sin previo acuerdo o comunicación con IGS.
6. Cuando el afiliado (a) no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el servicio de asistencia solicitada. Las solicitudes de servicios provocados intencionalmente por el afiliado (a).
7. 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.
8. Daños por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
9. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los servicios.
10. Cuando los daños hayan sido causados por autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, registro, aseguramiento o para rescate.
11. Queda entendido que en caso de que el afiliado (a) establezca su vivienda en un lugar distinto al territorio chileno, la relación entre IGS y el afiliado (a) se tendrá por extinta, con lo cual IGS se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente contrato.
12. En caso de que el costo del uso de los servicios exceda el monto establecido, el excedente será cubierto por el afiliado (a).
13. Los servicios prestados tienen una garantía de 90 días corridos desde su ejecución.

14. Los servicios de mascota aplican para perros o gatos que tengan más de 6 meses de edad y menos de 10 años. La mascota debe vivir con el afiliado (a) y debe tener mínimo el primer control médico y carnet de vacunación al día.
15. Los Elementos necesarios para los servicios que requieran cuidado de las mascotas deben ser provistos por el afiliado (a) tales como los arnés o correas en buen estado, collar con placa de identificación y bolsas para heces.
16. Los servicios médico o veterinarios no incluyen el pago y/o entrega de medicamentos (salvo que se especifique lo contrario)
17. Cualquier atención adicional a las antes descritas en el detalle deben ser costeadas por el afiliado (a).
18. IGS queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor le sea imposible prestar las acciones de asistencia prescritas en estas condiciones generales, sin perjuicio de las indemnizaciones a que hubiere lugar.
19. El beneficiario (a) tendrá un mínimo de 4 horas para poder cancelar o reprogramar sus servicios dependiendo de si es considerado o no de emergencia, de lo contrario se considerará como concluido y restado de los eventos disponibles.
20. Los servicios de asistencia no incluyen materiales, partes, piezas, repuestos, así como también modificaciones o mejoras a las instalaciones ya existentes. (salvo que se especifique lo contrario).
21. Para las reparaciones de hogar u otro el beneficiario debe especificar el lugar dónde se realizarán las labores, excluyendo de responsabilidad al técnico.
22. Los servicios no contemplan atención a inmuebles, vehículos u otros de uso industrial o empresarial.
23. Vigencia de la asistencia El servicio de asistencia contratado tendrá una vigencia de un año a contar del día que se suscribe a este, plazo que se renovará tácita y automáticamente por períodos iguales y sucesivos de un año, si ninguna de las partes manifestare a la otra su intención de ponerle término, pudiendo, entonces alguna de las partes, tanto el titular como IGS dar de baja la asistencia sin previo aviso, quedando en ese momento sin efecto la cobertura.



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