



Certificado Asistencia Hogar y Auto Integral

GRUPO
MOK

Más valor para tus clientes

Le recordamos que para hacer uso de sus servicios o dudas,
se puede comunicar con nosotros.

Clientes La Polar:
600 391 3000

Clientes abcdin:
600 830 2222



DETALLE DE SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR Y AUTO INTEGRAL

1. Servicio de Plomería Hogar

La Asistencia entrega el servicio de plomería, en donde el titular podrá disponer de la plataforma telefónica las 24 horas MOK para recepcionar y coordinar con prioridad el requerimiento de la visita al domicilio del servicio de Plomería, conforme al siguiente detalle:

Servicio de Plomería: Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento o baños, propias de la vivienda del Beneficiario, se presente alguna rotura, fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviará a la brevedad posible personal especializado, que realizará las acciones pertinentes para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

MOK mantendrá disponible su plataforma telefónica 24 horas para recepcionar y coordinar con prioridad el requerimiento y la visita al domicilio, considerando que las condiciones climáticas, de traslado y situación sanitaria así lo permitan.

El servicio incluye el honorario o mano de obra del personal especializado y el traslado, conforme al número de eventos y topes de cobertura indicados en la presente asistencia para tal servicio.

Consideraciones:

- *Si el servicio requiere como solución el cambio de una llave de paso, llave de lavamanos o llave de lavaplatos, el personal que asiste al domicilio realizará el reemplazo por una llave de características básicas (estándar) logrando restablecer el normal funcionamiento del suministro de agua.*
- *Número de eventos Anuales: 3 Eventos; Monto máximo cobertura por evento: UF3*

Exclusiones del Servicio:

- *Las reparaciones no incluyen trabajos de albañilería ni insumos o materiales específicos señalados por el cliente o fuera de la rutina normal del servicio, si los hubiera.*
- *No considera la reparación o reposición de averías propias de cisternas, depósitos, calentadores o calefones, sistemas de calefacción en general, ni fugas de agua preexistentes, ni reparaciones de averías que se deriven de filtraciones o de la humedad en paredes, pisos o cielos, tampoco incluye ductos de loza radiante, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, equipos o aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras o cualquier otro aparato o dispositivo doméstico conectado a las tuberías de*



agua, o de cualquier otro elemento ajeno a las conducciones de aguas sanitarias propias de la vivienda.

- Excluye sistemas de regadío, limpieza general de pozos o fosas sépticas, destapes.*
- No incluye reparaciones en áreas comunes de edificios, condominio o instalaciones de la propiedad de la empresa sanitaria de cada ciudad.*
- Excluye detección de fugas en la propiedad o vivienda, ni los trabajos de albañilería asociados.*
- No aplica el cambio de llaves defectuosas por el uso o desgaste del tiempo de vida útil.*

2. Servicio de Electricista

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la vivienda (casa, apartamento de uso habitacional), que corresponda al domicilio permanente, 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 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 se intervendrán redes que pertenezcan a áreas comunes o instalaciones fuera de norma SEC o que no pertenezcan al plano original de la vivienda.

El servicio incluye la mano de obra del técnico, herramientas y materiales propios, considerando el número de eventos anuales y el tope máximo de cobertura. Cada visita que es solicitada por el cliente se rebaja del número de eventos disponibles en el año, si cliente no dispone de lo necesario para ejecutar el trabajo o no existe personal que reciba al técnico en el domicilio, se considerará como visita realizada.

Número de eventos Anuales: 3 Eventos; Monto máximo cobertura por evento: UF3

Exclusiones del Servicio:

- No aplica para la reparación o reposición de averías propias de: enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastros. Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.*
- No se realizarán trabajo sobre instalaciones que previamente no cumplan la norma Sec.*
- Cualquier otro tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones de propiedad de la Empresa de Energía.*



- *No aplica para viviendas con giro comercial, es solo para viviendas de uso residencial.*
- *Excluye la realización o cambio del tablero automático, y en general excluye cualquier modificación en el plano original eléctrico o que no cumpla con las normas SEC.*

3. Servicio de Cerrajería

A consecuencia de la pérdida, extravío o robo de las llaves del domicilio, inutilización del cilindro por intento de robo en el domicilio u otra causa accidental que impida la apertura del inmueble o el cierre de la puerta principal peatonal del domicilio del beneficiario, la asistencia entrega el servicio de restablecer el acceso en puertas principales exteriores de madera realizado por personal calificado, lo que incluye habilitar el cilindro o chapa en cuestión, desinstalar la cerradura existente, instalar un nuevo cilindro, cerradura o chapa tradicional en puerta de madera y la respectiva verificación de funcionamiento.

El servicio requiere una coordinación previa del servicio para determinar el horario del que dispone el cliente para realizar el servicio y poder contar con la presencia de un adulto responsable que reciba el trabajo. Si cliente no dispone de lo necesario para ejecutar el trabajo o no existe personal que reciba al técnico en el domicilio, se considerará como visita realizada.

El servicio comprometido incluye el honorario del personal que ejecuta el trabajo y su traslado, considerando el número de eventos y el tope de cobertura señalados en la asistencia.

Número de eventos Anuales: 3 Eventos; Monto máximo cobertura por evento: UF3

Exclusiones del Servicio:

- *Excluye servicio en portones eléctricos o de cierre manual, ni en estructuras metálicas.*
- *El servicio excluye el producto como lo es la cerradura o la chapa a instalar, y las modificaciones de marcos o rasgos de puertas que no forman parte del servicio.*
- *Excluye trabajos adicionales como terminaciones con cerámica, pintura u otros similares ni antes ni después de realizada la instalación de la cerradura.*
- *El servicio no aplica para cerraduras, cilindros o chapas de puertas internas o de puertas interiores de la vivienda, ni para cerraduras de guardarropas, despensas, alacenas o bodegas interiores ni exteriores.*
- *No aplica para viviendas con giro comercial, ya que es para uso*



domiciliario del beneficiario.

- *Excluye cambio de chapa, cerradura o cilindro por mal uso o desgaste natural o término de vida útil, en cerrajería interna y externa.*

4. Servicio de Vidriería domiciliaria

Cuando en la vivienda del beneficiario, a consecuencia de un hecho súbito (de repente) e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de puertas o de ventanas que forman parte de las fachadas exteriores de la vivienda del Beneficiario (perimetrales) que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se enviará a la mayor brevedad posible personal especializado que realizará la asistencia, siempre que las condiciones climáticas, de traslado, o por motivos de la hora y del día lo permitan, y según normas sanitarias.

El servicio comprometido incluye el honorario del personal por la ejecución del trabajo de reposición del vidrio y su traslado. Excluye el valor del vidrio como tal, ya que dependerá del tamaño o dimensión del mismo. Se entiende que previamente el beneficiario ha obtenido las medidas exactas del vidrio a reemplazar, para proceder a solicitar al proveedor o vidriería más cercana al domicilio del cliente, la confección a la medida de dicho vidrio, para que el personal de MOK realice la visita adecuada para su instalación o reposición.

Número de eventos Anuales: 3 Eventos; Monto máximo cobertura por evento: UF3

Exclusiones del Servicio:

- *Quedan fuera de cobertura toda 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 de cualquier fachada exterior de la vivienda que se oriente hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros.*
- *Rotura de vidrios por fenómenos naturales o cambio climático.*
- *Vidrio de termopaneles, vitrales, bronce o similares.*
- *Reparaciones en vidrios enmarcados o bisagras.*
- *Reposición de vidrios de más de 2 X 2 mts*
- *El servicio no aplica para la instalación de vidrios en altura*

5. Servicio Maestro por una Jornada

Servicio realizado por un maestro general, lo que contempla prestaciones realizadas por una sola persona, cuyos trabajos se realizarán específicamente en el domicilio del titular o beneficiario de la asistencia, de uso habitacional, quien estará disponible en el domicilio de la persona, quien deberá contar con la presencia o supervisión de un adulto responsable determinado por el beneficiario o titular del servicio para



facilitar el trabajo del personal enviado. El maestro podrá hacer diversos trabajos indicados en la asistencia, a solicitud del beneficiario considerando el número de eventos anuales disponible y el monto máximo o tope de cobertura del servicio en cada evento. El tiempo que el servicio asigna a la dedicación de un maestro general por una jornada de trabajo considera el tiempo de permanencia de dicho maestro en el domicilio para el desarrollo de las labores encomendadas, así como también incluye el tiempo incurrido en el traslado hacia y desde el domicilio del titular, en total se dispone de 7 horas.

Si cliente no dispone de lo necesario para ejecutar o facilitar el trabajo o no existe personal que reciba al maestro, se considerará como visita realizada.

El Servicio Maestro por Jornada puede realizar los siguientes tipos de trabajos:

- Cambio de interruptores, soquetes, enchufes.
- Instalación o reubicación de: cuadros, botiquín (en la caja de espejo en baño), accesorios de baño (portarrollos, toallero), lámparas y apliques.
- Instalación o reubicación de: línea blanca y/o electrodomésticos: lavadoras, secadoras, lavavajillas, refrigeradores, TV LCD/LED, entre otros, según factibilidad técnica. Cliente debe disponer de manual de instalación del artefacto y las conexiones pertinentes previas.
- Gasfitería básica en baños y cocina: Cambio de flapper de estanque del WC, cambio de flexibles, sifón de lavamanos, fittings del estanque del WC, manilla de estanque del WC, llaves de lavamanos/ducha, gomas de llaves, sifón del lavaplatos, destape de lavamanos/ lavaplatos/tina/WC, sellado con silicona del contorno de lavamanos/lavaplatos/ tina/WC.
- Armado de muebles pequeños que puedan ser manipulados por una sola persona.
- Cambio simple de chapas o cilindro en puertas de madera (reemplazo por una del mismo tipo de la existente, tope UF 1), cliente debe disponer de la chapa o cilindro.

Condiciones del servicio:

- *La instalación o reubicación de lámparas y/o apliques se realizará en el lugar donde está la red eléctrica, no incluye realizar una nueva instalación eléctrica.*
- *La instalación o reubicación de línea blanca y/o electrodomésticos se realiza sólo en puntos con red eléctrica funcionando o en redes de agua ya existentes, no incluye realizar una nueva instalación eléctrica y/o de agua.*
- *No se incluyen materiales o elementos necesarios; el técnico sólo cuenta con las herramientas necesarias.*
- *No incluye trabajos de albañilería o carpintería, ni desmonte de WC.*
- *El maestro no estará facultado ni autorizado para realizar otras actividades o tareas distintas a las especificadas en la presente*



asistencia.

- *El maestro puede ejecutar el servicio sólo en un domicilio, que corresponde al domicilio del titular y se realizará en un día, no se dividirá el tiempo en otros días.*
- *El horario para la realización del servicio será convenido de mutuo acuerdo con el maestro general, el titular y MOK.*
- *La acreditación de la vivienda o dirección perteneciente al titular en donde se realizará la visita del servicio debe ser comprobable para lo cual la Asistencia podrá solicitar comprobante de domicilio asociado al titular, previo a la visita, conforme a la coordinación previa con la Asistencia.*

Número de eventos Anuales: 1 Evento; Monto máximo cobertura por evento: UF10

6. Chequeo preventivo en el hogar: Electricidad, Plomería y Cerrajería

La Asistencia coordinará a solicitud del cliente, la visita del personal técnico e idóneo para que realice una revisión general preventiva, informativa y de orientación, que le permita al titular o beneficiario conocer en general el estado de los servicios hogar especificados, de tal manera que el cliente pueda optar o decidir por servicios especializados, según el estado general observables en el momento de la visita, según se indica en los siguientes aspectos:

Prevención en temas eléctricos del hogar: el servicio aplica en temas preventivos a sugerir que requieran las instalaciones eléctricas propias al interior de la vivienda o domicilio particular del titular (casa, apartamento de uso habitacional), que corresponda al domicilio permanente del titular, debidamente acreditada previo a la visita, entregando recomendaciones generales o específicas conforme a la observación de la situación actual en el hogar.

Incluye la realización de una revisión general preventiva luego de observar las instalaciones eléctricas menores del domicilio tales como: enchufes, interruptores, toma corriente de lámparas o automáticos. **Excluye:** La revisión de elementos de iluminación, tales como lámparas, bombillos, o fluorescentes y artefactos conectados a la red eléctrica de la casa, electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, calefones, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.

Prevención de las instalaciones de aguas sanitarias fijas e internas del domicilio: el servicio aplica temas preventivos que requieran las instalaciones propias al interior de la vivienda. Este servicio no considera la visita de personal que realice la revisión de ductos de calefacción en general, calefont, termos eléctricos o calderas y sus acoples o sistemas de riego. **Excluye:** revisar trabajos de picado o intervención



en paredes, pisos o cielos, para detecciones de filtraciones en general, humedad o utilización de maquinaria para detecciones de fugas.

Prevención de las cerraduras de acceso principal peatonal al hogar: Este servicio sólo contempla la evaluación preventiva por parte de un técnico y no la visita ante algún desperfecto, así también, este servicio no contempla la reparación en caso de desperfectos. Cualquier reparación derivada de la inspección deberá ser cubierta por el cliente.

La revisión general no aplica para cerraduras eléctricas. No aplica para portones de acceso vehicular. No aplica para puertas secundarias o de acceso interior, así también para chapas de despensas, closet, muebles de baño o cocina o similares.

Número de eventos Anuales: 1 Evento; Monto máximo cobertura por evento: Costo \$0 visita.

7. Servicio de Alojamiento y Alimentación por 3 días en caso de siniestro

En caso de que el titular incurra o padezca un siniestro grave como lo es: incendio, inundación, explosión, o robo con daños y violencia en el domicilio, lo que será debidamente establecido y acreditado por el titular con la debida denuncia y presentación de la constancia en las instituciones correspondientes, la Asistencia pondrá a disposición un hotel por un período de tiempo de 1 a 3 días consecutivos, lo que en este caso constituye un evento, con un tope máximo de cobertura del evento en la estancia de UF 10, lo que incluye alimentación hasta el tope antes mencionado. Considera alimentación si el tope máximo de cobertura lo permite. Será derivado al hotel de la red en convenio con MOK más cercano al domicilio del titular.

Número de eventos Anuales: 1 Evento (incluye máximo 3 días); Monto máximo cobertura por evento: UF10

8. Servicio de Mudanza

En el evento de presentarse un siniestro, en el domicilio del titular, y como consecuencia se produce la inhabilitación de la vivienda, este servicio contempla el traslado terrestre de los bienes muebles que guarnecen en el hogar del titular, al lugar de la nueva vivienda, determinada por el beneficiario. Cliente debe presentar a la Asistencia la acreditación del siniestro según la institución correspondiente y el salvoconducto de la mudanza para coordinar la entrega del servicio.

Carencia: la presente asistencia tiene una carencia de 30 días.

Número de eventos Anuales: 1 Evento (incluye máximo 3 días); Monto máximo cobertura por evento: UF10



9. Custodia de Bienes Muebles por Mudanza

En relación con el punto precedente, al realizarse la mudanza, y en caso de que no fuese posible el resguardo de los bienes muebles del cliente en el nuevo domicilio de destino, por motivos de fuerza mayor acreditable, se prestarán los servicios de custodia de dichas pertenencias en una bodega cercana al destino de la mudanza, por única vez al año y con un tope máximo de UF4.

10. Servicio de Remolque para Moto o vehículo liviano en Autopistas

En caso de existir alguna dificultad que no permita la circulación autónoma del vehículo particular o motocicleta del titular o afiliado, que no funcione como empresa o que no preste servicio comercial al momento del incidente, se gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hacia el taller mecánico más cercano del lugar del incidente. Al momento de solicitar una atención, el afiliado deberá confirmar al ejecutivo telefónico de la Asistencia el uso del servicio de remolque, quien gestionará el servicio con los prestadores del servicio en convenio con MOK.

El monto máximo o cobertura del traslado es de UF 5 para este servicio.

El pago del exceso sobre el límite de UF 5 indicado, deberá ser pagado directamente por el afiliado al proveedor señalado por MOK. El Afiliado o Titular deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del vehículo liviano o sedán (autos, camionetas, pickup, furgonetas) o motocicletas del afiliado, hasta el lugar de destino, exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un Centro Hospitalario o Clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo particular o motocicleta del titular o afiliado/beneficiario. Queda entendido que el servicio de remolque no se prestará a vehículos con carga y/o con heridos, taxis, colectivos o cualquier otro vehículo que tenga como fin su uso comercial.

La Asistencia no gestionará ni cubrirá los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, escaleras subterráneas, barrancos, playas, cunetas o cualquier otra maniobra directa o indirecta que se refiera a salvamento, extracción o rescate, tanto del vehículo o carga, diferentes a los movimientos normales para los arrastres convencionales para el traslado o remolque del vehículo particular o motocicleta.

Nota:

- El servicio de rescate vial a través del remolque a través de grúa y cambio de rueda aplica para Chile continental, excepto las islas.
- El servicio para motocicletas aplica a motos de hasta 5 años de antigüedad.
- El servicio de remolque podrá ser solicitado por el Afiliado o por cualquier integrante del grupo familiar incluido en el Servicio de Asistencia Hogar y Auto Integral abcdin contratado. No será requisito tener previamente individualizado



el vehículo o motocicleta en el Servicio de Asistencia, sin embargo, debe estar inscrito a nombre del titular o beneficiario de la Asistencia. Esta información o validación sólo será requerida al momento de la atención del servicio.

Si una avería o accidente impidiera que el vehículo del cliente circule por sus propios medios, el servicio de asistencia proporcionará la ayuda técnica necesaria para intentar reparación de emergencia en ruta, a fin de que este pueda continuar su viaje. Su alcance no superará el correspondiente a media hora de trabajo en terreno o de mano de obra, en el lugar donde se haya producido el hecho, quedando excluido de esta prestación el costo de las piezas de recambio que fuera necesario sustituir. En caso de que el vehículo no pudiera ser reparado en el tiempo indicado, entrará en vigor la prestación de remolque al lugar más cercano e inmediato.

Nota:

- El servicio de remolque a través de grúa y cambio de rueda aplica para Chile continental, excepto islas.
- El servicio para motocicletas aplica a motos de hasta 5 años de antigüedad.
- El servicio de remolque podrá ser solicitado por el Afiliado o por cualquier integrante del grupo familiar incluido en el Servicio de Asistencia Hogar y Auto Integral abcdin contratado. No será requisito tener previamente individualizado el vehículo o motocicleta en el Servicio de Asistencia. Esta información sólo será requerida al momento de la atención del servicio.
- Adicionalmente, el servicio que contempla el rescate vial a través de grúa o remolque.

Número de eventos Anuales: 3 Eventos; Monto máximo cobertura por evento: UF3

11. Servicios en Ruta: Asistencia en múltiples servicios acontecidos en ruta

Si una avería o accidente impidiera que el vehículo del cliente circule por sus propios medios, el servicio de asistencia proporcionará la ayuda técnica necesaria para intentar reparación de emergencia en las autopistas de Chile o en rutas urbanas, a fin de que este pueda continuar su viaje. Su alcance no superará el correspondiente a media hora de mano de obra, en el lugar donde se haya producido el hecho, quedando excluido de esta prestación el costo de partes y piezas de recambio que fuera necesario sustituir. En caso de que el vehículo no pudiera ser reparado en el tiempo indicado, entrará en vigor la prestación de remolque. A continuación, el detalle de las prestaciones disponibles a realizar en el lugar del accidente:

Cambio de rueda de repuesto en ruta: En caso de accidente o pinchazo, el servicio está destinado a asistir físicamente al beneficiario en el cambio del neumático para su normal continuidad. El neumático de repuesto debe ser provisto por el dueño del vehículo a la hora de entregar el servicio. La entrega del servicio aplica en rutas



urbanas.

Servicio de Cobertura costo \$0 Cliente y con un máximo de 3 eventos al año.

Asistencia por panne de batería en ruta: El servicio consiste en realizar un puente eléctrico con el vehículo inmovilizado para activar su batería. No incluye reposición de la batería. La entrega del servicio aplica en rutas urbanas.

Servicio de Cobertura costo \$0 Cliente y con un máximo de 3 eventos al año.

Abastecimiento de combustible por panne en ruta: Se entregarán 5 litros, sin costo para el cliente, si el vehículo se encuentra a más de 20 Km. del hogar, contada dicha distancia desde el domicilio del cliente que figure en el presente certificado. La entrega del servicio aplica en rutas urbanas.

Servicio de Cobertura costo \$0 Cliente y con un máximo de 3 eventos al año.

Asistencia pérdida de llave vehículo en ruta (apertura del vehículo): la entrega de este servicio es a responsabilidad del beneficiario en todo su alcance, dado los posibles daños que pudiese ocurrirle al cierre centralizado del auto o a los vidrios del mismo. El objetivo es poder abrir la puerta de acceso o ventana para acceder al interior del vehículo con las herramientas disponibles en el lugar. La entrega del servicio aplica en rutas urbanas.

Servicio de Cobertura costo \$0 Cliente y con un máximo de 3 eventos al año.

12. Servicio Taxi por asistencia en Ruta

En caso de que el cliente requiera este servicio producto de la asistencia en ruta derivado de un accidente o panne en las rutas urbanas o en autopistas del país, la Asistencia pondrá a disposición el servicio de transporte terrestre de taxi o similar, para el conductor y el acompañante, que lo irá a buscar al destino del accidente para llevarlo de regreso con un tope de cobertura de \$15.000 pesos por evento. La coordinación de este servicio debe ser realizada a través de nuestra plataforma telefónica MOK.

El Tope de cobertura del servicio es de \$15.000 por evento, todo excedente es de cargo y responsabilidad del Titular o contratante correspondiente a \$900 por cada kilómetro adicional.

El servicio será coordinado y entregado en base a la Red de Prestadores en convenio con MOK a nivel nacional.

Si por kilometraje o distancia, se supera la tarifa señalada, el cliente o Titular deberá cancelar la diferencia directamente al Prestador del servicio gestionado, directamente.



El servicio estará disponible en horario continuado, 24 horas al día, 7 días a la semana, excepto en fechas excepcionales como lo son: año nuevo (31 de diciembre y 1º de Enero), Testas patrias (18 y 19 de septiembre), día del trabajador (1ro de mayo), navidad (24 y 25 de diciembre) y día de los difuntos (1ro de noviembre).

El servicio se debe solicitar directamente a la plataforma telefónica de MOK. El costo del TAG es de responsabilidad o cargo del titular/beneficiario (\$2.500 pesos, valor referencial).

Número de eventos Anuales: 2 eventos; Monto máximo por evento: \$15.000

VIGENCIA DEL SERVICIO

La vigencia de la Asistencia Hogar y auto integral es por un año y el servicio se inicia 48 horas a contar de la fecha de compra de la Asistencia, indicada en la boleta de compra.

COBERTURA ÁMBITO TERRITORIAL DE LA ASISTENCIA

La Asistencia tiene cobertura en todo el territorio nacional y se excluye el territorio insular, excepto la isla grande de Chiloé.

PARA HACER USO DE LAS ASISTENCIA DE HOGAR Y AUTO INTEGRAL

El cliente para hacer usos de los servicios puede llamar durante las 24 horas del día al 800 200 347 o desde celulares al (+562) 22 00 29 52.

CONDICIONES DEL SERVICIO

La Asistencia debe validar la dirección única y específica del domicilio habitual del Cliente/titular, que corresponde a la vivienda habitual, de uso residencial no comercial, en donde reside, y sólo en dicha dirección se canalizarán los trabajos que durante el año pueda requerir. De ser necesario la Asistencia se reserva el derecho de validar con un comprobante de agua, luz o Metrogas, que debe estar registrado específicamente a nombre del titular de la Asistencia.

Los servicios de instalación o domiciliarios no incluyen materiales extras, insumos ni trabajos adicionales a los señalados en cada una de las asistencias.

Cliente, titular o beneficiario deben considerar los montos máximos de la cobertura en UF que se indican para cada prestación como tope máximo, así como el número de eventos anuales disponibles para solicitarlos, los que serán rebajados a medida que los solicite.



Cada servicio y previo a su ejecución requieren la coordinación previa con MOK para validar la visita y solicitar al cliente los detalles del requerimiento, determinar si necesitarán o no materiales, evaluar las condiciones ambientales o físicas que permitan una correcta ejecución del trabajo, así como informar de los tiempos de ejecución por ejemplo de terceros en el caso del servicio de vidriería que depende de la medida del vidrio, y los horarios de funcionamiento de dichas vidrierías en regiones o zonas diversas.

Los servicios de “chequeo preventivo en el hogar: Electricidad, Plomería y Cerrajería” contribuye en entrega al cliente las recomendaciones, prevenciones y observaciones en general a realizar conforme al estado actual según las observaciones que realice el personal autorizado en términos generales, pero que alertan al cliente de situaciones que pueden prevenirse, lo que el cliente deberá complementar para profundizar con el especialista en cada caso. No aplica para casos correctivos, sino preventivos.

Los servicios están sujetos a las restricciones que puedan darse debido a las condiciones impuestas por la pandemia mundial Covid-19, según normas, condiciones o restricciones sanitarias impuestas por la autoridad en zonas de cuarentena o etapas sanitarias, evitando riesgos y cuidando de la salud de los hogares. Frente a estas excepciones los servicios serán reagendados para su correcta ejecución.

Los servicios hogar se coordinarán para ser realizados de lunes a viernes en horario de oficina o en el horario disponible que cada Prestador del servicio disponga; en casos especiales, siempre que el prestador de MOK así lo apruebe, se coordinarán excepcionalmente un día sábado, considerando que el cliente también así lo autoriza. Los servicios hogar serán coordinados previamente entre MOK y el titular o contratante para determinar el día y horario de atención más conveniente para el paciente, así como los detalles del servicio, para que el personal calificado que asistirá al domicilio verifique la presencia de que el cliente cuente con el producto, materiales o insumos básicos para proceder con el servicio de instalación.

El asegurado no puede presentarse de forma directa o solicitar con ningún proveedor o prestador de los servicios indicados en la asistencia ya que cada solicitud debe ser requerida y coordinada previamente con la plataforma telefónica de MOK, para ser derivado con los prestadores del servicio en convenio con la red de prestadores de MOK.

El paciente respetará las normas de atención o procedimientos propios de los profesionales o personal autorizado para realizar trabajos en el hogar o en ruta, presentando siempre la cédula de identidad que valida ser el titular o beneficiario. Los servicios en ruta consideran eventos que puedan ocurrir en todas las autopistas vigentes, debiendo llamar al teléfono de la Asistencia MOK para solicitarlos.



Todos los servicios domiciliarios se encuentran disponibles en el eje urbano, y en el caso de zonas alejadas al radio se considera un máximo de distancia o traslado de 22 kilómetros alejado de ella, servicios que deberán coordinarse con un mínimo de 48 a 72 horas de anticipación.

El “Servicio de Alojamiento y Alimentación por 3 días en caso de siniestro”, faculta a MOK a solicitar la evidencia, respaldo o constancia de carabineros respecto al siniestro padecido para la coordinación y entrega de los servicios.

CONCEPTOS O DEFINICIONES APLICABLES AL SERVICIO

- **Titular, contratante o beneficiario:** se entenderá como titular, contratante o beneficiario a la persona que contrató el servicio o que podrá gozar de todos los servicios a los que tiene derecho en conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente certificado.
- **Afiliado:** persona debidamente registrada en la base de datos que puede ser Titular o Contratante, quien recibirá las prestaciones indicadas en el cuadro de servicio señalado anteriormente, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente certificado.
- **Servicios:** se refiere a la gestión a realizar y a cada prestación de la Asistencia Hogar y Auto Integral contemplados en el detalle o cuadro de prestaciones, contratado por el afiliado y cuyo detalle se incluyen en el presente certificado.
- **Prestación/prestaciones:** corresponde a cada servicio específico indicado en el presente certificado y que debe ser precisado para la entrega del mismo al cliente.
- **Prestador:** corresponde a las empresas, profesionales, personal idóneo, técnicos, etc., en convenio con la Asistencia y que forman parte de la Red de MOK a nivel nacional, que entregan directamente las prestaciones o servicios que serán autorizadas por MOK con previa coordinación con el cliente, conforme al número de eventos y montos máximos.
- **Número de eventos anuales:** se refiere a la cantidad máxima de eventos disponibles contemplados por la Asistencia hogar y Auto Integral, para distribuirlos durante un año, mientras la Asistencia se encuentre vigente. Es el número de prestaciones y eventos se entregan en el periodo de un año y no son acumulables de un año a otro.
- **Monto máximo por evento:** es el valor o precio máximo de la prestación/servicio que será cubierta por MOK, específicamente en la Red de Prestadores en convenio a nivel nacional, para la realización del servicio.

RESPECTO A LA CONTRATACIÓN DE LA ASISTENCIA FULL HOGAR Y AUTO INTEGRAL

Los Servicios de Asistencia Hogar y Auto Integral son voluntarios y su contratación no está sujeta a la obtención de otro servicio o producto otorgado a clientes La empresa



que otorga los Servicios de Asistencia Hogar y Auto Integral es la empresa MOK, quien asume la obligación y responsabilidad en el otorgamiento y cumplimiento de los servicios indicados en el presente certificado.

GARANTÍA SATISFACCIÓN DE 10 DÍAS ASISTENCIA FULL HOGAR Y AUTO INTEGRAL

El cliente que adquiere un servicio Asistencia Hogar y Auto Integral y que no hace uso efectivo de él, tiene una garantía de satisfacción de compra de 10 días corridos contados desde la fecha de compra del servicio.

Durante este plazo el cliente podrá retractarse de la compra de la Asistencia, para lo cual deberá manifestar su voluntad de manera expresa mediante una carta firmada por el cliente que debe ser presentada en cualquier tienda. Una vez utilizada la Garantía de satisfacción de 10 días, el servicio de Asistencia terminará en forma inmediata y se efectuará la devolución total del dinero pagado por el cliente, a través de un abono en la cuenta de tarjeta, a través de un reverso de la operación si se trata de una tarjeta bancaria o en su defecto a través de un pago en dinero.

TÉRMINO ANTICIPADO DE LA ASISTENCIA POSTERIOR A LA GARANTÍA DE SATISFACCIÓN DE 10 DÍAS

El cliente que mantenga vigente el servicio de la Asistencia Hogar y Auto Integral, podrá dar término de manera anticipada al servicio en cualquier momento durante la vigencia anual, para la cual deberá manifestar su voluntad de manera expresa mediante una carta firmada por el cliente, que debe ser presentada en cualquiera de nuestras tiendas. Una vez efectuada la renuncia de parte del cliente, y habiendo siendo recibida y aceptada por MOK, la vigencia del servicio de la asistencia se extinguirá de manera inmediata. Queda establecido que la renuncia solicitada con posterioridad a los 10 días establecidos de garantía no generará devolución alguna de dinero para el cliente, y tampoco extinguirá ni modificará el compromiso de pago que el cliente haya adquirido con nuestra tarjeta o con otra institución bancaria para el financiamiento del pago anual del servicio. En caso de consultas, reclamos y/o renunciaciones al servicio de la asistencia, el cliente debe comunicarse al servicio de atención al cliente al fono **600 391 3000** para clientes La Polar o al **600 830 2222** para clientes abcdin, o concurrir personalmente a cualquier tienda para que su solicitud sea atendida y gestionada ante la empresa de asistencia MOK.

**CUADRO 1: ASISTENCIAS DE HOGAR**

SERVICIO HOGAR	EVENTOS EN EL AÑO	TOPE POR EVENTO
Servicio de Plomería Hogar	3	3 UF
Servicio de Electricista	3	3 UF
Servicio de Cerrajería	3	3 UF
Servicio de Vidriería Domiciliaria	3	3 UF
Servicio Maestro por Jornada	1	10 UF
Chequeo preventivo en el hogar	1	Costo \$0 Cliente
Servicio de Alojamiento y Alimentación por 3 días (siniestro)	1	10 UF
Servicio de Mudanza (carencia 30 días)	1	10 UF
Servicio de apoyo Custodia bienes muebles	1	4 UF

CUADRO 2: ASISTENCIA AUTO

SERVICIO EN RUTA	EVENTOS EN EL AÑO	TOPE POR EVENTO
Remolque para Vehículo liviano o Moto	3	5 UF
Cambio Rueda Repuesto a causa de accidente o pinchazo	3	Costo \$0 Cliente
Asistencia por Panne de batería	3	Costo \$0 Cliente
Abastecimiento de Combustible por panne	3	Costo \$0 Cliente
Asistencia por Pérdida de llave vehículo	3	Costo \$0 Cliente
Servicio de Taxi en ruta	2	\$15.000