ESTIPULACIONES GENERALES DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS HELP

En Santiago, en la fecha señalada en la carátula del presente instrumento, entre HELP SpA, RUT 96.565.480-1, debidamente representada por Patricio Ríos Díaz, ambos con domicilio en Avenida Providencia 1979, piso 6, comuna de Providencia, en adelante "HELP", por una parte y, por la otra, el "Contratante" o el "Beneficiario" individualizado en la carátula del Contrato de Servicios, en adelante la "Carátula", se han convenido las siguientes estipulaciones generales que, sin perjuicio de los demás términos y condiciones del Contrato de Afiliación estipulados en los respectivos anexos, regirán las relaciones contractuales entre las partes:

BORRADOR

PRIMERO: Si el contrato se suscribe por medios digitales, el contratante declara que ha aceptado la contratación y pago de los servicios de Help SpA, contenidos en lo anexos respectivos, mediante sistema de firma electrónica validada por certificadores en conformidad a la ley y la autorización de cargo en el sistema de pago por el elegido, respecto de aquellos indicados en las cláusulas que a continuación se exponen. Mediante dicha suscripción electrónica, el Contratante ha declarado haber comprendido clara e inequívocamente las condiciones generales contenidas en el presente instrumento. Al efecto, y como consta en la aceptación, debidamente autorizada por el Contratante de manera telemática y virtual, registro que forma parte integrante del presente instrumento, autorizó el contrato y el cargo en su sistema de pago y la suscripción del presente Contrato de Afiliación, en los términos contenidos en su Carátula, en las siguientes cláusulas y en sus anexos, así como para recibir una copia en formato PDF del mismo y de los servicios contenidos en los anexos contratados, entregado en su cuenta de correo electrónico. La circunstancia de haber requerido o solicitado el Contratante y/o sus Afiliados los servicios objeto de este contrato y contenido en el respectivo anexo, constituirá suficiente constancia

de haberse formado el consentimiento entre las partes para su celebración y en consecuencia de su perfeccionamiento.

SEGUNDO: el contratante, declara expresamente que celebra el presente contrato con el objeto que HELP le preste a él, si es beneficiario y/o a sus beneficiarios, todos ellos identificados en la nómina de beneficiarios y en los anexos beneficiarios que se adjuntan al presente contrato, el o los servicios contenidos en cada anexo contratado, según las modalidades que cada uno de ellos expresan.

Los servicios objeto del presente contrato podrán ser contratados desde cualquier parte del país, o incluso, desde el extranjero, pero éstos se prestarán solo dentro del área de cobertura territorial de los mismos, en caso que él o los servicios, estén sujetos a aquella. Esta cobertura territorial esta publicada en la página web www.help.cl, y forma parte integral del servicio que se sujete a la misma.

TERCERO: El Contratante declara expresamente que ha proporcionado verazmente todos sus antecedentes personales, clínicos, mórbidos y demás datos que se señalan en la Carátula y demás documentos o anexos que forman parte integrante de este Contrato, obligándose a mantener actualizada dicha información. Con todo, HELP podrá poner término anticipado a este contrato, si la información entregada no cumple con las condiciones precedentemente indicadas.

BORRADOR

CUARTO: Las partes responderán de culpa leve en el cumplimiento de las obligaciones emanadas de este contrato, en los términos que señala la ley.

QUINTO: El presente contrato y sus anexos tendrá un plazo de duración de un año a contar de la fecha de su celebración. Para efectos administrativos y de verificación de la información proporcionada por el Contratante y/o Beneficiario, la total habilitación de los servicios se efectuará dentro de las 24 horas hábiles siguientes a contar de la fecha de celebración del contrato. El presente contrato se renovará automáticamente y con duración indefinida si ninguna de las partes manifiesta su voluntad de ponerle término mediante una comunicación escrita por carta certificada despachada a la otra parte contratante, con una anticipación mínima de sesenta días corridos al vencimiento del plazo. El Contratante también podrá poner término al contrato en el mismo plazo anterior en las oficinas de HELP o mediante correo electrónico

personalizado que permita garantizar la identidad del cliente, dirigido a la cuenta retencion@help.cl.

Adicionalmente, vencido el plazo de duración original, cualquiera de las partes podrá poner término al contrato en cualquier tiempo mediante un aviso escrito a su contraparte por carta certificada de su intención de ponerle término. La carta será enviada al domicilio que las partes hayan registrado en este contrato o en sus actualizaciones, en el caso de haberlas informado a la contraparte. El término del contrato se hará efectivo en el plazo de 60 días corridos, contados desde el primer día del mes siguiente a aquel en que se haya despachado la carta certificada por correo. El contratante también podrá poner término al contrato en el mismo plazo anterior en las oficinas de HELP o por correo electrónico personalizado que permita asegurar su identidad dirigido a la cuenta retencion@help.cl. Este cómputo del plazo se aplicará de igual manera, independiente el medio de notificación utilizado.

BORRADOR

SEXTO: La remuneración de los servicios contratados se devengará en forma anticipada y su pago deberá efectuarse por el Contratante en forma mensual, trimestral, semestral o anual, según se establezca en la Carátula conforme al tramo etario en que se encuentren los Beneficiarios al momento de su ingreso, ajustando su variación en el tiempo según cada tramo, la modalidad de pago acordada, en las fechas señaladas y de acuerdo con el procedimiento establecido en aquella. El precio de la remuneración de los servicios se expresará en Unidades de Fomento (“UF”) y se pagará en su equivalente en pesos, al valor de la Unidad de Fomento al momento de su facturación.
El valor correspondiente a los servicios contratados será ajustado anualmente al alza o a la baja conforme a la fórmula descrita en los párrafos siguientes.
Atendido que el Índice de Precios al Consumidor (“IPC”) no refleja adecuadamente la inflación en los costos de los servicios prestados, el valor de los servicios será reajustado conforme a la variación de la partida de “Servicios Sociales y Salud”, del Sub-Índice de Remuneraciones (IR) Nominal por Actividad Económica del Índice de Remuneraciones y Costos de Mano de Obra, y la partida de “Combustibles”, del Sub-Índice de Costos de Transporte por Grupos del Índice de Costos del Transporte, elaborados por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y que forman parte de las Estadísticas de Precio del INE. Si a futuro estas partidas son modificadas por el INE,

las partidas utilizadas serán aquellas que contemplen los índices de remuneraciones de los profesionales de la salud y el índice de combustibles líquidos que contemple la gasolina y/o diésel.
La fórmula de ajuste será la siguiente: (90% partida de remuneraciones de Servicios Sociales y Salud + 10% partida de Combustibles) – IPC General del mismo período = % ajuste anual.
Para efectos de calcular el período anual correspondiente e informar el valor ajustado al Contratante, se tomará un período anual desfasado en 60 días hacia atrás, contados desde la fecha de renovación del contrato. Este desfase de 60 días se mantendrá también para los sucesivos ajustes.
El ajuste anterior podrá resultar en un valor superior o inferior al valor en UF expresado en la Carátula del contrato, el que tendrá una vigencia de doce meses contados desde la aplicación del ajuste respectivo.
El valor ajustado de los servicios que resulte de aplicar la fórmula anterior será informado previamente y por escrito al Contratante, quien podrá poner término al contrato hasta los 30 días corridos siguientes de la implementación de dicho ajuste mediante carta certificada o en las oficinas de Help, ello, sin perjuicio de su derecho de poder terminar el contrato, una vez vencido el plazo de duración original, en la forma y condiciones señaladas en la cláusula décimo del presente instrumento.

BORRADOR

SÉPTIMO: HELP no estará obligado a prestar los servicios contratados si el Contratante no se encuentra al día en el pago de los mismos. Sin perjuicio de ello, si el beneficiario solicita la prestación de alguno de ellos durante la mora o atraso y antes de la resolución anticipada del contrato y HELP, a su exclusiva decisión, optare por prestarlos, el contratante y/o el beneficiario deberá pagar en el acto de la prestación del servicio el valor fijado para dicho efecto por HELP, el cual podrá ser consultado en sus oficinas o en su página web www.help.cl. La mora o simple atraso en el pago de una o más cuotas mensuales, o una o más cuotas trimestrales, semestrales o anuales, en su caso, de la remuneración de los servicios contratados, de las prestaciones adicionales o copagos, facultará a HELP para terminar anticipadamente y sin forma de juicio el presente contrato mediante notificación por carta certificada al domicilio del Contratante expresado en este contrato, o su respectiva actualización, en caso que el Contratante haya actualizado sus datos con HELP.

OCTAVO: El Contratante autoriza desde ya, para que en caso de mora o simple retardo en el cumplimiento de las obligaciones contraídas en el presente contrato, sus anexos o sus modificaciones posteriores, sus datos personales puedan ser ingresados, procesados, tratados y comunicados a terceros, en bases de datos o sistemas de información comercial pública y/o sistemas de morosidades y protestos u otros equivalentes, de conformidad al artículo 4° y demás normas pertinentes de la Ley Nº 19.628 sobre Protección a la Vida Privada.

NOVENO: Con el objeto que HELP obtenga una mayor y completa información para la prestación de los servicios contratados, el Contratante autoriza expresamente a HELP para grabar y reproducir las conversaciones telefónicas sostenidas con HELP o con sus proveedores de servicios. Esta información será tratada de modo confidencial, sin perjuicio de ponerla a disposición de las autoridades competentes, si así fuere necesario, o del Beneficiario a quien se hubieran prestado los servicios contratados, a solicitud de éste y en la medida que la entrega de dicha información al Beneficiario no constituya una infracción legal.

BORRADOR

DÉCIMO: El presente contrato y todas sus obligaciones, atendido que el proceso de la venta es digital, entrará en vigencia y se perfeccionará, si y solo si, una vez que HELP valide a través de la llamada de bienvenida o el mecanismo que al efecto designe, la efectividad y certeza del número telefónico del contratante y de sus datos filiatorios. En caso contrario, vale decir, si HELP no pudiese validar la certeza y correspondencia de los datos filiatorios, de contacto y de sistemas de pago aportados por el contratante en la venta digital, el presente instrumento se resolverá ipso facto y de pleno derecho, no siendo en consecuencia exigibles ninguna de las obligaciones señaladas en la presente convención.

UNDÉCIMO: El Contratante estará obligado a informar por escrito a HELP del cambio de su domicilio o el de sus beneficiarios, dentro de los cinco días siguientes de ocurrido el mismo. HELP no será responsable de las consecuencias derivadas del incumplimiento de tal obligación.
Asimismo, y atendido el hecho de que se trata de un hecho ajeno a la posibilidad de conocimiento de HELP, el Contratante estará obligado a comunicar por escrito, el fallecimiento de cualesquiera de sus beneficiarios, acompañando el correspondiente certificado de defunción, dentro de los 5 días siguientes de ocurrido el mismo. Mientras no se dé cumplimiento a lo antes señalado, el contrato continuará vigente

respecto de todos los beneficiarios asociados al mismo, pudiendo rebajarse el valor proporcional del beneficiario fallecido, solo a partir de la fecha en que se recepcione por HELP el certificado de defunción respectivo.

DÉCIMO SEGUNDO: Formarán parte del presente Contrato, para todos los efectos legales y contractuales a que haya lugar, todos los anexos suscritos entre las partes que consten de instrumentos separados.

En señal de conformidad este contrato será firmado electrónicamente y/o a mano alzada por Help SpA, y aceptado virtualmente por el cliente mediante la selección de la opción “aceptar” incluida en el formulario de venta del portal, o bien, mediante su firma y huella, según corresponda, sin perjuicio de su validación final, conforme el mecanismo indicado en la cláusula DECIMO precedente.

BORRADOR

CONTRATANTE

HELP SpA

ANEXO DE CONTRATO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE ASISTENCIAS

PLAN HOGAR

BORRADOR

En Santiago, en la fecha señalada en la carátula del presente instrumento, entre HELP SpA, RUT 96.565.480-1, debidamente representada por Patricio Ríos Díaz, ambos con domicilio en Avenida Providencia 1979, piso 6, comuna de Providencia, en adelante "HELP", por una parte y, por la otra, el "Contratante" o el "Beneficiario" o "el Cliente", individualizado en la carátula del Contrato de Servicios, en adelante la "Carátula", se han convenido el siguiente anexo a las estipulaciones generales que, sin perjuicio de los demás términos y condiciones del Contrato de servicios, regirán las relaciones contractuales entre las partes:

PRIMERO: Las partes declaran que el presente anexo de contrato se suscribe por medios digitales. En ese contexto, el contratante declara que ha aceptado la contratación y pago de los servicios de Help SpA, mediante sistema de firma electrónica validada por certificadores en conformidad a la ley y la autorización de cargo en el sistema de pago por el elegido, respecto de aquellos indicados en las cláusulas que a continuación se exponen. Mediante dicha suscripción electrónica, el Contratante ha declarado haber comprendido clara e inequívocamente las condiciones generales y las particulares contenidas en el presente instrumento. Al efecto, y como consta en la aceptación, debidamente autorizada por el Contratante de manera telemática y virtual, registro que forma parte integrante del presente contrato, autorizó el presente instrumento y el cargo en su sistema de pago, en los términos contenidos en este clausulado, así como para recibir una copia en formato PDF del mismo, entregado en su cuenta de correo electrónico. La circunstancia de haber requerido o solicitado el Contratante y/o sus Afiliados los servicios objeto de este contrato, constituirá suficiente constancia de haberse formado el consentimiento entre las partes para su celebración, y en consecuencia, de su perfeccionamiento.

SEGUNDO: **SERVICIOS DE ASISTENCIA CONTRATADOS**

SERVICIOS	Detalle	Cantidad de servicios
Telemedicina (Consulta médica virtual)	Medicina General, Pediátrica y nutrición	4 servicios mensuales
Médico a domicilio	Medicina General	3 servicios anuales
Coordinación de servicio de toma de muestras de sangre y orina completa a domicilio:	• Perfil Bioquímico • Perfil Lipídico • Hemograma • Ag Prostático • HB glícosilada • Insulinemia	4 servicios o solicitudes anuales
Atención kinesiológica respiratoria a domicilio	Coordinación de kinesiólogo a domicilio por motivo de lesión o enfermedad	2 eventos anuales (considera un máximo de 3 sesiones de kinesiología por cada servicio)
Asistencia kinesiológica motora a domicilio	Coordinación de kinesiólogo a domicilio por motivo de lesión o accidente traumático	1 evento anual (considera un máximo de 5 sesiones de kinesiología por cada servicio)
Asistencia Psicológica	Por Hecho traumático	4 servicios anuales (máx. 45 mins. c/u)

BORRADOR

El Contratante, declara expresamente que celebra el presente contrato de prestación de servicios de asistencias, con el objeto que HELP o el proveedor que ésta al efecto designe, le preste a él, si es Beneficiario y/o a sus Beneficiarios, todos ellos identificados en la Nómina de Beneficiarios y en los Anexos Beneficiarios que son parte del presente instrumento, y que expresamente hayan contratado el servicio de asistencias contenidos en este, los servicios precedentemente resumidos según las modalidades que a continuación se expresan:

1.- **TELEMEDICINA (CONSULTA MÉDICA VIRTUAL)**

A través de su sitio web, HELP opera una plataforma destinada a brindarle al cliente, paciente o beneficiario, acceso electrónico a asesorías de salud con médicos habilitados legalmente para el ejercicio profesional y otros profesionales de la salud, mediante una plataforma telemática a distancia.

Dirección del sitio: www.helpasistencias.cl.

El servicio se otorgará bajo las siguientes condiciones:

a) Las interacciones del paciente con el servicio de video-consulta médica, a través del Sitio no pretenden reemplazar la relación personal con su médico tratante u otro profesional especialista. Asimismo, las asesorías médicas ofrecidas por HELP, no pretenden ni están en capacidad de sustituir sus chequeos regulares de salud con el médico o profesional médico de elección del paciente.
b) Para tener acceso a los Servicios en línea que brinda HELP S.A, el cliente/beneficiario deberá registrarse como usuario y crear su cuenta personal, suministrando toda la información personal básica requerida. El usuario accederá a su cuenta personal ("Cuenta") mediante el ingreso de su nombre de usuario, incluido su dirección de correo electrónico, y de la clave de seguridad personal elegida, la cual podrá modificar regularmente (“Claves de Acceso”) claves que son de su uso exclusivo y confidenciales.
c) Asimismo, el cliente/beneficiario se compromete a proveer información correcta, verídica y actualizada de su persona al momento de registrarse o al momento de hacer cualquier actualización de su ficha de información personal y que sus antecedentes personales clínicos, mórbidos y demás datos que proporcione son verdaderos, y en ellos se fundamenta la atención que recibe.
d) Por ello, en caso de proveer información falsa o incorrecta HELP se reserva el derecho de suspender, temporal o definitivamente, su cuenta y negarle el acceso al uso de los Servicios, sin que por ello se genere derecho de resarcimiento alguno a favor del usuario.
e) Adicionalmente, y en caso que el cliente/beneficiario entregue información falsa o imprecisa acerca de sus antecedentes personales, clínicos, mórbidos, y especialmente, si entrega sintomatología falsa o inexacta relativa al motivo de la consulta, el cliente/beneficiario declara comprender que el médico que preste el servicio contratado quedará desde ese momento liberado de toda responsabilidad penal, civil, infraccional o administrativa.
f) Cualquier información, recomendación, indicación, diagnóstico, prescripción o tratamiento emanada o recibido a través del Sitio proviene y es atribuible exclusivamente a dicho profesional y nace de la información que el cliente/ beneficiario provee al profesional en una relación directa profesional-paciente.
g) Sin perjuicio de los servicios específicos que son prestados por médicos, dentro de los servicios que provee directamente el Sitio al usuario, está el acceder a su Ficha Médica, donde él o los profesionales de salud que le hayan provisto sus servicios a dicho usuario, anotarán o registrarán los datos o información correspondiente al estado de salud, historial médico, etc., del usuario, todo ello previo consentimiento de éste, datos que, en todo caso, se regirán por lo dispuesto por la Ley 20.584, sobre derechos y deberes de los pacientes en las atenciones de salud.
h) Toda información que se relacione con la identidad del cliente/beneficiario y con las condiciones físicas y mentales presentes, pasadas o futuras como asimismo su historia de tratamientos médicos, es considerada información de carácter privado y tratada como tal.

BORRADOR

Lo anterior se entiende sin perjuicio de que dicha información es considerada, en todo o parte, como dato personal, inclusive de carácter sensible, según sea el caso, del usuario de conformidad a lo previsto en la Ley Nº 19.628.

i) HELP se compromete a prestar sus servicios aplicando todo el esfuerzo, conocimientos, diligencia y dedicación necesarios, y ejecutándolos con la máxima pericia.

j) HELP se compromete a realizar los Servicios bajo el más estricto marco de confidencialidad y discreción, conforme se ha señalado. De igual forma, HELP será responsable porque sus empleados y colaboradores guarden el mismo deber de confidencialidad.

k) HELP deberá contar con una red de prestadores individuales de salud independientes con todas las acreditaciones y experiencia necesaria para brindar los Servicios ofrecidos.

l) El término del servicio se producirá por: i.- el incumplimiento de los montos adeudados por el usuario, si procediere. ii.- En el supuesto de verificarse el uso indebido o abusivo por parte del usuario de los Servicios, constituyendo causal para ello el requerimiento de Servicios por motivos no adecuados o imprecisos, o el trato inadecuado al personal que presta los Servicios. iii.-HELP podrá dar por terminada la provisión del servicio de la presente asistencia esta asistencia de forma inmediata al comprobar la falsedad en los datos personales declarados en la ficha de afiliación en relación a sus antecedentes mórbidos y descripción de la signología de su patología o motivo de consulta, que son esenciales para cumplir con el servicio contratado

2.- COORDINACIÓN DE MÉDICO A DOMICILIO

El cliente podrá solicitar a HELP mediante su red de proveedores la coordinación y gestión de profesional médico a domicilio del área de medicina general. El cliente podrá realizar la solicitud 24 horas al día los 7 días de la semana, pero la prontitud en la entrega del servicio dependerá de la disponibilidad de profesionales, horario de la solicitud y ubicación geográfica del cliente, pues el servicio no está orientado a tratar urgencias en que se encuentre en riesgo la vida del cliente. El médico a domicilio designado con motivo de la solicitud de atención del cliente estará facultado a entregar orden de reposo médico y recetas médicas. Para aquellos casos en que se requiera reposo médico y el médico no cuente con formulario al momento de la atención, la orden será enviada por el profesional al correo electrónico indicado por el cliente, o en su defecto, los documentos mencionados serán emitidos electrónicamente, de ser procedente. Límite: Hasta 3 servicios anuales.

Límite: Hasta 3 servicios anuales.

3.- SERVICIO COORDINACIÓN DE TOMA DE EXÁMENES Y TOMA DE MUESTRAS DE SANGRE Y ORINA A DOMICILIO

El cliente podrá solicitar a HELP, para que esta por si o a través de su red de proveedores, realice la coordinación y gestión del servicio de toma de exámenes y toma de muestras de sangre y orina a domicilio para sí mismo o para alguna de las personas registradas como beneficiarios del presente

BORRADOR

programa de asistencias contratado, siempre que cuente con una orden médica válidamente emitida con motivo de una consulta médica remota coordinada por el prestador de servicios.
Los exámenes y muestras disponibles para esta asistencia corresponden a aquellos que se expresan a continuación:

a) <u>Toma de muestra de sangre y orina completa</u>
El cliente podrá solicitar la coordinación de hora y gestión de atención a domicilio de procedimiento que permite acceder al torrente sanguíneo para extraer una pequeña muestra de sangre, la que podrá ser utilizada en diversas pruebas. Podrá, asimismo, solicitar la coordinación de toma de muestra de orina completa a domicilio en caso de requerirlo de esa forma el profesional médico que le hubiera atendido y otorgado la respectiva orden médica válidamente emitida.

b) **<u>Perfil Bioquímico</u>**
El cliente podrá solicitar la coordinación de una hora a domicilio para una muestra de perfil Bioquímico, a través de la extracción de una muestra sanguínea. A modo referencial, este examen mide 16 parámetros que entregan información sobre distintos órganos, tales como los riñones y el hígado, además del metabolismo en general.

c) **<u>Perfil Lipídico</u>**
El cliente podrá solicitar la coordinación de una hora a domicilio para una muestra de perfil Lipídico, correspondiente a un examen de sangre utilizado para evaluar el riesgo de desarrollar una enfermedad cardiovascular producto de un trastorno en el metabolismo de lípidos.

d) **<u>Hemograma</u>**
El cliente podrá solicitar la coordinación de una hora a domicilio para una toma de Hemograma con un profesional calificado. El Hemograma corresponde a un análisis de sangre utilizado para evaluar el estado de salud general y detectar una amplia variedad de enfermedades (anemia, infecciones, entre otras.)

e) **<u>Ag Prostático</u>**
El cliente podrá solicitar la coordinación de una hora a domicilio para una muestra de Ag Prostático. El antígeno prostático específico es una proteína producida por las células de la próstata que sirve para detectar el padecimiento o presencia de cáncer de próstata.

f) **<u>HB Glicosilada</u>**
El cliente podrá solicitar la coordinación de una hora a domicilio para una muestra de HB Glicosilada con un profesional calificado. Éste es un examen específico para el diagnóstico de Diabetes mediante la traducción del promedio de glicemias correspondientes a los últimos tres meses desde la fecha de realización del examen.

g) **<u>Insulinemia</u>**
El cliente podrá solicitar la coordinación de una hora a domicilio para una muestra de Insulinemia con un profesional calificado. Esta prueba mide cuánta insulina se encuentra presente en la sangre y es complementario en el diagnóstico de la enfermedad de Diabetes.

BORRADOR

Este servicio tendrá un Límite: Hasta 4 servicios anuales. Para los efectos de este ítem, se considerará como cada servicio un máximo de 1 examen y/o muestra dentro de aquellas enunciadas precedentemente.

4.- **ASISTENCIA KINESIOLÓGICA RESPIRATORIA A DOMICILIO**

El cliente podrá solicitar a HELP, quien podrá, por si o a través de su red de proveedores, efectuar la coordinación y gestión de un profesional, el objetivo de la Kinesiología respiratoria comprende en controlar y aliviar los síntomas y complicaciones en pacientes tanto adultos como niños con problemas respiratorios.

El domicilio del cliente debe estar dentro del radio urbano de las principales ciudades del país, y para los demás casos podrá aplicar reembolso, siempre que exista autorización previa por parte de HELP o de su proveedor en red.

La coordinación del kinesiólogo(a) respiratorio a domicilio solo se activará en caso de que el cliente cuente con una orden válidamente emitida por profesional médico competente.

En caso de no contar con disponibilidad de Profesionales, HELP o sus proveedores del servicio, autorizarán el pago de reembolso, el cual se gestiona de la siguiente manera:

El cliente deberá pagar el costo total de la atención médica y posteriormente deberá hacer envío de boleta de pago mediante correo electrónico a nuestro departamento de reembolsos, en un plazo máximo de 10 días, hábiles. Documentos deben ser enviados a casilla de correo electrónica reembolsos@surasistencia.cl y dicho proveedor procederá a evaluar solicitud de reembolso para, en el caso que correspondiere, reembolsar aquel monto invertido en atención kinesiológica.

Límite: Hasta 2 servicios anuales por contrato. Cada evento considera un máximo de 3 sesiones de kinesiología por servicio.

5.- ASISTENCIA KINESIOLÓGICA MOTORA A DOMICILIO

El cliente podrá solicitar a HELP, la que podrá, por si o por intermedio de su red de proveedores, gestionar la coordinación y gestión de un kinesiólogo a domicilio por motivo de lesión o accidente traumático, para efectos de apoyar en la recuperación de movimiento en extremidades o articulaciones afectadas como consecuencia de la lesión o accidente traumático ocurrido. El cliente podrá realizar la solicitud 24 horas al día los 7 días de la semana, pero la prontitud en la entrega del servicio dependerá de la disponibilidad de profesionales, horario de la solicitud y ubicación geográfica del cliente.

La coordinación del kinesiólogo a domicilio solo se activará en caso de que el cliente cuente con

BORRADOR

una orden válidamente emitida por profesional médico competente.

No formarán parte de esta prestación aquellas sesiones o tratamientos exclusivamente asociados a kinesiología respiratoria.

Este servicio tendrá un límite de hasta 1 evento al año por contrato. Este evento considera un máximo de 5 sesiones.

6.- ASISTENCIA PSICOLÓGICA

Ante un evento determinado de características traumáticas, entre ellos, accidente, fallecimiento de un familiar o diagnóstico de enfermedad grave, HELP a través de su red de proveedores, pondrá a disposición del cliente la coordinación y gestión de un número limitado de sesiones telefónicas con un psicólogo, quien otorgará ayuda y contención profesional inicial para superar la experiencia traumática sufrida. Esta prestación será prestada en la misma plataforma en la que se realiza la Telemedicina, coordinada por HELP o por el proveedor que esta designe por intermedio de su red de profesionales ad hoc.

Este servicio es de apoyo psicológico inicial por lo que no reemplaza bajo ninguna circunstancia la consulta presencial de un psicólogo, el seguimiento de un tratamiento psicológico específico ni permite un diagnóstico telefónico definitivo.

Límite: Hasta 4 servicios anuales; máximo 45 minutos por cada servicio

TERCERO: **SITUACIONES DE EXCLUSION PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA.**

Los servicios no serán prestados y no generarán responsabilidad alguna para HELP o sus proveedores, en los siguientes casos:

a. Ante la solicitud de servicios por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales y/o eventos de orden psiquiátrico de carácter agudo crónico.
b. Cuando la causa de la solicitud del servicio sea toda sintomatología o padecimiento que requiera de atención médica de urgencia.
c. Toda atención kinesiológica relativa y/o derivada de prótesis, ortesis y salud visual, salvo que el evento corresponda a una situación traumática.
d. La asistencia kinesiológica que requiera el usuario cuando sea consecuencia de estados postquirúrgicos y los controles derivados de éstos.
e. La asistencia kinesiológica que requiera el usuario y sean consecuencia o que correspondan a: controles derivados de cirugías estéticas, tratamientos cosméticos, estéticos o de disminución de peso.

BORRADOR

Adicionalmente, serán causa para el no otorgamiento de los servicios objeto del presente convenio, las siguientes situaciones:

a) Cuando la persona que solicite el servicio proporcione información incorrecta, no veraz e inoportuna, y que, en base a ello, esta no permita atenderlo debidamente.
b) Cuando por caso fortuito o fuerza mayor, Help o sus proveedores se encuentren impedidos de prestar los servicios detallados en este anexo.
c) Cuando el cliente incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este anexo o en los términos y condiciones aceptados por el cliente al momento de su registro en la plataforma que a ese efecto habilite Help a través de la cual el cliente puede acceder a los servicios señalados en el presente anexo.
d) Cuando los servicios no sean solicitados directamente por el cliente o sus beneficiarios.

CUARTO: **LIMITES DE COBERTURA TERRITORIAL PARA LAS ASISTENCIAS CONTRATADAS**

Para los servicios de asistencia contemplados en este anexo, con excepción del servicio de telemedicina, el ámbito territorial se extiende a las principales ciudades de Chile hasta 20 kms contados desde su límite urbano, excluyendo territorios insulares, pero incluyendo Isla Grande de Chiloé. Las principales ciudades del país son: Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, Copiapó, La Serena, Coquimbo, Valparaíso, Viña del Mar, San Antonio, Santiago, Rancagua, San Fernando, Curicó, Linares, Talca, Chillán, Concepción, Talcahuano, Los Ángeles, Valdivia, Temuco, Osorno, Puerto Varas, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas.

QUINTO: ATENCIÓN Y PRESTACIÓN INTEGRAL DEL SERVICIO.

La proporcionará HELP o alguno de sus proveedores en red, en forma integral las 24 horas del día y los 365 días del año, tanto con su propia infraestructura como con la de su red de proveedores.

SEXTO: **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y CENTRAL DE ASISTENCIA.**

HELP, por si o través de su red de proveedores, para la facilitación de servicio de atención al cliente de Asistencia en torno a las dudas, consultas y/o reclamos que le susciten, además del requerimiento de atención de los servicios pertenecientes al programa de asistencias, utilizará el siguiente número telefónico: +56 2 26310863. Asimismo, HELP disponibilizará el correo electrónico: asistencias@help.cl, para los mismos efectos indicados precedentemente.

Los encargados de otorgar el servicio y/o facilitar la experiencia del cliente a través del servicio de atención al cliente solicitarán los datos básicos de identificación del cliente: Nombre, Rut, dirección, número de teléfono, servicios requeridos, validándose así los datos.

En caso de ser procedente, se apoyará al cliente en la coordinación y gestión de los servicios solicitados por éste.

BORRADOR

SÉPTIMO: **GRABACIONES**

Para efectos de aseguramiento de calidad en el servicio de atención al cliente, HELP o su red de proveedores realizarán grabaciones de las conversaciones de solicitud de servicio por parte del cliente. Estas grabaciones serán almacenadas en HELP o en la red de proveedores hasta por un plazo máximo de 24 meses desde la fecha de la grabación.

OCTAVO: PRECIO

El valor de los servicios contratados, ya sea por titular o grupo familiar, según corresponda, será el indicado en la caratula del presente anexo de contrato y se expresará en Unidades de Fomento.

NOVENO: **VIGENCIA DEL SERVICIO DE ASISTENCIAS**

El presente contrato y sus anexos tendrá un plazo de duración de un año a contar de la fecha de su celebración. Para efectos administrativos y de verificación de la información proporcionada por el Contratante y/o Beneficiario, la total habilitación de los servicios se efectuará dentro de las 24 horas hábiles siguientes a contar de la fecha de celebración del contrato. El presente contrato se renovará automáticamente y con duración indefinida si ninguna de las partes manifiesta su voluntad de ponerle término mediante una comunicación escrita por carta certificada despachada a la otra parte contratante, con una anticipación mínima de sesenta días corridos al vencimiento del plazo. El Contratante también podrá poner término al contrato en el mismo plazo anterior en las oficinas de HELP o mediante correo electrónico personalizado que permita garantizar la identidad del cliente, dirigido a la cuenta retencion@help.cl.

Adicionalmente, vencido el plazo de duración original, cualquiera de las partes podrá poner término al contrato en cualquier tiempo mediante un aviso escrito a su contraparte por carta certificada de su intención de ponerle término. La carta será enviada al domicilio que las partes hayan registrado en este contrato o en sus actualizaciones, en el caso de haberlas informado a la contraparte. El término del contrato se hará efectivo en el plazo de 60 días corridos, contados desde el primer día del mes siguiente a aquel en que se haya despachado la carta certificada por correo. El contratante también podrá poner término al contrato en el mismo plazo anterior en las oficinas de HELP o por correo electrónico personalizado que permita asegurar su identidad dirigido a la cuenta retencion@help.cl. Este cómputo del plazo se aplicará de igual manera, independiente el medio de notificación utilizado.

DÉCIMO: **MORA EN EL PAGO DE LAS ASISTENCIAS CONTRATADAS**

HELP no estará obligado a prestar las asistencias contratadas si el Contratante no se encuentra al día en el pago del servicio. La mora o simple atraso en el pago de una o más cuotas mensuales, o una o más cuotas trimestrales, semestrales o anuales, en su caso, del precio por los servicios de

BORRADOR

asistencia contratados, facultará a HELP para suspender inmediatamente la prestación de las asistencias y para terminar anticipadamente y sin forma de juicio el presente anexo de contrato.

En señal de conformidad este Anexo de contrato será firmado electrónicamente y/o a mano alzada por Help, y aceptado virtualmente por el cliente mediante la selección de la opción “aceptar” incluida en el formulario de venta del portal, o bien, mediante su firma y huella, según corresponda.

CONTRATANTE	HELP SpA

BORRADOR