



## **ESTIPULACIONES GENERALES DEL CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE RESCATE MOVIL DE EMERGENCIA Y URGENCIA DOMICILIARIA.**

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 Apoquindo 3001, piso zócalo, comuna de Las Condes, 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, regirán las relaciones contractuales entre las partes:

**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, 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, 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:** 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, los siguientes servicios según las modalidades que a continuación se expresan:

**1.- Atención de salud Móvil de Emergencia y Urgencia Domiciliaria:** HELP se obliga a prestar este servicio, según las reglas del arte, a través de un equipo de salud, mediante el envío de un móvil equipado según los requerimientos del caso de que se trate, dentro de los límites territoriales de operación de HELP establecidos en la Descripción de Límites de Operación del presente contrato, en adelante los “Límites Territoriales” o “Cobertura”, que se encuentran publicados en la página web [www.help.cl/cobertura/](http://www.help.cl/cobertura/), siempre que sean de posible acceso, para la estabilización y/o traslado del Beneficiario a un recinto asistencial de salud en situaciones de emergencia y urgencia médica. Para los efectos de este contrato, se entenderá por emergencia y urgencia médica toda situación crítica de salud que implique riesgo vital inminente para una persona. HELP no estará obligado a prestar este servicio cuando por circunstancias ajenas a su voluntad, al llegar al lugar del incidente donde se deba prestar la atención médica, se encontrase el Beneficiario atendido por otro servicio de rescate móvil público o privado, imposibilitando a HELP prestar los servicios contratados.

**2.- Orientación Médica Telefónica (OMT):** En el evento que no sea necesario el envío de un móvil (simple o ambulancia) al lugar del incidente o domicilio del Beneficiario, por no corresponder a situaciones de emergencia y urgencia médica de acuerdo a este contrato, o frente a dudas o consultas de salud, HELP otorgará al Beneficiario el servicio de OMT, en virtud del cual médicos cirujanos le proveerán de información o responderán dudas generales de salud, aconsejarán o asesorarán sobre conductas a seguir en situaciones específicas de salud, orientando sobre síntomas y medidas generales que el Beneficiario deba tomar. Este servicio no genera, por parte del médico orientador HELP, ni ordenes médicas para exámenes o procedimientos ni para entrega de medicamentos. Este servicio podrá solicitarse por el beneficiario en todo el país, o incluso, desde el extranjero.

**TERCERO:** Podrán pactarse especialmente servicios adicionales a los indicados en la cláusula segunda precedente, cuyas condiciones se explican detalladamente en los

anexos que se incorporarán al presente contrato, en el evento que el contratante y/o beneficiario decida contratarlos.

**CUARTO:** HELP prestará el Servicio de Atención Médica Móvil de Emergencia y Urgencia Domiciliaria sólo a los Beneficiarios, en aquellos casos de urgencia y emergencia médica calificada por HELP. El traslado del Beneficiario o Beneficiarios a un establecimiento hospitalario corresponderá decidirlo exclusivamente al equipo de salud HELP y se efectuará bajo la supervisión de dicho equipo HELP.

**QUINTO:** Los servicios prestados por HELP tendrán las condicionantes propias de una primera atención de urgencia, por lo que la formulación de un diagnóstico definitivo y su tratamiento serán de responsabilidad del médico tratante o especialista del Beneficiario, según corresponda. En consecuencia, es obligación del Beneficiario consultar a la brevedad con su médico tratante o especialista, y continuar con el estudio o tratamiento, según corresponda.

**SEXTO:** La obligación de HELP se entenderá cumplida, para todos los efectos, cuando un equipo de salud HELP estime superada la emergencia en el domicilio o en el lugar de ocurrencia del incidente o el Beneficiario haya sido trasladado a un centro clínico u hospitalario, debidamente estabilizado. Para dichos efectos, se entenderá como "Beneficiario estabilizado" aquel que, habiendo estado o estando en una situación de emergencia o urgencia, se encuentra en estado de equilibrio de sus funciones vitales, de modo que aún teniendo alguna patología no resuelta o parcialmente solucionada, está en condiciones de ser trasladado a un centro asistencial sin poner en riesgo su vida o la evolución de su enfermedad, o bien, encontrándose en situación de urgencia o emergencia cuya estabilización requiera imperiosamente de su traslado a un centro asistencial, efectuando dicho traslado; todo, a juicio exclusivo del equipo de salud HELP. De igual forma, ella se considerará ejecutada y cumplida si el Beneficiario, sus familiares y/o personas que tienen al Beneficiario bajo su cuidado, rechazan la indicación de traslado a un centro hospitalario, en cuyo caso el Beneficiario y el Contratante asumen la responsabilidad que de ello derive.

La emergencia, urgencia o prestación del servicio se considerará superada o cumplida, en su caso e indistintamente, con:

- a) La formulación de una hipótesis diagnóstica presencial o remota, basada en las evidencias presentes, acorde a las reglas del arte, la adopción de medidas de urgencia factibles de aplicar en el domicilio o en el lugar de ocurrencia del incidente y la recomendación de indicaciones, en espera de control con su médico tratante. HELP no asume responsabilidad alguna por las consecuencias que pudiesen derivar de la evolución natural de la enfermedad, con posterioridad a la prestación de los servicios de HELP.
- b) Cuando el Beneficiario, a juicio exclusivo del equipo de salud HELP, requiera ser internado en un establecimiento hospitalario y sea trasladado a uno de aquellos que haya señalado el Contratante como preferente o a aquel al que las circunstancias obliguen, esto último también a juicio exclusivo del equipo de salud HELP, serán de cargo del Contratante y/o Beneficiario los gastos que se generen en el establecimiento hospitalario a que el Beneficiario haya sido trasladado por HELP, así como las gestiones de cobertura con su Aseguradora de salud y/o seguro vigente. Asimismo, es responsabilidad del beneficiario o cliente la activación de la aplicación Ley de Urgencias. Los servicios objeto del presente contrato, no incluyen el traslado del Beneficiario de un establecimiento hospitalario en que él haya sido ingresado a otro establecimiento, ni el traslado del Beneficiario de regreso a su domicilio una vez finalizada la atención en el mismo.
- c) Cuando el Beneficiario, a juicio exclusivo del equipo de salud HELP, haya recibido una OMT adecuada a su requerimiento, en caso de no referirse el evento a una urgencia o emergencia médica.

**SÉPTIMO:** 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 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.

**OCTAVO:** El Contratante faculta expresamente al equipo de salud HELP para determinar, de acuerdo a las circunstancias del caso, el tipo de móvil que enviará al domicilio y la clínica u hospital donde se interne en definitiva. Sin perjuicio de lo anterior, será responsabilidad del establecimiento hospitalario al que sea trasladado el Beneficiario, si no se acepta o se retarda su ingreso.

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

**DÉCIMO:** El presente contrato 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 los tres días 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 [contacto@help.cl](mailto:contacto@help.cl).

Adicionalmente, vencido el plazo de duración original, cualquiera de las partes podrá poner término al contrato en cualquier tiempo mediante aviso 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 la fecha en que la carta fue despachada 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 [contacto@help.cl](mailto:contacto@help.cl).

**UNDÉCIMO:** 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 diesel.

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.

Atendido que el objeto principal de este contrato es la prestación de un servicio de rescate móvil en situaciones de emergencia o urgencia médica, las partes pactan en este acto que dentro de un año calendario móvil, es decir, contando doce meses hacia atrás desde la fecha de la prestación del servicio, el Beneficiario podrá recurrir

a los servicios de Atención de salud Móvil de Emergencia y Urgencia Domiciliaria establecidos en la cláusula Primera N°1) precedente, hasta en el número de ocasiones que señale a este efecto el cuadro o tabla que aparece publicado en la página web [www.help.cl](http://www.help.cl) sin necesidad de efectuar un copago. A partir del despacho de móvil siguiente al exceso de ocasiones en que se requiera el señalado servicio, según describe el ya indicado cuadro o tabla, dependiendo de la edad del beneficiario, éste o el Contratante deberá efectuar un copago en cada ocasión en que se preste dicho servicio, el cual ascenderá a 5 UF (cinco unidades de fomento) pagaderos en su equivalente en moneda de curso legal, sin perjuicio de los ajustes que también procedan para este valor, en virtud de esta cláusula undécima.

**DUODÉCIMO:** 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 del servicio de urgencia y emergencia domiciliaria 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](http://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.

**DÉCIMO TERCERO:** 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 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 N° 19.628 sobre Protección a la Vida Privada.

**DÉCIMO CUARTO:** 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. 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.

**DÉCIMO QUINTO:** El Contratante estará obligado a informar por escrito a HELP del cambio de su domicilio o el de sus Afiliados dentro de los cinco días de ocurrido. HELP no será responsable de las consecuencias derivadas del incumplimiento de tal obligación.

**DÉCIMO SEXTO:** 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.

---

CONTRATANTE

---

HELP SpA



**ANEXO**  
**PACK DUO Y/O PACK FAMILIAR HELP**  
**CONDICIONES ESPECIALES DE CONTRATACION**

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 Pedro de Valdivia N°33, 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 de productos a las precedentes estipulaciones generales que, sin perjuicio de los demás términos y condiciones del Contrato de Afiliación, regirán las relaciones contractuales entre las partes:

**PRIMERO: ANTECEDENTES:**

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 él elegido. Mediante dicha suscripción electrónica, el Contratante declara haber comprendido clara e inequívocamente las condiciones generales de contratación y las particulares contenidas en el presente anexo. Al efecto, y como consta en la aceptación, debidamente autorizada por el Contratante de manera telemática y virtual, registro que forma parte integrante del contrato principal y que aplica al presente anexo, autorizó el contrato y el cargo en su sistema de pago y la suscripción del presente Anexo modificatorio al Contrato de Afiliación, 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 Anexo, constituirá suficiente constancia de haberse formado el consentimiento entre las partes para su celebración, y en consecuencia, de su perfeccionamiento.

**SEGUNDO: PRODUCTOS A QUE SE APLICA EL ANEXO, REGLAS Y CONDICIONES DE CONTRATACION Y OTORGAMIENTO DEL SERVICIO:**

El Contratante declara expresamente comprender y aceptar que Help SpA, no comercializa, vende o presta, para nuevos beneficiarios, el servicio de rescate medico móvil señalado en el contrato principal, para personas mayores de 75 años, elemento que es determinante para la celebración del presente anexo. Sin perjuicio de lo anterior, y por medio del presente instrumento, podrán ingresar, y obtener la calidad de nuevos beneficiarios del servicio, a título de oferta, personas que sean mayores de 75 años y hasta los 79 años y 364 días de edad, sujeto a las condiciones y restricciones que cada oferta señala más adelante. En este contexto, el contratante declara

expresamente que celebra el presente Anexo al contrato de prestación de servicios, cuyas reglas especiales aplican, en particular, para los productos denominados “pack dúo” y/o “pack familiar”, según elección del contratante, y que constituyen, al ser aceptadas, modificaciones al contrato principal de servicios que suscribe el cliente, ello, bajo las condiciones que se señalan a continuación:

### **1.- OFERTA PACK DUO:**

1.1 El cliente contrata el servicio de rescate medico móvil para los beneficiarios definidos en la caratula del contrato principal a que accede este anexo, el cual permitirá, exclusiva y excepcionalmente, el ingreso en calidad de beneficiario de una persona mayor de 75 años de edad y hasta los 79 años y 364 días de edad, inclusive, en la medida que dicho ingreso venga acompañado de otro beneficiario con una edad igual o menor a 75 años.

1.2 Es condición de la esencia para la permanencia del beneficiario cuya edad está comprendida entre los 75 y los 79 años y 364 días de edad, que el beneficiario que lo acompaña al contratar esta oferta, permanezca vigente en el tiempo. Vale decir, la desafiliación del beneficiario menor de 75 años, producirá el efecto jurídico de poner término inmediato, de pleno derecho y sin forma de juicio a la presente oferta y a la afiliación al servicio de rescate medico para todas las personas incorporadas en el contrato.

1.3 Podrá subsistir la afiliación y vigencia de la oferta, si el contratante reemplaza o modifica el contrato, haciendo ingresar o reemplazando al beneficiario menor de 75 años, en la medida que la persona que ingresa, cumpla con las mismas condiciones que señala la oferta respecto de este ingreso, vale decir, que sea menor de 75 años.

### **2.- OFERTA PACK FAMILIAR:**

2.1 El cliente contrata el servicio de rescate medico móvil para los beneficiarios definidos en la caratula del contrato principal a que accede este anexo, el cual permitirá, exclusiva y excepcionalmente, el ingreso en calidad de beneficiario de una persona mayor de 75 años de edad y hasta los 79 años y 364 días de edad, inclusive, en la medida que dicho ingreso venga acompañado de dos o más beneficiarios menores de 75 años.

2.2 Aplicarán a esta oferta, las mismas reglas y restricciones indicadas respecto del “pack dúo” en el numeral 1 precedente, en lo que se refiere al termino de la afiliación, y consecuentemente del contrato, si el beneficiario mayor de 75 años y menor de 80 años, quedase como único beneficiario del servicio, resolviéndose en ese caso el contrato de pleno derecho y sin forma de juicio.

2.3 Igualmente, queda facultado el contratante para reemplazar o eliminar a algún beneficiario, en la medida que se respete la condición mínima de afiliación, vale decir, que el beneficiario que

tiene entre 75 y 80 años de edad, sea acompañado por, al menos, un beneficiario menor de 70 años de edad.

**TERCERO: TARIFA O PRECIO DE LOS SERVICIOS**

La remuneración de los servicios se devengará y pagara en la misma forma y condiciones señaladas en la clausula DECIMO del contrato principal al que accede el presente anexo, de acuerdo al rango etario que corresponda a cada beneficiario ingresado, según las tablas y valores publicados en [www.help.cl](http://www.help.cl)

**CUARTO: VIGENCIA**

El presente contrato tendrá un plazo de duración idéntico al contrato principal al cual accede, el cual será de un año a contar de la fecha de su celebración, salvo que ocurran alguna de las causales de terminación anticipada señaladas en la clausula anterior.

En señal de conformidad este Anexo de contrato será firmado electrónicamente por Help, y aceptado virtualmente por el cliente mediante la selección de la opción “aceptar” incluida en el formulario de venta del portal.

---

CONTRATANTE

---

HELP SpA