

TÉRMINOS Y CONDICIONES ASISTENCIA EN RUTA

Este acuerdo (en adelante "el Acuerdo") establece los términos y condiciones bajo los cuales Automotores Gildemeister SpA y Sur Asistencia S.A. colaborarán para proporcionar servicios de asistencia en ruta a los clientes de Gildemeister.

1. DEFINICIONES

- **AUTOMOTORES GILDEMEISTER SpA:** Se define como una sociedad comercial del giro automotriz, cuyo objeto es la importación, distribución de automóviles y repuestos de las marcas representadas por Gildemeister en territorio chileno, interesada en ofrecer a sus clientes HYUNDAI, BAIC, SHINERAY SWM, JIM y MAHINDRA, distintos servicios, entre ellos, servicios de asistencia a fin de brindar apoyo en las contingencias que éstos pudieran sufrir.

- **SUR ASISTENCIA S.A.:** Sociedad encargada de brindar servicios de asistencia integral a personas y bienes, por intermedio de su red de prestadores.

- **Personas amparadas:** Quedan protegidas por este producto de servicios de asistencia las siguientes personas:

a) El cliente titular al que Gildemeister le otorgue el beneficio "Asistencia Vial Gildemeister Road Assistance", que incluye prestaciones de asistencia provistas por Sur Asistencia (en adelante, "el cliente").

b) Aquellas que disponiendo de licencia de conducir vigente conforme a la Ley de Tránsito o que cuente con permiso provisorio vigente, se encuentren conduciendo el vehículo amparado con autorización del titular. Cuando en el detalle de los servicios de asistencia se mencione la expresión "cliente", para los efectos de este anexo de servicios se entenderá que se hace referencia a todas o a cualquiera de las personas descritas en los puntos a) y b) anteriores.

- **Vehículo amparado:** Aquel singularizado a partir de información oportunamente entregada por GILDEMEISTER a Sur Asistencia (identificado por VIN o placa patente). Las prestaciones de servicios de asistencia descritas a continuación se referirán exclusivamente a este vehículo, el que necesariamente deberá corresponder a los denominados vehículos livianos, esto es, aquellos con peso igual o inferior a 2.700 Kg, comercializados en su condición de vehículos nuevos por GILDEMEISTER.

- **Radio urbano:** Se considera a la ciudad propiamente tal, definida por su límite urbano y máximo 20 Kms. alrededor contados desde dicho límite, siempre que esto sea posible por medio de rutas de acceso (rutas transitables por vehículo móvil).

- **Fuerza mayor:** Toda situación o acontecimiento de carácter imprevisible y excepcional o independiente de la voluntad y acción de las Partes, que impida a cualquiera de las Partes el cumplimiento de las obligaciones, inimputable al actual negligente de alguna de éstas e imposible de evitar aun utilizando la mayor diligencia posible.

2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

El servicio se extiende a todo el territorio nacional, incluida la Isla Grande de Chiloé. Se excluyen los demás territorios insulares.

Todas las prestaciones se refieren a contingencias que afecten al vehículo amparado que ocurran a una distancia superior a 0 Km. desde el domicilio informado por el cliente titular a GILDEMEISTER, a excepción del servicio "Reparación in-Situ" para abastecimiento de combustible, donde la referida prestación se contemplará a partir de una distancia superior a 5 Km. desde el domicilio informado por el cliente titular a Gildemeister.

Para aquellos servicios disponibles sólo en las principales ciudades de Chile, se entenderá por éstas a las siguientes: Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, Copiapó, La Serena, Coquimbo, Valparaíso, Viña del Mar, San Antonio, Santiago, Rancagua, San Fernando, Curicó, Talca, Chillán, Concepción, Talcahuano, Los Ángeles, Valdivia, Temuco, Osorno, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas.

Los Servicios de Asistencia en Ruta incluirán, pero no se limitarán a, servicios de remolque, asistencia en caso de avería, servicios de cerrajería, suministro de combustible, cambio de neumáticos y otros servicios relacionados con emergencias en carretera, según lo estipulado en la póliza de seguro.

3. LIMITACIONES Y EXCLUSIONES

Los Servicios de Asistencia en Ruta están sujetos a las siguientes limitaciones y exclusiones:

- a) Servicios que el cliente haya concertado por su cuenta, sin dar aviso previo a la central de asistencia para activación del servicio y posterior coordinación de su requerimiento.
- b) Cuando la persona que solicita el servicio no se encuentre en la base de datos entregada de manera mensual por Gildemeister.
- c) Actos de mala fe, fraude o abuso de confianza del cliente de la Asistencia, comprobada por el personal de Sur Asistencia.
- d) Cuando el cliente de la asistencia incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- e) Servicios recibidos por el cliente sin la coordinación previa de parte de Sur Asistencia.

Adicionalmente, no son objeto de los servicios de este producto de servicios de asistencia, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- a) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, imprevisible, inevitable e irresistible, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, maremotos, etcétera, que impidan la prestación de los servicios por parte de la red de prestadores de Sur Asistencia.
- b) Hechos y actos del hombre derivados de: terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, asalto, motín o tumulto.
- c) Hechos y actos de fuerzas armadas y fuerzas o cuerpos de seguridad.
- d) Energía nuclear radiactiva.

e) Cuando la imposibilidad de la prestación del servicio derive de situación Covid-19, del estado de emergencia o catástrofe decretado, y/o declaraciones de cuarentena obligatoria.

f) Enfermedades y/o Accidentes derivados por el uso o abuso de consumo o ingestión de drogas, estupefacientes, sustancias tóxicas, alcohol, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.

g) Enfermedades de la esfera psiquiátrica y otras relacionadas con ellas como: Enfermedades psicológicas, mentales, psicosis, neurosis y cualquiera de sus consecuencias mediatas o inmediatas; además de cualquier trastorno no directamente psiquiátrico de sustrato etiológico basado en esfera trastornos mentales: colopatía funcional, cefalea tensional, trastornos del sueño, los cuales puedan causar daños a sí mismo a consecuencia de sus facultades mentales.

h) Prácticas deportivas en competición.

i) Cuando el cliente de la Asistencia incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.

j) Las asistencias derivadas de la utilización de vehículos en zonas no habilitadas para el tránsito vehicular. Los servicios de asistencia sólo consideran los caminos públicos para el caso de accidente. En el caso de averías incluye todos los caminos habilitados para el tránsito vehicular.

k) Las asistencias derivadas de riñas y peleas callejeras.

4. PROCEDIMIENTO

Sur Asistencia coordinará y prestará los servicios de la siguiente forma:

El cliente realiza la solicitud de asistencia luego de la ocurrencia algún hecho que haga procedente la prestación de alguno de los servicios de asistencia descritos en este anexo, a través de un llamado telefónico al número +56 2 2340 7080, perteneciente a Sur Asistencia que se encontrará habilitado durante la vigencia de este anexo, o bien, por medio de los canales de contacto de mensajería vía Whatsapp o PWA personalizado al efecto. Los encargados de otorgar la asistencia solicitarán los siguientes datos al cliente:

- Nombre
- RUT
- Domicilio
- VIN o Placa Patente del vehículo amparado
- Modelo de vehículo amparado
- Kilometraje actual del vehículo
- Ubicación donde se encuentra (coordenadas y/o dirección)
- Número de teléfono de contacto
- Tipo de servicio requerido
- Todo antecedente adicional para la adecuada prestación de servicio de asistencia.

Serán de cargo exclusivo del cliente los excesos a los topes establecidos para cada servicio de asistencia solicitado.

6. LEY APLICABLE

Estos términos y condiciones están sujetos a las leyes de Chile. Cualquier disputa relacionada con el Programa será resuelta mediante negociaciones de buena fe entre las partes, y en caso de no llegar a un acuerdo, se someterá a la jurisdicción exclusiva de los tribunales competentes en Chile.

El cliente reconoce haber leído, entendido y aceptado estos términos y condiciones en su totalidad.