

**CERTIFICADO DE SERVICIOS DE ASISTENCIAS
TELESALUD FAMILYSHOP 360°**

Folio N°

Antecedentes del Contratante

Nombre completo (paterno, materno, nombres)		Rut
Dirección particular		Comuna ciudad
Teléfono	Celular	Correo electrónico
Fecha nacimiento / /	Sexo M _____ F _____	

Aceptación de Condiciones

1. Los servicios de asistencia descritos en la siguiente solicitud serán prestados por Sur Asistencia S.A. a través de su red de proveedores (en adelante, también “el prestador de servicios”).
2. La contratación de este producto de Servicios de Asistencia es voluntaria y el cliente ha consentido libremente en su contratación a través de la suscripción del presente instrumento, sujetándose a los términos y condiciones expresados en el mismo.
3. El Cliente autoriza el tratamiento de datos personales contenidos en este formulario de acuerdo a lo dispuesto en el art. 4 de la ley 19.628 con la finalidad de: (a) mantener un registro de sus clientes y de su relación comercial en general, al tenor de lo dispuesto en la Ley N°19.628; (b) comprobar la veracidad o falsedad de estos datos, en virtud de la misma norma legal; (c) compartir con terceros con quienes celebre acuerdos comerciales, datos personales del Cliente para la correcta entrega de los servicios contratados u otros beneficios; (d) enviar información sobre anuncios comerciales, promociones y ofertas de bienes y servicios. El Cliente, de conformidad con las normas legales, siempre podrá solicitar la suspensión temporal o la revocación de su aceptación de recibir dichos anuncios comerciales, ofertas o promociones.
4. Conforme a lo mandatado por el Cliente en el apartado “Mandato Descuento en Tarjeta de Crédito (PAT), la tarifa mensual correspondiente al servicio de asistencia será recaudada por Sociedad de Inversiones Tarjeta FamilyCard SpA mediante la carga de ésta en la tarjeta de crédito de la referida Sociedad de la que es titular el cliente y posteriormente pagada por Sociedad de Inversiones Tarjeta FamilyCard SpA a Sur Asistencia S.A.
5. La presente solicitud sólo entrará en vigencia una vez suscrita por el Cliente, habiendo Sur Asistencia S.A. recibido los antecedentes correspondientes y habiéndose pagado la tarifa mensual en la forma indicada en el numeral anterior.
6. El presente documento establece el detalle de los términos y condiciones del producto de servicios de asistencia Telesalud FamilyShop 360°, situaciones que no forman parte del servicio y ámbito territorial del servicio de asistencia, las cuales se entenderán aceptadas con la sola firma del cliente.

Mandato Descuento en Tarjeta de Crédito (PAT)

Por el presente acto, don (ña), _____
Cédula nacional de identidad N° _____, en adelante “el mandante”, confiere mandato especial a Sociedad de Inversiones Tarjeta FamilyCard SpA., Rol único tributario 76.118.138-6, en adelante “el mandatario”, bajo los siguientes términos y condiciones:

Primero: el mandante declara que ha contratado un Producto de Servicios de Asistencia denominado Telesalud FamilyShop 360°, cuyo cargo tarifario será recaudado por Sociedad de Inversiones Tarjeta FamilyCard SpA a contar de la fecha y por el periodo contratado. Asimismo, declara que es titular de la tarjeta de crédito de Sociedad de Inversiones Tarjeta FamilyCardSpA. N° _____ fecha de vencimiento _____, en adelante la “tarjeta de crédito”.

Segundo: por el presente acto, el mandante otorga un mandato mercantil y autoriza a Sociedad de Inversiones Tarjeta FamilyCard SpA. para que el monto correspondiente a las tarifas mensuales del Producto de Servicios de Asistencia contratado antes individualizado sea cargado a su tarjeta de crédito, de acuerdo a la información otorgada en la cláusula primera precedente, y con ello pague a Sur Asistencia S.A. los cobros que éste presente a su cargo por concepto de las tarifas mensuales adeudadas correspondientes al Producto de Servicios de Asistencia contratado, los que el mandante acepta a partir de la suscripción del presente instrumento. Los cargos se consideran como si fuera un pago por caja en efectivo y se cargarán a la tarjeta de crédito, en el día de vencimiento.

Tercero: el mandante declara que el presente mandato afecta al Producto de Servicios de Asistencia o conjunto de éstos y renovaciones celebradas con el prestador del servicio durante la vigencia de éste; y autoriza a que los cargos de dicho(s) Producto(s) de Servicios de Asistencia se paguen mediante la modalidad PAT, es decir, Autorización de Descuento en Tarjeta de Crédito. El monto del referido cargo, su forma, modalidad y periodicidad de pago, se encuentran insertos en los términos y condiciones detallados en cada certificado correspondiente al Producto de Servicios de Asistencia contratado.

Cuarto: el mandante declara conocer que el mandato para cargo a su tarjeta de crédito, constituye una relación contractual única y exclusiva con Sociedad de Inversiones Tarjeta FamilyCard SpA., liberando desde ya al prestador del servicio Sur Asistencia S.A. de toda responsabilidad que pudiera derivarse de la ejecución errónea de éste, que no le sea imputable.

Quinto: la fecha de vigencia inicial de este mandato es desde que comienza la vigencia del presente Producto de Servicios de Asistencia contratado y la fecha de término del mandato es indefinida, sin embargo, dejará de tener efecto por la sola declaración de la voluntad del mandante, por el cierre o término de vigencia de la tarjeta de crédito, por decisión del mandatario, o por el evento que Sur Asistencia S.A. termine con el mandatario el convenio de recaudación.

Tarifa mensual por plan vigente:

PLAN INDIVIDUAL 0,069 UF / MES

PLAN FAMILIAR 0,104 UF / MES

La contratación del presente Producto de Servicios de Asistencia Telesalud FamilyShop 360° es absolutamente voluntaria, la cual manifiesto libremente mediante la suscripción de este certificado, por el valor de la tarifa mensual en él indicado.

_____/_____/_____
FECHA DE LA SOLICITUD

REGISTRO ACEPTACIÓN CLIENTE
Acepto condiciones de este seguro
y recibo copia de esta propuesta certificado

TELESALUD FAMILYSHOP 360°

I. Resumen de servicios de asistencia

Las prestaciones de servicios indicados a continuación corresponden a aquellos servicios que serán coordinados y facilitados por Sur Asistencia S.A. a través de su red de proveedores. Cualquier otro tipo de atención no expresada en el presente certificado, no será otorgado como servicio de asistencia.

TELESALUD FAMILYSHOP 360°			
SERVICIO	DETALLE	MONTO POR SERVICIO	CANTIDAD DE SERVICIOS
Telemedicina	<p>Medicina general o medicina de familia (medicina general pediátrica)</p> <p>Tiempo de espera para consulta inmediata de máximo 15 minutos para que se haga efectiva la conexión y contacto con profesional médico en plataforma.</p> <p>Para atenciones programadas, tiempo de espera de hasta 5 minutos para concretar conexión y contacto al iniciar la consulta online.</p>	Ilimitado	3 consultas mensuales
Servicio de coordinación y realización de toma de exámenes y toma de muestras de sangre y orina completa a domicilio:	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de muestra de sangre y orina completa • Perfil Bioquímico • Perfil Lipídico • Hemograma • Ag Prostático • HB glicosilada • Insulinemia • Electrocardiograma de Reposo** • Ecografía Mamaria** <p>Coordinación y prestación del servicio en máximo 48 horas hábiles a nivel nacional:</p> <p>a. Coordinación y prestación de servicio dentro de 24 horas hábiles desde ingreso de solicitud y activación de servicio en Santiago.</p> <p>b. Coordinación y prestación de servicio dentro de 48 horas hábiles desde ingreso de solicitud y activación de servicio en Regiones.</p>	Ilimitado	<p>2 servicios anuales*</p> <p>*El cliente podrá requerir la coordinación y realización respecto de 2 órdenes médicas como máximo al año, que contengan algunos de los exámenes y/o muestras detalladas de listado disponible.</p>
Orientación Médica Telefónica	<p>Consultas de salud de carácter orientativo en nutrición, pediatría, geriatría, traumatología, sueño, entre otras.</p>	Ilimitado	Ilimitado
Conexión a Farmacia Digital	<p>Envío de cotización o carro de compras de los medicamentos recetados bajo precios preferenciales, pudiendo el cliente acceder a la compra de dichos medicamentos en las condiciones informadas. En caso de adquirir los medicamentos referidos, se contempla despacho gratuito por compras superiores a 10 mil pesos en la Región Metropolitana dentro de un plazo máximo de 24 horas a 48 horas hábiles desde la confirmación de compra y despacho a precio preferencial en Regiones. Para envíos a Regiones el plazo de entrega será de hasta</p>	Ilimitado	Ilimitado

	<p>72 horas hábiles desde la confirmación de compra.</p> <p>*Los costos de envío específicos serán calculados e informados una vez arribado a la sección “envíos” en el proceso de compra.</p>		
<p>** solo Santiago, en las demás ciudades se otorgará por derivación a Centro Médico designado por Central de Asistencia.</p>			

II. Detalle de servicios de asistencia

1. TELEMEDICINA: MEDICINA GENERAL Y MEDICINA DE FAMILIA

El servicio de Telemedicina, entendido como una consulta médica en línea, incluye lo siguiente:

- a. **Video consulta** programada y/o inmediata solicitada en plataforma tecnológica disponible mediante el ingreso a www.family.doctorasistencia.com, en la que el usuario deberá entregar información correcta, verídica y lo más acorde posible a los síntomas que éste presente, así como respecto de los datos que ingrese en la sección “Historial Médico Digital” dentro del sitio web referido, pues dada la naturaleza del servicio de atención médica vía remota, el profesional médico realiza una atención médica a distancia basada única y exclusivamente en los datos proporcionados por el mismo usuario. Para su atención efectiva, el cliente deberá aceptar previamente a los términos, condiciones y consentimiento informado al momento de su registro en el sitio web.
- b. **Video consulta** por sintomatología del usuario en su estado actual, esto es, al momento de la realización de la atención médica vía remota, como, asimismo, para situaciones de monitoreo en que usuario requiera orientación de baja complejidad.
- c. **Orientación sobre medicación**, es decir, orientado a responder consultas acerca del uso de medicamentos tales como eventuales reacciones adversas a la medicación, efectos secundarios, contraindicaciones e interacción de determinados fármacos.
- d. Envío de **certificados médicos, recetas médicas, órdenes de exámenes médicos, licencias médicas¹ e indicaciones médicas**, de ser procedente, conforme a evaluación realizada por profesional médico que atienda al usuario. En este sentido, se excluye expresamente la emisión y/o prescripción de licencias médicas psiquiátricas, recetas retenidas con control de saldo y recetas cheque.
- e. Acceso a **Historial Médico Digital** desarrollado a partir de información obtenida en consulta médica en línea y que podrá ser ampliada con la información que el usuario desee incluir, tales como: alergias, enfermedades preexistentes, plan de vacunación, medicaciones actuales, patologías familiares y personales, recetas médicas emitidas por otros especialistas y demás información que el usuario considere relevante para la correcta evaluación del profesional médico en la consulta médica en línea.
- f. **Tiempo de espera**: Al solicitar una video consulta inmediata, el usuario deberá considerar un tiempo de espera máximo de 15 minutos para que se haga efectiva la conexión y contacto con profesional médico que atenderá su solicitud de consulta online. Para atenciones programadas el usuario deberá tener en cuenta un tiempo de espera de hasta 5 minutos para concretar conexión y contacto al iniciar la consulta online. Para atenciones previamente agendadas, será exclusiva responsabilidad del usuario estar conectado y disponible en la plataforma online a la hora programa, en caso de no estarlo, el servicio será descontado y se considerará como consumido para todos los efectos del presente producto.

Se deja expresa constancia que el servicio de telemedicina coordinado no reemplaza ni sustituye la atención médica presencial o la relación que el usuario mantenga con su correspondiente médico tratante, de atención primaria ya existente o la realización de chequeos preventivos definitivos de salud.

¹ La viabilidad de la emisión de licencias médicas electrónicas en el contexto del servicio de telemedicina según los términos detallados en el presente certificado estará supeditada a la normativa decretada por el Ministerio de Salud y de su Subsecretaría de Salud Pública, la cual ha sido autorizada en la modalidad de emisión electrónica durante los periodos de vigencia de la Alerta Sanitaria por Covid-19 y para especialidades autorizadas según lo dispuesto en la ORD N°B10/2371 de la Subsecretaría de Salud Pública y el Decreto N°39 del Ministerio de Salud así como las modificaciones que le sigan en la materia y que serán debidamente informadas en el contexto de la consulta remota en cumplimiento de la ley que regula los Derechos y Deberes de los Pacientes.

TELEMEDICINA: MEDICINA GENERAL

Sur Asistencia facilitará la coordinación y gestión en favor del cliente o sus beneficiarios, de ser pertinente según plan familiar, del servicio de orientación médica básica virtual las 24 horas al día, los 7 días de la semana, durante el periodo de contratación del presente producto de servicios de asistencia.

Los profesionales médicos generales que recepcionan y atienden la referida atención médica vía remota, según la sintomatología informada por el usuario, realizarán un diagnóstico de acuerdo a ésta, en estricto cumplimiento de los lineamientos exigidos por el Ministerio de Salud de Chile y su Superintendencia.

TELEMEDICINA: MEDICINA DE FAMILIA

Sur Asistencia facilitará la coordinación y gestión en favor de los beneficiarios menores de edad hasta los 14 años, de ser pertinente por contratación de plan familiar, del servicio de atención médica básica virtual las 24 horas al día, los 7 días de la semana durante el periodo de contratación del presente producto de servicios de asistencia.

Los profesionales médicos generales de familia que recepcionan y atienden la atención médica vía remota, según la sintomatología informada por el usuario, realizarán un diagnóstico de acuerdo a ésta, en estricto cumplimiento de los lineamientos exigidos por el Ministerio de Salud de Chile y su Superintendencia.

Es condición adicional para la prestación efectiva del servicio coordinado otorgado por el correspondiente profesional médico general de familia que el usuario menor de edad de hasta los 14 años se encuentre acompañado y bajo supervisión de un adulto durante todo el transcurso de la atención, informándose a su vez que ésta podría ser grabada como constancia de la responsabilidad asumida por el adulto responsable acompañante, al consentir la realización de la atención médica vía remota a otorgar.

Lo anterior no obsta a que, durante el espacio de la consulta general de familia online, el médico pueda requerir que el adulto responsable acompañante, proporcione y coopere en la entrega de un espacio de privacidad y seguridad necesarios para el correcto desarrollo de la atención médica vía remota. El médico podrá reservar cierta información del adulto responsable acompañante si esto fuese necesario para efectos de una correcta atención médica.

El presente servicio de telemedicina tendrá un **límite máximo de hasta 3 consultas mensuales**.

2. COORDINACIÓN DE SERVICIO DE TOMA DE EXÁMENES Y TOMA DE MUESTRAS DE SANGRE Y ORINA COMPLETA A DOMICILIO

El cliente podrá solicitar a Sur Asistencia mediante llamado al número **+56 2 23407034**, la coordinación y gestión del servicio de toma de exámenes y toma de muestras de sangre y orina completa a domicilio para sí mismo o para alguna de las personas registradas como beneficiarios del presente servicio de asistencias contratado acorde a plan familiar, siempre que cuente con una orden médica válidamente emitida con motivo de una consulta médica.

Para la coordinación y gestión del servicio seleccionado se considerará un tiempo máximo 48 horas hábiles a nivel nacional:

- a. Coordinación y gestión de servicio dentro de 24 horas hábiles desde ingreso de solicitud y activación de servicio en Santiago.
- b. Coordinación y gestión de servicio dentro de 48 horas hábiles desde ingreso de solicitud y activación de servicio en Regiones.

Los exámenes y muestras disponibles para esta asistencia corresponden a aquellos que se expresan a continuación, pudiendo escoger el cliente un máximo de 2 exámenes y/o muestras a partir de los enunciados en este listado, por cada servicio anual:

Toma de muestra sangre y orina Completa:

El cliente tendrá derecho a solicitar la coordinación de hora y gestión de atención y realización de procedimiento que permite acceder al torrente sanguíneo para extraer una pequeña muestra de sangre, que será utilizada en diversas pruebas. Podrá, asimismo, solicitar la

coordinación y gestión de toma muestra de orina completa a domicilio en caso de requerirlo el profesional médico que le atienda y de haber otorgado la respectiva orden médica válidamente emitida.

Perfil Bioquímico:

El cliente tendrá derecho a solicitar la coordinación de una hora a domicilio para una muestra de perfil Bioquímico, través de una muestra sanguínea, mide 16 parámetros que entregan información sobre distintos órganos, como riñones e hígado y del metabolismo en general.

Perfil Lipídico:

El cliente tendrá derecho a solicitar la coordinación de una hora a domicilio para para una muestra de perfil Lipídico, examen de sangre utilizado para evaluar el riesgo de desarrollar una enfermedad cardiovascular producto de un trastorno en el metabolismo de lípidos.

Hemograma:

El cliente tendrá derecho a solicitar la coordinación de una hora a domicilio para una toma de Hemograma con un profesional. Un análisis de sangre que se usa para evaluar el estado de salud general y detectar una amplia variedad de enfermedades: (anemia, infecciones, entre otras.)

Ag Prostático:

El cliente tendrá derecho a 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 cáncer de próstata en los hombres.

HB Glicosilada:

El cliente tendrá derecho a solicitar la coordinación de una hora a domicilio para una muestra de HB Glicosilada con un profesional, examen específico para el diagnóstico de Diabetes y que traduce el promedio de glicemias de los últimos tres meses.

Insulinemia en ayunas:

El cliente tendrá derecho a solicitar la coordinación de una hora a domicilio para una muestra de Insulinemia con un profesional. Esta prueba que mide cuánta insulina tiene en la sangre y es complementario en el diagnóstico de la enfermedad de Diabetes.

Electrocardiograma de reposo:**

El cliente tendrá derecho a solicitar la coordinación de una hora a domicilio para examen de electrocardiograma de reposo con un profesional. Es un procedimiento simple e indoloro que mide la actividad eléctrica del corazón, el tamaño y la posición que puede ser un signo de daño o enfermedad del corazón.

Ecografía Mamaria:**

El cliente tendrá derecho a solicitar la coordinación de una hora a domicilio para este examen con un profesional.

Límite máximo de hasta 2 servicios anuales, correspondientes a la coordinación y realización respecto de 2 órdenes médicas como máximo al año, que contengan algunos de los exámenes y/o muestras detalladas de listado disponible.

3. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

El servicio de Orientación Médica Telefónica disponible mediante llamado al número **+56 2 23407034** corresponde a un servicio de conexión telefónica con un médico o personal sanitario a cualquier hora del día, las 24 horas y los 365 días del año, para orientar al cliente ante cualquier consulta médica que pudiera tener. Este servicio de información es proporcionado por el equipo médico de Sur Asistencia, teniendo éste un carácter meramente informativo por lo que no reemplaza bajo ninguna circunstancia la consulta presencial de un médico, no permite un diagnóstico telefónico definitivo ni prescripción de medicamentos.

Sin que la siguiente enumeración sea taxativa, el servicio de Orientación Médica Telefónica incluye:

☐ Consultas sobre urgencias médicas y primeros auxilios: Orientado a responder las inquietudes relacionadas con las principales urgencias médicas de frecuente ocurrencia y procedimientos de primeros auxilios.

☐ Información sobre medicamentos: Orientado a responder consultas acerca del uso de medicamentos como reacciones adversas a la medicación, efectos secundarios, contraindicaciones, interacción entre medicamentos, entre otros.

Consulta sobre evolución de tratamientos: Consultas acerca de las inquietudes que surjan en torno a un tratamiento médico en curso. Esta prestación es de carácter referencial y en ningún caso reemplaza la consulta con el médico tratante.

Información sobre centros de la red médica pública y privada: El cliente podrá solicitar toda información disponible en Sur Asistencia acerca de los principales servicios de atención médica, tanto públicos como privados. Se entregará información referente a teléfonos, direcciones y horarios de las principales clínicas, centros médicos y dentales del país.

Orientación Futura Mamá: Dietas, actividad física, uso de medicamentos durante el embarazo, información sobre patologías propias del embarazo, cuidados especiales ante enfermedades previamente diagnosticadas, etc.

Orientación Recién Nacido: Lactancia, cuidados y dietas, uso de medicamentos durante la lactancia, vacunas, cuidados perinatales de madre e hijo, prevención.

Servicio de Información Pediátrica: Se entregará al cliente que así lo solicite, información relativa a salud, nutrición, pestes, vómitos, cólicos, dolores estomacales, contagios, temas respecto a la leche materna, trastornos del sueño, tratamientos, entre otros.

Información sobre Farmacias: Sur Asistencia dispondrá durante las 24 horas del día información relevante acerca de farmacias y servicios afines que pueda requerir el cliente, entre ellos, direcciones y teléfonos, farmacias de turno y otros servicios ofrecidos por las redes farmacéuticas del país.

Información adicional: Orientación sobre enfermedades, dolencias, síntomas, malestares, imprevistos de salud, seguimiento de enfermedades crónicas, medidas de auto cuidado en salud, interpretación de exámenes, prevención cáncer de mamá, frecuencia de Papanicolaou, fertilidad, sexualidad y embarazo, etc.

El presente servicio es **ilimitado**.

4. SERVICIO DE CONEXIÓN CON FARMACIA DIGITAL

Una vez finalizado el servicio coordinado correspondiente a una consulta de atención médica básica virtual, y en caso de que el profesional designado para dicha atención le hubiere recetado algún medicamento al cliente en razón de la atención de referencia, la plataforma utilizada para efectos de gestionar y facilitar la atención médica virtual activará de manera automática, salvo que el cliente no consienta esta actividad, el envío de la receta electrónica emitida por el profesional médico designado para la prestación a la casilla electrónica recetas@fraccion.cl. Activado el envío del documento, la farmacia digital procederá de manera proactiva al envío de la cotización de la medicación recetada en menos de 24 horas hábiles, pudiendo el cliente acceder a la compra de dichos medicamentos a precios preferenciales, incluyendo despacho a domicilio gratuito en Región Metropolitana, por compras superiores a \$10.000.- pesos, y despacho a precio preferencial en caso de ser a otras Regiones.

El presente servicio es **ilimitado**.

III. Situaciones de no prestación de servicios

Los servicios no serán prestados y no generarán responsabilidad alguna para Sur Asistencia, en los siguientes casos:

- a. Ante la solicitud del servicio de telemedicina 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 agudocrónico.
- b. Cuando la causa de la solicitud del servicio de telemedicina sea toda sintomatología o padecimiento que requiera de atención médica de urgencia. En este caso, el médico deberá indicarle al cliente que requiere de atención médica de urgencia de carácter presencial, por lo que el paciente deberá concurrir a un establecimiento de salud que pueda otorgar esa prestación.
- c. Toda atención relativa y/o derivada de prótesis y anteojos.
- d. La asistencia médica que requiera el usuario cuando sea consecuencia de estados postquirúrgicos y los controles derivados de éstos.
- e. Cuando la solicitud del servicio de telemedicina se trate de chequeos médicos de rutina, control de peso, toma de muestras y lecturas de exámenes de laboratorio, control de tensión y en general cualquier control médico que requiera el usuario como mero seguimiento y control de enfermedades padecidas y diagnosticadas previamente, pero que no impliquen la necesidad de una atención médica por sintomatología de corta data y presente al momento de la atención médica online, ni ante situaciones de monitoreo en que usuario requiera orientación de baja complejidad.

- f. La asistencia médica que requiera el usuario y sean consecuencia o que correspondan a: eventos agudos y/o controles derivados de cirugías estéticas, tratamientos cosméticos, estéticos o de disminución de peso.
- g. Ante la solicitud del servicio de telemedicina por motivo de daños causados a sí mismo por alteración de sus facultades mentales.

Adicionalmente no serán objeto de los servicios del presente producto de asistencias, las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- a) Cuando la persona que solicite el servicio no proporcione información correcta, veraz y oportuna, y que por su naturaleza esto no permita atenderlo debidamente.
- b) Cuando por caso fortuito o fuerza mayor, Sur Asistencia se encuentre impedida de prestar los servicios detallados en este certificado.
- c) Cuando el cliente incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este certificado o en los términos y condiciones aceptados por el cliente al momento de su registro en el sitio web www.family.doctorasistencia.com a través del cual el cliente puede acceder a las consultas médicas online requeridas.
- d) Cuando los servicios no sean solicitados directamente por el cliente o cargas.

IV. Condiciones para la contratación

1. **Requisitos para la contratación:** Persona natural desde los 18 años de edad en adelante y titular y responsable de pago de la tarjeta de crédito vigente "Tarjeta FamilyCard". Para los efectos de este producto, el contratante será denominado "cliente". La asistencia podrá ser cedida a miembros del grupo familiar del cliente (para los efectos de este producto denominados "beneficiarios"): Cónyuge e hijos menores de 24 años, bajo la condición de que la solicitud del servicio sea realizada por el cliente titular. En caso de que el cliente no tenga cónyuge o hijos menores de 24 años, podrá sumar a sus padres siempre y cuando residan en el mismo domicilio registrado por el cliente.
2. **Ámbito territorial:** Para los servicios de Telemedicina y Orientación Médica Telefónica el cliente podrá solicitar estos servicios vía canales remotos desde cualquier lugar del mundo, siempre que el cliente o beneficiario cuente con los requerimientos técnicos locales suficientes para el funcionamiento de la plataforma que corresponda. Para el resto de los servicios contemplados el ámbito territorial se extiende a las principales ciudades de Chile hasta 20 kms 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. Para el resto de las ciudades si no existe prestador se podrá solicitar a Sur Asistencia la autorización de actuar bajo modalidad de reembolso.
3. **Procedimiento de Evaluación de Reembolso:** Los eventuales reembolsos que puedan proceder serán de carácter excepcional, y solo para los casos en que, por fuerza mayor, Sur Asistencia se vea impedida de prestar los servicios, como asimismo, para el caso excepcional de no disponibilidad profesional dentro de plazos oportunos para la realización del servicio requerido.

Todos los reembolsos deberán contar con la autorización de la Central de Asistencia de Sur Asistencia. El procedimiento de evaluación de reembolso es el siguiente:

- a. Haber contactado previamente a la Central de Asistencia de Sur Asistencia a fin de solicitar alguno de los servicios detallados en este certificado.
 - b. Toda documentación que respalde el gasto incurrido por el cliente deberá ser enviado en copia escaneada a la siguiente casilla de correo: reembolso@surasistencia.cl, dentro de los 5 días siguientes a que se haya incurrido en el gasto.
 - c. Toda solicitud de evaluación de reembolso deberá ser revisada y autorizada por el departamento a cargo del procedimiento.
 - d. El plazo para el análisis y pago de reintegros será de 15 días hábiles como máximo, contados desde la fecha de recepción de la documentación en la casilla de correos indicada en la letra b precedente.
 - e. En caso de que un reembolso fuera rechazado, se enviará motivo de rechazo a cliente mediante carta o correo electrónico, fundamentando por escrito la improcedencia del reembolso solicitado.
 - f. Luego de autorizada la solicitud de reembolso, se hará efectivo el reintegro a través de transferencia electrónica a la cuenta bancaria del cliente, para lo cual se deberá informar Entidad Bancaria, número de cuenta y datos del cliente titular del servicio.
4. Queda establecido que la responsabilidad profesional derivada de la evaluación realizada a los clientes o beneficiarios, en su caso, corresponden exclusivamente al profesional médico designado o profesional calificado según servicio requerido por el cliente y en ningún caso a FamilyCard, Sur Asistencia/o el proveedor que Sur Asistencia S.A haya contratado para gestión, coordinación y administración de la red de prestadores de servicios de la atención médica.
 5. La coordinación y gestión de la atención correspondiente dependerá de la disponibilidad de horarios dentro de la red de proveedores de Sur Asistencia, así como de la disponibilidad del cliente.

6. El presente producto no incluye traslados en que deba incurrir el cliente para concurrir a un centro de salud, en caso de ser necesario.
7. Cuando el cliente no pueda identificarse como el contratante de TELESALUD FAMILYSHOP 360° no se otorgarán servicios ni a él ni a los beneficiarios en nombre de quienes requiera un servicio.
8. Que el cliente se encuentre suspendido del Servicio de TELESALUD FAMILYSHOP 360° por no encontrarse al día en el pago mensual del producto contratado.
9. Que el cliente incumpla cualquiera de las obligaciones y condiciones indicadas en el presente certificado.
10. El cliente será el responsable de la obtención de los resultados de los exámenes realizados. No obstante, lo anterior, el profesional calificado o centro médico designado para la prestación del servicio solicitado dispondrá de manera digital de un acceso para que cliente pueda rescatar los resultados en línea, o en su defecto, sean enviados al correo electrónico informado por el cliente.
11. Es de exclusiva responsabilidad del cliente la interpretación de los exámenes realizados.
12. Los servicios no están sujetos a ningún tipo de previsión de salud del cliente, corresponden a prestaciones directas.
13. Todos los exámenes considerados en este producto requieren de una orden médica emitida de los profesionales médicos designados a partir de la coordinación y prestación del servicio de telemedicina, facilitado y gestionado por Sur Asistencia a través de su red de proveedores.
14. **Reserva de derechos:** Sur Asistencia podrá, previo análisis del caso, dar de baja al cliente respecto del cual se verificase el uso indebido o abusivo de los servicios, constituyendo causal suficiente para ello el requerimiento de servicios por motivos no adecuados, en casos de mala fe, fraude o abuso de confianza del cliente, siempre y cuando fuere debidamente verificado por Sur Asistencia.
15. **Vigencia:** La vigencia de este producto será indefinida a partir de la fecha de suscripción. En caso de que el cliente pretendiera dar término anticipado a la contratación de los servicios de asistencia descritos en el presente certificado, deberá dar aviso de ello por escrito al número de contacto provisto para Servicio de Atención al Cliente o en alguna de las sucursales de FamilyShop, el que para los efectos de las condiciones detalladas en el presente certificado se hará efectivo a partir del mes siguiente de aquel en que se hubiera comunicado la solicitud o hecho procedente la causal de término correspondiente. Se hace constar que el producto se mantendrá vigente mientras se pague la tarifa mensual correspondiente y se encuentre vigente la tarjeta de crédito Familycard de la que es titular el cliente, lo que en caso negativo corresponderá a una causal de término anticipado de este producto. Asimismo, constituirá causal de término anticipado del producto de servicios de asistencia contratado la cancelación o revocación del PAT otorgado por el cliente según condiciones establecidas en apartado "Mandato descuento en Tarjeta de Crédito (PAT)" de la página n°1 del certificado suscrito.
16. **Modalidades de término del producto:** En caso de que el cliente pretendiera no continuar con el producto de servicios de asistencia contratado y detallado en el presente certificado en los términos indicados en el número 14 precedente, el cliente podrá comunicarse a través de los siguientes canales de atención:
 - a. Número telefónico: **+56 2 2340 7034**
 - b. En alguna de las sucursales de FamilyShop.

Para el requerimiento de término el cliente deberá indicar los datos de identificación necesarios tanto para su propia identificación (nombre completo y rut de cliente) como para la identificación del contrato de servicios de asistencia que hubiere suscrito (N° de Folio), entendiéndose efectivo el término a partir del mes siguiente de aquel en que se hubiera comunicado la solicitud.
17. **Servicio de atención al cliente:** La atención y prestación de los servicios requeridos será proporcionada por Sur Asistencia en forma integral las 24 horas del día y sus 365 días del año, tanto con su propia infraestructura como con su red de proveedores. Para la facilitación de la atención y soporte, el cliente deberá contactarse al siguiente número telefónico: **+56 2 2340 7034**