

Términos y Condiciones Soluciones Abastible Hogar

Introducción

Las siguientes condiciones generales de servicio, en adelante los “Términos y Condiciones de Servicio”, serán aplicables a los usuarios y clientes de Abastible, en adelante “Usuarios” y “Clientes Abastible”, respectivamente, que accedan al portal de Internet gasymas.abastible.cl y a los servicios Soluciones Abastible Hogar, en adelante, los “Servicios”.

Beneficios Clientes Abastible

Serán Clientes Abastible, los usuarios y público en general que se inscriban como tales, a través del portal gasymas.abastible.cl o del WhatsApp +56 2 2938 1232, ingresando correctamente los datos personales solicitados y que hayan comprado gas Abastible (no incluye cilindro), validando su código QR en un plazo de 30 días corridos, contados desde que dicho QR fue descargado al momento de la inscripción. Los Clientes Abastible, accederán a descuentos y beneficios temporales, los que serán comunicados a través del mismo portal de Internet, redes sociales y medios de comunicación.

Soluciones Abastible Hogar

Abastible cuenta con nuevos servicios de asistencia hogar denominados “Soluciones Abastible Hogar”, que se encuentran dirigidos a cualquier persona que se interese de ellos.

Los Servicios deberán ser requeridos al número **600 6000 646**, donde una ejecutiva solicitará los datos del interesado, quien además entregará los datos necesarios para el pago de los mismos. Los Servicios tendrán un valor de \$50.000.- (cincuenta mil pesos chilenos), los que deberán ser pagados al momento de requerirlos.

Los Clientes Abastible serán beneficiados con un descuento de \$10.000.- (diez mil pesos chilenos) en los Servicios, para lo cual deberán estar inscritos como tales, obtener su código QR, realizar una compra de gas Abastible (no incluye cilindro) y presentar el QR al repartidor al momento de la entrega para que este sea escaneado. Los Clientes Abastible tendrán 30 días corridos a partir de este momento, para requerir alguna de las Soluciones Abastible Hogar y coordinar una visita técnica.

El pago de los Servicios deberá ser realizado mediante transferencia bancaria al momento de requerirlos. Una vez confirmado el prepagado de los Servicios, se agendará la visita técnica.

Los Servicios brindarán apoyo en las necesidades más frecuentes de los hogares y consistirán en:

1. Instalaciones Sanitarias

La reparación de rotura o desperfecto accidental de cañerías, estanques de artefactos sanitarios, llaves u otras instalaciones fijas de agua, del domicilio del Usuario o Cliente Abastible. Una vez recibido el requerimiento de éste, se enviará en los tiempos que se indican a continuación, un técnico para que resuelva la falla o desperfecto. Las roturas, fallas o desperfectos que se consideran comprendidas en el Servicio, son las siguientes:

- Cambio de Flexible.
- Cambio de llave estándar.
- Cambio de sifón.
- Cambio de flapper.
- Reparación de Estanque.
- Reparación de filtración a la vista de desagüe.
- Reparación de filtración a la vista de estanque (Válvula o flexible).
- Reparación de filtración a la vista de llave.
- Reparación de filtración a la vista de taza.
- Reparación de Sifón.
- Revisión de presión de agua.

Condiciones Particulares:

- 1) El servicio incluye 1 visita técnica por Usuario o Cliente Abastible.
- 2) Las reparaciones de filtraciones sólo contemplan aquellas que estén a la vista.
- 3) El Servicio consiste en la reparación de una de las roturas, fallas o desperfectos ya indicados, efectuada por un técnico, que incluye la mano de obra, las herramientas básicas y su desplazamiento, todo ello hasta por un tope máximo de \$50.000.- (cincuenta mil pesos chilenos) para Usuarios y público en general y \$40.000.- (cuarenta mil pesos) para los Clientes Abastible, valores con IVA incluido.
- 4) En caso de que la rotura, falla o desperfecto no sea de aquellas comprendidas en los Servicios, o bien que la reparación supere los montos indicados precedentemente, el técnico evaluará in situ el costo total de la reparación e informará al Usuario o Cliente Abastible, quien podrá aceptar o rechazar dicho presupuesto. De aceptarse el presupuesto, el Usuario o Cliente Abastible deberá pagar directamente al técnico el monto que exceda de los \$50.000.- o \$40.000.-, según corresponda, contemplados en el Servicio, o bien transferirlos a la cuenta que éste le informe.
- 5) En caso de que el Usuario o Cliente Abastible no acepte el presupuesto, no se efectuarán las reparaciones y la visita del técnico tendrá un valor de \$20.000 IVA incluido y la diferencia generada por el abono inicial será reembolsado al Usuario o Cliente Abastible.
- 6) El técnico asistirá en horario diurno de 8 am a 8 pm. El tiempo máximo para la prestación del Servicio será de 4 horas en zonas urbanas y 8 horas en zonas rurales, lo anterior para que el técnico visite el domicilio y efectúe la reparación. Este tiempo máximo se considerará desde el momento en que se verifica el prepago del servicio por parte del cliente. El cumplimiento de los horarios y tiempos de respuesta estará sujeto a las medidas sanitarias aplicadas por el Gobierno.
- 7) Cobertura a nivel nacional sólo en las comunas indicadas en el anexo 1 de las bases legales del servicio, disponibles en gasyms.abastible.cl

2. Electricidad

La reparación, en caso de falta o falla de energía eléctrica, que afecten las instalaciones eléctricas del domicilio del Usuario o Cliente Abastible. Una vez recibido el requerimiento de éste, se enviará

en los tiempos que se indican a continuación, un técnico para que realice la reparación. Las fallas o faltas que incluye este servicio son las siguientes:

- o Reparación de interruptor.
- o Reparación de interruptor o soquete.
- o Reposición de total/corte parcial restableciendo el suministro de energía eléctrica, siempre que estos no dependan de la compañía eléctrica.

Condiciones Particulares:

- 1) El servicio incluye 1 visita técnica por Usuario o Cliente Abastible.
- 2) Consiste en la reparación de las instalaciones eléctricas del domicilio del Usuario o Cliente Abastible ya indicadas, efectuada por un técnico, que incluye la mano de obra, las herramientas básicas y su desplazamiento, todo ello hasta por un tope máximo de \$50.000.- (cincuenta mil pesos chilenos) para Usuarios y público en general y \$40.000.- (cuarenta mil pesos) para los Clientes Abastible, valores con IVA incluido.
- 3) En el caso de que la reparación supere los montos indicados precedentemente, el técnico evaluará in situ el costo total de la reparación e informará al Usuario o Cliente Abastible, quien podrá aceptar o rechazar dicho presupuesto. De aceptarse el presupuesto, el Usuario o Cliente Abastible deberá pagar directamente al técnico el monto que exceda de los \$50.000.- o \$40.000.-, según corresponda, contemplados en el Servicio, o bien transferirlo a la cuenta que éste le informe.
- 4) En caso de que el Usuario o Cliente Abastible no acepte el presupuesto, no se efectuarán las reparaciones y la visita del técnico tendrá un costo de \$20.000 IVA incluido y la diferencia generada por el abono inicial será reembolsado al Usuario o Cliente Abastible.
- 5) El técnico asistirá en horario diurno de 8 am a 8 pm. El tiempo máximo para la prestación del Servicio será de 4 horas en zonas urbanas y 8 horas en zonas rurales, lo anterior para que el técnico visite el domicilio y efectúe la reparación. Este tiempo máximo se considerará desde el momento en que se verifica el prepago del servicio por parte del cliente. El cumplimiento de los horarios y tiempos de respuesta estará sujeto a las medidas sanitarias aplicadas por el Gobierno.
- 6) Cobertura a nivel nacional sólo en las comunas indicadas en el anexo 1 de las bases legales del servicio, disponibles en gasyemas.abastible.cl

3. Vidriería

La reposición de vidrios de puertas o ventanas que formen parte de la vivienda o inmueble del Usuario o Cliente Abastible, siempre que dicha rotura requiera de reposición inmediata. Una vez recibido el requerimiento, se enviará un instalador en los tiempos que se indican a continuación, para proceder a la reposición del vidrio afectado. La reposición se realizará con un vidrio simple, transparente e incoloro, de un espesor de 4 mm de 1 x 1 m2.

Condiciones Particulares:

- 1) El Servicio incluye 1 visita técnica por Usuario o Cliente Abastible.
- 2) Consiste en la reposición indicada precedentemente, efectuada por un técnico y que incluye la mano de obra, herramientas básicas y su desplazamiento, todo ello hasta por un tope máximo de \$50.000.- (cincuenta mil pesos chilenos) para Usuarios y público en general y \$40.000.- (cuarenta mil pesos) para los Clientes Abastible, valores con IVA incluido.
- 3) En el caso de que la reparación supere los montos indicados precedentemente, el técnico evaluará in situ el costo total de la reparación e informará al Usuario o Cliente Abastible, quien podrá aceptar o rechazar dicho presupuesto. De aceptarse el presupuesto, el Usuario o Cliente Abastible deberá pagar directamente al técnico el monto que exceda de los \$50.000.- o \$40.000.-, según corresponda, contemplados en el Servicio.
- 4) En caso de que el Usuario o Cliente Abastible no acepte el presupuesto, no se efectuarán las reparaciones y la visita del técnico tendrá un costo de \$20.000 IVA incluido y la diferencia generada por el abono inicial será reembolsado al Usuario o Cliente Abastible.
- 5) El técnico asistirá en horario diurno de 8 am a 8 pm. El tiempo máximo para la prestación del Servicio será de 4 horas en zonas urbanas y 8 horas en zonas rurales, lo anterior para que el técnico visite el domicilio y efectúe la reparación. Este tiempo máximo se considerará desde el momento en que se verifica el prepago del servicio por parte del cliente. El cumplimiento de los horarios y tiempos de respuesta estará sujeto a las medidas sanitarias aplicadas por el Gobierno.
- 6) Cobertura a nivel nacional sólo en las comunas indicadas en el anexo 1 de las bases legales del servicio, disponibles en gasymas.abastible.cl

4. Imprevistos de Cerrajería

Consiste en la asistencia en caso de inutilización de chapas o cerraduras, que haga imposible el ingreso o salida del domicilio del Usuario o Cliente Abastible. Efectuado el requerimiento, se enviará en los tiempos que se indican a continuación, un técnico que realizará la reparación para lograr la apertura y/o el correcto funcionamiento de la cerradura. El Servicio incluye la apertura de puertas, cambio de cilindro de la chapa y entrega de nueva combinación de llave.

Condiciones Particulares:

- 1) El Servicio no incluye la chapa ni reparación de la chapa.
- 2) El Servicio incluye 1 visita técnica por Usuario o Cliente Abastible.
- 3) Consiste en la apertura de puertas, cambio de cilindro de chapa y entrega de nueva combinación de llave, efectuada por un técnico e incluye la mano de obra, las herramientas básicas y su desplazamiento, todo ello hasta por un tope máximo de \$50.000.- (cincuenta mil pesos chilenos) para Usuarios y público en general y de \$40.000.- (cuarenta mil pesos) para los Clientes Abastible.
- 4) En el caso de que la reparación supere los montos indicados precedentemente, el técnico evaluará in situ el costo total de la reparación e informará al Usuario o Cliente Abastible, quien podrá aceptar o rechazar dicho presupuesto. De aceptarse el presupuesto, el Usuario o Cliente Abastible

deberá pagar directamente al técnico el monto que exceda de los \$50.000.- o \$40.000.-, según corresponda, contemplados en el Servicio.

5) En caso de que el Usuario o Cliente Abastible no acepte el presupuesto, no se efectuarán las reparaciones y la visita del técnico tendrá un costo de \$20.000 IVA incluido y la diferencia generada por el abono inicial será reembolsado al Usuario o Cliente Abastible.

6) El técnico asistirá en horario diurno de 8 am a 8 pm. El tiempo máximo para la prestación del Servicio será de 4 horas en zonas urbanas y 8 horas en zonas rurales, lo anterior para que el técnico visite el domicilio y efectúe la reparación. Este tiempo máximo se considerará desde el momento en que se verifica el prepago del servicio por parte del cliente. El cumplimiento de los horarios y tiempos de respuesta estará sujeto a las medidas sanitarias aplicadas por el Gobierno.

7) Cobertura a nivel nacional sólo en las comunas indicadas en el anexo 1 de las bases legales del servicio, disponibles en gasymas.abastible.cl

5. Mantenimiento Calefont/Cocina/Estufa a Gas.

Efectuado el requerimiento, se realizará una visita al domicilio del Usuario o Cliente Abastible, para evaluar el buen funcionamiento de los artefactos y piezas que puedan requerir una mantención. El Servicio incluye la limpieza y lubricación de las partes móviles, de ser necesario. Las siguientes son las actividades de mantenimiento consideradas para cada artefacto:

a) Mantenimiento de cocina a gas, considera:

- Limpieza de inyectores para el correcto funcionamiento de los quemadores.

b) Mantenimiento de cocina eléctrica, considera:

- Limpieza de quemadores eléctricos.

c) Mantenimiento de estufas a gas, considera:

- Limpieza y mantención de chispero.

d) Mantenimiento a calefont, considera:

- Evaluar el buen funcionamiento del sistema de seguridad de los sensores.
- Evaluar el buen funcionamiento de las válvulas de agua y gas.
- Evaluar el buen funcionamiento del encendido progresivo de llama en quemadores.
- Limpieza de cámara de combustión y/o limpieza de cámara de serpentín.
- Limpieza de parrilla y conjunto de quemadores, eliminando el polvo o nido de insectos al interior de quemadores.

Condiciones Particulares:

1) El Servicio incluye 1 visita técnica por Usuario o Cliente Abastible y el mantenimiento de un artefacto por visita técnica.

2) El Servicio incluye la mano de obra, herramientas básicas y su desplazamiento, todo ello hasta por un tope máximo de \$50.000.- (cincuenta mil pesos chilenos) para Usuarios y público en general y \$40.000.- (cuarenta mil pesos) para los Clientes Abastible, valores con IVA incluido.

3) En el caso de que las actividades de mantenimiento excedan las actividades contempladas en el Servicio y se superen los montos indicados precedentemente, el técnico evaluará in situ el costo total de las actividades de mantenimiento e informará al Usuario o Cliente Abastible, quien podrá aceptar o rechazar dicho presupuesto. De aceptarse el presupuesto, el Usuario o Cliente Abastible deberá pagar directamente al técnico el monto que exceda de los \$50.000.- o \$40.000.-, según corresponda, contemplados en el Servicio.

4) En caso de que el Usuario o Cliente Abastible no acepte el presupuesto, no se efectuarán las actividades de mantenimiento y la visita del técnico tendrá un costo de \$20.000 IVA incluido y la diferencia generada por el abono inicial será reembolsado al Usuario o Cliente Abastible.

5) El técnico asistirá en horario diurno de 8 am a 8 pm. El tiempo máximo para la prestación del Servicio será de 72 horas para que el técnico visite el domicilio y efectúe la mantención. Este tiempo máximo se considerará desde el momento en que se verifica el prepago del servicio por parte del cliente. El cumplimiento de los tiempos de respuesta estará sujeto a las medidas sanitarias aplicadas por el Gobierno.

6) El Servicio estará disponible todos los días del año, sujetos a las medidas sanitarias aplicadas por el Gobierno y con excepción de las siguientes fechas:

- Navidad: 24 y 25 de diciembre.
- Año nuevo: 31 de diciembre y 1 de enero de cada año.
- Día del trabajador: 1 de mayo.
- Fiestas Patrias: 18 y 19 de septiembre, incluido los días feriados asociados a dicha celebración.

7) Cobertura a nivel nacional sólo en las comunas indicadas en el anexo 1 de las bases legales del servicio, disponibles en gasymas.abastible.cl

6. Reparación Electrodomésticos

Efectuado el requerimiento, se realizará una visita de inspección para evaluar el funcionamiento de uno de los siguientes artefactos:

a) Lavadora: El Servicio incluye la reparación de los siguientes componentes: bomba, correa y agitador.

b) Secadora: El Servicio incluye la reparación de los siguientes componentes: bomba, correa y agitador.

c) Refrigerador: El Servicio incluye la reparación de los siguientes componentes: damper, termostato y placa PCB básica.

d) Cocina: El Servicio incluye la reparación de los quemadores.

Condiciones Particulares:

- 1) El Servicio incluye 1 visita técnica por Usuario o Cliente Abastible y la reparación de un artefacto por visita técnica.
- 2) El Servicio incluye la mano de obra, herramientas básicas y su desplazamiento, todo ello hasta por un tope máximo de \$50.000.- (cincuenta mil pesos chilenos) para Usuarios y público en general y \$40.000.- (cuarenta mil pesos) para los Clientes Abastible, valores con IVA incluido.
- 3) En el caso de que las reparaciones excedan las actividades contempladas en el Servicio y se superen los montos indicados precedentemente, el técnico evaluará in situ el costo total de la reparación e informará al Usuario o Cliente Abastible, quien podrá aceptar o rechazar dicho presupuesto. De aceptarse el presupuesto, el Usuario o Cliente Abastible deberá pagar directamente al técnico el monto que exceda de los \$50.000.- o \$40.000.-, según corresponda, contemplados en el Servicio.
- 4) En caso de que el Usuario o Cliente Abastible no acepte el presupuesto, no se efectuarán las actividades de mantenimiento y la visita del técnico tendrá un costo de \$20.000 IVA incluido y la diferencia generada por el abono inicial será reembolsado al Usuario o Cliente Abastible.
- 5) El técnico asistirá en horario diurno de 8 am a 8 pm. El tiempo máximo para la prestación del Servicio será de 72 horas para que el técnico visite el domicilio y efectúe la mantención. Este tiempo máximo se considerará desde el momento en que se verifica el prepago del servicio por parte del cliente. El cumplimiento de los tiempos de respuesta estará sujeto a las medidas sanitarias aplicadas por el Gobierno.
- 6) El Servicio estará disponible todos los días del año, sujetos a las medidas sanitarias aplicadas por el Gobierno y con excepción de las siguientes fechas:
 - Navidad: 24 y 25 de diciembre.
 - Año nuevo: 31 de diciembre y 1 de enero de cada año.
 - Día del trabajador: 1 de mayo.
 - Fiestas Patrias: 18 y 19 de septiembre, incluido los días feriados asociados a dicha celebración.
- 7) Cobertura a nivel nacional sólo en las comunas indicadas en el anexo 1 de las bases legales del servicio, disponibles en gasymas.abastible.cl