

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 que accedan al portal de Internet gasymas.abastible.cl y a los servicios Soluciones Abastible Hogar, en adelante, los “Servicios”.

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 serán de dos tipos:

- A. Servicios de Reparación, Asistencia y Mantenición; y
- B. Servicios Soluciones Energéticas Abastible Hogar.

Los Servicios podrán ser requeridos: (i) a través del portal gasymas.abastible.cl llenando un formulario con los datos del cliente necesarios, luego de lo cual recibirá un email con la especificación del servicio solicitado; o, llamando al número correspondiente a cada tipo de servicio, esto es: para los Servicios de Reparación, Asistencia y Mantenición, deberán llamar al número 600 6000 646; y para los Servicios Soluciones Energéticas Abastible Hogar, deberán llamar al 800 208 800. En ambos casos, una ejecutiva solicitará los datos al interesado para ser contactado.

Los Servicios, según su tipo, consistirán en:

A. Servicios de Reparación, Asistencia y Mantenición

Este tipo de Servicios requiere que el pago se efectúe previo a la coordinación de la visita. Para lo anterior, en el caso del requerimiento efectuado a través del portal Gas Y Más, una vez efectuado el requerimiento, el usuario recibirá un email con las especificaciones del servicio solicitado, el que contendrá un link para efectuar el pago del mismo. Efectuado el pago, el cliente será contactado por un ejecutivo para coordinar fecha y hora de la visita. En caso de que el requerimiento haya sido realizado mediante contacto telefónico, la misma ejecutiva que tomará los datos, entregará la información necesaria para que el cliente efectúe el pago.

1. Imprevistos en 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 Cliente Abastible. Una vez recibido el requerimiento de éste, se enviará en los tiempos que se indican a continuación, un técnico encarrado de la reparación de la falla o desperfecto. Las roturas, fallas o desperfectos que se consideran comprendidas en el Servicio será una de las indicadas a continuación:

- 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 Cliente Abastible.
- 2) Las reparaciones de filtraciones sólo contemplan aquellas que estén a la vista. Para aquellas filtraciones que no se encuentren a la vista, el técnico las evaluará en su visita técnica y hará entrega de un nuevo presupuesto, en la medida que se encuentre calificado para hacer la reparación. En caso contrario, el técnico generará un nuevo requerimiento de servicio de diagnóstico y posterior entrega de presupuesto con otro técnico.
- 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 \$40.000.- (cuarenta mil pesos chilenos) IVA incluido. El servicio tiene además un costo de transporte de \$655 IVA incluido por kilómetro, para aquellos casos donde no haya disponibilidad de técnico en la zona y se deba el traslado de un técnico desde otra localidad.
- 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 Cliente Abastible, quien podrá aceptar o rechazar dicho presupuesto. De aceptarse el presupuesto, el Cliente Abastible deberá pagar directamente al técnico el monto que exceda de los \$40.000 IVA incluido, o bien transferirlos a la cuenta que dicho técnico le informe.
- 5) En caso de que el Cliente Abastible no acepte el presupuesto, no se efectuarán las reparaciones y la visita del técnico tendrá un valor de \$20.000 IVA incluido, por el concepto de visita de diagnóstico. En caso de que el Cliente Abastible haya realizado un abono por un monto igual o superior a \$20.000, se deberá reembolsar el excedente, en un plazo máximo de 12 días hábiles.
- 6) Para coordinar el servicio, el Cliente Abastible deberá llamar al número 600 6000 646 o ingresar a los canales de contacto establecidos por Abastible.
- 7) Una vez creado dicho requerimiento, se efectuará la coordinación del servicio mediante al contacto directo con el Cliente Abastible, dentro de un plazo no superior a 1 hora, con el objetivo de coordinar fecha y hora en la cual el técnico visitará el domicilio.
- 8) El plazo máximo para que el técnico visite el domicilio y efectue la reparación será de 4 horas en zonas urbanas y 8 horas en zonas rurales, dicho plazo se considerará desde el momento en que el Cliente Abastible y el área de coordinación hayan pactado fecha y

hora para la visita técnica y se haya verificado el prepago del servicio. El cumplimiento de los plazos estará sujeto a las medidas sanitarias informadas por el Gobierno.

- 9) El Servicio estará disponible todos los días del año, sin exclusiones de festivos y estará sujeto a las medidas sanitarias informadas por el Gobierno.
- 10) El Servicio estará disponible exclusivamente en las ciudades listadas en el Anexo N°1.

2. Reparaciones Eléctricas

La reparación, en caso de falta o falla de energía eléctrica, que afecten las instalaciones eléctricas del domicilio del 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 Cliente Abastible.
- 2) 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 \$40.000.- (cuarenta mil pesos chilenos) IVA incluido. El servicio tiene además un costo de transporte de \$655 IVA incluido por kilómetro, para aquellos casos donde no haya disponibilidad de técnico en la zona y se deba el traslado de un técnico desde otra localidad.
- 3) En caso de que la 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 Cliente Abastible, quien podrá aceptar o rechazar dicho presupuesto. De aceptarse el presupuesto, el Cliente Abastible deberá pagar directamente al técnico el monto que exceda de los \$40.000 IVA incluido, o bien transferirlos a la cuenta que dicho técnico le informe.
- 4) En caso de que el Cliente Abastible no acepte el presupuesto, no se efectuarán las reparaciones y la visita del técnico tendrá un valor de \$20.000 IVA incluido, por el concepto de visita de diagnóstico. En caso de que el Cliente Abastible haya realizado un abono por un monto igual o superior a \$20.000, se deberá reembolsar el excedente, en un plazo máximo de 12 días hábiles.
- 5) Para coordinar el servicio, el Cliente Abastible deberá llamar al número 600 6000 646 o ingresar a los canales de contacto establecidos por Abastible.
- 6) Una vez creado dicho requerimiento, se efectuará la coordinación del servicio mediante al contacto directo con el Cliente Abastible, dentro de un plazo no superior a 1 hora, con el objetivo de coordinar fecha y hora en la cual el técnico visitará el domicilio.
- 7) El plazo máximo para que el técnico visite el domicilio y efectue la reparación será de 4 horas en zonas urbanas y 8 horas en zonas rurales, dicho plazo se considerará desde el momento en que el Cliente Abastible y el área de coordinación hayan pactado fecha y

hora para la visita técnica y se haya verificado el prepago del servicio. El cumplimiento de los plazos estará sujeto a las medidas sanitarias informadas por el Gobierno.

- 8) El Servicio estará disponible todos los días del año, sin exclusiones de festivos y estará sujeto a las medidas sanitarias informadas por el Gobierno.
- 9) El Servicio estará disponible exclusivamente en las ciudades listadas en el Anexo N°1.

3. Reparaciones de Vidriería

La reposición de vidrios de puertas o ventanas que formen parte de la vivienda o inmueble del usuario, 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 Cliente Abastible.
- 2) 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 \$40.000.- (cuarenta mil pesos chilenos) IVA incluido. El servicio tiene además un costo de transporte de \$655 IVA incluido por kilómetro, para aquellos casos donde no haya disponibilidad de técnico en la zona y se deba el traslado de un técnico desde otra localidad.
- 3) En caso de que la reparación supere los montos indicados precedentemente, el técnico evaluará in situ el costo total de la reparación, e informará al Cliente Abastible, quien podrá aceptar o rechazar dicho presupuesto. De aceptarse el presupuesto, el Cliente Abastible deberá pagar directamente al técnico el monto que exceda de los \$40.000 IVA incluido, o bien transferirlos a la cuenta que dicho técnico le informe.
- 4) En caso de que el Cliente Abastible no acepte el presupuesto, no se efectuarán las reparaciones y la visita del técnico tendrá un valor de \$20.000 IVA incluido, por el concepto de visita de diagnóstico. En caso de que el Cliente Abastible haya realizado un abono por un monto igual o superior a \$20.000, se deberá reembolsar el excedente, en un plazo máximo de 12 días hábiles.
- 5) Para coordinar el servicio, el Cliente Abastible deberá llamar al número 600 6000 646 o ingresar a los canales de contacto establecidos por Abastible.
- 6) Una vez creado dicho requerimiento, se efectuará la coordinación del servicio mediante al contacto directo con el Cliente Abastible, dentro de un plazo no superior a 1 hora, con el objetivo de coordinar fecha y hora en la cual el técnico visitará el domicilio.
- 7) El plazo máximo para que el técnico visite el domicilio y efectue la reparación será de 4 horas en zonas urbanas y 8 horas en zonas rurales, dicho plazo se considerará desde el momento en que el Cliente Abastible y el área de coordinación hayan pactado fecha y hora para la visita técnica y se haya verificado el prepago del servicio. El cumplimiento de los plazos estará sujeto a las medidas sanitarias informadas por el Gobierno.
- 8) El Servicio estará disponible todos los días del año, sin exclusiones de festivos y estará sujeto a las medidas sanitarias informadas por el Gobierno.
- 9) El Servicio estará disponible exclusivamente en las ciudades listadas en el Anexo N°1.

4. Asistencia 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. 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 considera la chapa ni reparación de la chapa.
- 2) El servicio incluye 1 visita técnica por Cliente Abastible.
- 3) El Servicio consiste en la apertura de puertas, cambio de cilindro de chapa y entrega de nueva combinación de llave, efectuada por un técnico, que incluye la mano de obra, las herramientas básicas y su desplazamiento, todo ello hasta por un tope máximo de \$40.000.- (cuarenta mil pesos chilenos) IVA incluido. El servicio tiene además un costo de transporte de \$655 IVA incluido por kilómetro, para aquellos casos donde no haya disponibilidad de técnico en la zona y se deba el traslado de un técnico desde otra localidad.
- 4) En caso de que la reparación supere los montos indicados precedentemente, el técnico evaluará in situ el costo total de la reparación, e informará al Cliente Abastible, quien podrá aceptar o rechazar dicho presupuesto. De aceptarse el presupuesto, el Cliente Abastible deberá pagar directamente al técnico el monto que exceda de los \$40.000 IVA incluido, o bien transferirlos a la cuenta que dicho técnico le informe.
- 5) En caso de que el Cliente Abastible no acepte el presupuesto, no se efectuarán las reparaciones y la visita del técnico tendrá un valor de \$20.000 IVA incluido, por el concepto de visita de diagnóstico. En caso de que el Cliente Abastible haya realizado un abono por un monto igual o superior a \$20.000, se deberá reembolsar el excedente, en un plazo máximo de 12 días hábiles.
- 6) Para coordinar el servicio, el Cliente Abastible deberá llamar al número 600 6000 646 o ingresar a los canales de contacto establecidos por Abastible.
- 7) Una vez creado dicho requerimiento, se efectuará la coordinación del servicio mediante al contacto directo con el Cliente Abastible, dentro de un plazo no superior a 1 hora, con el objetivo de coordinar fecha y hora en la cual el técnico visitará el domicilio.
- 8) El plazo máximo para que el técnico visite el domicilio y efectue la reparación será de 4 horas en zonas urbanas y 8 horas en zonas rurales, dicho plazo se considerará desde el momento en que el Cliente Abastible y el área de coordinación hayan pactado fecha y hora para la visita técnica y se haya verificado el prepago del servicio. El cumplimiento de los plazos estará sujeto a las medidas sanitarias informadas por el Gobierno.
- 9) El Servicio estará disponible todos los días del año, sin exclusiones de festivos y estará sujeto a las medidas sanitarias informadas por el Gobierno.
- 10) El Servicio estará disponible exclusivamente en las ciudades listadas en el Anexo N°1.

5. Mantenimiento Calefont/Cocina/Estufa a Gas.

Efectuado el requerimiento, se realizará una visita al domicilio del Usuario, 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:

Condiciones Particulares:

- 1) El servicio incluye 1 visita técnica por Cliente Abastible.
- 2) El Servicio consiste en la mantención de los artefactos 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 \$40.000.- (cuarenta mil pesos chilenos) IVA incluido. El servicio tiene además un costo de transporte de \$655 IVA incluido por kilómetro, para aquellos casos donde no haya disponibilidad de técnico en la zona y se deba el traslado de un técnico desde otra localidad.
- 3) En caso de que la mantención y/o reparación de los artefactos no sea de aquellas comprendidas en los Servicios supere los montos indicados precedentemente, el técnico evaluará in situ el costo total de la reparación, e informará al Cliente Abastible, quien podrá aceptar o rechazar dicho presupuesto. De aceptarse el presupuesto, el Cliente Abastible deberá pagar directamente al técnico el monto que exceda de los \$40.000 IVA incluido, o bien transferirlos a la cuenta que dicho técnico le informe.
- 4) En caso de que el Cliente Abastible no acepte el presupuesto, no se efectuarán las mantenciones y/o reparaciones y la visita del técnico tendrá un valor de \$20.000 IVA incluido, por el concepto de visita de diagnóstico. En caso de que el Cliente Abastible haya realizado un abono por un monto igual o superior a \$20.000, se deberá reembolsar el excedente, en un plazo máximo de 12 días hábiles.
- 5) Para coordinar el servicio, el Cliente Abastible deberá llamar al número 600 6000 646 o ingresar a los canales de contacto establecidos por Abastible.
- 6) Una vez creado dicho requerimiento, se efectuará la coordinación del servicio mediante al contacto directo con el Cliente Abastible, dentro de un plazo no superior a 1 hora, con el objetivo de coordinar fecha y hora en la cual el técnico visitará el domicilio.
- 7) El plazo máximo para que el técnico visite el domicilio y efectue la reparación será de 4 horas en zonas urbanas y 8 horas en zonas rurales, dicho plazo se considerará desde el

momento en que el Cliente Abastible y el área de coordinación hayan pactado fecha y hora para la visita técnica y se haya verificado el prepago del servicio. El cumplimiento de los plazos estará sujeto a las medidas sanitarias informadas por el Gobierno.

- 8) El Servicio estará disponible todos los días del año, excepto:
 - Navidad: 24 y 25 de diciembre de cada año.
 - Año nuevo: 31 de diciembre y 1° de enero de cada año.
 - Día del trabajador: 1° de mayo de cada año.
 - Fiestas Patrias: 18 y 19 de septiembre, incluido los días feriados asociados a dicha celebración.
- 9) El Servicio estará disponible exclusivamente en las ciudades listadas en el Anexo N°1.

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 Cliente Abastible.
- 2) El Servicio consiste en la reparación de los artefactos 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 \$40.000.- (cuarenta mil pesos chilenos) IVA incluido. El servicio tiene además un costo de transporte de \$655 IVA incluido por kilómetro, para aquellos casos donde no haya disponibilidad de técnico en la zona y se deba el traslado de un técnico desde otra localidad.
- 3) En caso de que la 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 Cliente Abastible, quien podrá aceptar o rechazar dicho presupuesto. De aceptarse el presupuesto, el Cliente Abastible deberá pagar directamente al técnico el monto que exceda de los \$40.000 IVA incluido, o bien transferirlos a la cuenta que dicho técnico le informe.
- 4) En caso de que el Cliente Abastible no acepte el presupuesto, no se efectuarán las mantenciones y/o reparaciones y la visita del técnico tendrá un valor de \$20.000 IVA incluido, por el concepto de visita de diagnóstico. En caso de que el Cliente Abastible haya realizado un abono por un monto igual o superior a \$20.000, se deberá reembolsar el excedente, en un plazo máximo de 12 días hábiles.
- 5) Para coordinar el servicio, el Cliente Abastible deberá llamar al número 600 6000 646 o ingresar a los canales de contacto establecidos por Abastible.
- 6) Una vez creado dicho requerimiento, se efectuará la coordinación del servicio mediante

- al contacto directo con el Cliente Abastible, dentro de un plazo no superior a 1 hora, con el objetivo de coordinar fecha y hora en la cual el técnico visitará el domicilio.
- 7) El plazo máximo para que el técnico visite el domicilio y efectue la reparación será de 4 horas en zonas urbanas y 8 horas en zonas rurales, dicho plazo se considerará desde el momento en que el Cliente Abastible y el área de coordinación hayan pactado fecha y hora para la visita técnica y se haya verificado el prepago del servicio. El cumplimiento de los plazos estará sujeto a las medidas sanitarias informadas por el Gobierno.
 - 8) El Servicio estará disponible todos los días del año, excepto:
 - Navidad: 24 y 25 de diciembre de cada año.
 - Año nuevo: 31 de diciembre y 1° de enero de cada año.
 - Día del trabajador: 1° de mayo de cada año.
 - Fiestas Patrias: 18 y 19 de septiembre, incluido los días feriados asociados a dicha celebración.
 - 9) El Servicio estará disponible exclusivamente en las ciudades listadas en el Anexo N°1.

B. Servicios Soluciones Energéticas Abastible Hogar

Este tipo de Servicios requiere una cotización para cada caso, para lo cual, se coordinará una visita técnica en terreno, según se explicita en el procedimiento de venta establecido en las condiciones generales que se indican a continuación. Estos Servicios brindarán apoyo en las necesidades energéticas de los hogares de los clientes y son los siguientes:

1. Reemplazo de Equipamiento para Agua Caliente Sanitaria y/o para Calefacción, con Instalación.

El servicio consiste en la asesoría al cliente en la definición de qué tipo de equipamiento necesita para satisfacer sus necesidades de agua caliente sanitaria y/o para calefacción, la venta al cliente del equipamiento definido por éste con la asesoría de Abastible y la instalación de dicho equipamiento, en reemplazo del que tenga el cliente.

Condiciones Particulares:

- El cliente deberá contar con una instalación operativa y equipamiento para agua caliente sanitaria y/o para agua caliente para calefacción, el que será reemplazado por el nuevo equipamiento definido por el cliente con la asesoría de Abastible.

2. Reemplazo de Equipamiento para Climatización, con Instalación.

El servicio consiste en la asesoría al cliente en la definición de qué tipo de equipamiento necesita para atender sus necesidades de climatización, la venta al cliente del equipamiento definido por éste con la asesoría de Abastible y la instalación de dicho equipamiento.

Condiciones Particulares:

- El cliente deberá contar con una instalación operativa y equipamiento para agua caliente sanitaria y/o para agua caliente para calefacción, el que será reemplazado por el nuevo equipamiento definido por el cliente con la asesoría de Abastible.

3. Paneles Solares Fotovoltaicos con Instalación

El servicio consiste en la asesoría al cliente en la definición de qué paneles fotovoltaicos necesita para atender sus necesidades de consumo energético, la venta al cliente del equipamiento definido por éste con la asesoría de Abastible y la instalación de dicho equipamiento.

Condiciones Generales de los Servicios Soluciones Energéticas Abastible Hogar:

- Servicio exclusivo para clientes hogar e instalaciones residenciales, se excluyen las instalaciones comerciales e industriales.
- Los requerimientos de servicio deberán ser efectuados: (i) a través del portal gasmayas.abastible.cl llenando un formulario con los datos del cliente necesarios, luego de lo cual recibirá un email con la especificación del servicio solicitado. El cliente será contactado por un ejecutivo de ventas para coordinar fecha y hora de la visita; o, (ii) llamando al número 800 208 800, donde una ejecutiva solicitará los datos del interesado y le entregará la información de que será contactado por un ejecutivo de venta de Abastible.
- El equipamiento contará con la garantía del fabricante y será informada y transferida al momento de la entrega del equipamiento.
- La instalación tendrá una garantía de 6 meses.
- Exclusiones de garantía de la instalación: Se excluirán de la garantía los daños que se deriven o resulten de:
 - Manipulación o intervención indebida.
 - Desperfectos y daños causados por el uso indebido de las instalaciones.
 - Cambiar las instalaciones de lugar o domicilio.
 - Causas de fuerza mayor, accidentes que afecten al equipamiento o instalación y desastres naturales.
- El servicio no considera mantenimiento preventivo ni correctivo.
- Procedimiento de Venta:
 - Efectuado el requerimiento, Abastible asignará un vendedor para que atienda la solicitud del cliente.
 - El vendedor contactará a cliente y solicitará la información necesaria, además de fotos y/o videos del equipamiento actual y el lugar de instalación. Efectuado lo anterior, se coordinará día y hora para la visita técnica.
 - En la visita técnica o con posterioridad a ella, el vendedor entregará un presupuesto al cliente, con una vigencia máxima de 30 días.
 - Aceptado el presupuesto por el cliente, éste deberá firmarlo en señal de aceptación y pagarlo íntegramente, ya sea en dinero efectivo, transferencia bancaria o tarjeta de crédito bancaria.
 - A continuación, Abastible coordinará la fecha de instalación con el cliente.
 - Efectuada la instalación y las pruebas de funcionamiento, el cliente firmará una carta de conformidad.
- Los horarios de visita tanto del ejecutivo de venta como del técnico instalador serán de lunes a viernes, en horario diurno, entre las 9:00 y a las 19:00 horas.
- El cumplimiento de los horarios y tiempos de respuesta estará sujeto a las medidas

sanitarias aplicadas por el Gobierno.

- 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 de cada año.
 - Año nuevo: 31 de diciembre y 1 de enero de cada año.
 - Día del trabajador: 1 de mayo de cada año.
 - Fiestas Patrias: 18 y 19 de septiembre, incluido los días feriados asociados a dicha celebración, de cada año.
- El Servicio estará disponible sólo en Región Metropolitana, Región de Valparaíso y comuna de Rancagua.

Anexo N°1

COBERTURA DE LOS SERVICIOS

Zonas Urbanas y/o Ciudades principales:

REGION	ZONA	COMUNA	ZONA MOK
10	ZS	PUERTO VARAS	ZONA URBANA
13	ZC	SAN RAMON	ZONA URBANA
13	ZC	VITACURA	ZONA URBANA
13	ZC	LA CISTERNA	ZONA URBANA
5	ZCN	SAN ANTONIO	ZONA URBANA
13	ZC	LA REINA	ZONA URBANA
13	ZC	SAN JOAQUIN	ZONA URBANA
13	ZC	LO PRADO	ZONA URBANA
13	ZC	HUECHURABA	ZONA URBANA
13	ZC	LO ESPEJO	ZONA URBANA
13	ZC	INDEPENDENCIA	ZONA URBANA
13	ZC	PEDRO AGUIRRE CERDA	ZONA URBANA
13	ZC	LAMPA	ZONA URBANA
13	ZC	LO BARNECHEA	ZONA URBANA
13	ZC	SAN MIGUEL	ZONA URBANA
13	ZC	QUINTA NORMAL	ZONA URBANA
13	ZC	MACUL	ZONA URBANA
13	ZC	LA GRANJA	ZONA URBANA
13	ZC	CONCHALI	ZONA URBANA
13	ZC	CERRO NAVIA	ZONA URBANA
13	ZC	PROVIDENCIA	ZONA URBANA
13	ZC	ESTACION CENTRAL	ZONA URBANA
13	ZC	RENCA	ZONA URBANA
7	ZS	CURICO	ZONA URBANA
3	ZCN	COPIAPO	ZONA URBANA
13	ZC	RECOLETA	ZONA URBANA
10	ZS	OSORNO	ZONA URBANA
13	ZC	EL BOSQUE	ZONA URBANA
2	ZN	CALAMA	ZONA URBANA
14	ZS	VALDIVIA	ZONA URBANA

13	ZC	LA PINTANA	ZONA URBANA
16	ZS	CHILLAN	ZONA URBANA
1	ZN	IQUIQUE	ZONA URBANA
8	ZS	LOS ANGELES	ZONA URBANA
13	ZC	ÑUÑO A	ZONA URBANA
13	ZC	QUILICURA	ZONA URBANA
7	ZS	TALCA	ZONA URBANA
4	ZCN	LA SERENA	ZONA URBANA
15	ZN	ARICA	ZONA URBANA
8	ZS	CONCEPCION	ZONA URBANA
13	ZC	PUDAHUEL	ZONA URBANA
13	ZC	PEÑALOEN	ZONA URBANA
6	ZS	RANCAGUA	ZONA URBANA
10	ZS	PUERTO MONTT	ZONA URBANA
9	ZS	TEMUCO	ZONA URBANA
13	ZC	LAS CONDES	ZONA URBANA
5	ZCN	VALPARAISO	ZONA URBANA
13	ZC	SAN BERNARDO	ZONA URBANA
5	ZCN	VIÑA DEL MAR	ZONA URBANA
2	ZN	ANTOFAGASTA	ZONA URBANA
13	ZC	LA FLORIDA	ZONA URBANA
13	ZC	SANTIAGO	ZONA URBANA
13	ZC	MAIPU	ZONA URBANA
13	ZC	PUENTE ALTO	ZONA URBANA

Zonas Urbanas y/o Ciudades principales:

REGION	ZONA	COMUNA	ZONA MOK
6	ZS	LA ESTRELLA	ZONA RURAL
8	ZS	ANTUCO	ZONA RURAL
4	ZCN	LA HIGUERA	ZONA RURAL
4	ZCN	RIO HURTADO	ZONA RURAL
4	ZCN	PAIHUANO	ZONA RURAL
3	ZCN	ALTO DEL CARMEN	ZONA RURAL
14	ZS	CORRAL	ZONA RURAL
16	ZS	RANQUIL	ZONA RURAL
8	ZS	ALTO BIOBIO	ZONA RURAL
6	ZS	LITUECHE	ZONA RURAL
5	ZCN	PAPUDO	ZONA RURAL
13	ZC	ALHUE	ZONA RURAL
2	ZN	MARIA ELENA	ZONA RURAL
6	ZS	NAVIDAD	ZONA RURAL

7	ZS	LICANTEN	ZONA RURAL
6	ZS	LOLOL	ZONA RURAL
9	ZS	PERQUENCO	ZONA RURAL
3	ZCN	FREIRINA	ZONA RURAL
14	ZS	MAFIL	ZONA RURAL
9	ZS	LOS SAUCES	ZONA RURAL
5	ZCN	PANQUEHUE	ZONA RURAL
5	ZCN	ZAPALLAR	ZONA RURAL
9	ZS	CURARREHUE	ZONA RURAL
7	ZS	PELLUHUE	ZONA RURAL
9	ZS	ERCILLA	ZONA RURAL
10	ZS	QUINCHAO	ZONA RURAL
10	ZS	QUEMCHI	ZONA RURAL
6	ZS	PLACILLA	ZONA RURAL
10	ZS	HUALAIHUE	ZONA RURAL
7	ZS	SAN RAFAEL	ZONA RURAL
8	ZS	QUILLECO	ZONA RURAL
7	ZS	HUALAÑE	ZONA RURAL
13	ZC	SAN PEDRO	ZONA RURAL
8	ZS	NEGRETE	ZONA RURAL
5	ZCN	PETORCA	ZONA RURAL
14	ZS	LAGO RANCO	ZONA RURAL
10	ZS	SAN PABLO	ZONA RURAL
3	ZCN	HUASCO	ZONA RURAL
2	ZN	SIERRA GORDA	ZONA RURAL
9	ZS	RENAICO	ZONA RURAL
9	ZS	LONQUIMAY	ZONA RURAL
5	ZCN	SANTO DOMINGO	ZONA RURAL
4	ZCN	PUNITAQUI	ZONA RURAL
2	ZN	SAN PEDRO DE ATACAMA	ZONA RURAL
6	ZS	PERALILLO	ZONA RURAL
4	ZCN	ANDACOLLO	ZONA RURAL
16	ZS	QUIRIHUE	ZONA RURAL
9	ZS	CHOLCHOL	ZONA RURAL
10	ZS	PUYEHUE	ZONA RURAL
9	ZS	PUREN	ZONA RURAL
9	ZS	GALVARINO	ZONA RURAL
3	ZCN	CHAÑARAL	ZONA RURAL
10	ZS	FRESIA	ZONA RURAL
10	ZS	FRESIA	ZONA RURAL
6	ZS	CODEGUA	ZONA RURAL

6	ZS	QUINTA DE TILCOCO	ZONA RURAL
5	ZCN	EL TABO	ZONA RURAL
4	ZCN	COMBARBALA	ZONA RURAL
6	ZS	MALLOA	ZONA RURAL
2	ZN	MEJILLONES	ZONA RURAL
13	ZC	MARIA PINTO	ZONA RURAL
6	ZS	OLIVAR	ZONA RURAL
8	ZS	SANTA JUANA	ZONA RURAL
5	ZCN	ALGARROBO	ZONA RURAL
3	ZCN	DIEGO DE ALMAGRO	ZONA RURAL
5	ZCN	CATEMU	ZONA RURAL
3	ZCN	TIERRA AMARILLA	ZONA RURAL
10	ZS	RIO NEGRO	ZONA RURAL
8	ZS	TUCAPEL	ZONA RURAL
6	ZS	PEUMO	ZONA RURAL
9	ZS	GORBEA	ZONA RURAL
14	ZS	FUTRONO	ZONA RURAL
5	ZCN	CALLE LARGA	ZONA RURAL
10	ZS	CHONCHI	ZONA RURAL
9	ZS	TEODORO SCHMIDT	ZONA RURAL
7	ZS	ROMERAL	ZONA RURAL
5	ZCN	SANTA MARIA	ZONA RURAL
1	ZN	POZO ALMONTE	ZONA RURAL
5	ZCN	EL QUISCO	ZONA RURAL
16	ZS	COELEMU	ZONA RURAL
7	ZS	VILLA ALEGRE	ZONA RURAL
14	ZS	LANCO	ZONA RURAL
10	ZS	LOS MUERMOS	ZONA RURAL
16	ZS	QUILLON	ZONA RURAL
5	ZCN	OLMUE	ZONA RURAL
9	ZS	CUNCO	ZONA RURAL
10	ZS	LLANQUIHUE	ZONA RURAL
3	ZCN	CALDERA	ZONA RURAL
16	ZS	YUNGAY	ZONA RURAL
6	ZS	NANCAGUA	ZONA RURAL
5	ZCN	HIJUELAS	ZONA RURAL
7	ZS	YERBAS BUENAS	ZONA RURAL
13	ZC	SAN JOSE DE MAIPO	ZONA RURAL
7	ZS	SAGRADA FAMILIA	ZONA RURAL
5	ZCN	PUCHUNCAVI	ZONA RURAL
9	ZS	TRAIGUEN	ZONA RURAL

5	ZCN	SAN ESTEBAN	ZONA RURAL
13	ZC	TILTIL	ZONA RURAL
5	ZCN	CABILDO	ZONA RURAL
6	ZS	COLTAUCO	ZONA RURAL
14	ZS	LOS LAGOS	ZONA RURAL
6	ZS	PICHIDEGUA	ZONA RURAL
7	ZS	RETIRO	ZONA RURAL
7	ZS	COLBUN	ZONA RURAL
6	ZS	DOÑIHUE	ZONA RURAL
8	ZS	YUMBEL	ZONA RURAL
14	ZS	MARIQUINA	ZONA RURAL
4	ZCN	LOS VILOS	ZONA RURAL
5	ZCN	LA CRUZ	ZONA RURAL
5	ZCN	NOGALES	ZONA RURAL
5	ZCN	CARTAGENA	ZONA RURAL
13	ZC	CALERA DE TANGO	ZONA RURAL
9	ZS	LONCOCHE	ZONA RURAL
11	ZS	AYSEN	ZONA RURAL
8	ZS	HUALQUI	ZONA RURAL
9	ZS	CARAHUE	ZONA RURAL
9	ZS	FREIRE	ZONA RURAL
5	ZCN	LLAILLAY	ZONA RURAL
6	ZS	LAS CABRAS	ZONA RURAL
9	ZS	PITRUFQUEN	ZONA RURAL
2	ZN	TOCOPILLA	ZONA RURAL
8	ZS	LEBU	ZONA RURAL
8	ZS	NACIMIENTO	ZONA RURAL
13	ZC	PIRQUE	ZONA RURAL
5	ZCN	CASABLANCA	ZONA RURAL
16	ZS	COIHUECO	ZONA RURAL
10	ZS	QUELLON	ZONA RURAL
4	ZCN	VICUÑA	ZONA RURAL
6	ZS	REQUINOA	ZONA RURAL
9	ZS	VILCUN	ZONA RURAL
9	ZS	PUCON	ZONA RURAL
8	ZS	CABRERO	ZONA RURAL
7	ZS	TENO	ZONA RURAL
4	ZCN	SALAMANCA	ZONA RURAL
8	ZS	MULCHEN	ZONA RURAL
7	ZS	LONGAVI	ZONA RURAL
4	ZCN	MONTE PATRIA	ZONA RURAL

4	ZCN	ILLAPEL	ZONA RURAL
16	ZS	CHILLAN VIEJO	ZONA RURAL
14	ZS	RIO BUENO	ZONA RURAL
5	ZCN	QUINTERO	ZONA RURAL
8	ZS	CURANILAHUE	ZONA RURAL
9	ZS	NUEVA IMPERIAL	ZONA RURAL
13	ZC	CURACAVI	ZONA RURAL
6	ZS	GRANEROS	ZONA RURAL
10	ZS	CALBUCO	ZONA RURAL
9	ZS	VICTORIA	ZONA RURAL
8	ZS	CAÑETE	ZONA RURAL
14	ZS	PANGUIPULLI	ZONA RURAL
5	ZCN	LA LIGUA	ZONA RURAL
6	ZS	CHIMBARONGO	ZONA RURAL
13	ZC	EL MONTE	ZONA RURAL
13	ZC	ISLA DE MAIPO	ZONA RURAL
8	ZS	ARAUCO	ZONA RURAL
6	ZS	SANTA CRUZ	ZONA RURAL
9	ZS	LAUTARO	ZONA RURAL
14	ZS	LA UNION	ZONA RURAL
10	ZS	ANCUD	ZONA RURAL
7	ZS	CAUQUENES	ZONA RURAL
7	ZS	PARRAL	ZONA RURAL
5	ZCN	CONCON	ZONA RURAL
7	ZS	SAN CLEMENTE	ZONA RURAL
8	ZS	LOTA	ZONA RURAL
10	ZS	CASTRO	ZONA RURAL
7	ZS	SAN JAVIER	ZONA RURAL
7	ZS	MOLINA	ZONA RURAL
7	ZS	CONSTITUCION	ZONA RURAL
5	ZCN	LIMACHE	ZONA RURAL
6	ZS	SAN VICENTE	ZONA RURAL
8	ZS	PENCO	ZONA RURAL
5	ZCN	LA CALERA	ZONA RURAL
3	ZCN	VALLENAR	ZONA RURAL
6	ZS	MACHALI	ZONA RURAL
16	ZS	SAN CARLOS	ZONA RURAL
9	ZS	ANGOL	ZONA RURAL
8	ZS	TOME	ZONA RURAL
9	ZS	VILLARRICA	ZONA RURAL
11	ZS	COYHAIQUE	ZONA RURAL

6	ZS	RENGO	ZONA RURAL
13	ZC	PADRE HURTADO	ZONA RURAL
5	ZCN	LOS ANDES	ZONA RURAL
13	ZC	PAINE	ZONA RURAL
6	ZS	SAN FERNANDO	ZONA RURAL
13	ZC	TALAGANTE	ZONA RURAL
9	ZS	PADRE DE LAS CASAS	ZONA RURAL
5	ZCN	SAN FELIPE	ZONA RURAL
8	ZS	CHIGUAYANTE	ZONA RURAL
13	ZC	PEÑAFLORES	ZONA RURAL
5	ZCN	QUILLOTA	ZONA RURAL
8	ZS	HUALPEN	ZONA RURAL
7	ZS	LINARES	ZONA RURAL
13	ZC	BUIN	ZONA RURAL
1	ZN	ALTO HOSPICIO	ZONA RURAL
4	ZCN	OVALLE	ZONA RURAL
8	ZS	CORONEL	ZONA RURAL
13	ZC	MELIPILLA	ZONA RURAL
5	ZCN	VILLA ALEMANA	ZONA RURAL
8	ZS	SAN PEDRO DE LA PAZ	ZONA RURAL
13	ZC	COLINA	ZONA RURAL
5	ZCN	QUILPUE	ZONA RURAL
8	ZS	TALCAHUANO	ZONA RURAL
4	ZCN	COQUIMBO	ZONA RURAL

C. Servicios Soluciones Energéticas Abastible Hogar

Este tipo de Servicios requiere una cotización para cada caso, para lo cual, se coordinará una visita técnica en terreno, según se explicita en el procedimiento de venta establecido en las condiciones generales que se indican a continuación. Estos Servicios brindarán apoyo en las necesidades energéticas de los hogares de los clientes y son los siguientes:

4. Reemplazo de Equipamiento para Agua Caliente Sanitaria y/o para Calefacción, con Instalación.

El servicio consiste en la asesoría al cliente en la definición de qué tipo de equipamiento necesita para satisfacer sus necesidades de agua caliente sanitaria y/o para calefacción, la venta al cliente del equipamiento definido por éste con la asesoría de Abastible y la instalación de dicho equipamiento, en reemplazo del que tenga el cliente.

Condiciones Particulares:

- El cliente deberá contar con una instalación operativa y equipamiento para agua caliente sanitaria y/o para agua caliente para calefacción, el que será reemplazado por el nuevo

equipamiento definido por el cliente con la asesoría de Abastible.

5. Reemplazo de Equipamiento para Climatización, con Instalación.

El servicio consiste en la asesoría al cliente en la definición de qué tipo de equipamiento necesita para atender sus necesidades de climatización, la venta al cliente del equipamiento definido por éste con la asesoría de Abastible y la instalación de dicho equipamiento.

Condiciones Particulares:

- El cliente deberá contar con una instalación operativa y equipamiento para agua caliente sanitaria y/o para agua caliente para calefacción, el que será reemplazado por el nuevo equipamiento definido por el cliente con la asesoría de Abastible.

6. Paneles Solares Fotovoltaicos con Instalación

El servicio consiste en la asesoría al cliente en la definición de qué paneles fotovoltaicos necesita para atender sus necesidades de consumo energético, la venta al cliente del equipamiento definido por éste con la asesoría de Abastible y la instalación de dicho equipamiento.

Condiciones Generales de los Servicios Soluciones Energéticas Abastible Hogar:

- Servicio exclusivo para clientes hogar e instalaciones residenciales, se excluyen las instalaciones comerciales e industriales.
- Los requerimientos de servicio deberán ser efectuados: (i) a través del portal gasymas.abastible.cl llenando un formulario con los datos del cliente necesarios, luego de lo cual recibirá un email con la especificación del servicio solicitado. El cliente será contactado por un ejecutivo de ventas para coordinar fecha y hora de la visita; o, (ii) llamando al número 800 208 800, donde una ejecutiva solicitará los datos del interesado y le entregará la información de que será contactado por un ejecutivo de venta de Abastible.
- El equipamiento contará con la garantía del fabricante y será informada y transferida al momento de la entrega del equipamiento.
- La instalación tendrá una garantía de 6 meses.
- Exclusiones de garantía de la instalación: Se excluirán de la garantía los daños que se deriven o resulten de:
 - Manipulación o intervención indebida.
 - Desperfectos y daños causados por el uso indebido de las instalaciones.
 - Cambiar las instalaciones de lugar o domicilio.
 - Causas de fuerza mayor, accidentes que afecten al equipamiento o instalación y desastres naturales.
- El servicio no considera mantenimiento preventivo ni correctivo.
- Procedimiento de Venta:
 - Efectuado el requerimiento, Abastible asignará un vendedor para que atienda la solicitud del cliente.
 - El vendedor contactará a cliente y solicitará la información necesaria, además de fotos y/o videos del equipamiento actual y el lugar de instalación. Efectuado lo anterior, se coordinará día y hora para la visita técnica.

- En la visita técnica o con posterioridad a ella, el vendedor entregará un presupuesto al cliente, con una vigencia máxima de 30 días.
- Aceptado el presupuesto por el cliente, éste deberá firmarlo en señal de aceptación y pagarlo íntegramente, ya sea en dinero efectivo, transferencia bancaria o tarjeta de crédito bancaria.
- A continuación, Abastible coordinará la fecha de instalación con el cliente.
- Efectuada la instalación y las pruebas de funcionamiento, el cliente firmará una carta de conformidad.
- Los horarios de visita tanto del ejecutivo de venta como del técnico instalador serán de lunes a viernes, en horario diurno, entre las 9:00 y a las 19:00 horas.
- El cumplimiento de los horarios y tiempos de respuesta estará sujeto a las medidas sanitarias aplicadas por el Gobierno.
- 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 de cada año.
 - Año nuevo: 31 de diciembre y 1 de enero de cada año.
 - Día del trabajador: 1 de mayo de cada año.
 - Fiestas Patrias: 18 y 19 de septiembre, incluido los días feriados asociados a dicha celebración, de cada año.
- El Servicio estará disponible sólo en Región Metropolitana, Región de Valparaíso y comuna de Rancagua.