

CONDICIONES GENERALES

ASISTENCIA CELULARES



Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Línea atención sin costo 01-8000 423742
	Fecha de Elaboración 2019-11-20

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. PARTES

1.1 GLOBAL ASSIST COLOMBIA SAS, con domicilio en la ciudad de Medellín, identificada con NIT 900.759.603-4 de ahora en adelante denominada EL PRESTADOR.

1.2 FLAMINGO, con domicilio en la ciudad de Medellín, identificada con NIT 900.694.065-0 de ahora en adelante denominada LA EMPRESA.

2. PROGRAMA

EL PRESTADOR con su programa ASISTENCIA CELULARES le presta asistencia ante cualquier situación de emergencia. El mismo es suministrado por EL PRESTADOR y sus PROVEEDORES. Con tan sólo una llamada al **01 8000 423742**, EL PRESTADOR dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente que estén estipulado en la asistencia contratada.

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye:

- **AFILIADO:** Es la persona TITULAR de la asistencia, a la cual se le prestarán los servicios del programa asistencia objeto de estas Condiciones Generales.
- **COORDINACIÓN:** Actividad administrativa provista por EL PRESTADOR que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de facilitar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud de EL AFILIADO en relación a los rubros detallados en el presente.
- **DAÑO:** Comprende cualquier daño material que pueda ser determinado de una manera cierta, con deterioro externo visible o destrucción del SMARTPHONE resultante por una causa externa e independiente de la voluntad de EL AFILIADO, impredecible y que impida el normal y correcto funcionamiento del SMARTPHONE.
- **SMARTPHONE:** Teléfono inteligente, equipo celular con funciones más avanzadas que las de un teléfono corriente, con software más avanzado y mayor integración con las redes sociales, chat o mensajería instantánea.
- **GARANTÍAS:** Los trabajos realizados por los PROVEEDORES de EL PRESTADOR con autorización de este último, tendrán una garantía de treinta (30) días, garantía que se pierde cuando EL AFILIADO adelante trabajos con personal diferente a los indicados por EL PRESTADOR sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.
- **EVENTO:** Es cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual EL PRESTADOR deba coordinar los medios para proceder a la prestación del servicio de asistencia, que será atendida por un técnico, empleado, proveedor, profesional u operador telefónico.

Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Línea atención sin costo 01-8000 423742
	Fecha de Elaboración 2019-11-20


- **PROVEEDOR:** Empresa o persona física especializada en la prestación de servicio de asistencias, que en representación de EL PRESTADOR asiste a EL AFILIADO en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.
- **INICIO DE VIGENCIA:** La asistencia quedará vigencia en un máximo 48 horas hábiles posteriores al primer pago.
- **PERÍODO DE VIGENCIA:** Período durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia, para esta asistencia se definió período de vigencia de un (1) año.
- **PERÍODO DE VIGENCIA MÁXIMA:** La finalización de la vigencia de esta asistencia será como máxima de dos (2) años a partir de la fecha de adquisición del producto.
- **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales a un AFILIADO, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente que ocurra a un AFILIADO durante la vigencia de las condiciones generales y que dé lugar a la prestación de servicios de asistencia.
- **ÁMBITO TERRITORIAL:** El derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las siguientes: Cundinamarca: Bogotá D.C., Facatativá, Soacha, Funza, Mosquera, Chía, La Calera; Antioquia: Medellín, Sabaneta, Envigado, Bello, Copacabana, Girardota, Barbosa, La Estrella, Itagüí, Rionegro, Marinilla, La Ceja, Caldas, La Unión; Valle del Cauca: Santiago de Cali, Yumbo, Jamundí, Palmira, Buenaventura; Atlántico: Barranquilla, Soledad, Puerto Colombia, Galapa, Malambo; Santander: Bucaramanga, Piedecuesta, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón; Risaralda: Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal; Caldas: Manizales; Quindío: Armenia, Quimbaya, Salento, Calarcá, Circasia; Bolívar: Cartagena, Turbaco; Magdalena: Santa Marta; Córdoba: Montería, Cereté, Loricá; Sucre: Sincelejo, Corozal; Cesar: Valledupar; Norte de Santander: Cúcuta; Boyacá: Tunja, Duitama, Sogamoso, Paipa; Tolima: Ibagué, Flandes, Melgar; Huila: Neiva, Pitalito; Meta: Villavicencio; Nariño: Pasto, Ipiales; Cauca: Popayán, Caquetá: Florencia; Guajira: Riohacha; Casanare: Yopal y Arauca: Arauca.

Las anteriores definiciones son meramente ilustrativas, más no taxativas y se utilizan para mejor comprensión de los servicios aquí descritos.

Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Línea atención sin costo 01-8000 423742
	Fecha de Elaboración 2019-11-20

4. BENEFICIOS DEL PROGRAMA

La cobertura máxima de la prestación de las asistencias y el límite máximo de eventos estará sujeto a la vigencia del programa.

 ASISTENCIA AL CELULAR	MONTO MÁXIMO	MÁXIMO EVENTOS
<p>Asistencia para reparación del celular dañado accidentalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cobertura por daño físico - Diagnóstico del daño - Repuestos necesarios para la reparación - Mano de obra de reparación <hr/> <p>Bono para reemplazo del celular en caso de no poderse reparar</p>	<p>Primer evento: 70% del valor total de la reparación.</p> <p>Segundo evento: 50% del valor total de la reparación.</p> <hr/> <p>50% del valor de la reposición</p>	<p>2 eventos por año</p> <hr/> <p>1 evento por año</p>
 ASISTENCIA TECNOLÓGICA	MONTO MÁXIMO	MÁXIMO EVENTOS
<p>Asistencia tecnológica telefónica para configuración inicial, creación, actualización, instalación y desinstalación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Código de acceso y cifrado del dispositivo - Tiendas oficiales o cuentas app store, play store, app windows - Cuentas de correo electrónico - Redes sociales como facebook, twitter y linkedin - Aplicaciones de celulares (app) 	<p>Ilimitado</p>	<p>Ilimitado</p>
<p>Servicio orientado a la protección y respaldo de información amacénandola en la nube (web) para recuperación de información por daños físicos o lógicos del celular:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copias de seguridad periódicas y automáticas - Respaldo de agenda, fotografías, videos, música y documentos 	<p>Ilimitado</p>	<p>Ilimitado</p>
<p>Asesoría telefónica para restauración de contenido y recuperación de datos</p>	<p>Ilimitado</p>	<p>Ilimitado</p>

<p>Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/</p>	<p>Línea atención sin costo 01-8000 423742</p>
	<p>Fecha de Elaboración 2019-11-20</p>

ASISTENCIA AL CELULAR

ASISTENCIA PARA REPARACIÓN DEL CELULAR DAÑADO ACCIDENTALMENTE

Cuando EL AFILIADO necesite un servicio de asistencia como un técnico profesional para la reparación del celular, solo se dará cobertura en caso de daño accidental. Este servicio incluye: cobertura por daño físico, diagnóstico del daño, repuestos necesarios para la reparación y mano de obra de reparación.

Para que la solicitud sea procedente, EL AFILIADO deberá presentar foto del celular donde se visualice el daño (ejemplo: foto de pantalla quebrada), fotocopia del documento de identidad y la factura de compra del celular en la que se especifique marca y modelo.

El presente servicio se prestará de acuerdo a la asistencia adquirida hasta los límites de cobertura por cada evento y el número de eventos máximo por año indicado, debiendo existir un intervalo mínimo de tres (3) meses entre la solicitud de un servicio y otro respecto a la cobertura por daño accidental.

CO-PAGO 30% POR DAÑO: EL AFILIADO participará en cada EVENTO con un treinta por ciento (30%) del monto total de la cobertura afectada en la reparación, debiendo abonar el mismo con sus propios recursos directamente al PROVEEDOR.

- *El límite por cada EVENTO es el 70% del valor del celular y siempre aplicará una deducción o CO-PAGO por parte de EL AFILIADO del treinta por ciento (30%).*
- En caso de que EL AFILIADO solicite la segunda reparación por daño accidental del celular, finalizará la vigencia de la asistencia.

Daños comunes:

- Cambio del display
- Cambio del flex carga
- Cambio altavoz
- Puerto de carga
- Entre otros

Procedimiento para la reparación del celular:

1. EL PRESTADOR programará la recogida del celular de lunes a sábado en horario de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. en la dirección indicada por EL AFILIADO.
2. En el monto de cobertura definido para la reparación se encuentra incluida la recogida y entrega del celular a EL AFILIADO.
3. El servicio de reparación debe ser solicitado por EL AFILIADO con 24 horas hábiles antes.
4. En el momento de la recogida del celular EL AFILIADO debe firmar acta de custodia para que EL PRESTADOR realice la reparación de éste.

BONO PARA REEMPLAZO DEL CELULAR EN CASO DE NO PODERSE REPARAR

Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Línea atención sin costo 01-8000 423742
	Fecha de Elaboración 2019-11-20

Si el celular no pudiera ser reparado y/o si el costo de la reparación definitiva superara el 70% del celular, EL AFILIADO tendrá derecho a recibir por única vez UNA BONIFICACIÓN por medio de BONO hasta el 50%* del valor del producto adquirido. Se deberá acreditar fehacientemente la compra de dicho celular.

En caso de que sea entregado el BONO a EL AFILIADO, se dará por terminada la vigencia de la asistencia.

*Previa deducción proporcional del valor faltante para completar el año de cobertura pendiente por pago.

ASISTENCIA TECNOLÓGICA TELEFÓNICA PARA CONFIGURACIÓN INICIAL, CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN, INSTALACIÓN Y DESINSTALACIÓN

Cuando EL AFILIADO solicite asistencia tecnológica respecto a configuración, creación, actualización, instalación o desinstalación de: código de acceso y cifrado del dispositivo, tiendas oficiales o cuentas App Store, Play Store, App Windows, cuentas de correo electrónico, redes sociales como Facebook, Twitter y LinkedIn, aplicaciones de celulares (app), EL PRESTADOR coordinará el enlace telefónico con un profesional para que le brinde la información requerida, o EL AFILIADO será asistido vía e-mail por el profesional.

SERVICIO ORIENTADO A LA PROTECCIÓN Y RESPALDO DE INFORMACIÓN AMACENÁNDOLA EN LA NUBE (WEB) PARA RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN POR DAÑOS FÍSICOS O LÓGICOS DEL CELULAR

Cuando EL AFILIADO necesite recuperar información por daños físicos o lógicos del celular, EL PRESTADOR coordinará el enlace telefónico con un profesional para que le brinde la información requerida para realizar copias de seguridad periódicas y automáticas, respaldo de agenda, fotografías, videos, música y documentos. En los casos en que el afiliado autorice y sea posible tener acceso por internet, se realizará vía remota a PC de EL AFILIADO para tratar de llevar a cabo dicho respaldo.

ASESORÍA TELEFÓNICA PARA RESTAURACIÓN DE CONTENIDO Y RECUPERACIÓN DE DATOS

Cuando EL AFILIADO requiera asesoramiento para restauración de contenido y recuperación de datos de los equipos en cobertura (SMARTPHONES), EL PRESTADOR coordinará un enlace telefónico con un profesional en el tema para que éste le brinde la información requerida.

EXCLUSIONES DE COBERTURA

GLOBAL ASSIST no dará cobertura cuando se haya producido a consecuencia de:

- Terremoto, meteorito, maremoto, erupción volcánica, tornado, vendaval, huracán o ciclón, granizo o inundación.
- Transmutaciones nucleares.

Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Línea atención sin costo 01-8000 423742
	Fecha de Elaboración 2019-11-20

- Hechos de guerra, guerra civil, rebelión, sedición o motín, tumulto popular, conmoción civil, vandalismo, guerrilla o terrorismo, huelga o lock-out.
- Secuestro, requisa, confiscación, incautación o decomiso u otras decisiones, legítimas o no, de la autoridad o fuerza pública o de quien se la arrogue.
- Depreciación, desgaste, deterioro o rotura de cualquier pieza causados por el natural y normal manejo, uso o funcionamiento del SMARTPHONE.
- El uso del SMARTPHONE contrariando las instrucciones del fabricante.
- Acción de roedores, insectos, vermes, gérmenes, moho, oxidación, efectos de temperatura, vapores, humedad, humo, hollín y polvo.
- Daños que se manifiesten exclusivamente como defectos o daños estéticos, incluyendo pero no limitado a rayaduras en las superficies pintadas, pulidas o esmaltadas que no afecten el correcto funcionamiento del SMARTPHONE.
- Cualquier proceso de restauración, limpieza, renovación, servicio de mantenimiento, ajuste o desuso del celular.
- Uso comercial del celular.
- Fallas causadas por variaciones de voltaje de la red eléctrica, o por rayos, corto circuito e instalación incorrecta.
- Productos a los que se les haya alterado, quitado o cambiado el número serial.
- Cualquier daño cosmético que no altere el funcionamiento normal del producto. Daños o fallas causadas por mal uso, abuso, instalación incorrecta por parte del propietario o por un tercero autorizado por este y cualquier exclusión establecida por el fabricante del producto.
- Accesorios de cualquier clase para cualquier tipo de celular.
- Arreglo / cambio / reemplazo de batería
- Reparaciones técnicas del SMARTPHONE, las cuales deban ser cubiertas por la garantía del fabricante.
- Uso indebido, introducción de objetos extraños en el SMARTPHONE, arreglos, reparaciones, repuestos, desarme de la instalación, modificaciones, alteraciones no autorizadas al SMARTPHONE de acuerdo con las instrucciones del fabricante.
- Daños causados por aplicaciones, como el software de operación o cualquier otro software.
- Pérdida de datos o los costos de la restauración de programas.
- Daños derivados de manipulación de la información generada, enviada, recibida, almacenada, comunicada por medios electrónicos.
- No se cubrirán los daños ocasionados a: Repuestos y artículos no funcionales, bien sea de apariencia como: envoltura, carcasas, partes decorativas y marco. Accesorios como: baterías, cargadores, cables externos, auriculares y antenas. Cualquier celular usado comercial o laboralmente, para revenderlo o para alquilarlo.
- Daños ocasionados por intento de robo o SMARTPHONES recuperados por ente de control que hayan sufrido lesiones o averías y deban ser reparados.

OBLIGACIONES DEL AFILIADO

Con el fin que EL AFILIADO pueda disfrutar de los servicios contemplados, el mismo deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Línea atención sin costo 01-8000 423742
	Fecha de Elaboración 2019-11-20

- Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con EL PRESTADOR, es decir cuando por alguna circunstancia EL AFILIADO realice cualquier tipo de gasto o arreglo deberá solicitar autorización a EL PRESTADOR a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no restituibles posteriormente.
- Dar aviso oportuno a EL PRESTADOR del daño presentado en el SMARTPHONE.
- Identificarse como AFILIADO ante los representantes de EL PRESTADOR o ante las personas que esta última contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en estas condiciones generales.
- Presentar la factura de compra de Flamingo de el SMARTPHONE, foto del celular donde se visualice el daño y fotocopia del documento de identidad.

PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que un AFILIADO requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

1. El AFILIADO que requiera del servicio se comunicará con EL PRESTADOR a los números telefónicos especificados en estas condiciones generales.
2. El AFILIADO procederá a suministrarle al representante de EL PRESTADOR que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta de EL AFILIADO, un número telefónico en el cual localizarlo, descripción por AFILIADO del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise en relación con el cual se solicite un servicio. Al momento de recibir al PRESTADOR a EL AFILIADO deberá mostrar una identificación con fotografía. Queda entendido que el personal de EL PRESTADOR únicamente prestará los servicios contemplados en estas Condiciones Generales, a las personas que figuren como AFILIADOS en la última lista de AFILIADOS activos de LA EMPRESA. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, EL PRESTADOR le prestará al AFILIADO los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones de las Condiciones generales. En caso de que el AFILIADO no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados en las Condiciones Generales.

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Queda entendido que EL PRESTADOR coordinará los servicios en forma directa, o a través de terceros, bajo su responsabilidad. LA EMPRESA queda totalmente exenta de responsabilidad por la prestación de los SERVICIOS; debiendo EL PRESTADOR mantenerla en todo momento indemne de cualquier tipo de reclamo, extrajudicial o judicial. También se establece que los SERVICIOS solo se prestarán en ciudades capitales y/o zonas en donde EL PRESTADOR pueda contratar servicios con una red eficiente de PROVEEDORES.

Como se mencionó antes, EL PRESTADOR queda exento de responsabilidad al no poder prestar servicios en ciertas zonas del país, reiterando que dichos servicios se prestan eficientemente en ciudades capitales o principales.

Landing page www.globalassistgroup.com/mefiaasistencia/	Línea atención sin costo 01-8000 423742
	Fecha de Elaboración 2019-11-20