



Línea atención sin costo  
018000 423710

Línea Medellín  
604 540 050 7

Jamar®

Global Assist  
UN MUNDO DE SERVICIOS



# Condiciones Generales

Versión 1



Línea atención sin costo  
018000 423710

Línea Medellín  
604 540 050 7

**Jamar**<sup>®</sup>

**Global Assist**  
UN MUNDO DE SERVICIOS

## I. Garantía Extendida

1. Identificación de las partes:
2. Definiciones:
3. Condiciones de la garantía extendida:
  - 3.1. Productos y plazos:
  - 3.2. ¿Qué incluye la garantía?
  - 3.3. Requisitos
  - 3.4. Soportes para aplicar
  - 3.5. Procedimiento
  - 3.6. Plazo de respuesta
4. Exclusiones
5. Recomendaciones de uso y cuidado

## II. Asistencias

1. Beneficios de las asistencias.
  - 1.1. Asistencia al Hogar
  - 1.2. Asistencia Legal
2. Exclusiones generales
3. Obligaciones del CLIENTE
4. Proceso general de solicitud del servicio de asistencia.
5. Prestación de los servicios.



# GARANTÍA EXTENDIDA

## I. GARANTÍA EXTENDIDA OTORGADA POR MUEBLES JAMAR S.A. A TRAVÉS DE GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S.



### Asistencias las 24 horas los 365 días del año

#### Plan de Garantía Extendida

##### Asistencia que extiende la garantía de fábrica (maderas, metales, telas y otros):

- Desajustes en la estructura.
- Desprendimiento de piezas cuando la causa sea mal ensamble.
- Piezas partidas (tendidos de tablas, patas, uniones y otros).

##### Asistencia para la reparación:

- Traslado y mano de obra del técnico.
- Diagnóstico y reparación.
- Piezas de cambio (telas, espumas y otros).
- Transporte de recogida y retorno al centro técnico por necesidad operativa.

#### Coberturas

##### Montos Máximos

Hasta \$ 800.000 por evento o el equivalente a 24 SMLDV

##### Eventos Máximos

1 evento por vigencia

## 1. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES

**MUEBLES JAMAR S.A.** con NIT. 900.061.516-4 en su calidad de PROVEEDOR responderá a sus CLIENTES por la cobertura adicional de GARANTÍA EXTENDIDA una vez finalice la GARANTÍA LEGAL y hasta por el término que se ha contratado, conforme se haga constar en la factura de compra. Este servicio será efectivo a través de su **OPERADOR DE SERVICIOS** denominado **GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S** con NIT. 900.759.603-4, de conformidad con los siguientes términos y condiciones.

## 2. DEFINICIONES

**ACCIDENTE:** Todo acontecimiento:

- inesperado
- repentino
- involuntario

que provoque daños a las personas o a las cosas independientemente de su voluntad, proveniente de una:

- causa externa
- violenta
- súbita
- involuntaria.

**ÁMBITO TERRITORIAL:** Es la zona geográfica en la que se hacen efectivos los beneficios previstas en las condiciones generales.

**ASISTENCIA:** Prestación de ayuda al cliente que se halle en una situación de dificultad y/o emergencia que constituya un evento que dé lugar a la prestación de los servicios ofertados por el operador de servicios y se ajuste a:

- los términos
- características
- limitaciones establecidas en el presente documento.

**AVERÍA:** Daño o defecto mecánico, electrónico y/o eléctrico que impide el funcionamiento de un aparato o instalación.

**CALIDAD:** Condición en que un producto cumple con las características inherentes y las atribuidas por la información que se suministre sobre él.

**COORDINACIÓN:** Actividad administrativa provista por el operador de servicios que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada

## GARANTÍA EXTENDIDA

de facilitar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del cliente con relación a la GARANTÍA EXTENDIDA Y ASISTENCIAS.

**CONSUMIDOR O CLIENTE:** Es toda persona natural o jurídica que, como destinatario final:

- adquiera
- disfrute
- utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad:
- propia
- privada
- familiar
- doméstica
- empresarial

cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica.

**CLIENTE ACTIVO:** Toda persona natural o jurídica que haya adquirido el producto de garantía extendida y se encuentre al día en las cuotas de la misma.

**DOMICILIO:** Lugar de residencia de la persona con carácter permanente, constituyendo su sede dentro del ámbito territorial para la recepción de la asistencia que se condicione a esta y que deberá ser informado o confirmado por el cliente al momento de activar el servicio.

**EVENTO:** Cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio y por el cual un técnico, empleado, profesional, operador telefónico, del operador de servicios gestione los medios para proceder a la prestación del servicio solicitado.

**EMERGENCIA:** Situación de peligro o desastre que requiere una acción inmediata.

**FECHA DE INICIO VIGENCIA:** Fecha a partir de la cual los beneficios que ofrece el operador de servicios estarán a disposición de los afiliados (Ver período de carencia).

**GARANTÍA:** Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de:

- idoneidad
- calidad
- seguridad

legalmente exigibles o las ofrecidas.

La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto.

**IDONEIDAD O EFICIENCIA:** Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.

**INFORMACIÓN:** Todo contenido y forma de dar a conocer:

- la naturaleza
- el origen
- el modo de fabricación
- los componentes
- los usos
- el volumen
- el peso
- la medida
- los precios
- la forma de empleo
- las propiedades
- la calidad
- la idoneidad
- la cantidad

y toda otra característica o referencia relevante respecto de los productos que se ofrezcan o pongan en circulación, así como los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización.

**INFRAESTRUCTURA PRIVADA:** Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para la prestación de la asistencia o el funcionamiento de una organización cualquiera.

**MONTO MÁXIMO POR EVENTO:** Cantidad máxima que pagará el operador de servicios en caso de presentarse un evento.

**OPERADOR DE SERVICIOS:** Es GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S contratada por MUEBLES JAMAR S.A. para atender y hacer efectivas las solicitudes de GARANTÍA EXTENDIDA Y ASISTENCIAS

**PERÍODO DE CARENCIA:** Es el tiempo que debe transcurrir desde el momento de la afiliación hasta el momento en que el cliente puede hacer uso de sus beneficios. La carencia de la GARANTÍA EXTENDIDA es 1 año y la carencia de las ASISTENCIAS es de 48 horas.



Línea atención sin costo  
018000 423710

Línea Medellín  
604 540 050 7

Jamar®

Global  
Assist  
UN MUNDO DE SERVICIOS

## GARANTÍA EXTENDIDA

**PERÍODO DE VIGENCIA:** Período durante el cual el cliente tiene derecho a obtener los servicios de la asistencia. Comprende desde la fecha de activación del programa hasta su cancelación por cualquier motivo.

**PREEXISTENCIA:** Existencia de una avería, daño o defecto previa a la contratación del programa. Para tener derecho a los servicios que garantiza la asistencia se deberá probar la existencia del daño posterior a la activación, por medio de fotografías, preguntas de rutina al momento de la solicitud, además de la evaluación del profesional del operador de servicios, quien cuenta con la experiencia necesaria para diagnosticar y evaluar el tiempo transcurrido desde lo ocurrido.

**PRODUCTO:** Todo bien mueble adquirido por el cliente directamente a MUEBLES JAMAR S.A. y que se encuentre expresamente incluido dentro de la cobertura de la GARANTÍA EXTENDIDA Y ASISTENCIAS, de acuerdo con sus términos y condiciones.

**PRODUCTOR:** Quien de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos.

**PRODUCTO DEFECTUOSO:** Es aquel bien mueble o inmueble que, en razón de un error en el diseño, fabricación, construcción, embalaje o información, no ofrezca la razonable seguridad a la que toda persona tiene derecho.

**PROVEEDOR O EXPENDEDOR:** quien de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de lucro: MUEBLES JAMAR S.A.

**REEMBOLSO:** Dinero que se le devuelve al cliente, cuando se presenta un evento y ha asumido el pago total o parcial de este, de acuerdo con el condicionado general del producto adquirido.

**REFERENCIA:** Información actualizada y fehaciente concerniente a los rubros detallados en el presente, que es provista por el operador de servicios telefónicamente al cliente a su solicitud.

**SEGURIDAD:** Condición del producto conforme con la cual, en situaciones normales de utilización, teniendo en cuenta la duración, la información suministrada en los términos de las presentes condiciones y si procede, la puesta en servicio instalación y mantenimiento no presenta riesgos irrazonables para la salud o integridad de los clientes. En caso de que el producto no cumpla con requisitos de seguridad establecidos en reglamentos técnicos o medidas sanitarias, se presumirá inseguro.

**SERVICIOS:** Cada una de las actividades o prestaciones mediante las cuales se materializa la GARANTÍA EXTENDIDA Y ASISTENCIAS al cliente cuando se presente un evento.

**SMDLV:** Salario mínimo diario legal vigente para la República de Colombia, expresado en pesos colombianos "COP".

**TÉCNICO:** Persona natural o jurídica capacitada y habilitada por el OPERADOR DE SERVICIOS para prestar los servicios de GARANTÍA EXTENDIDA Y ASISTENCIAS a favor del cliente.

Las anteriores definiciones son meramente ilustrativas, mas no taxativas y se utilizan para mejor comprensión de las condiciones aquí descritas.

### 3. CONDICIONES DE LA GARANTÍA EXTENDIDA

#### 3.1 PRODUCTOS Y PLAZOS

Los productos cubiertos por la GARANTÍA EXTENDIDA que otorga MUEBLES JAMAR S.A. a través de GLOBAL ASSIST, son los que se enuncian en la siguiente tabla. El plazo de la GARANTÍA EXTENDIDA será el contratado por el CLIENTE y podrá ser de un (1) año, dos (2) años y tres (3) años, periodo de cobertura que comenzará una vez expire la garantía legal del producto.



Línea atención sin costo  
018000 423710

Línea Medellín  
604 540 050 7

**Jamar**

**Global Assist**  
UN MUNDO DE SERVICIOS

## GARANTÍA EXTENDIDA

| Muebles   | Garantía extendida<br>Global Assist |                   |                   |
|---|-------------------------------------|-------------------|-------------------|
|   | 1 AÑO                               | 2 AÑOS            | 3 AÑOS            |
|  Maderas (Roble, Pino, Mazabalo, Madera Industrial, etc)   | Muebles JAMAR S.A                   | Muebles JAMAR S.A | Muebles JAMAR S.A |
|  Eurocueros y Eurolinos  | Muebles JAMAR S.A                   | Muebles JAMAR S.A | Muebles JAMAR S.A |
|  Telas   | ✓                                   | ✓                 | ✓                 |
|  Metales y otros (Acero, hierro, plásticos, PVC, etc.)   | ✓                                   | ✓                 | ✓                 |
|  Espumas   | ✓                                   | ✓                 | ✓                 |
|  Accesorios (Herrajes, uniones, platinas, patas, manijas, etc.)  | ✓                                   | ✓                 | ✓                 |
|  Tendidos de tablas  | ✓                                   | ✓                 | ✓                 |
|  Vidrios y espejos   | ✓                                   | ✓                 | ✓                 |
|  Piezas partidas (tendido de tablas y otros)   | ✓                                   | ✓                 | ✓                 |
|  Desajustes en la estructura   | ✓                                   | ✓                 | ✓                 |
|  Desprendimiento de piezas cuando la causa sea mal ensamble  | ✓                                   | ✓                 | ✓                 |
|  Mano de obra, reparación, piezas de cambio, transporte de recogida y retorno de los productos ( en caso que sea necesario llevarlos al centro técnico ) | ✓                                   | ✓                 | ✓                 |
|  Asistencia Hogar - Plomería, cerrajería, electricista, vidriero   | ✓                                   | ✓                 | ✓                 |
|  Asistencia Legal - Orientación Jurídica   | ✓                                   | ✓                 | ✓                 |

## GARANTÍA EXTENDIDA

### 3.2 ¿QUÉ INCLUYE LA GARANTÍA?

Aplica únicamente para los productos marcados como incluidos dentro del plan "GARANTÍA EXTENDIDA GLOBAL ASSIST" que se indican en la tabla señalada en el numeral 3.1. "Productos y plazos". El producto cubierto es exclusivamente el relacionado en la factura de compra. La Garantía Extendida ofrece un evento por vigencia por un monto máximo de hasta \$800.000.

La Garantía Extendida de los productos vendidos por MUEBLES JAMAR S.A. cubre lo siguiente:

- Los defectos presentados por los productos después del recibo a satisfacción de los mismos, en sus componentes, materiales o armado de los mismos, siempre que dichos defectos o daños no se encuentren expresamente excluidos.
- Los costos de reparación, piezas de recambio, mano de obra y desplazamientos del personal de reparaciones y del producto sometido que presenten desperfectos.
- Los gastos de transporte de recogida y retorno de los productos, en caso que sea necesario llevarlo a nuestros talleres de mantenimientos y garantías.
- Si el CLIENTE arma por su cuenta el producto, tomaremos los servicios de garantía según corresponda, ya sea por faltante o por maltrato en caja, para cambio de pieza.

De acuerdo con el condicionado general del producto, el OPERADOR DE SERVICIOS cubrirá el costo de reparación hasta agotar el monto máximo de cobertura, el cual incluye los costos de traslado, materiales y mano de obra requeridos para hacer efectiva la GARANTÍA EXTENDIDA del producto. Todo valor que exceda el monto máximo de cobertura será asumido en su totalidad por el CLIENTE.

Aun en los eventos en los que por cualquier causal de exclusión el producto no esté cubierto por la garantía, el OPERADOR DE SERVICIOS podrá coordinar el servicio de reparación del bien siempre que el CLIENTE asuma los costos de traslado, materiales y mano de obra.

En consecuencia, MUEBLES JAMAR S.A. a través de su OPERADOR DE SERVICIOS decidirá libremente si repara el producto, de acuerdo con las siguientes condiciones:

**a.** Cubriendo los gastos de reparación del artículo con ocasión de daños causados por defectos de fabricación, hasta el monto máximo de cobertura así:

- Que le reparemos el producto adquirido siempre que sea posible, lo cual se hará en el sitio siempre que sea posible, de acuerdo con la magnitud de los daños del producto o la complejidad de la reparación que requiera. En caso de no poder ser reparados en el sitio, serán empacados y recogidos por cuenta y personal autorizado de nuestro OPERADOR DE SERVICIOS para ser trasladado a un centro de servicios de su red de TÉCNICOS para su reparación.

- En caso de repetirse la misma falla que fue reacondicionada por el OPERADOR DE SERVICIOS dentro de los tres (3) meses siguientes a la reparación, se procederá a una nueva reparación hasta agotar el monto máximo de cobertura.

#### Tenga en cuenta que:

- Devolución de dinero no aplica para productos con GARANTÍA EXTENDIDA.
- Los componentes reemplazados pasarán a ser propiedad del OPERADOR DE SERVICIOS.
- Las partes, insumos, accesorios o componentes adheridos a los bienes inmuebles que deban ser cambiados por efectividad de garantía, podrán ser de igual o mejor calidad, sin embargo, no necesariamente idénticos a los originalmente instalados.

### 3.3 REQUISITOS

Para el reconocimiento de la GARANTÍA EXTENDIDA es necesario que:

- a.** Que la garantía esté vigente.
- b.** Que el reclamante sea el mismo CLIENTE comprador, conforme a la factura de compra del producto garantizado.
- c.** Que el producto no presente señales de maltrato, mal uso o manipulación inadecuada por parte del CLIENTE.



Línea atención sin costo  
018000 423710

Línea Medellín  
604 540 0507

**Jamar**

**Global Assist**  
UN MUNDO DE SERVICIOS

## GARANTÍA EXTENDIDA

### 3.4 SOPORTES PARA APLICAR

Conjuntamente con la solicitud de la GARANTÍA EXTENDIDA, el CLIENTE debe aportar:

- a. Documento de identidad.
- b. Registro fotográfico o de video que den cuenta del daño del producto garantizado para diagnosticar el daño.
- c. Cuando el OPERADOR DE SERVICIOS lo considere necesario, podrá requerir una visita técnica presencial y/o virtual para diagnosticar el daño.

### 3.5 PROCEDIMIENTO

Para hacer efectiva la garantía de un producto, el CLIENTE deberá:

a. Comunicarse con el OPERADOR DE SERVICIOS a la línea telefónica nacional **018000423710** o **6045400507** en Medellín, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la ocurrencia del daño para informarlo.

b. Indicar la siguiente información: nombre completo, número de identificación, teléfono de contacto, correo electrónico, servicio solicitado o bien adquirido, fecha de la compra del producto, ciudad y dirección del domicilio, Informar el daño que tiene el producto.

c. Remitir al OPERADOR DE SERVICIOS a través de WhatsApp copia de los documentos de soporte requeridos: documento de identidad. Registro fotográfico o de video que dé cuenta del daño del producto.

d. Atender la visita técnica presencial o virtual. Las visitas deben ser atendidas por el CLIENTE o un mayor de edad designado.

e. El OPERADOR DE SERVICIOS dará respuesta dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación.

f. Una vez el CLIENTE sea informado de la decisión adoptada frente a la procedencia de la solicitud de hacer efectiva la GARANTÍA EXTENDIDA, tendrá un plazo máximo de cinco (5) días hábiles para poner a disposición del OPERADOR DE SERVICIOS el bien objeto de la solicitud de efectividad de la GARANTÍA EXTENDIDA, el cual deberá estar libre de gravámenes.

### 3.6 PLAZO DE RESPUESTA

La reparación del bien se hará dentro de los quince días (15) días hábiles siguientes, contados a partir de la entrega del bien para la reparación.

### 4. EXCLUSIONES

- Cuando su solicitud se haga tres días hábiles posterior al evento.
- Cuando la GARANTÍA EXTENDIDA del producto esté vencida.
- Cuando el bien entregado o sobre el cual se prestó el servicio, haya sido manipulado o alterado por el CLIENTE o por terceros sin autorización del OPERADOR DE SERVICIOS, excepto cuando se trate de acciones directas del ejercicio de la garantía legal o suplementaria que atiende directamente MUEBLES JAMAR S.A.
- Cuando el producto garantizado sea adquirido a un PROVEEDOR distinto a MUEBLES JAMAR S.A.
- Cuando no se cumplan las recomendaciones de uso y cuidado del producto.
- La GARANTÍA EXTENDIDA no cubre daños causados por:
  - Maltrato.
  - Cortes.
  - Rayones.
  - Impactos.
  - Accidentes.
  - Derrame de líquidos.
  - Uso inadecuado de los productos.
  - Alteraciones.
  - Métodos inadecuados de limpieza.
  - Ubicación en ambientes inadecuados: intemperie o ambientes húmedos. Esta exclusión no aplica para muebles de jardín.
  - Uso para propósitos no domésticos (por ejemplo, destinar una alcoba para uso industrial, hoteles, moteles).
  - Los productos adquiridos en condiciones de remate, pulgueros y mercancía de exhibición, no tienen ningún tipo de garantía, toda vez que se consideran productos de segunda vida útil.



Línea atención sin costo  
018000 423710

Línea Medellín  
604 540 050 7

Jamar®



## GARANTÍA EXTENDIDA

### 5. RECOMENDACIONES DE USO Y CUIDADO

Para el reconocimiento de la GARANTÍA EXTENDIDA es indispensable que el CLIENTE tenga en cuenta las advertencias y recomendaciones de cuidado, uso y manipulación del producto dadas por el fabricante o PROVEEDOR. Consulta aquí para más detalles <https://blog.jamar.com/category/aprende-sobre-tu-mueble/>.

### II. ASISTENCIAS

**GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S.** con su programa **GARANTÍA EXTENDIDA Y ASISTENCIAS**, le presta asistencia ante cualquier situación de emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año. El mismo es realizado y garantizado por EL OPERADOR DE SERVICIOS y sus TÉCNICOS. Con tan sólo una llamada al 018000 423710 EL OPERADOR DE SERVICIOS dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la atención inmediata de cualquier problema emergente, sujetándose para ello a las siguientes Condiciones Generales.



### Asistencias las 24 horas los 365 días del año

#### Asistencias

#### Coberturas

##### Asistencia hogar

##### Montos Máximos

##### Eventos Máximos

Envío y pago de plomero por emergencia

Envío y pago de electricista por emergencia

Envío y pago de cerrajero por emergencia

Envío y pago de vidriero por emergencia

Hasta \$200.000  
por evento

3 eventos por año

##### Asistencia legal

##### Montos Máximos

##### Eventos Máximos

Orientación jurídica y/o virtual en caso de:

- Robo del vehículo o domicilio
- Pérdida o robo de documentos
- Materia civil, familiar y penal

Hasta 45 min  
por evento

6 eventos por año

\*Los tiempos de atención de las asistencias se definen en función del motivo o prioridad que amerite la solicitud.



## GARANTÍA EXTENDIDA

### Asistencia hogar



#### Envío y pago de plomero por emergencia

Cuando en el DOMICILIO del CLIENTE se presente rotura, taponamiento o fuga en las instalaciones hidrosanitarias fijas a causa de una AVERÍA súbita e imprevista, el OPERADOR DE SERVICIOS enviará un TÉCNICO especializado para restablecer el servicio o reparar la AVERÍA, siempre que el estado de las redes lo permitan.

#### Exclusiones del servicio de Plomería:

Quedan excluidas de la presente cobertura todas la AVERÍAS preexistentes, los trabajos de albañilería y la reparación y/o reposición de grifos y/o grifería, cisternas, lavamanos, inodoros, depósitos, tanques de agua de techo, calentadores, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas; aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del DOMICILIO; arreglo de canales y bajantes, paredes exteriores del inmueble, reparación de goteras y todas las AVERÍAS relacionadas con humedad por filtraciones. También, quedan excluidas todo tipo de reparación en áreas comunes de edificios, de apartamentos u oficinas, o en instalaciones de propiedad de la empresa prestadora del servicio de acueducto y alcantarillado. Solo se cubre el destaponamiento simple donde no sea necesario el uso de una sonda eléctrica.



#### Envío y pago de electricista por emergencia

Cuando en el DOMICILIO del CLIENTE se produzca una falla de energía eléctrica total o parcial (corto circuito) a causa de una AVERÍA súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias e internas del mismo, el OPERADOR DE SERVICIOS enviará un TÉCNICO para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre que el estado de las redes lo permitan.

La reparación de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, disyuntores, breakers o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente se realizará cuando su daño provenga de una AVERÍA súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias e internas del DOMICILIO del CLIENTE.

#### Exclusiones del servicio de Electricidad:

Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de AVERÍAS propias de tomacorrientes, enchufes o

elementos que no estén averiados o no se hayan dañado en el momento de la emergencia, así como artefactos o elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o tubos fluorescentes, balastos y otros; electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico; cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad del prestador de energía, la reposición de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, disyuntores o fusibles.



#### Envío y pago de cerrajero por emergencia

Cuando el CLIENTE esté imposibilitado para acceder a su DOMICILIO a través de la puerta principal por la pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida su apertura, el OPERADOR DE SERVICIOS enviará un TÉCNICO para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta. El monto de la cobertura incluye herramientas, traslado del TÉCNICO y mano de obra.

#### Exclusiones del servicio de cerrajería:

Quedan excluidas del presente servicio la apertura, reparación y/o reposición de cualquier clase de cerraduras y/o puertas para el acceso directo a los bienes de uso común en copropiedades; así como la reparación y/o reposición de puertas y/o accesorios tales como bisagras, brazos hidráulicos, motores, poleas, malacates. Igualmente, se excluye la apertura, reparación y/o reposición de cerraduras de bienes muebles tales como armarios, alacenas, baños, depósitos, o cualquier mueble o puerta interna de la casa.



#### Envío y pago de vidriero por emergencia

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas que formen parte de la fachada exterior del DOMICILIO del CLIENTE que den hacia la calle y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, por solicitud del CLIENTE se enviará con la mayor brevedad posible un TÉCNICO que realizará la asistencia de emergencia, de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas, sábados de 08:00 a 12:00. Excepcionalmente, el CLIENTE tendrá derecho al reintegro de los diversos gastos incluidos en la cobertura cuando la emergencia se presente fuera de los horarios establecidos para la atención.

## GARANTÍA EXTENDIDA

En todos los casos deberá notificar anteriormente al OPERADOR DE SERVICIOS de tal situación y se abstendrá de realizar gastos sin la previa autorización de este. Una vez autorizados, el CLIENTE deberá presentar la factura correspondiente para tener derecho al REEMBOLSO antes mencionado.

### Exclusiones del servicio de vidriería:

Quedan excluidas del presente servicio cualquier clase de espejos y cualquier tipo de vidrios que a pesar de ser parte de la edificación no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros. No se cubre el cambio de vidrios de ventanas y puertas que den a patios interiores o hacia el interior de conjuntos cerrados de habitación.

### Exclusiones específicas al servicio de Asistencia al Hogar

- a. Los servicios de emergencia únicamente se prestarán en el DOMICILIO del CLIENTE.
- b. No se brindará el servicio a cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones del DOMICILIO del CLIENTE.
- c. Daños intencionales del CLIENTE, así como los causados por guerra, rebelión, motín, protesta, vandalismos, paros y situaciones que alteren la seguridad pública, así como las provocadas por entidades de emergencia como policía, bomberos, etc.
- d. Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación y cualquier fenómeno natural.
- e. No se cubre los recubrimientos de acabados de pisos, paredes y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.
- f. En caso de que el costo del servicio de la asistencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el CLIENTE, pagando directamente al TÉCNICO del servicio.



### Orientación jurídica telefónica

Cuando el CLIENTE requiera una orientación legal vía telefónica, EL OPERADOR DE SERVICIOS brindará los SERVICIOS de referencia y orientación LEGAL exclusivamente y limitada en caso de:

- Robo al domicilio o del vehículo.
- Pérdida o robo de documentos.
- Materia civil, familiar y penal.

EL OPERADOR DE SERVICIOS conectará al CLIENTE con un abogado para que lo asista telefónicamente y gestionar todos los trámites que fueran necesarios para presentar las denuncias correspondientes a las autoridades competentes, organismos de Investigación Judicial y las diligencias dependiendo de cada caso solicitado por el CLIENTE.

La responsabilidad del OPERADOR DE SERVICIOS se limita únicamente a la gestión del SERVICIO dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

El OPERADOR DE SERVICIOS no será responsable por el resultado de las gestiones y defensas realizadas por parte del abogado que contrate directamente el CLIENTE.

## 2. EXCLUSIONES GENERALES

Los servicios de asistencia no se prestarán cuando se presente alguna de las siguientes situaciones, circunstancias o causas:

- a. Cuando el CLIENTE no se encuentre activo.
- b. Cuando frente al SERVICIO solicitado se haya excedido el número de eventos máximos y/o montos máximos indicados en las condiciones generales del programa.
- c. Cuando EL CLIENTE no se identifique plenamente ante el OPERADOR DE SERVICIOS o su TÉCNICO como CLIENTE del

## GARANTÍA EXTENDIDA

programa de asistencia, en el momento de solicitar y/o recibir los SERVICIOS del programa de asistencia.

**d.** Cuando el CLIENTE no proporcione información veraz y oportuna que, a juicio de EL OPERADOR DE SERVICIOS, sea necesaria para atender debidamente el EVENTO.

**e.** La mala fe del CLIENTE comprobada por el personal de EL OPERADOR DE SERVICIOS.

**f.** Los EVENTOS originados o derivados de fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como: inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.

**g.** Los EVENTOS originados o derivados de hechos y actos de terrorismo, guerra, genocidio, rebelión, sedición, asonada, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.

**h.** Los EVENTOS originados o derivados de hechos y actos de las fuerzas armadas y cuerpos de seguridad estatales.

**i.** Los EVENTOS originados o derivados de la producción y manejo de energía nuclear radiactiva.

**j.** Los EVENTOS originados o derivados de epidemias, pandemias, propagación dolosa de virus, infecciones o enfermedades.

**k.** Los EVENTOS originados o derivados de hechos de fuerza mayor, caso fortuito, culpa exclusiva de la víctima y/o culpa exclusiva de un tercero.

**l.** Cuando no exista la INFRAESTRUCTURA PRIVADA que permita la prestación del SERVICIO en la zona.

**m.** Cuando el CLIENTE incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.

**n.** El OPERADOR DE SERVICIOS Y el PROVEEDOR queda exento de responsabilidad frente al CLIENTE cuando el SERVICIO no se pueda prestar por el incumplimiento de los requisitos establecidos en las condiciones generales del programa o por la ocurrencia de alguna de las situaciones, circunstancias o causas que configuran las EXCLUSIONES GENERALES antes expresadas.

**p.** Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los EVENTOS.



### 3. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

Con el fin de que el CLIENTE pueda disfrutar de los SERVICIOS contemplados, el mismo deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

**a.** Abstenerse de realizar gastos sin haber consultado previamente con el OPERADOR DE SERVICIOS, es decir, cuando por alguna circunstancia el CLIENTE realice cualquier tipo de gasto antes deberá solicitar autorización al OPERADOR DE SERVICIOS a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no reembolsables posteriormente.

**b.** Solicitar al OPERADOR DE SERVICIOS de manera previa la autorización para realizar cualquier gasto o acceder a cualquier SERVICIO cuyo REEMBOLSO pretenda solicitar posteriormente.

**c.** Dar aviso oportuno al OPERADOR DE SERVICIOS de cambio de ubicación del DOMICILIO del CLIENTE. Queda entendido que en caso de que el CLIENTE establezca su DOMICILIO por fuera del territorio de la República de Colombia, la relación entre el OPERADOR DE SERVICIOS y el CLIENTE se tendrá por extinta, con lo cual el OPERADOR DE SERVICIOS se verá liberado de su obligación de prestar los SERVICIOS contemplados en las condiciones generales y el CLIENTE se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los SERVICIOS aquí establecidos.

**d.** Identificarse ante los representantes del OPERADOR DE SERVICIOS o ante sus TÉCNICOS en el momento de solicitar y/o recibir los SERVICIOS del programa de asistencia.

**e.** En el caso de los clientes en mora, GLOBAL ASSIST prestará la atención a los clientes de los servicios adquiridos de Garantía Extendida y Beneficios. Bajo ninguna circunstancia los servicios serán suspendidos.



Línea atención sin costo  
018000 423710

Línea Medellín  
604 540 050 7

**Jamar**<sup>®</sup>

**Global Assist**  
UN MUNDO DE SERVICIOS

## **GARANTÍA EXTENDIDA**

### **4. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

En caso de que el CLIENTE requiera alguno de los SERVICIOS contemplados dentro del programa de asistencia, debe proceder de la siguiente forma:

- a.** EL CLIENTE que requiera del servicio se comunicará con EL OPERADOR DE SERVICIOS a los números telefónicos especificados para el programa de asistencia.
- b.** Comunicarse con el OPERADOR DE SERVICIOS a la línea telefónica especificada para el programa de asistencia.
- c.** EL CLIENTE procederá a suministrarle al representante del OPERADOR DE SERVICIOS que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo y los demás datos que a su juicio sean necesarios para coordinar de forma oportuna y adecuada el servicio solicitado, tales como: el SERVICIO que solicita, su ubicación exacta, un número telefónico de contacto, la descripción del EVENTO. En el momento de solicitar y/o recibir el SERVICIO de asistencia se le requerirá al CLIENTE un documento de identificación con fotografía.
- d.** Queda entendido que los SERVICIOS de asistencia contemplados en el programa solamente le serán prestados a quien se encuentre como CLIENTE, de conformidad con sus condiciones generales.
- e.** El monto de la cobertura incluye el costo de las herramientas, traslado del TÉCNICO y mano de obra.



### **5. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Queda entendido que el OPERADOR DE SERVICIOS podrá prestar los SERVICIOS en forma directa o a través de su red de TÉCNICOS. MUEBLES JAMAR S.A. queda totalmente exenta de responsabilidad por la prestación de los SERVICIOS, debiendo EL OPERADOR DE SERVICIOS mantenerla en todo momento indemne de cualquier tipo de reclamo judicial.