Asistencia Electrousados



Condiciones Generales

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE EL SERVICIO

1. INTRODUCCIÓN

GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S, en adelante GLOBAL ASSIST o EL PRESTADOR, con su programa **ASISTENCIA ELECTROUSADOS** 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 prestador y sus proveedores. Con tan sólo una llamada a los números **(📞) 018000413655– 6044806261**, dispondremos todos los recursos necesarios para asistirle, directamente y/o a través de nuestra amplia red de proveedores, sujetándose para ello a las siguientes Condiciones Generales.

El producto de asistencia con sus coberturas y límites máximos de eventos que se prestarán durante la vigencia del programa.

2. BENEFICIOS DE EL PROGRAMA

	COBERTURA	
ASISTENCIA HOGAR - ELECTROUSADOS	**MONTO MÁXIMO**	**EVENTOS**
REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS USADOS (MENOS DE 6 AÑOS DE ANTIGÜEDAD): TRASLADO DEL TÉCNICO REPUESTOS MANO DE OBRA HERRAMIENTAS	HASTA $300.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR VIGENCIA
TRANSPORTE DE ELECTRODOMÉSTICO DE GRAN FORMATO A CENTRO TÉCNICO	HASTA $150.000 POR EVENTO	2 EVENTOS POR VIGENCIA

EQUIPOS USADOS	**INCLUÍDOS**
NEVERA	SI
REFRIGERADORES HORIZONTALES Y VERTICALES - CONGELADORES - FREZERS	SI
LAVADORA - SECADORA - LAVASECADORAS	SI
CALENTADOR - HORNOS - ESTUFAS	SI
CUBIERTAS - CAMPANAS - EXTRACTORES	SI
TV - LCD - LED	SI
AIRE ACONDICIONADO	SI

Reparación de electrodomésticos usados (menos de 6 años de antigüedad):

La Asistencia incluye la reparación en caso de defectos técnicos (eléctrico, electrónico o mecánico) que impida el funcionamiento o uso normal del electrodoméstico

Electrodomésticos incluidos: NEVERA, REFRIGERADORES HORIZONTALES Y VERTICALES, CONGELADORES – FREZERS, LAVADORA - SECADORA – LAVASECADORAS, CALENTADOR - HORNOS - ESTUFAS CUBIERTAS - CAMPANAS - EXTRACTORES REFRIGERADORES HORIZONTALES Y VERTICALES - CONGELADORES TV - LCD - LED AIRE ACONDICIONADO.

Están dentro de la cobertura de la Asistencia únicamente los electrodomésticos, adquiridos legalmente dentro del territorio de la República de Colombia con máximo seis (6) años de antigüedad, cuya avería se origine en defectos del fabricante y cuya garantía legal y/o suplementaria se encuentre expirada.

Cuando el usuario requiera la reparación de un electrodoméstico usado por averías mecánicas, electrónicas y/o eléctricas internas, el prestador y/o sus Proveedores visitará la dirección del negocio para realizar la reparación del equipo.

La Asistencia cubre diagnóstico, traslado del técnico, mano de obra del técnico, reparación y/o el reemplazo de piezas o partes, siempre que estas se encuentren disponibles en el mercado.

Horarios de atención y prestación del servicio:
Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.
Tiempo de prestación del servicio: Hasta 3 días hábiles.

Quedan excluidos de la cobertura de la asistencia los electrodomésticos que no hagan parte del inmueble, aquellos adquiridos sin expedición de factura, con antigüedad igual o superior a 6 años y también aquellos cuya avería tenga como causa golpes, caídas o el mal uso.

El prestador y/o sus Proveedores le solicitará al usuario, todos los documentos que considere necesarios como la factura o constancia de compra del electrodoméstico, fotos, entre otros para comprobar las condiciones antes indicadas, previo a la autorización de la Asistencia.

El prestador y/o sus Proveedores se reserva el derecho de elegir libremente el centro de servicio técnico que deba efectuar la reparación. Así mismo, en la reparación podrá utilizar partes, piezas o repuestos genéricos nuevos, siempre y cuando no exista la alternativa original en el mercado inmueble y el producto quede en las mismas condiciones objetivas que tenía antes de ocurrir el evento que dio origen a la reclamación.

Transporte de electrodoméstico de gran formato a centro técnico

En caso de que, debido a la complejidad de la reparación, la necesidad de piezas o herramientas adecuadas se requiera trasladar el electrodoméstico a un centro técnico, el prestador procederá a coordinar el transporte del electrodoméstico autorizado por el prestador y/o sus Proveedores. El servicio cubre el transporte de ida y vuelta del electrodoméstico desde y hacia el centro técnico.

Exclusiones:

a) Los servicios de emergencia sólo se prestarán en el inmueble del usuario que registró al tomar el programa de asistencia, excluyendo otros inmuebles comerciales, oficinas, así como otras viviendas de propiedad del usuario. Aplican exclusiones por asistencia.
b) No se brindará el servicio a cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones del inmueble del usuario.
c) Daños intencionales del usuario, así como los causados por guerra, rebelión, motín, protesta, paro 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 que el costo del servicio de la asistencia exceda el monto establecido, este excedente será cubierto por el usuario, pagando directamente al proveedor del servicio.
g) No se brindará el servicio en caso de requerir trabajo en altura.

3. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Queda entendido que el prestador podrá prestar los servicios en forma directa o a través de su red de proveedores. 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 judicial.

Los servicios aplicables exclusivamente para el usuario y los servicios aplicables para el usuario.

4. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

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

a. El usuario que requiera del servicio se comunicará con el prestador a los números telefónicos especificados para el programa de asistencia.
b. El usuario procederá a suministrarle al representante del prestador 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 usuario un documento de identificación con fotografía.

c. Queda entendido que los servicios de asistencia contemplados en el programa solamente le serán prestados a quien se encuentre como el usuario activo, de conformidad con sus condiciones generales.
d. El monto de la cobertura incluye el costo de las herramientas, traslado del el proveedor y mano de obra.
e. Queda entendido que todos los servicios de asistencia son prestados únicamente con la red de proveedores del prestador.

5. REEMBOLSOS

a) Aplica a los servicios en los que se prevé, de conformidad con el condicionado general del producto
b) Plazo de solicitud dentro de los 5 días hábiles siguientes al pago particular del servicio
c) El usuario cuenta con 5 días hábiles desde el momento de tener la aprobación del prestador para radicar los documentos
d) Todos los documentos deben presentase sin enmendaduras
e) En situaciones en las que no se cuente con disponibilidad de la red de proveedores, el prestador procederá a autorizar el reembolso por un monto de hasta el máximo de cobertura permitido.
f) En todo caso el usuario deberá solicitar previa autorización al prestador, la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicador para prestar la asistencia.

En ningún caso el prestador realizará reembolso sin que el usuario haya enviado la documentación solicitada y está siempre deberá cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

Los documentos necesarios para radicar la solicitud de reembolso le serán informados al usuario en el momento de tener la autorización por parte del prestador.

En todo caso el prestador es autónomo de decidir si autoriza o no con el reembolso.

6. OBLIGACIONES DEL USUARIO

Con el fin de que el usuario 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 prestador, es decir cuando por alguna circunstancia el usuario realice cualquier tipo de gasto deberá solicitar autorización al prestador a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no reembolsables posteriormente.
b. Solicitar al prestador de manera previa la autorización para realizar cualquier gasto o acceder a cualquier servicio cuyo reembolso pretenda solicitar posteriormente.
c. Dar aviso oportuno al prestador del cambio de inmueble.

d. Queda entendido que en caso de que el usuario establezca su inmueble por fuera del territorio de la República de Colombia, la relación entre el prestador y el usuario se tendrá por extinta, con lo cual el prestador se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en las condiciones generales y el usuario se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
e. Identificarse ante los representantes del prestador o ante sus proveedores en el momento de solicitar y/o recibir los servicios del programa de asistencia.
f. No registrar morosidad en el pago de los consumos correspondientes a la empresa.

7. EXCLUSIONES GENERALES

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

a. Cuando el usuario 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 usuario no se identifique plenamente ante el prestador o su proveedor como usuario del programa de asistencia, en el momento de solicitar y/o recibir los servicios del programa de asistencia.
d. Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna que, a juicio del prestador, sea necesaria para atender debidamente el evento.
e. La mala fe del usuario comprobada por el personal del prestador.
f. Los eventos originados o derivados de fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como: inundaciones, terremoto, 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 usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
n. El prestador y la empresa quedan exentos de responsabilidad frente al usuario 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.
o. Los límites no son acumulables para ser utilizados en el resto de los eventos.

8. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Los términos especiales utilizados en las presentes Condiciones Generales, tendrán el significado que a continuación se les atribuye:

EL PRESTADOR: GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S.
LA EMPRESA: ASISMARKET S.A.S
USUARIO: Es la persona titular del plan de asistencia adquirido mencionado en el presente documento, a la cual se le prestarán los servicios del programa asistencia objeto de estas Condiciones Generales.

ACCIDENTE GRAVE: Todo acontecimiento inesperado, repentino e involuntario de riesgo vital a las personas o a las cosas independientemente de su voluntad, proveniente de una causa externa, violenta, súbita e involuntaria
ACCIDENTE: Todo acontecimiento inesperado, repentino e involuntario que provoque daños a las personas o a las cosas independientemente de su voluntad, proveniente de una causa externa, violenta, súbita e involuntaria
ÁMBITO TERRITORIAL: El derecho a las prestaciones se extiende a los USUARIOS 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, Lorica; 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.
ASISTENCIA: Prestación de ayuda al usuario 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 prestador y se ajuste a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente documento.
AVERÍA: Daño o defecto mecánico y/o eléctrico que impide el funcionamiento de un aparato o instalación.
CONTACTANTE: Cualquier persona, sea o no acompañante del USUARIO que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia
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 del usuario con relación a las asistencias del programa.
COSTO PREFERENCIAL: El prestador trasladará a sus usuarios las tarifas preferenciales que maneja con todos sus prestadores y que en todos los casos intentará ser menor al precio ofrecido en el mercado inmueble.
EMERGENCIA: Situación de peligro o desastre latente o inminente que altera o modifica las condiciones normales de funcionamiento en un entorno y compromete la vida de las persona o animales involucrados, su seguridad física o la de sus bienes.

EVENTO: Cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador telefónico, del PRESTADOR gestione los medios para proceder a la prestación del servicio de asistencia solicitado.
FECHA DE INICIO VIGENCIA: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece el prestador estarán a disposición de los usuarios.
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 y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. Se acordó garantía por mano de hombre y repuestos de hasta 3 meses.
INCIDENTE: Suceso, evento o acontecimiento repentino, inesperado e involuntario, que no causa daño a la persona o al bien (cosa) involucrado.
INFRAESTRUCTURA PRIVADA: Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para el desarrollo de una actividad o el funcionamiento de una organización cualquiera.
INMUEBLE: Espacio en el que el usuario reside o desarrolla su actividad económica de manera habitual y permanente, ya sea su domicilio o un establecimiento comercial, oficina o punto de operación registrado. Debe encontrarse dentro del ámbito territorial cubierto por la asistencia y deberá ser informado o confirmado por el usuario al momento de activar el servicio.
MONTO MÁXIMO POR EVENTO: Cantidad máxima que pagará el prestador en caso de presentarse un evento.
PERÍODO DE CARENCIA: Es el tiempo durante el cual, no tienen cobertura los hechos y/o amparos especificados en anexo correspondiente. Se define un periodo de carencia de 48 horas posteriores a la adquisición del programa de asistencia
PERÍODO DE VIGENCIA: Período durante el cual el usuario 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 reparación, daño o condición de salud previa (enfermedades congénitas, genéticas, degenerativas, en etapa terminal, embarazo, entre otros) 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 prestador, quien cuenta con la experiencia necesaria para diagnosticar y evaluar el tiempo transcurrido desde lo ocurrido. En caso que se determine que el evento reportado por el usuario es proveniente de una preexistencia, este no será atendido dentro del servicio de asistencia. Los eventos ocurridos deberán ser reportados por el usuario máximo 5 días posterior al suceso.
PROVEEDOR: Persona natural o jurídica habilitada y capacitada para prestar los servicios de asistencia a favor del usuario cuando se presente un evento.
REEMBOLSO: Cantidad de dinero que se le devuelve al usuario cuando se presenta un evento y ha asumido el pago total o parcial de este.
Se acuerda un tiempo máximo de hasta 60 días para solicitar garantía de los servicios de plomería y electricidad. Para todas las demás asistencias, no aplica garantía.
SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en el programa asistencias.
URGENCIA: situación de salud, peligro o desastre que no compromete la vida de las personas o animales involucrados, ni su seguridad física o la de sus bienes, pero requiere una atención oportuna para evitar consecuencias graves.

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