Asistencia Pantalla Protegida



Condiciones Generales

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. INTRODUCCIÓN

GLOBAL ASSIST COLOMBIA S.A.S, en adelante GLOBAL ASSIST o EL PRESTADOR, con su programa **ASISTENCIA PANTALLA PROTEGIDA** 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 PANTALLA PROTEGIDA	**MONTO MÁXIMO**	**EVENTOS**
Asistencia de reemplazo de pantalla o display dañado accidentalmente Repuestos necesarios y mano de obra Cobertura por daño físico	Hasta $300.000 por evento	1 evento por vigencia
Referencia de red de centros técnicos autorizados	Sin límite	Sin límite
Atención telefónica y/o virtual para configuración de software y aplicaciones	Hasta 90 min	12 eventos por vigencia
Asistencia tecnológica telefónica y/o virtual para Creación y configuración de cuentas de correo electrónico, Respaldo de agenda, fotos, videos, contactos, entre otros Asistencia en la recuperación de copias de seguridad	Hasta 90 min	

Asistencia de reemplazo de pantalla o display dañado accidentalmente

Cuando el dispositivo tecnológico del usuario (computador portátil, tableta o teléfono celular), debidamente registrado en el programa, sufra una rotura, fisura o daño total en su pantalla o display debido a un impacto o caída de carácter accidental, el prestador otorgará la cobertura por daño físico bajo las siguientes condiciones:

La asistencia comprenderá el suministro de los repuestos necesarios, pantalla o display homologado o equivalente según disponibilidad del mercado, y la mano de obra especializada para su instalación, a través de los talleres autorizados pertenecientes a la red del prestador. El monto máximo de cobertura es el establecido en el plan.

Para proceder con el servicio el usuario deberá presentar la factura de venta original, la cual debe ser emitida por una empresa legalmente constituida y debidamente autorizada por el fabricante.

Exclusiones

a) Esta asistencia no cubre pantallas que presenten fallas de fábrica, píxeles muertos o problemas de software que no estén directamente relacionados con un impacto físico o accidente visible.
b) Quedan excluidos los dispositivos cuyas pantallas presenten rayones menores, desgastes por uso estético o daños previos a la fecha de inicio de vigencia de la cobertura.
c) La responsabilidad del prestador se limita exclusivamente a la gestión de la reparación. Al tratarse de una obligación de medio, el prestador no será responsable por la pérdida de información o datos del dispositivo durante el proceso de reparación, siendo obligación del usuario realizar las copias de seguridad antes de entregar el equipo al centro técnico.
d) Las fallas técnicas que deban ser cubiertas dentro del periodo de la garantía del fabricante del producto.
e) Los daños derivados de la introducción de objetos, arreglos, reparaciones, repuestos, desarme de la instalación, modificaciones o alteraciones no autorizadas por el fabricante
f) Los daños derivados del desgate propio del celular como consecuencia del uso o funcionamiento normal indicado por el fabricante.
g) Los daños derivados de darle al celular un uso diferente al recomendado por el fabricante.
h) Los daños causados por plaga, insectos, termitas, moho y bacterias.
i) Los daños causada por fallas en el suministro eléctrico o el uso inadecuado de la fuente eléctrica, por esto te recomendamos siempre utilizar el cargador suministrado por el fabricante.
j) Los daños o pérdidas ocasionada por cualquier evento de la naturaleza como terremotos, deslizamientos, inundaciones, incendios, entre otros
k) Los daños ocasionados por guerra, usurpaciones, confiscaciones, apropiaciones o actos de autoridad legalmente constituida.
l) Los daños o pérdidas ocasionados por eventos diferentes a la cobertura de este programa de asistencias, por ejemplo, robo o hurto calificado.

m) Los daños de aplicaciones, como el software de operación o cualquier otro software.
n) La pérdida de datos o los costos de la restauración de programas.
o) Los daños derivados de manipulación de la información generada, enviada, recibida, almacenada, comunicada por medios electrónicos.
p) Culpa grave del cliente o de sus familiares.
q) Los repuestos y artículos no funcionales, bien sea de apariencia o estructurales, incluyendo, pero sin limitarse a envoltura, carcazas, partes decorativas, marco, así como los elementos que se utilizan para guardar el celular, siempre y cuando el daño no influya en el correcto funcionamiento del producto.
r) Los accesorios como: baterías, cargadores, cables externos, auriculares y antenas
s) Los celulares usados comercial o laboralmente, para revenderlos o para alquilarlos.
t) Los daños de productos que hayan sido comercializados por el outlet

Referencia de red de centros técnicos autorizados

Para la atención de cualquier evento relacionado con soporte técnico o reparación de dispositivos, el prestador pondrá a disposición del usuario su red de centros técnicos autorizados y talleres aliados.

La responsabilidad del prestador se limita única y exclusivamente a la gestión informativa y referencia de los datos de contacto y ubicación de dichos establecimientos comerciales. Al tratarse de un servicio de carácter estrictamente consultivo y de orientación, el prestador no asumirá los costos derivados de la revisión, mano de obra, repuestos o reparaciones que el usuario contrate, los cuales deberán ser asumidos en su totalidad por el usuario. Asimismo, el prestador no otorgará garantías ni responderá por la calidad, idoneidad o resultado de los trabajos ejecutados por el centro técnico seleccionado por el usuario.

Atención telefónica y/o virtual para configuración de software y aplicaciones

Cuando el usuario requiera soporte para la instalación, actualización o parametrización de programas informáticos, sistemas operativos o aplicativos de uso académico y profesional en sus dispositivos registrados, el prestador lo conectará con un técnico especializado para brindar asistencia remota a través de canales telefónicos o plataformas virtuales autorizadas.

Esta asistencia comprende exclusivamente la guía paso a paso y la ejecución de procedimientos estándar para asegurar el correcto funcionamiento del software licenciado o de distribución libre.

a) El prestador no realizará la instalación, configuración ni activación de software ilegal, pirata o que infrinja los derechos de autor o licencias comerciales. El suministro de las licencias y claves de activación es responsabilidad exclusiva del usuario.
b) Al ser una asistencia que comprende una obligación de medio y no de resultado, el prestador no se hace responsable por incompatibilidades del sistema, fallas de hardware preexistentes o la pérdida de información durante la sesión de soporte.

Es deber del usuario realizar una copia de seguridad (backup) de sus archivos antes de iniciar la configuración.

c) La atención virtual estará sujeta a la estabilidad de la conexión a internet del usuario, la compatibilidad de las herramientas de acceso remoto y la disponibilidad de la red de proveedores del prestador.

Asistencia tecnológica telefónica y/o virtual para:

- **Creación y configuración de cuentas de correo electrónico**

Por este servicio y a solicitud del usuario el prestador brindará, orientación telefónica y vía e-mail o remota, en configuración de correo electrónico y redes sociales. El prestador sólo asumirá responsabilidad por la gestión de los profesionales por ella asignados en los límites descriptos de la asistencia prestada, no se responsabilizará por los resultados finales, entendiéndose en todo caso, que es una obligación de medio y no de resultado

- **Respaldo de agenda, fotos, videos, contactos, entre otros**

Cuando el usuario requiera asegurar la información almacenada en sus dispositivos informáticos o móviles registrados, el prestador le brindará asistencia telefónica y/o virtual para guiarlo paso a paso en la creación, parametrización y ejecución de copias de seguridad (backup) de sus archivos personales, tales como agendas, galerías de fotos y videos, listas de contactos, documentos y bases de datos.

Esta asistencia comprende exclusivamente la orientación técnica para el uso de herramientas de respaldo locales (discos duros externos, memorias cifradas) o la configuración de plataformas de almacenamiento en la nube (Google Drive, iCloud, OneDrive, Dropbox, entre otras).

El usuario es el único responsable de contar con el espacio de almacenamiento suficiente (ya sea físico o mediante suscripciones de almacenamiento en la nube pagadas por él) para procesar el respaldo. El técnico no suministrará licencias, cuentas corporativas ni espacio en servidores del prestador.

Al tratarse de una asistencia que constituye una obligación de medio y no de resultado, el prestador no será responsable bajo ninguna circunstancia por la pérdida, daño, corrupción de archivos, alteración de datos o fallas en la sincronización que puedan ocurrir durante o después de la ejecución del respaldo. Asimismo, no responderá por el hackeo, suplantación o filtración de información en las cuentas en la nube configuradas.

Asistencia en la recuperación de copias de seguridad

Cuando el usuario requiera restaurar la información previamente respaldada en sus dispositivos registrados debido a un cambio de equipo, formateo o reinstalación del sistema, el prestador le brindará asistencia telefónica y/o virtual para guiarlo paso a paso en el proceso de recuperación de sus copias de seguridad (agendas, fotos, videos, contactos, documentos, entre otros).
Esta asistencia comprende exclusivamente la orientación técnica para la descarga, descompresión y correcta ubicación de los archivos desde medios de almacenamiento locales o plataformas de almacenamiento en la nube preconfiguradas por el usuario.

Es requisito indispensable que el usuario cuente con el archivo de respaldo original en condiciones óptimas, así como con los accesos, contraseñas y códigos de verificación de las cuentas en la nube donde se encuentre alojado. El prestador no realiza labores de hackeo, desencriptación de claves olvidadas ni reconstrucción de archivos corruptos o dañados.

Al tratarse de una asistencia que constituye una obligación de medio y no de resultado, el prestador no será responsable bajo ninguna circunstancia por la pérdida parcial o total de la información, fallas en la compatibilidad del nuevo sistema operativo con el respaldo, ni por la imposibilidad técnica de recuperar los datos si la copia original presenta errores de origen.

Exclusiones Generales:

1) Cuando EL USUARIO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
2) Cuando EL USUARIO no se identifique como tal.
3) Cuando EL USUARIO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
4) Los servicios de asistencia que EL USUARIO haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta, sin previa autorización
5) Cuando el software no esté debidamente licenciado.
6) Soporte a equipos de cómputo de modelos inferiores a Pentium III o equivalentes.
7) Soporte a equipos de cómputo Macintosh cuyo sistema operativo sea Linux o Windows de versiones inferiores a Windows 2000.
8) Soporte a la instalación de programas crackeados o piratas.
9) Recuperación de archivos eliminados por accidente.
10) El soporte a servidores, administración de servidores y proxys.
11) Soporte de hardware a computadoras en período de garantía.
12) No está cubierto la reparación de archivos dañados por virus, software o mal funcionamiento del hardware.
13) Soporte a cuentas y/o equipos corporativos, solo computadores de uso doméstico

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.

Dispositivo: Equipo celular, tableta o computador personal de propiedad del afiliado (o vinculado a su entorno académico) cuyas especificaciones (marca, modelo, IMEI o serial) han sido notificadas para la prestación del soporte técnico.

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.