Tecno Hogar



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 **TECNO HOGAR** 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

	Monto Máximo	Eventos
Traslado básico médico de emergencia terrestre por accidente o enfermedad grave.	Hasta $100.000	1 Evento
Consulta médica especialistas telefónica y/o virtual. Video doctor.	Hasta 90 min	6 Eventos
Consulta médica telefónica y/o virtual. Video doctor.	Hasta 45 min	12 eventos
Orientación pediátrica telefónica.	Hasta 45 min	6 eventos
Orientación nutricional telefónica y/o virtual.	Hasta 45 min	6 eventos
Asistencia psicológica telefónica y/o virtual 24 hora.	Hasta 45 min	12 eventos
Consulta odontológica telefónica y/o virtual las 24 horas	Hasta 45 min	6 eventos
Orientación legal en caso de robo o hurto de documentos.	Hasta 90 min	Sin límite
Coordinación de denuncia de robo o hurto de tarjeta de crédito en todos los sellos.	Sin límite	Sin límite
Coordinación de denuncia de robo o hurto de teléfono celular.	Sin límite	Sin límite
Asistencia Hogar		
Envío y pago de plomero por emergencia	Hasta $150.000	4 Eventos
Envío y pago de vidriero por emergencia	Hasta $150.000	
Envío y pago de electricista por emergencia	Hasta $150.000	
Envío y pago de cerrajería por emergencia	Hasta $150.000	
Servicio de destaponamiento simple por emergencia	Hasta $100.000	2 Eventos
Servicio de todero - armado para estanterías y muebles modulares nuevos	Hasta $150.000 (Máx. 2 horas)	2 eventos
Asesoría telefónica para compra de electrodomésticos.	Sin límite	Sin límite
Asistencia Computador		
Atención virtual/remota	Sin límite	6 eventos
Asistencia telefónica de técnico de computador para: configuración de periféricos, instalación de antivirus, consultas sobre software y hardware	Sin límite	
Acceso remoto para configuración de restricciones parentales	Sin límite	
Reinstalación del sistema operativo	Hasta $100.000	2 eventos
Formateo de disco duro con recuperación de información	Hasta $100.000	
Precios preferenciales en software y hardware	Conexión	Sin límite

* **Asistencia tecnológica**		
Orientación telefónica para configuración de Smart TV	Hasta 90 min	6 eventos
Diagnóstico de red, para resolver problemas de conectividad entre dispositivos	Hasta 90 min	
* **Pantalla Protegida**		
Asistencia de reemplazo de pantalla o display dañado accidentalmente. **(Carencia de 30 días)**	Hasta $150.000	1 evento
* **Asistencia Celular**		
Atención telefónica y/o virtual para configuración de software y aplicaciones	Hasta 90 min	6 eventos
Asistencia tecnológica telefónica y/o virtual para: Creación y configuración de cuentas de correo electrónico, Respaldo de agenda, fotos, videos, contactos, Asistencia en la recuperación de copias de seguridad	Hasta 90 min	
Asesoría y referencias de centros técnicos por garantía del fabricante	Sin límite	Sin límite
Referencia y coordinación de servicio técnico autorizado por marca	Sin límite	Sin límite
Coordinación de denuncia de robo o hurto de teléfono celular.	Sin límite	Sin límite

2.1 ASISTENCIA MÉDICA

Los servicios establecidos en este punto se prestarán en las principales ciudades o donde se cuente con la infraestructura adecuada para prestarlo. Antes de solicitar un servicio el usuario deberá validar con el prestador si cuenta con red médica en su zona de residencia.

La prestación del servicio se sujeta a la disponibilidad de la red de proveedores, en las ciudades de menor tamaño o donde no se cuente con la infraestructura adecuada para poder brindar un buen servicio, el usuario deberá trasladarse a la ciudad o municipio próximo más cercano para poder recibir el servicio requerido. Los costos de traslados serán asumidos por el usuario

Para casos de excepción podrá aplicarse el servicio por medio de reembolso, previa autorización por parte del prestador.
La responsabilidad del prestador se limita únicamente a la gestión realizada por su proveedor dentro de los límites descritos, la cual únicamente comprende una obligación de medio y no de resultado.

Traslado básico médico de emergencia terrestre por accidente o enfermedad grave.

Cuando el usuario requiera atención prioritaria de urgencia a consecuencia de un accidente o enfermedad grave y necesite ser trasladado a un consultorio o clínica, el prestador coordinará el envío del taxi, vehículo particular, unidad médica básica o especializada o el reembolso del mismo con previa autorización de el prestador. Bajo ninguna circunstancia se cubrirá el traslado sin el previo consentimiento y autorización de el prestador.

El transporte autorizado es el que sea posible conseguir a la menor brevedad, en todo caso el prestador lo contactará con un médico general quien realizará un diagnóstico inicial y basado en las sugerencias del profesional procederá con la coordinación y asignación del transporte.

Consulta médica telefónica y/o virtual. Video doctor.

Cuando el usuario requiera una orientación médica telefónica, el prestador lo pondrá en contacto con un médico general para que le brinde orientación. Este solo podrá recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos de venta libre. Este servicio es ofrecido únicamente como orientación para el usuario y en ningún caso comprometerá la responsabilidad del prestador con su estado de salud. Si el usuario solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

Consulta médica especialistas telefónica y/o virtual. Video doctor.

Cuando el usuario requiera una consulta telefónica y/o virtual con un médico especialista, el prestador coordinará y pagará el servicio. Podrá solicitar atención con alguno de los siguientes especialistas:

a) Psicólogo: Cuando el usuario requiera una referencia o consulta en temas relacionados con el área de psicología, el prestador los pondrá en contacto vía telefónica con un profesional de psicología para la consulta. No se podrá diagnosticar, referir, o recetar medicamentos o tratamientos médicos por teléfono.
Este servicio es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad de el prestador con la salud del usuario , por el diagnóstico realizado por el proveedor.

b) Dermatólogo: Cuando el usuario requiera una referencia o consulta en temas relacionados con:
- Casos de acné
- Calvicie
- Cuidados básicos para las manchas
- Hidratación de piel
- Lectura de exámenes
- Recomendaciones del cuidado de la piel

Este servicio es ofrecido únicamente como orientación para el usuario y en ningún caso comprometerá la responsabilidad del prestador con su estado de salud.

Si el usuario solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

1) La solicitud puedes realizarla al call center, en cualquier horario o día, 24 horas al día, los 7 días a la semana.
2) El horario de atención del profesional es, entre las 08:00 y las 17:00 horas, los días hábiles.

El tiempo máximo de respuesta para la atención de los especialistas es de 2 días hábiles

Para los especialistas: MEDICINA INTERNA, GINECOLOGÍA, OFTALMÓLOGO, UROLOGÍA, ORTOPEDIA, OTORRINOLARINGÓLOGO, PEDIATRIA, PSIQUIATRIA, Se podrá prestar el servicio de manera virtual o telefónico siempre que el motivo de la solicitud sea:

- Lecturas de Exámenes: Interpretación de resultados de pruebas diagnósticas realizadas previamente, que no requieran una evaluación física directa.
- Consultas Básicas: Asesoramiento general que no impliquen un examen físico, procedimientos o evaluaciones que necesiten de la presencia del paciente.

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 48 horas hábiles.

Orientación pediátrica telefónica.

Cuando el usuario requiera una orientación médica con un especialista en pediatría, el prestador lo pondrá en contacto con el profesional para que le brinde orientación. Este solo podrá recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos de venta libre. Este servicio es ofrecido únicamente como orientación y en ningún caso comprometerá la responsabilidad del prestador con su estado de salud.

Si el usuario solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

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 48 horas hábiles.

Orientación nutricional telefónica y/o virtual.

Cuando el usuario requiera orientación en temas relacionadas como: Buenos hábitos alimenticios, consultas del cuadro nutricional de los alimentos (calorías, macronutrientes, etc.) y referenciación en estilo de vida saludable, el prestador pondrá en contacto con un proveedor especializados en el área para la orientación telefónica y/o virtual.

Este servicio es ofrecido únicamente como orientación para el usuario y en ningún caso comprometerá la responsabilidad del prestador con su estado de salud.

Si el usuario solicita la orientación virtual, estará sujeto a la disponibilidad y medio de atención indicado por el proveedor.

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 48 horas hábiles.

Consulta odontológica telefónica y/o virtual las 24 horas.

Cuando el usuario requiera una orientación odontológica telefónica, el prestador lo pondrá en contacto con un odontólogo o médico general para que le brinde orientación vía telefónica. Este solo podrá recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos de venta libre. Este servicio es ofrecido únicamente como orientación para el usuario y en ningún caso comprometerá la responsabilidad del prestador con su estado de salud.

Asistencia psicológica telefónica y/o virtual 24 hora.

Cuando el usuario requiera una referencia o consulta en temas relacionados con el área de psicología, el prestador los pondrá en contacto vía telefónica con un profesional de psicología para la consulta. No se podrá diagnosticar, referir, o recetar medicamentos o tratamientos médicos por teléfono.

Este servicio es ofrecido únicamente para aconsejar y en ningún momento comprometerá la responsabilidad de el prestador con la salud del usuario, por el diagnóstico realizado por el proveedor.

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 48 horas hábiles.

Exclusiones para los servicios de asistencia médica:

a) Cirugía plástica o cosmética u odontológica.
b) Intento de suicidio o lesiones provocadas intencionalmente, estando o no en uso de las facultades mentales.
c) Enfermedades congénitas o lesiones, defectos físicos y enfermedades originadas o adquiridas antes de la contratación del seguro. Esta exclusión aplica así declares que padeces la enfermedad antes de contratar el seguro.
d) Lumbalgias, espasmos musculares y hernias de cualquier clase.
e) Enfermedades psiquiátricas, psicológicas, trastornos del sueño, alcoholismo o drogadicción.

2.2 ASISTENCIA LEGAL

En todos los servicios a continuación descritos, la obligación del prestador es exclusivamente de medio y no de resultado. El alcance del servicio se limita a la orientación, asesoría conceptual y coordinación informativa. El prestador no asumirá la representación judicial o extrajudicial del usuario ante audiencias de tránsito, centros de conciliación, fiscalías o juzgados, ni será responsable por las decisiones, fallos, sanciones o multas emitidas por las autoridades competentes, ni por el éxito o fracaso de las reclamaciones iniciadas por el usuario.

Orientación legal en caso de robo o hurto de documentos.

Ante un delito de hurto donde el usuario sea despojado de sus documentos personales, el prestador le asignará un abogado para proporcionarle asistencia legal telefónica enfocada en la radicación formal de la denuncia penal ante la fiscalía general de la Nación o las autoridades judiciales correspondientes.

Se orientará al usuario sobre la tipificación del hecho y los pasos legales inmediatos para invalidar los documentos hurtados frente a terceros.

Coordinación de denuncia de robo o hurto de tarjeta de crédito en todos los sellos.

En caso de pérdida, hurto o robo de las tarjetas de crédito o débito del usuario (de cualquier franquicia o sello emisor: Visa, Mastercard, American Express, Diners, entre otras), el prestador coordinará la asistencia telefónica para guiar al usuario en el proceso de reporte ante las respectivas entidades bancarias para su inmediato bloqueo preventivo. Asimismo, se le brindará la asesoría para estructurar formalmente el denuncio por hurto o fraude electrónico ante las autoridades competentes y los pasos para iniciar la reclamación ante el área de seguridad del banco.

Coordinación de denuncia de robo o hurto de teléfono celular.

Cuando el usuario sea víctima de hurto o robo de su dispositivo de telefonía móvil celular, el prestador gestionará el soporte y la orientación legal telefónica para:

- Guiar al usuario en la radicación de la denuncia formal ante las autoridades judiciales para dejar constancia del hecho delictivo.
- Orientar en el proceso de reporte ante el operador de telefonía móvil correspondiente para realizar el bloqueo definitivo de la línea (tarjeta SIM) y del equipo mediante el código IMEI, con el fin de evitar su uso ilícito o la comercialización del dispositivo en el mercado ilegal.

2.3 ASISTENCIA HOGAR

Estos servicios cubren la atención en la dirección del inmueble registrado por el usuario.

Los tiempos de prestación del servicio pueden varias dependiendo del diagnostico del profesional asignado por el prestador y disponibilidad de los repuestos y/o piezas, en todo caso se le notificará al usuario con anterioridad.

Envío y pago de plomero por emergencia

Cuando en el inmueble del usuario se presente rotura o fuga en las instalaciones hidrosanitarias fijas a causa de una avería súbita e imprevista, el prestador enviará un proveedor especializado para restablecer el servicio o reparar la avería, siempre que el estado de las redes lo permitan. El monto de la cobertura incluye el costo de los materiales, traslado del proveedor y mano de obra.

Se incluirán los siguientes servicios:

- Reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable y/o de aguas sanitarias cuando se impida el suministro o evacuación de agua.
- Reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: acoples, sifones, codos, uniones, yees, tees, adaptadores, tapones, bujes y/o abrazaderas.

Horarios de atención y prestación del servicio:
Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: 24 horas del día, los 365 días del año.
Tiempo de prestación del servicio: Casos de emergencia hasta 6 horas, Casos no urgentes hasta 3 días hábiles.

Exclusiones del servicio de plomería: Quedan excluidas de la presente cobertura todas la averías que no son súbitas e imprevistas o preexistentes, reformas, cajas de inspección, trampas de grasas, 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 de la vivienda; 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.

Envío y pago de vidriero por emergencia

Cuando por un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios de las ventanas externas que hagan parte de la fachada exterior del inmueble del usuario, el prestador enviará un proveedor técnico para realizar el reemplazo de la pieza dañada. El monto de la cobertura incluye el costo de los materiales, traslado del proveedor y mano de obra.

Horarios de atención y prestación del servicio:
Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: 24 horas del día, los 365 días del año.
Tiempo de prestación del servicio: Hasta 24 horas

El servicio se prestará de lunes a viernes entre las 08:00 y las 19:00 horas.

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 en caso de una rotura, 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. Vidrios con diseños especiales o acabados, vidrios rotos, deteriorados, o con daños preexistentes a la iniciación de la vigencia de la asistencia. No se cubren materiales descontinuados, marcos, ventanas, ni cualquier clase de espejo, domos, vitrales, películas de seguridad, polarizados, logos, emblemas, cintas de seguridad y en general cualquier accesorio diferente al vidrio. Adicional, la reposición de vidrios no es objeto de garantía. Materiales que no estén a la venta en la ciudad de residencia en caso que el vidrio deba ser suministrado desde otra ciudad, el costo será a cargo del usuario.

Envío y pago de electricista por emergencia

Cuando en el inmueble del usuario 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 prestador enviará un proveedor 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 inmueble del usuario. El monto de la cobertura incluye el costo de los materiales, traslado del proveedor y mano de obra.

Horarios de atención y prestación del servicio:
Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: 24 horas del día, los 365 días del año.
Tiempo de prestación del servicio: Casos de emergencia hasta 6 horas, Casos no urgentes hasta 3 días hábiles.

Exclusiones al servicio de electricidad: Quedan excluidas del presente servicio, todas las fallas de energía que no son súbitas e imprevistas reformas, 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, balastros y otros; electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, 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 cerrajería por emergencia

Cuando el usuario esté imposibilitado para acceder a su inmueble 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 prestador enviará un proveedor técnico para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta. En caso que la cerradura quede inutilizada solo se cubrirá el cambio, en todo caso el usuario cubrirá el costo de la cerradura o guarda nueva. El monto de la cobertura incluye el costo de los materiales, traslado del proveedor y mano de obra.

Horarios de atención y prestación del servicio:
Atención telefónica: 24 horas del día, los 365 días del año.
Prestación del servicio: 24 horas del día, los 365 días del año.
Tiempo de prestación del servicio: Hasta 6 horas.

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, rejas.

Servicio de destaponamiento simple por emergencia

Cuando en el inmueble del usuario se presente un taponamiento a causa de objetos extraños, acumulación de residuos o problemas en las tuberías, que imposibilite la evacuación de las aguas y que no involucre cajas de inspección y/o trampas grasas.

El prestador realizará las reparaciones, siempre que el estado de las redes lo permitan. El prestador utilizará diversas herramientas y métodos de destaponamiento siempre que no represente riesgo de ruptura de la estructura. En caso de que el taponamiento se encuentre fuera de los límites de la sonda manual no se podrá prestar el servicio.

Este servicio no incluye garantía. Cualquier taponamiento recurrente será tomado como una nueva solicitud de servicio.

Exclusiones referentes al Destaponamiento:
No se prestará la Asistencia cuando el taponamiento se trate de temas derivados de:
a) Falta de trampas de grasa en cajas de inspección o pozos sépticos.
b) Falta de mantenimiento.

c) En áreas comunes
d) Cuando se necesite una sonda eléctrica.

Servicio de todero - armado para estanterías y muebles modulares nuevos

Cuando el usuario lo solicite, el prestador le enviará un proveedor técnico para realizar el armado de muebles nuevos, siempre que la instalación existente lo permita y no se requieran trabajos en altura.

El servicio incluye el traslado de un (1) técnico y mano de obra por tiempo máximo de tres (3) horas basado en los procedimientos descritos en el manual de usuario y/o kit de instalación incluido de fábrica. El usuario debe enviar fotografía y factura del mueble a instalar. En caso de exceder el monto de cobertura o requerir un técnico extra el usuario deberá asumir el excedente.

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.

Exclusiones del servicio de armado para muebles nuevos en el hogar: Quedan excluidas del presente servicio cualquier tipo de desinstalación y otras instalaciones que no se encuentren dentro del alcance de asistencias

Asesoría telefónica para compra de electrodomésticos

A solicitud, el prestador brindará al usuario recomendaciones objetivas basadas en especificaciones técnicas, compatibilidad, eficiencia energética y requerimientos de uso para la adquisición de nuevos equipos electrodomésticos.

Al ser un servicio netamente consultivo, el prestador no garantiza la disponibilidad de stock, precios del mercado, ni se hace responsable por la decisión final de compra del usuario o las fallas de fábrica que presente el bien adquirido.

2.4 ASISTENCIA COMPUTADOR

Atención virtual/remota:

- **Asistencia telefónica y/o remota de técnico al computador**

Cuando el usuario requiera soporte para el correcto funcionamiento de su equipo de cómputo registrado, el prestador lo conectará con un técnico especializado para brindarle asistencia paso a paso por canales telefónicos o mediante herramientas de acceso remoto autorizadas.

- Configuración de periféricos: Guía para la correcta instalación, vinculación y parametrización de dispositivos externos tales como impresoras, escáneres, cámaras web, teclados, mouse, unidades de almacenamiento externo y tabletas digitalizadoras.
- Instalación de antivirus y protección contra malware/spyware: Orientación para la descarga, instalación y configuración de programas de seguridad informática (antivirus, herramientas de remoción de spyware o adware). El usuario deberá suministrar las licencias comerciales correspondientes o aceptar el uso de herramientas de distribución libre.
- Consultas sobre software o hardware: Servicio consultivo para resolver dudas sobre el rendimiento de componentes físicos del equipo o la optimización básica de sistemas operativos y programas ofimáticos.

Acceso remoto para configuración de restricciones parentales

Cuando el usuario requiera proteger el entorno digital de su núcleo familiar, el prestador lo conectará con un técnico especializado para guiarlo o ejecutar de manera remota la configuración de filtros de seguridad y control parental.

Esta asistencia comprende la parametrización de restricciones de acceso a sitios web no deseados, la definición de límites de tiempo de pantalla, el bloqueo de aplicaciones por categorías de edad y la activación de perfiles seguros en sistemas operativos (Windows, macOS), navegadores y plataformas de entretenimiento. El usuario deberá supervisar la sesión remota en tiempo real y será el único custodio de las contraseñas de administrador creadas.

Reinstalación del sistema operativo

En caso de fallas críticas en el rendimiento que impidan el uso correcto del equipo de cómputo del usuario, el prestador brindará asistencia virtual o remota para la reinstalación del sistema operativo nativo del dispositivo (versiones licenciadas u Open Source de Windows o macOS).

El servicio se limita a la guía en el formateo del entorno lógico y la carga limpia del sistema. Es requisito indispensable que el usuario cuente con la licencia digital original o el serial de activación de su sistema de fábrica, ya que el prestador no suministra software de base ni claves de activación de ningún tipo.

Formateo de disco duro con recuperación de información

Cuando el equipo del usuario requiera una restauración total desde cero debido a infecciones masivas por virus o inestabilidad lógica del sistema, el técnico guiará el proceso de borrado completo y reestructuración del disco duro. Este servicio incluye un proceso previo de recuperación de información lógica básica, consistente en la extracción y resguardo de las carpetas de usuario estándar (documentos, imágenes, descargas) hacia una unidad externa provista por el usuario, antes de proceder con el formateo.

Al tratarse de una obligación de medio, el prestador no garantiza la recuperación de archivos que hayan sido sobrescritos, dañados por sectores físicos defectuosos del disco, o afectados por ataques de cifrado informático (ransomware).

El prestador queda exento de toda responsabilidad por pérdida de datos no respaldados adecuadamente por el usuario.

Precios preferenciales en software y hardware

El prestador pondrá a disposición del usuario los convenios comerciales vigentes con fabricantes, distribuidores autorizados y tiendas de tecnología aliadas para la adquisición de equipos de cómputo, dispositivos móviles, periféricos o licencias de software (ofimática, antivirus, etc.) con descuentos o tarifas preferenciales.

El alcance del prestador se limita exclusivamente a la gestión de la alianza comercial y la divulgación de los beneficios. La relación de compraventa, la facturación, los tiempos de entrega y la garantía legal del producto adquirido serán responsabilidad única y directa de la tienda o proveedor aliado que realice la venta.

Orientación telefónica para configuración de Smart-TV y otros dispositivos

El prestador brindará asesoría y guía técnica telefónica para la correcta inicialización y conectividad de televisores inteligentes (Smart-TV), sistemas de audio, consolas de videojuegos y dispositivos de asistencia para el hogar vinculados a la red del usuario.

El soporte abarca la explicación sobre la navegación en los menús de configuración, actualización de firmware nativo y el enlace de aplicaciones de streaming licenciadas.

Diagnóstico de red para problemas de conectividad

En caso de fallas de comunicación, lentitud o intermitencia en el entorno digital del usuario, el técnico realizará un diagnóstico remoto de la red de área local (LAN/Wi-Fi). El alcance de este servicio se limita a identificar conflictos de direcciones IP, problemas de autenticación entre dispositivos o pérdida de señal inalámbrica, proporcionando las recomendaciones de solución básicas.

El prestador no intervendrá físicamente la red ni modificará la infraestructura del proveedor de servicios de internet (ISP).

2.5 PANTALLA PROTEGIDA

Asistencia de reemplazo de pantalla o display dañado accidentalmente. (Carencia de 30 días)

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

2.6 ASISTENCIA CELULAR

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.

Asesoría y referencias de centros técnicos por garantía del fabricante

Cuando el dispositivo del usuario presente fallas físicas cubiertas por la garantía legal o comercial directa de la marca de fábrica (Apple, Samsung, HP, Lenovo, etc.), el prestador le brindará asesoría sobre el debido proceso de reclamación y le referenciará la ubicación y datos de contacto de los centros de servicio técnico oficiales y autorizados por el fabricante a nivel nacional.

La labor se limita a la gestión informativa; el prestador no gestionará las citas, no asumirá costos de reparación ni intervendrá ante el fabricante en el trámite de la garantía.

Referencia y coordinación de servicio técnico autorizado por marca

Cuando el dispositivo móvil o equipo tecnológico registrado por el afiliado presente fallas de funcionamiento físico (hardware) o daños que requieran una intervención técnica presencial, el prestador brindará una solución de acompañamiento y canalización oportuna con la red oficial de soporte.

Esta asistencia comprende:

a) Localización y suministro de los datos de contacto, horarios y direcciones de los laboratorios y centros de servicio técnico que cuenten con la certificación y autorización directa de la marca fabricante del dispositivo (Apple, Samsung, Xiaomi, Lenovo, HP, entre otros).
b) Gestión administrativa ante el centro técnico autorizado para agendar el ingreso del equipo del afiliado, agilizando el proceso de asignación de turnos para diagnóstico.

Condiciones:

a) Al tratarse de un servicio de gestión e intermediación informativa, el prestador no asumirá los costos asociados al diagnóstico, mano de obra, repuestos, componentes dañados ni reparaciones físicas que requiera el dispositivo. Dichos valores deberán ser cancelados en su totalidad por el afiliado directamente al centro técnico.
b) Si el equipo se encuentra dentro del periodo de garantía legal del fabricante, el técnico del prestador orientará al afiliado para que la coordinación se realice bajo

las directrices de la marca, evitando la pérdida de los derechos de garantía institucional.

c) El prestador no otorga garantías, no responde por la idoneidad del personal técnico de la marca, ni por los resultados, demoras en las entregas, pérdida de información o calidad de las reparaciones ejecutadas por los laboratorios autorizados. La relación técnica y de servicio se establecerá directamente entre el afiliado y el centro de soporte de la marca elegida.

Coordinación de denuncia de robo o hurto de teléfono celular.

Cuando el usuario sea víctima de hurto o robo de su dispositivo de telefonía móvil celular, el prestador gestionará el soporte y la orientación legal telefónica para:

- Guiar al usuario en la radicación de la denuncia formal ante las autoridades judiciales para dejar constancia del hecho delictivo.
- Orientar en el proceso de reporte ante el operador de telefonía móvil correspondiente para realizar el bloqueo definitivo de la línea (tarjeta SIM) y del equipo mediante el código IMEI, con el fin de evitar su uso ilícito o la comercialización del dispositivo en el mercado ilegal.

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.
VEHÍCULO: Para efectos de este programa de asistencia, se considera vehículo a cualquier automóvil o motocicleta registrado bajo la titularidad del usuario o autorizado para su uso. No aplica para vehículos de uso comercial, de transporte público, ni aquellos que operen en plataformas de movilidad o servicio de mensajería.
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.