

asistencia
.....
RESPALDO
DIGITAL
.....

Descripción de
coberturas



Un servicio prestado por **IGS** | Integral Group Solution

para clientes **BGR**
BANCO GENERAL RUMIÑAHUI

1 | GLOSARIO DE TÉRMINOS

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

- **BENEFICIARIOS(AS):** Persona natural y física que tiene derecho al servicio del PROGRAMA DE ASISTENCIA contratado.
- **IGS ECUADOR:** IGS quien es la Empresa que prestará todos los servicios de asistencia y centro de atención telefónica descritos en el presente anexo.
- **CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA:** Espacio físico equipado con infraestructura humana y tecnológica propiedad de IGS que brinda las facilidades necesarias para que el AFILIADO se pueda contactar para obtener los diversos servicios contemplados en este documento
- **COORDINACIÓN:** Actividad administrativa provista por IGS ECUADOR, que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de concentrar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencia.
- **SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente documento.
- **PRESTADOR (RED DE PRESTADORES):** Es la persona natural o jurídica y demás equipo asistencial, subcontratado por IGS ECUADOR, apropiado para prestar servicios de asistencia al AFILIADO para el programa “ASISTENCIA RESPALDO DIGITAL” de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en el presente documento.
FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual, los servicios de asistencia que ofrece IGS ECUADOR estarán a disposición de sus AFILIADOS. Esto 48 horas después de que contraten el servicio.
PERIODO DE VIGENCIA: Período durante el cual el AFILIADO tiene derecho a percibir los beneficios de asistencia, comprende la fecha desde el inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan de asistencia.
PAÍS DE RESIDENCIA: Para fines de este documento, la República del Ecuador.
- **REFERENCIA:** Información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por IGS ECUADOR telefónicamente al AFILIADO a su solicitud.
EVENTO: Cada suceso que devenga en la necesidad de la prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de IGS, se presente ante un AFILIADO para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitados.

2 | SERVICIOS Y TERRITORIALIDAD

SERVICIOS

Los servicios detallados a continuación se prestarán a beneficio del AFILIADO de

acuerdo a lo establecido en el presente documento. Si los servicios excedieran el límite del monto máximo o del número máximo de eventos por el período anual, entonces IGS ECUADOR., deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al AFILIADO e indicar el costo a fin de que este lo autorice y lo pague de sus propios recursos en forma inmediata y directamente al PRESTADOR del servicio.

TERRITORIALIDAD

Los servicios que a continuación se describen se prestarán única y exclusivamente en las ciudades principales dentro del territorio Ecuatoriano con las limitaciones que en este documento se establecen siempre y cuando exista la infraestructura pública o privada para la prestación del servicio.



3 | ASISTENCIA RESPALDO DIGITAL

CUADRO DE COBERTURAS

La cobertura y monto máximo de eventos de los servicios ofrecidos en este producto y descritos a continuación se detalla en el siguiente cuadro. Los servicios serán prestados de acuerdo con lo descrito a continuación:

ASISTENCIA DIGITAL REMOTA

SERVICIO REMOTO O TELEFÓNICO	COBERURA	CARENCIA
Instalación y configuración de software y hardware.	Sin límite	4 eventos al año
Configuración de cuentas de correo y redes sociales.		4 eventos al año
Configuración conexión impresora.		4 eventos al año
Reinstalación de sistemas operativos.		4 eventos al año
Formateo de disco duro.		4 eventos al año
Revisión y configuración red WIFI.		4 eventos al año
Identificación de ancho de banda de conexión a internet.		4 eventos al año
Configuración de expansores red WIFI.		4 eventos al año
Análisis y recomendación de plan de internet a la medida.		
Orientación tecnológica 24/7.		Sin límite
Tutorial limpieza del PC y desinfección de equipos electrónicos.		

COORDINACIÓN	COBERURA	CARENCIA
Envío a domicilio de hardware.	Sin límite	Sin límite
Conexión con técnicos a domicilio.		
Conexión con centros de servicio técnico.		

SERVICIO REMOTO O TELEFÓNICO

En caso de que el BENEFICIARIO tenga una consulta y/o algún problema con su equipo computador, laptop, IGS gestionará y coordinará comunicación vía telefónica o remota

con un profesional en sistemas para que atienda la inquietud del afiliado y se procure la solución del inconveniente, en cuanto a:

- Software y hardware
- Conexión impresoras
- Sistemas operativos
- Formateo disco duro
- Revisión y configuración red wifi
- Ancho de banda, conexión a internet
- Expansores
- Recomendaciones de plan de internet
- Mantenimiento
- Limpieza y desinfección de PC
- Resolución de problemas en general

Se exime de cualquier responsabilidad, tanto al técnico de soporte como a IGS, del manejo, uso no autorizado o pérdida de la información a la que se tenga como consecuencia derivada de la consulta técnica. Para la realización de este servicio, es necesario que el afiliado cuente con red de internet o datos móviles para el ingreso a la consulta técnica.

ENVIÓ A DOMICILIO DE HARDWARE

Por solicitud del AFILIADO, cuando requiera el envío de componentes físicos para su computador (HARDWARE), IGS coordinara con el personal de la RED de proveedores el envío de los mismos hacia el lugar indicado, este servicio se brindará siempre y cuando en la localidad que se requiera del mismo, exista la infraestructura privada que lo permita y estos componentes sean para el AFILIADO. La compra y pago de los componentes físicos hardware correrán por parte del AFILIADO. Se utilizará el medio de transporte determine IGS para tal efecto.

CONEXIÓN CON TÉCNICOS A DOMICILIO

En caso de que AFILIADO lo requiera, IGS a través de su línea de asistencias referirá a técnicos a domicilio para que puedan ser contratados directamente por el AFILIADO para que le presten los servicios requeridos.

CONEXIÓN CON CENTROS DE SERVICIO TÉCNICO

En caso de que AFILIADO lo requiera, IGS a través de su línea de asistencias referirá a centros de servicio técnico para que puedan ser contratados directamente por el AFILIADO para que le presten los servicios requeridos.

4 | EXCLUSIONES GENERALES

Quedan excluidos de los servicios establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

1. Cuando el AFILIADO no sea identificado como tal del programa, o no se encuentre registrado en la base de datos.
2. Servicios para terceras personas, el servicio solo cubre al AFILIADO.
3. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los servicios.
4. La mala fe del AFILIADO, comprobada por el personal de IGS.
5. Los servicios que el AFILIADO haya contratado de forma directa sin la coordinación y gestión de IGS ECUADOR.
6. Cuando el AFILIADO se niegue a colaborar con el personal designado por IGS ECUADOR para la prestación de la coordinación de los servicios detallados en el presente documento.
7. Cuando el AFILIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el requerimiento.
8. Cuando el AFILIADO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
9. Por caso fortuito o fuerza mayor que impida la prestación del servicio.

IGS ECUADOR no prestará los servicios de coordinación y gestión de los servicios descritos en el presente documento, cuando en el lugar donde sean solicitados dichos servicios, no exista la infraestructura pública o privada o las condiciones del lugar o de seguridad no permitan llevar a cabo la realización de dicho servicio, con la obligación para IGS ECUADOR de poner en conocimiento al AFILIADO tales circunstancias.

5 | OBLIGACIONES DEL AFILIADO

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

1. Identificarse como AFILIADO ante los empleados y/o dependientes de IGS ECUADOR o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de coordinar y gestiona la prestación de los servicios contemplados en el presente documento.
2. Abstenerse de realizar gastos o arreglos de forma directa, en relación con uno de los servicios descritos en el presente documento sin haber sido autorizados por IGS ECUADOR.
3. Ser suscriptor activo de los servicios y permanecer al día en los pagos asociados a tal servicio.

6 | RESPONSABILIDAD

1. Responsabilidad: Los proveedores, técnicos y demás prestadores son profesionales independientes debidamente autorizados y no empleados de IGS ECUADOR.
2. IGS ECUADOR, no será responsable de los retrasos o incumplimientos de sus obligaciones o prestaciones del servicio siempre que dicho retraso o incumplimiento sea imputable a un tercero independiente a IGS.

7 | PROCESO DE SOLICITUD DEL SERVICIO

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

1. En caso de que un AFILIADO requiera del servicio, este tendrá derecho a partir de las 48 horas de haber contratado el plan (en las coberturas que no tienen periodo de carencia) y se comunicará con IGS ECUADOR al número telefónico asignado, para atender las solicitudes de los servicios.
2. El AFILIADO procederá a suministrarle al empleado y/o dependiente de IGS que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como AFILIADO del plan de asistencia activo, y todos los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como un número telefónico en el cual localizarlo, descripción del problema y el tipo de servicio o ayuda que requiera. Adicionalmente el AFILIADO deberá suministrar los datos y documentos que le sean solicitados.
3. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, IGS ECUADOR coordinará y gestionará para el AFILIADO los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso de que no se cumplan adecuadamente con los requisitos indicados en el presente documento, IGS ECUADOR no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios.

8 | EXCEDENTES

Cualquier costo que supere los montos establecidos en este condicionado, deberá ser pagado por parte del AFILIADO con sus propios recursos antes de la prestación del servicio.

9 | CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

ACEPTACIÓN DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

La contratación del presente servicio es dada a partir de que el cliente manifieste la aceptación de las presentes condiciones por cualquier medio físico o electrónico que le sea enviado. El requisito para acceder al presente servicio es ser cliente de BGR. Para acceder al mismo se debe cumplir con el requisito previo y aceptar los presentes Términos y Condiciones del Servicio. Al aceptar la contratación del servicio se aceptan los términos y condiciones del mismo, por lo que se está aceptando inequívocamente la prestación del servicio. El cliente podrá acceder a los servicios y hacer uso de los mismos después de las siguientes cuarenta y ocho (48) horas contadas a partir de su aceptación; siempre y cuando, no exista periodo de carencia en la cobertura solicitada, caso en el cual el periodo de carencia prevalecerá.

VALOR DEL SERVICIO Y CANCELACIÓN

El servicio tiene un costo mensual para el cliente de USD\$ 2,49 sin IVA que es igual a USD\$ 2,79 incluido IVA. Al aceptar los presentes términos y condiciones, el cliente expresa e inequívocamente reconoce y acepta los cargos previamente descritos por la prestación del servicio, los cuales serán debitados de la cuenta o tarjeta de crédito que mantiene con BGR. La cobertura del servicio será brindada siempre que este se encuentre al día con los pagos de este y no lo haya cancelado. El presente servicio podrá darse por terminado en caso de que el cliente lo cancele, no haya pagado por el servicio o en caso de que la prestación de este ya no sea viable para IGS. El servicio puede ser cancelado en cualquier momento llamando al número telefónico 0222 14817. La cancelación podrá ser hecha libremente a discreción del cliente, llamando al número telefónico previo. En caso de cancelar el servicio el cliente será cobrado por los valores del servicio hasta el mes en que realizó la cancelación, incluyendo este último.

PRESTADOR DEL SERVICIO

El servicio descrito en el presente documento es un servicio prestado por IGS ECUADOR, quien a su vez se encarga de la coordinación y subcontratación de personal para cumplir con las coberturas del presente servicio. Al ser este un servicio no financiero se declara que el presente documento y las Condiciones Generales del Servicio, han sido elaborados acorde a las resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

LEY APLICABLE

La Ley aplicable para la prestación del presente servicio es la de la República del Ecuador y los tribunales competentes para arreglar cualquier disputa son los competentes de acuerdo con las leyes que regulan la materia.