



CONDICIONES GENERALES

ASISTENCIA TECNOLÓGICA



ASISTENCIA TECNOLÓGICA NOVAVENTA

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

CONTENIDO

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS:	2
2. ASISTENCIA TECNOLÓGICA:	4
3. DEFINICIÓN DE COBERTURAS:	4
3.1 ASISTENCIAS CIBERSEGURIDAD:	4
4. CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS:	8
5. OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS):	8
6. REEMBOLSOS:	9
7. INDEPENDENCIA:	9
8. EXCLUSIONES GENERALES:	9

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

Definiciones

Afiliado: La persona física que contrata el servicio a su titularidad.

Grupo Familiar: Personas en primer grado de consanguinidad (padres, suegros, hijos y yerno/nuera, conyugue).

IGS: Integral Group Solution S.A.S

Coordinación: Actividad administrativa provista por IGS que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencias.

Fecha de inicio vigencia: Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS estarán a disposición de los afiliados, que comienzan 24 horas después del momento de afiliación al programa.

Periodo de vigencia: Periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la cancelación por cualquier motivo del plan contratado.

Gestión: Es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.

País de residencia: Para fines de estas condiciones generales, el territorio de Colombia.

Proveedor: Empresa o persona física especializada en los rubros detallados en el presente, que en representación de IGS asista al afiliado en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.

Referencia: Información actualizada y fehaciente concerniente a los servicios, que es provista por IGS telefónicamente al afiliado a su solicitud.

Servicios: los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente anexo.

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 de IGS se presente ante un afiliado para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitado.

Situación de asistencia: Cuando el afiliado se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente anexo, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.

Residencia permanente: el domicilio habitual del afiliado que para los efectos del presente anexo debe ser en Colombia dentro del ámbito de territorialidad definido.

Ámbito territorial: El derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional.

Accidente: Todo acontecimiento que provoque daños materiales y/o corporales a un afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).

Enfermedad: Alteración leve o grave del funcionamiento normal de un organismo o de una de las partes de este, ya sea por una causa interna o externa.

Costo preferencial: Servicio a cargo del afiliado con las tarifas negociadas por volumen por parte de IGS con el proveedor.

2. ASISTENCIA TECNOLÓGICA:

COBERTURAS	COBERTURA	VIGENCIA SEMESTRAL
ASISTENCIA CIBERSEGURIDAD	MONTO MÁXIMO	MÁXIMO DE EVENTOS
Asistencia tecnológica las 24 horas del día	Sin Límite	Sin Límite
Limpieza de PC	\$ 80.000	2 Eventos
Instalación del software		
Limpieza disco duro		
Instalación de antivirus - antispymware - antimalware	\$ 120.000	2 Eventos
Instalaciones de app, antivirus, control parental, google drive o icloud, backups.		
Asistencia remota al pc. (Sistema operativo Microsoft o Mac)	Sin Límite	2 Eventos
Clase virtual en manejo de Office	Sin Límite	1 Evento
Clase virtual en manejo de páginas web y redes sociales.	Sin Límite	2 Eventos

3. DEFINICIÓN DE COBERTURAS:

3.1 ASISTENCIAS CIBERSEGURIDAD

Atención tecnológica las 24 horas del día:

Cuando el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS coordinará un soporte Tecnológico telefónico en llamada 24/7 en los siguientes casos:

- Limpieza de virus y software malicioso y espía
- Ayuda para el manejo de control parental
- Actualización y configuración de hardware y periféricos (tarjetas de video, tarjetas de red, monitores, discos, impresoras, cámaras, escanners, webcams, etc.)
- Acceso a internet, configuración de modem y routers, configuración wifi
- Mantenimiento preventivo: eliminación de archivos temporales, limpieza de cookies
- Puesta a punto y optimización de sistemas operativos o programas
- Instalación y configuración de drivers, codecs.
- Configuración de cuentas: asesoría telefónica en alta y configuración de correos electrónicos, redes sociales tales como facebook, twitter y linkedin.

Esta cobertura se prestará sin límite de eventos y sin monto límite de cobertura.

Los servicios de limpieza de PC, instalación del software y limpieza disco duro, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo con su necesidad.

Limpieza de PC:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pone a su disposición un técnico especializado a domicilio o por medio de nuestra red de proveedores a nivel nacional para brindar el servicio de limpieza básica del pc de acuerdo con su solicitud. Este servicio debe ser coordinado 24 horas de antelación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm.

El afiliado o una persona mayor de edad autorizada deberá estar presente durante la prestación del servicio. Para la cancelación del servicio el afiliado o miembro del grupo familiar debe comunicarse a la línea IGS mínimo con 6 horas de antelación. El servicio solo se prestará en la ciudad de residencia permanente del afiliado o miembro del grupo familiar. Este servicio solo incluye la mano de obra del técnico, los gastos de transporte del equipo serán asumidos por el afiliado o miembro del grupo familiar.

Instalación del software:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pone a su disposición un técnico especializado a domicilio o por medio de nuestra red de proveedores a nivel nacional para brindar el servicio de instalación del software en su PC de acuerdo con su solicitud, para la instalación del software el afiliado o miembro del grupo familiar debe contar con las respectivas licencias. El servicio debe ser solicitado mínimo con 24 horas de antelación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El afiliado o una persona mayor de edad autorizada deberá estar presente durante la prestación del servicio. El servicio solo se prestará en la ciudad de residencia permanente del afiliado o miembro del grupo familiar. Para la cancelación del servicio el afiliado o miembro del grupo familiar debe comunicarse a la línea IGS mínimo con 6 horas de antelación. Este servicio solo incluye la mano de obra del técnico, los gastos de transporte del equipo serán asumidos por el afiliado o miembro del grupo familiar.

Limpieza disco duro:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pone a su disposición un técnico especializado a domicilio o en la red de proveedores a nivel nacional para brindar el servicio de limpieza del disco duro del pc por virus de acuerdo con su solicitud. El servicio debe ser solicitado mínimo con 24 horas de antelación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El afiliado o una persona mayor de edad autorizada deberá estar presente durante la prestación del servicio. El servicio solo se prestará en la ciudad de residencia permanente del afiliado o miembro del grupo familiar. Para la cancelación del servicio el afiliado o miembro del grupo familiar debe

comunicarse a la línea IGS mínimo con 6 horas de antelación. Este servicio solo incluye la mano de obra del técnico, los gastos de transporte del equipo serán asumidos por el afiliado o miembro del grupo familiar.

Estas coberturas estarán limitadas a un número de dos (2) eventos por semestre y se prestarán con un monto límite de cobertura de ochenta mil pesos (\$80.000)

Los servicios de instalación Antivirus - Antispyware – Antimalware e instalaciones de app, control parental, Google Drive o iCloud, backups, se prestarán en bolsa es decir que la cantidad de eventos relacionada podrá ser utilizada en una misma cobertura o en las diferentes coberturas relacionadas de acuerdo con su necesidad.

Instalación Antivirus - Antispyware – Antimalware:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pone a su disposición un técnico especializado a domicilio o por medio de nuestra red de proveedores a nivel nacional para brindar el servicio de instalación de Antivirus - Antispyware o Antimalware en su PC de acuerdo con su solicitud, para la instalación de uno de estos softwares de protección el afiliado debe contar con las respectivas licencias. El servicio debe ser solicitado mínimo con 24 horas de antelación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El afiliado o una persona mayor de edad autorizada deberá estar presente durante la prestación del servicio.

El servicio solo se prestará en la ciudad de residencia permanente del afiliado o miembro del grupo familiar. Para la cancelación del servicio el afiliado o miembro del grupo familiar debe comunicarse a la línea IGS mínimo con 6 horas de antelación. Este servicio solo incluye la mano de obra del técnico, los gastos de transporte del equipo serán asumidos por el afiliado o miembro del grupo familiar.

Instalaciones de App, Control Parental, Google Drive o claudico, bauprés:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pone a su disposición un profesional especializado en servicios de seguridad informática a domicilio quien le orientará y realizará la instalación de App, control parental, Google Drive o iCloud, Backups y en las medidas de prevención de riesgos informáticos según su solicitud. Para la prestación de este servicio se utilizarán las herramientas incluidas en el sistema operativo que maneja el afiliado o miembro del grupo familiar, en caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar solicite orientación para la instalación de otro tipo de programa este debe suministrar la licencia correspondiente y se brindará asesoría para enseñar al usuario a utilizar la herramienta instalada. El servicio debe ser solicitado mínimo con 24 horas de antelación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El afiliado o una persona mayor de edad autorizada deberá estar presente durante la prestación del servicio. El servicio solo se prestará en la ciudad y residencia permanente del afiliado o miembro del grupo familiar. Para la cancelación del servicio el afiliado o miembro del grupo familiar debe comunicarse a la línea IGS mínimo con 6 horas de antelación.

Este servicio solo incluye la mano de obra del técnico.

Estas coberturas estarán limitadas a un número de dos (2) eventos por semestre y se prestarán con un monto límite de cobertura de ciento veinte mil pesos (\$120.000)

Asistencia remota al PC (sistema operativo Microsoft o Mac):

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS pondrá a su disposición un técnico especializado en sistemas operativos Microsoft o Mac, quien le brindará soporte virtual vía WhatsApp sobre asistencia remota en configuración de dispositivos externos como teclados, diademas, parlantes y cámara. El servicio debe ser solicitado mínimo con 12 horas de antelación y se prestará en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 pm. El afiliado o una persona mayor de edad autorizada deberá estar presente durante la prestación del servicio, para la cancelación del servicio el afiliado o miembro del grupo familiar debe comunicarse a la línea IGS mínimo con 6 horas de antelación.

Esta cobertura estará limitada a un número de dos (2) eventos por semestre y se prestará sin monto límite de cobertura.

Clase virtual en manejo de office:

IGS pone a disposición del afiliado o miembro del grupo familiar, un tutor experto en el manejo de oficio, para brindar una clase virtual, en el manejo básico de Office licenciado **(Power Point, Excel y Word)**, brindará una clase para el afiliado o miembro del grupo familiar donde se explique el manejo y funciones básicas de Office. Esta asistencia se brindará por una **(1) hora educativa por evento**. El servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a sábado.

Para la cancelación del servicio el afiliado o miembro del grupo familiar debe comunicarse a la línea IGS mínimo con 6 horas de antelación.

Exclusiones:

- Soporte a cuestionamiento tales como: formación online o telefónica sobre productos soportados, tales como: peticiones del tipo "cómo se hace una macro para...").
- Programas de Office con versión inferior a 2008.

Esta cobertura estará limitada a un número de un (1) evento por semestre y se prestará sin monto límite de cobertura.

Clase virtual en manejo de páginas web y redes sociales:

En caso de que el afiliado o miembro del grupo familiar lo requiera, IGS coordinará un tutor especialista en manejo de páginas web y redes sociales, quien, de manera virtual, brindará una clase virtual en la cual se informará y orientará sobre manejo y funciones básicas de

páginas web y redes sociales con el fin de garantizar que el afiliado o miembro del grupo familiar cuente con el conocimiento para darle un manejo adecuado a las mismas. Esta asistencia se brindará por **una (1) hora educativa por evento**. Este servicio deberá ser solicitado con 24 horas de anticipación y se prestará en horario hábil de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a sábado. Para la cancelación del servicio el afiliado o miembro del grupo familiar debe comunicarse a la línea IGS mínimo con 6 horas de antelación.

Esta cobertura estará limitada a un número de dos (2) eventos por semestre y se prestará sin monto límite de cobertura.

4. CÓMO ACCEDEN LOS CLIENTES A LOS SERVICIOS:

En caso de que el afiliado requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:

- A. El afiliado que requiera del servicio, se comunicara las 24 horas del día los 365 días del año, **a nivel nacional a la línea 018000915440 y desde Bogotá al teléfono fijo (601) 5804586.**
- B. El afiliado procederá a suministrarle al funcionario del proveedor que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- C. Bajo ningún motivo IGS realizará suma de eventos o montos de cobertura para la prestación de una misma cobertura por una sola emergencia o necesidad del afiliado.
- D. El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de estos.
- E. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios con la red de prestadores del proveedor, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- F. En caso de que el afiliado no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, ni el proveedor ni IGS asumirán responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

5. OBLIGACIONES DEL AFILIADO (GARANTÍAS):

El afiliado estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados a:

- A. Obtener la autorización expresa del proveedor del servicio, a través de la central operativa en Colombia, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- B. El afiliado deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- C. Identificarse como afiliado ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que

esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

6. REEMBOLSOS:

IGS reembolsará al afiliado el valor que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos amparados en el presente anexo y hasta por los límites allí indicados, siempre y cuando el afiliado cumpla con las obligaciones y procedimiento indicados a continuación:

1. Haber solicitado antes de contratar un servicio cubierto por el presente anexo, una autorización de IGS la cual deberá pedirse telefónicamente, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia.
2. Una vez recibida la solicitud previa, se le dará al afiliado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización: en ningún caso IGS realizará reembolso sin que el afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes y estas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.
3. Para hacer efectivo el reembolso el afiliado cuenta con 30 días calendario desde el momento de tener la aprobación de IGS para radicar los documentos. El proceso de reembolsos y documentos necesarios para radicar la solicitud, le serán indicados al afiliado en el momento de tener la aprobación por parte de IGS dependiendo del servicio sobre el cual va a radicar el reembolso, todos los documentos deben presentarse sin enmendaduras.

7. INDEPENDENCIA:

La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero derivada de la cobertura descrita en el presente anexo, no implica ninguna clase de aceptación de responsabilidad por parte de IGS, respecto de la cobertura, a la que accede el presente anexo de asistencia.

8. EXCLUSIONES GENERALES:

Además de las exclusiones indicadas en algunas de las coberturas, la compañía no cubrirá los siguientes casos:

- Los servicios que el titular haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización dada por la compañía.
- Los servicios adicionales que el titular haya contratado directamente con el técnico especialista y/o profesionales bajo su cuenta y riesgo.
- Daños causados por mala fe del titular.
- Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.

- Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de cuerpos de seguridad. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- Eventos catastróficos de la naturaleza tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Si se presenta una reclamación fraudulenta o engañosa; o apoyada en pruebas falsas