

Asistencia  
RESPALDO  
CELULAR



**IGS** | Integral Group Solution

## 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 CELULAR PROTEGIDO" 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 obtener 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, TERRITORIALIDAD Y CAUSA:

### 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. COBERTURAS:

### Cuadro de Coberturas:

ASISTENCIA RESPALDO CELULAR	COBERTURA	CARENCIA
Robo del equipo celular	Bono de \$400, 1 evento al año	30 días
Coordinación y cambio de pantalla del celular, por rotura del mismo	Hasta \$350, 1 evento al año	
Retiro del equipo celular del lugar donde se encuentra el cliente para revisión y diagnóstico.	Sin límite	-
Coordinación y reparación del equipo por infiltración accidental de líquidos.	Hasta \$350, 1 evento al año	30 días
Reemplazo de piezas defectuosas	Hasta \$175, 1 evento al año	
Asistencia telefónica para el traspaso de información entre equipos.	Sin límite	-
Asistencia telefónica para la configuración inicial del celular.	Sin límite	
Orientación técnica telefónica, web o chat.	Sin límite	
Asesoría para seleccionar el tipo de celular según necesidad	Sin límite	

## Robo del equipo celular

En caso de robo del celular y bajo petición del AFILIADO, IGS entregará posterior a la verificación del hecho un bono de hasta USD\$ 400. Esto siempre y cuando se haya reportado el evento al personal de IGS en un tiempo máximo de 48 horas luego de ocurrido el hecho. Como prueba del hecho ocurrido, el AFILIADO deberá presentar la correspondiente denuncia en fiscalía por el hecho, además de dar la marca, modelo IMEI y MAC del equipo. El bono del equipo será fijado de acuerdo al precio de mercado del equipo robado. Adicionalmente, el AFILIADO deberá presentar el reporte de robo ante la entidad de telecomunicaciones correspondiente. Esta cobertura tiene un periodo de carencia de 30 días contados a partir de la suscripción al programa.

## Coordinación y cambio de pantalla del celular, por rotura del mismo

A solicitud del AFILIADO, y a consecuencia de una rotura accidental del glass o cristal de la pantalla de su celular, IGS prestará el servicio de asistencia y coordinación incluyendo el costo del cambio de glass o cristal con un técnico especializado. Se exime de cualquier responsabilidad, tanto al técnico de soporte como a IGS, de la pérdida de la información a la que se tenga acceso derivado del servicio. Esta cobertura tiene un periodo de 30 días contados a partir de la suscripción del afiliado al programa. El límite en la cobertura es el detallado en la tabla de coberturas precedente.

## Retiro del equipo celular del lugar donde se encuentra el cliente para diagnóstico y arreglo.

A consecuencia de una avería súbita e imprevista del equipo celular que ocasione la inutilización

del equipo, a petición del AFILIADO, IGS coordinará el envío de un personal de mensajería a donde se encuentre el AFILIADO para que traslade el equipo celular hacia un técnico especializado. Este servicio se prestará en horario hábil. Se utilizará el medio de transporte que determine IGS para tal efecto.

## Coordinación y reparación del equipo por infiltración accidental de líquidos

A solicitud del AFILIADO, y a consecuencia de una infiltración accidental de líquidos en el equipo celular, IGS lo asistirá con la gestión, coordinación y mano de obra de la reparación de su equipo celular con un técnico especializado, siempre y cuando el estado del celular lo permita. Se exime también tanto al técnico de soporte como a IGS, de la pérdida de la información a la que se tenga acceso derivado de la visita técnica. Esta cobertura tiene un periodo de 30 días contados a partir de la suscripción del afiliado al programa. El límite en la cobertura es el detallado en la tabla de coberturas precedente.

## Reemplazo de piezas defectuosas

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista a causa del deterioro de las piezas del celular que ocasione la inutilización del equipo, A solicitud del AFILIADO, IGS lo asistirá con el reemplazo de estas piezas básicas como: pin de carga-micrófono - teclas volumen – parlante. El servicio será brindado siempre y cuando el estado del celular lo permita y se encuentren las piezas para ser cambiadas. Se exime al técnico de soporte como a IGS se exime de la pérdida de la información a la que se tenga acceso derivado de la visita técnica. Esta cobertura tiene un periodo de 30 días contados a partir de la suscripción del AFILIADO al programa. El límite de esta cobertura es el fijado en la tabla de coberturas del presente documento.

## Asistencia telefónica para el traspaso de información entre equipos.

En caso que el AFILIADO tenga una consulta en relación al traspaso de información desde su celular personal, IGS gestionará y coordinará comunicación vía telefónica con un técnico para que atienda la inquietud del AFILIADO y se procure la solución del inconveniente.

## Asistencia telefónica para la configuración inicial del celular.

En caso que el **AFILIADO** tenga una consulta en relación a la configuración inicial de su celular personal, **IGS** gestionará y coordinará comunicación vía telefónica con un técnico para que atienda la inquietud del **AFILIADO** y se procure la solución del inconveniente.

### Orientación Técnica telefónica, web o chat.

En caso de que el **AFILIADO** tenga una consulta y/o algún problema con su celular personal, **IGS** gestionará y coordinará comunicación vía telefónica, web o chat con un técnico especializado para que atienda la inquietud del **AFILIADO** y se procure la solución del inconveniente.

### Asesoría para seleccionar el tipo de celular según necesidad.

En caso de que el **AFILIADO** tenga una consulta respecto a un nuevo celular que desea adquirir, se prestará el servicio orientándole según sus necesidades y los equipos disponibles en el mercado. Dentro de este servicio se le indicará al **AFILIADO** el lugar más cercano donde pueda adquirir el equipo.

## 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 0963161202, 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\$ 6,24 sin IVA que es igual a USD\$ 6,99 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 Banco del Pacífico. La cobertura del servicio será brindada siempre que este se encuentre al día con los pagos del mismo 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 que la prestación del mismo ya no sea viable para IGS. El servicio puede ser cancelado en cualquier momento llamando al número telefónico 0963161202. 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 a las leyes que regulan la materia.