

Condiciones Generales para la prestación de los Servicios Asistencia Tecnológica

INTRODUCCION: Los servicios asistenciales comprendidos en Asistencia Tecnológica Telefónica, en adelante los “SERVICIOS”, se registrarán por las presentes condiciones generales, las cuales establecen el alcance de las prestaciones, modalidades y limitaciones de los SERVICIOS. Los SERVICIOS serán prestados por CARDINAL ASSISTANCE las 24 horas del día, los 365 días del año. Las presentes condiciones generales y demás información vinculada a los SERVICIOS, se encuentra disponible en la página Web: www.asistenciaccda.com. Para solicitar los SERVICIOS, los BENEFICIARIOS deberán comunicarse telefónicamente al número **0810 999 2800** habilitado exclusivamente para el programa. En caso de que no logran acceder a la mencionada línea, pueden comunicarse también al número alternativo **011-3754-2640**. **ALCANCES** Los SERVICIOS entrarán en vigor transcurridas 48 horas desde su alta efectiva. **VIGENCIA.** Los SERVICIOS tendrán una vigencia mensual y se prorrogarán automáticamente por períodos iguales hasta 12 (doce) meses. **RADIO DE COBERTURA:** Los SERVICIOS serán prestados por CARDINAL ASSISTANCE en el territorio de la República Argentina. Los SERVICIOS detallados en estas Condiciones Generales se brindarán única y exclusivamente a través de la Red de Prestadores de CARDINAL ASSISTANCE, debidamente habilitados para brindar las prestaciones asistenciales. El servicio contratado directamente por el BENEFICIARIO no dará derecho a reintegro o reclamo alguno. **SOLICITUD DE ASISTENCIA:** Los SERVICIOS deberán ser solicitadas al número 0810 999 2800 o su línea alternativa 011-3754-2640 que estará exclusivamente habilitado para el programa, y estará operativo y en funcionamiento las 24 horas del día durante los 365 días del año. El beneficiario deberá indicar los siguientes datos: Nombre y apellido, Número de teléfono, Documento de identidad. **PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.** Queda entendido que CARDINAL ASSISTANCE podrá prestar los servicios en forma directa, o a través de terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad. El contenido del presente Anexo ha sido confeccionado por CARDINAL ASSISTANCE, quien resulta la única y exclusiva responsable por la prestación de los Servicios aquí enumerados. **DETALLE DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA:** El BENEFICIARIO podrá solicitar asesoramiento telefónico respecto de los rubros detallados, sin tope de eventos. El BENEFICIARIO podrá realizar consultas acerca de hasta tres (3) dispositivos de su propiedad. La consulta tendrá un límite máximo de 30 (treinta) minutos. **Computadoras Personales Notebook y PC de escritorio:** Ajustes y configuraciones sugeridas para mejorar el rendimiento del equipo: Dicha actividad puede complementarse con la instalación de algún software específico, gratuito. Se excluye intervenciones que impliquen la apertura del equipo. Se ofrecerán opciones de almacenamiento en dispositivos externos para liberar memoria. Los dispositivos de almacenamiento deberán ser provistos por el BENEFICIARIO en todos los casos. **Instalación y configuración de accesorios o periféricos:** Soporte/instalación de hardware externo, periféricos y accesorios tales como: Sistemas de Audio, Parlantes, Auriculares y Micrófonos, Fotográficas y de Video, Impresoras, Scanners y Multifunción, Teclados, Mouse y calibración de video. **Conectividad:** Router WIFI, con dispositivos Móviles, con otras computadoras dentro de la misma red. **Almacenamiento:** Pendrives, Discos externos, Compartidos en la red Hogareña. Se excluyen los periféricos cuando ellos o sus conexiones no sean compatibles con el equipo principal. Los accesorios (cables, fichas, adaptadores, etc.) necesarios para la instalación deberán ser provistos por el BENEFICIARIO. **Configuración de cuentas de Usuario:** Cuentas de correo, redes sociales (Facebook; Twitter; LinkedIn; Youtube). Se excluye desbloqueo y/o liberación de claves de acceso. De todos modos, se brindará asesoramiento para que el beneficiario realice dicha liberación de acuerdo con los procesos establecidos por la plataforma. **Dispositivos Móviles Celulares, Smartphones y Tablet:** Configuración de Store, Instalación y desinstalación de Apps: La prestación se extiende a aquellas aplicaciones que se encuentren en la tienda autorizada por el sistema operativo o la plataforma oficial de la marca del dispositivo. Los sistemas operativos cubiertos son Android e IOS. **Sincronización de Datos e Información:** Actividades de configuración de cuentas y habilitaciones en el dispositivo para sincronizar información de cuentas de correo, redes sociales u otras aplicaciones de acceso libre y curso legal permitidas por la plataforma del dispositivo. Asimismo, se consideran configuraciones para activar el intercambio de información y reproducción de contenidos multimedia (imágenes; videos y música). **Sincronización de Contactos y calendario con cuentas de correo.** Configuraciones Avanzadas: Configuraciones necesarias para que un dispositivo móvil con conexión a Internet actúe como pasarela para ofrecer acceso a la red a otros dispositivos (tethering). Configurar un celular/Smartphone como Modem. (Equipos aptos para tal fin). Compartir contenidos multimedia. Configuración protocolos y herramientas para Bluetooth / NFC / DNLA o similares (Equipos aptos para tal fin). Configuración de rastreo de equipos. **Instalación y Configuración de Cuentas del Usuario:** Cuentas de correo, redes sociales u otras aplicaciones de acceso libre y curso legal permitidas por la plataforma del dispositivo. Se excluye desbloqueo y/o liberación de claves de acceso. De todos modos, se brindará asesoramiento para que el BENEFICIARIO realice dicha liberación de acuerdo con los procesos establecidos por la plataforma. **Actualización del Sistema Operativo:** La actualización se realizará hasta la última versión que se encuentre disponible para dicho dispositivo o sistema operativo. **Asistencia en el Uso:** Orientación, guía o soporte en el uso o utilización de Software y Hardware del dispositivo. Dicha orientación abarca las siguientes categorías: Ofimática (planilla de cálculo, procesador de texto, presentación de multimedia,

entre otros). Sistema Operativo. Aplicaciones estándares del Sistema operativo. No así aplicaciones específicas del Carrier (Ej: Claro Música; Portal Claro ideas). Redes sociales (Facebook; Twitter; LinkedIn). Herramientas de Mensajería (WhatsApp; SMS). Reproductores multimedia (Imágenes; Videos y Música). Correo electrónico. Parámetros de seguridad, claves de equipo y antivirus. Asistencia en el primer uso y uso general. Mejoramiento de Performance y liberación de Memoria: Ajustes y configuraciones sugeridas para mejorar el rendimiento del equipo. Dicha actividad puede complementarse con la instalación de algún software específico para tal fin. Mejoramiento de uso de Batería: Ajustes y configuraciones sugeridas para mejorar el rendimiento de la batería. Dicha actividad puede complementarse con la instalación de algún software específico para tal fin. Asesoramiento en la compra: De acuerdo con las necesidades del Beneficiario y la ponderación de atributos que este considere, se realizará un análisis conjunto con posterior sugerencia en la compra de dispositivos móviles (Tablets, Celulares, Smartphones). Incluye el análisis y comparativa entre modelos y equipos. Resguardo de información: Solo a la plataforma correspondiente proporcionada dentro del sistema operativo del dispositivo. **Entretenimiento Hogar: Smart TV , TV LCD/LED, Equipos de Audio y Video Conexión y Configuración de Smart / LED TV:** Incluye soporte en las conexiones, configuraciones y calibraciones de audio y video del dispositivo. Orientación sobre las características y funciones del equipo. Configurar conexión a internet siempre y cuando sea una característica soportada por el TV de manera nativa. Conectividad con otros equipos a través de la red hogareña. Conectividad con sistemas de Audio y/o parlantes externos. Realización de actualizaciones de Software de base (Firmware), siempre y cuando se encuentren las versiones libres y autorizadas por el fabricante del TV. Configuración de APPS y Multimedia: Configuración de aplicaciones estándares del Smart (Redes sociales, Skype/Videollamadas y Youtube) Reproducción de contenido multimedia a través de los protocolos soportados por el TV. **Gaming. Consola de Juegos Conexión de consolas:** Asesoramiento para la conexión y la utilización del equipo (Store/Compras Online). Los accesorios (cables, fichas, adaptadores, joystick, etc.) necesarios para la instalación deberán ser provistos por el BENEFICIARIO. Instalación de accesorios de consolas: La prestación se realizará solamente sobre accesorios originales y/o compatibles. Se excluyen accesorios no compatibles. EXCLUSIONES: Reparaciones de daños o desperfectos en los productos adquiridos por el BENEFICIARIO. Averías referentes a la conectividad ADSL o de telefonía básica. Redes LAN, servidores y Hub/switch, y cualquier otro dispositivo de red. Cursos sobre programas e informática en general. Recupero de la información y respaldo. Reparaciones sobre equipos con daños físicos impidan su correcta reparación. Instalación de software o programas prohibidos por la ley. Asistencia remota telefónica cuando el Beneficiario no cuenta con acceso a internet o disponibilidad telefónica. Cualquier acción o servicio que no se encuentre específicamente contemplada en estos términos y condiciones. CARDINAL ASSISTANCE no efectuará la prestación de los servicios cuando ello no sea posible por la ocurrencia de aquellos hechos que puedan ser considerados caso fortuito o fuerza mayor (como ser, cataclismos, desastres climatológicos, catástrofes epidémicas, revoluciones, guerras, huelgas generales, de lock out, apagones generalizados, atentados terroristas, situaciones de desorden público). **Asesoramiento Telefónico de Pequeños Electrodomésticos y Electrodomésticos hogareños:** Instalación, configuración, uso, cuidado y reparación. Ajustes y configuraciones sugeridas para mejorar el rendimiento del equipo, orientación sobre las características y funciones del equipo. ¿Cómo gestiono la garantía de mi producto? Orientación en precios de referencia para reparaciones fuera de garantía, Orientación para conocer las Guías de uso y manuales. El presente servicio se prestará SIN LÍMITE DE EVENTOS Y HASTA 3 (TRES) DISPOSITIVOS que sean propiedad del BENEFICIARIO. Se incluyen equipos de Línea Blanca (relacionados con la cocina, la limpieza, la ventilación y la refrigeración) Por ejemplo: Hornos, heladeras y freezers, Campanas extractoras, Microondas, Aires acondicionados, Equipos de calefacción, Ventiladores, Lavadoras, Secadoras, Lavaplatos, etc. y PAE (Pequeños Aparatos Electrodomésticos) de cocina, cuidado personal y hogar por ejemplo: Freidoras, Cafeteras, Exprimidores, Tostadoras, Planchas, Balanzas, Máquinas de afeitar, Secadores de pelo, Aspiradoras, Cepillos de dientes eléctricos, etc. **Servicio técnico de PC a domicilio:** CARDINAL ASSISTANCE garantiza la puesta a disposición del BENEFICIARIO de los servicios de asistencia de técnicos especialistas en mantenimiento de computadoras para los siguientes servicios y con un máximo de dos servicios por visita: limpieza del PC (virus, spyware), cambio de partes o piezas básicas (disco duro, tarjeta de red, placa de sonido, memoria, lectora/grabadora de CD/DVD (sin garantía extendida), configuración e instalación de periféricos (webcam, scanner, impresoras), formateo de disco duro (sin recupero de la información), reinstalación de sistemas operativos e instalación de software estándar (las licencias y software corren por cuenta y responsabilidad del BENEFICIARIO) mantenimiento preventivo de la PC, eliminación de archivos temporales, limpieza de cookies, escaneo de disco duro y/o desfragmentación. El servicio se prestará, HASTA \$8.000 (OCHO MIL PESOS) POR EVENTO Y HASTA 3 (TRES) EVENTOS AL AÑO para dispositivos que sean propiedad del BENEFICIARIO. Exclusiones a los servicios de asistencia a la pc: Cualquier reparación contratada directamente por el BENEFICIARIO. Reparaciones de daños o desperfectos en el hardware de la PC del BENEFICIARIO y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios. Averías referentes a la conectividad ADSL, WIFI o de telefonía básica. Cursos sobre programas e informática en general. Recupero de la información y respaldo. Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública. Daños por terremoto, erupción

volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural. Daños físicos al equipo que impidan su correcta reparación.

Orientación legal telefónica en caso de robo: En caso de robo, el BENEFICIARIO éste podrá solicitar asesoramiento legal telefónico a fin de que un profesional lo oriente respecto a las denuncias y trámites a realizar ante compañías de seguros, autoridades policiales y/o judiciales. Se encuentran excluidos del servicio el patrocinio letrado y representación profesional en tramitaciones administrativas y/o actuaciones judiciales de cualquier naturaleza, siendo el servicio exclusivamente de orientación telefónica. En caso de que el BENEFICIARIO contrate los servicios del letrado, los honorarios profesionales serán a su exclusivo cargo. Asimismo, en este último caso, CARDINAL ASSISTANCE no se responsabiliza por los resultados de la labor del profesional, quien será el único responsable frente al BENEFICIARIO de una eventual mala praxis. El servicio aquí establecido se brindará SIN LÍMITE DE MONTOS Y SIN LIMITE DE EVENTOS EN EL AÑO.

Asistente telefónica para trámites administrativos derivados del robo, denuncias, baja de teléfono celular y tarjetas de crédito: En caso de siniestro, el BENEFICIARIO podrá comunicarse con CARDINAL ASSISTANCE para contar con asesoramiento telefónico sobre la gestión y coordinación de trámites administrativos a realizar en caso de robo, así como cualquier coordinación que sea requerida por el BENEFICIARIO (traslados, mensajes, entregas, etc.) o referencia de información actualizada sobre organismos gubernamentales, privados, oficiales, etc. El BENEFICIARIO podrá solicitar asistencia para procesar la baja de su teléfono celular, en caso de haber sido sustraído, denunciar el robo de sus tarjetas de crédito y coordinar cualquier tipo de trámite. Todos los costos derivados del servicio de asistencia administrativa serán costeados por el BENEFICIARIO. El presente servicio se prestará: SIN LÍMITE DE MONTO Y HASTA 6 (SEIS) EVENTOS POR AÑO.

Servicio de cerrajería derivado del robo: Cuando a consecuencia de robo en la vía pública se sustraigan las llaves del DOMICILIO DECLARADO del BENEFICIARIO, a solicitud del mismo se enviará con la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para realizar el cambio de combinación de la cerradura existente y la reposición de una copia de llaves. El presente servicio se coordinará con prestadores de la red de CARDINAL ASSISTANCE hasta el siguiente límite: \$ 8.000 (OCHO MIL PESOS) POR EVENTO Y HASTA 2 (DOS) EVENTOS POR AÑO. 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, e igualmente se excluye la apertura, reparación y/o reposición de cerraduras de puertas internas del domicilio, bienes muebles tales como guardarropas, alacenas u otros.

Wallet Assistance: En caso de sufrir el robo de la billetera en la vía pública, el BENEFICIARIO TITULAR deberá comunicarse con CARDINAL ASSISTANCE para acceder a los siguientes servicios: Denuncia de tarjetas de crédito internacionales: CARDINAL ASSISTANCE contactará al BENEFICIARIO TITULAR con cada Centro de Denuncias. Obtener la información necesaria para realizar trámites personales in situ tales como denuncia policial y documentación personal. Reembolso de gastos por gestión de los nuevos plásticos (tarjetas de crédito) y trámites de documentación personal hasta el tope máximo pactado. Para poder acceder a este reintegro, el beneficiario deberá presentar los comprobantes de gasto en original y la correspondiente denuncia policial. El servicio aquí establecido se brindará con un LIMITE DE HASTA \$5.000 (CINCO MIL PESOS) POR EVENTO Y SIN HASTA 1 (UN) EVENTO EN EL AÑO.

Transmisión de mensajes urgentes y conferencias telefónicas: CARDINAL ASSISTANCE a solicitud del BENEFICIARIO se encargará de transmitir mensajes urgentes ante EMERGENCIA a los N° telefónicos que este indique siempre dentro del territorio nacional. El servicio aquí establecido se brindará SIN LÍMITE DE MONTO Y HASTA 6 (SEIS) EVENTOS EL AÑO.

Conexión con números de emergencia: Cuando el BENEFICIARIO TITULAR necesite conexión con números de emergencia como: bomberos, policía (comando radioeléctrico, conmutador central), defensa civil, centro de toxicología, centro nacional de intoxicaciones, emergencias radiológicas, comisarías, servicios de asistencia comunitaria, transportes, servicios públicos (agua, electricidad, gas, prefectura, recolección de residuos, entes reguladores), organismos oficiales, entre otros, CARDINAL ASSISTANCE transferirá la llamada del BENEFICIARIO con los organismos solicitados, en todos los casos CARDINAL ASSISTANCE no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los organismos contactados. El servicio aquí establecido se brindará SIN LÍMITE DE MONTO Y HASTA 6 (SEIS) EVENTOS EL AÑO