

## PC PRIVILEGIOS

### 1. ANTECEDENTES

**GEA ECUADOR S.A.** brindará con el programa **PC PRIVILEGIOS**, a los **AFILIADOS** de dicho programa, los servicios de Asistencia que forman parte integral del presente documento ante cualquier eventualidad las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año. Con tan solo una llamada a **GEA**, esta última procederá inmediatamente a gestionar la provisión al **AFILIADO** de aquellos servicios necesarios para la inmediata atención a cualquier problema, con el alcance y las limitaciones determinadas en este Anexo.

### 2. 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.

- A) **ACCIDENTE:** Cualquier suceso que es provocado por una acción violenta y repentina ocasionada por un agente externo involuntario, dando lugar una lesión corporal.
- B) **AFILIADO:** Es la persona física en calidad de titular de una **TARJETA DE CREDITO** y se encuentra inscrita al programa **PC PRIVILEGIOS**. Dentro de este rubro se entenderán como Beneficiarios del **AFILIADO** a su cónyuge, hijos y/o dependientes menores de 23 años que vivan permanentemente y bajo la dependencia económica del **AFILIADO**, quienes podrán gozar de todos los servicios a los que tiene derecho el **AFILIADO** de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este Anexo. Cuando en el programa de asistencia **PC PRIVILEGIOS**, se haga referencia al **AFILIADO**, este término incluye tanto al **AFILIADO**, como a sus beneficiarios.
- C) **COPAGO:** Es el valor que deberá ser cancelado o asumido por el **AFILIADO**, de acuerdo a los porcentajes de cobertura o de acuerdo al valor previamente establecido, este valor será cancelado directamente al **PRESTADOR** de la **RED DE PRESTADORES de GEA**.
- D) **CUADRO DE BENEFICIOS GENERALES:** Es el resumen donde constan los servicios y beneficios, con los Montos, eventos, Cobertura y coparticipación, del Programa contratado.
- E) **DIAGNÓSTICO TÉCNICO:** Consiste en el análisis que se realiza para establecer la fuente del problema.
- F) **EL BANCO:** Banco de Guayaquil S.A.
- G) **GEA:** Asistencia Especializada del Ecuador GEA ECUADOR S.A.
- H) **HARDWARE:** Consiste en la parte física del computador, para efectos del presente Anexo no mayor de 3 años de antigüedad se entenderá como hardware, el disco duro, tarjetas de memoria, tarjeta de video, tarjeta de sonido, modem, tarjeta madre, fuente de poder, CD ROM, DVD ROM, Mouse, teclado y monitor.
- I) **RED DE PRESTADORES:** Es la persona natural o jurídica y demás equipo asistencial de **GEA**, o subcontratado por **GEA**, apropiado para prestar servicios de asistencia al **AFILIADO** para el programa **PC PRIVILEGIOS**, de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en el presente Anexo..
- J) **RESIDENCIA PERMANENTE:** Corresponde al domicilio habitual permanente en la República de Ecuador, que manifieste tener un **AFILIADO** del presente programa o cualquier otro domicilio que el **AFILIADO** haya notificado con posterioridad a la suscripción del mismo en reemplazo del inicialmente reportado; domicilio que será considerado como el del **AFILIADO** para los efectos de los servicios de asistencia en materia del presente Anexo.
- K) **SISTEMA OPERATIVO:** Es el programa o conjunto de programas que efectúan la gestión de los procesos básicos de un sistema informático, y permite la normal ejecución del resto de las operaciones, estos pueden ser Windows 98, Windows ME, Windows 2000 Professional, Windows XP Home, Windows XP Professional, Windows Vista, Windows 7. (Desde Windows 9x en adelante) y OS Mac.
- L) **SOFTWARE:** Aplicación desarrollada en un lenguaje tecnológico para una tarea específica, serie de pasos y procesos que permiten a un **AFILIADO** realizar una tarea en una computadora.
- M) **TERRITORIO NACIONAL:** Para fines de este convenio y sus anexos, la República del Ecuador.

### 3. FECHA DE INICIO

Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece **GEA** estarán a disposición de los **AFILIADOS**, ésta será a partir de las 48 horas de la suscripción al programa **PC PRIVILEGIOS**.

### 4. TARIFA

La tarifa mensual que el **AFILIADO** pagará a **GEA** por los servicios detallados en el presente Anexo es de US\$ 4.48 (Cuatro dólares con cuarenta y ocho centavos de los Estados Unidos de América) incluido **IVA**, misma que correrá para todos los **AFILIADOS** a este programa de asistencia. Este valor será cobrado automáticamente por **EL BANCO** del cupo que el **AFILIADO** mantenga en la **TARJETA DE CREDITO** que **EL BANCO** administra.

### 5. SEGMENTO DE CLIENTES

El programa **PC PRIVILEGIOS** está diseñado para el segmento de **TARJETAS DE CREDITO PRIVILEGIO** emitidas por **EL BANCO**.

### 6. TERRITORIALIDAD

Todos los servicios que se detallan en el presente documento, se prestarán a nivel nacional en las ciudades capitales o principales de cada provincia, siempre y cuando exista **RED DE PRESTADORES** en la ciudad de **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO**. Se excluye la provincia de Galápagos. En los casos en que **GEA** no tenga disponibilidad de proveedores en la ciudad de **RESIDENCIA PERMANENTE** del **AFILIADO** en el momento de solicitud del servicio, éstos serán programados dependiendo del tiempo que tome llegar a la ciudad más cercana al lugar donde se solicite la emergencia, es decir, que para estos servicios no aplican los estándares de tiempos que **GEA** mantiene para cada servicio; o bien, el **AFILIADO** podrá después de autorización previa por parte de **GEA**, contratar los servicios respectivos, siempre y cuando presente la factura de los servicios correspondiente de dicha reparación y se encuentren dentro de cobertura. Se aclara que en el caso de zonas consideradas por **GEA** de alto riesgo o de difícil acceso, los servicios se prestarán desde las 07H00 hasta las 18H00.

### 7. SERVICIOS.

Los servicios detallados a continuación se prestarán a beneficio del **AFILIADO**, de acuerdo a lo establecido en el presente documento. Si los servicios excedieren el límite del monto máximo o del número máximo de eventos por cada período de doce (12) meses, entonces **GEA** deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al **AFILIADO** e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y lo pague de sus propios recursos en forma inmediata y directa al **PRESTADOR** y éste debe entregar la factura respectiva por el excedente del servicio prestado. El **AFILIADO** en todo momento deberá supervisar la prestación de los servicios.

#### 7.1 PC ASISTENCIA

En caso que el **AFILIADO** lo requiera, **GEA** brindará los servicios de **PC ASISTENCIA**, para brindar asesoría telefónica y un servicio de soporte técnico que garantice un mejor funcionamiento del computador del **AFILIADO**, a través de la **RED DE PRESTADORES** de **GEA**, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente Anexo.

Aplica únicamente hasta dos computadores por plan ya sea de tipo escritorio o laptop; y el computador debe pertenecer única y exclusivamente al **AFILIADO**; y que se encuentre en uso dentro de la residencia.

**GEA** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del **PRESTADOR** o por tiendas contactadas.

#### i) Técnico PC en línea

El AFILIADO podrá solicitar **las 24 horas del día, los 365 días del año**, una asesoría de un técnico en línea sobre consultas relacionadas al área tecnológica que permitan aclarar las inquietudes que pueda presentar, pudiendo incluso solicitar asistencia para el manejo de determinados programas y nuevas configuraciones o instalaciones. Así también, en caso de presentarse una falla en el funcionamiento del computador, mediante preguntas de DIAGNÓSTICO TÉCNICO, GEA intentará solucionar, establecer e identificar el problema que se presenta en el computador del AFILIADO.

En caso de no obtener una solución inmediata, GEA analizará el problema, pudiendo comunicarse posteriormente con el AFILIADO para dar una solución definitiva al problema.

#### **ii) Técnico PC remoto**

Si luego de hacer uso del **servicio técnico Pc en línea** no se ha podido solucionar el inconveniente, previa solicitud del AFILIADO y en caso de que tenga acceso a navegar por Internet, podemos solucionar los problemas del computador de forma remota, mediante la instalación de un software especial y bajo el permiso del AFILIADO, accederemos al control remoto del equipo. El control remoto será temporal mientras se realice la revisión, posteriormente el AFILIADO podrá deshabilitarlo.

En caso de no obtener una solución inmediata, GEA analizará el problema, pudiendo comunicarse posteriormente con el AFILIADO para dar una solución definitiva al problema.

#### **iii) Técnico PC in situ**

En caso que se requiera, GEA procederá a enviar a un técnico a la RESIDENCIA PERMANENTE. Por este servicio el AFILIADO deberá cancelar el valor correspondiente del COPAGO. El horario de las visitas se programarán de lunes a sábado entre las 09h00 y 18h00, cuando el requerimiento del técnico se lo haga fuera de ese horario, se programará la visita para el día siguiente. GEA coordinará y cubrirá la solución del problema del AFILIADO siempre y cuando se encuentre enmarcado dentro de las coberturas de SISTEMA OPERATIVO y HARDWARE.

En caso de brindar el servicio de reparación e instalación, **GEA** garantizará en un plazo máximo de 30 días los servicios brindados, se aclara que esta garantía no incluye futuros daños a consecuencia de ataques de virus o mal uso del equipo.

#### **iv) Otros servicios PC con costo**

Después de diagnosticado el problema o la falla, el técnico procederá a asesorar, cotizar y coordinar la reparación del equipo siempre y cuando ésta no se encuentre dentro de los beneficios de la presente asistencia.

### **BENEFICIOS DEL SERVICIO PC ASISTENCIA**

El AFILIADO contará con los siguientes beneficios:

#### **i) Configuración e instalación**

Este servicio incluye una ayuda guiada en el uso, configuración, instalación y/o reinstalación de hardware y software en el ordenador:

- a. Configuración básica del SISTEMA OPERATIVO Windows, Linux y OS Mac.
- b. Configuración de acceso a Internet.
- c. Configuración de Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint,).
- d. Configuración de gestores de correos (Outlook y Outlook Express, Mail, Thunderbird).

- e. Configuración de navegadores de internet (Internet Explorer, Navigator, Netscape, Mozilla Firefox, Safari).
- f. Configuración de aplicaciones de mensajería instantánea (MSN Messenger, Yahoo Messenger, Skype)
- g. Descarga, instalación y actualización de herramientas gratuitas contra Spywares o Spams para la protección del SISTEMA OPERATIVO y Microsoft Office.
- h. Descarga e Instalación de actualizaciones y herramientas de protección gratuitas para el SISTEMA OPERATIVO y Microsoft Office.
- i. Guía en la instalación y configuración de Periféricos únicamente de la siguiente lista: Impresoras, Scanners, Webcam, Micrófono, Parlantes de audio.

## **ii) Revisión, Análisis y mantenimiento**

Este servicio incluye un análisis y diagnóstico de problemas de hardware y software realizando acciones que permitan mejorar el desempeño del ordenador. Este servicio podrá brindarse en línea o in situ, para realizar alguno de los siguientes procedimientos:

- a. Chequeo de disco duro
- b. Desfragmentación y Escaneo del disco duro.
- c. Comprobación de la memoria virtual
- d. Escaneo en busca de troyanos, programas de espías y virus
- e. Eliminación de archivos temporales y cookies.
- f. Actualización de parches de Microsoft
- g. Programación de actualizaciones automáticos.
- h. Diagnóstico del mal funcionamiento de componentes del hardware y software
- i. Revisión de mensajes de error del Sistema Operativo y aplicaciones
- j. Desinstalación de programas que causen conflicto
- k. Servicio de gestión de garantía, en caso de detectar falla en una parte o pieza, siempre y cuando se encuentre en el periodo de garantía y posea la factura de compra original, y haya sido adquirida dentro del territorio nacional.

## **iii) Asesoría en línea**

- a. Asesoría para la compra de software legal (licencias), compra de periféricos y suministros para asegurar el correcto funcionamiento del computador y sus periféricos.
- b. Procedimientos para un correcto encendido o apagado del computador.
- c. Recomendaciones y cuidados en las instalaciones eléctricas donde se conectará el computador.
- d. Recomendaciones sobre los drivers más actuales para hardware y software del ordenador del cliente.
- e. Asesoría básica de uso de Word, Excel y Power Point.

## **iv) Servicios con costo**

- a. Configuración e instalación de diversos sistemas operativos, con respaldo de información
- b. Formateo y particionado de discos duros
- c. Reemplazo de componentes averiados
- d. Configuración e instalación de diversos equipos, siempre y cuando sean para uso personal, doméstico, comercial, no aplica para la venta o explotación.
- e. Mantenimiento preventivo de componentes internos, demás partes (monitor, teclado, mouse y CPU).
- f. Servicio de recuperación de datos.

## **v) Servicio de capacitación básica de utilitarios**

A solicitud del AFILIADO, GEA brindará el servicio de capacitación básica de utilitarios, como Microsoft Word, Excel y Power Point. Este servicio únicamente en las ciudades principales y se brindará en las instalaciones del centro de capacitación de la RED DE PRESTADORES de GEA. Para hacer uso de estos servicios el AFILIADO

deberá haberse comunicado su necesidad a GEA previamente con al menos 72 horas de anticipación, previo a la prestación del servicio GEA confirmará la hora y día de atención al AFILIADO. GEA no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada por el prestador. Este servicio se prestará de acuerdo a los límites establecidos en el cuadro de beneficios generales y será una sesión con una duración máxima de dos horas. Aplica a una persona por capacitación.

#### vi) Referencia de servicios especializados por conexión

A solicitud del AFILIADO, GEA brindará referencias de empresas a realizar servicios especializados, así como también proporcionará información actualizada sobre tiendas de venta de artículos tecnológicos, tomando en cuenta la dirección donde se encuentre o el área que el AFILIADO solicite que se le refiera. Estos servicios se brindarán a precio preferencial, y serán pagados directamente por el AFILIADO con sus propios recursos, éstos pueden ser:

- a. Compra de repuestos y/o accesorios.
- b. Servicio técnico (talleres) fuera del domicilio del evento.
- c. Compra de paquetes de SOFTWARE de cualquier tipo.
- d. Trato preferencial y tiempo de respuesta de 24 horas en cualquier servicio técnico que se realice en el taller del PRESTADOR o servicio autorizado de las diferentes marcas, calificado por GEA
- e. Precios preferenciales en la compra de cualquier equipo de cómputo (HARDWARE) o periférico.
- f. Cursos de Computación

#### EXCLUSIONES DEL SERVICIO ASISTENCIA PC

- a. Daños causados por negligencia del AFILIADO, problemas eléctricos, daños físicos provocados de manera casual o intencional en cualquiera de las partes o en su conjunto tanto del computador como de los periféricos. Esto se dará a precios preferenciales.
- b. Los servicios emergentes de asistencia del PC para locales comerciales, oficinas, etc., así como otras viviendas que sean propiedad del AFILIADO.
- c. Asesoría, referencia o reparación de redes locales o para el uso como servidores de cualquier tipo y componentes de HARDWARE y SOFTWARE relacionados.
- d. Soporte en aplicaciones o programas especializados, de diseño en todas sus líneas, programas contables, financieros o similares, programas médicos, odontológicos o de salud, o cualquier otro que no sea para funcionamiento básico del computador, periféricos o que no hayan sido señalados de manera explícita.
- e. Soporte de cualquier otro SISTEMA OPERATIVO diferente a los indicados de manera explícita en este Anexo.
- f. Recuperación de datos de disco duros que no sea propiedad del AFILIADO.
- g. Cualquier daño estético preexistente en los componentes del hardware del beneficiario como son rayones, manchas u otros de carácter estético. Se considera como daño preexistente, lo que ya exista y sea demostrable fehacientemente antes de la fecha en que se solicite el servicio de la asistencia.
- h. Cualquier reparación o gasto que sea contratado directamente por el AFILIADO con terceros.

#### 8. CUADRO DE BENEFICIOS GENERALES

Servicios de Asistencia	Límites por Años				
	PC Asistencia	Monto	Eventos	Copago	Cobertura

Técnico PC en línea	Sin Límite	Sin Límite	-	100%
Técnico PC remoto	Sin Límite	Sin Límite	-	100%
Técnico PC In situ	-	Sin Límite	\$15	-
<b>Beneficios</b>				
- Configuración de instalación y/o reinstalación de software	Sin Límite	Sin Límite	Desde \$ 15 para servicios In Situ	100%
- Análisis y diagnósticos de problemas de hardware y software	Sin Límite	Sin Límite	Desde \$ 15 para servicios In Situ	100%
- Asesorías en líneas	Sin Límite	Sin Límite	-	100%
- Servicios con costo	-	Sin Límite	100%	P.P
- Servicio de Capacitación básica en Excel, Word, Power Point	\$ 20	3	-	100%
- Referencia de servicios especializados por conexión	Conexión sin costo	Sin Límite	-	-

Los servicios de asistencia del presente programa, se prestarán de acuerdo a los montos máximos establecidos en el presente cuadro, de acuerdo a los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente documento.

## 9. EXCLUSIONES GENERALES

No son objeto de los servicios las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

- La mala fe, fraude o abuso de confianza del **AFILIADO**, comprobada por el personal de **GEA**.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
- Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- La energía nuclear radiactiva.
- La ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
- Enfermedades mentales.
- El incumplimiento de las obligaciones procesales que imponga la autoridad judicial como medida preventiva para asegurar la asistencia del **AFILIADO** en el procedimiento.
- Cuando la persona no se identifique como **AFILIADO** del programa **PC PRIVILEGIOS**.
- Cualquier servicio de asistencia solicitado con más de 48 horas posteriores al momento de la emergencia o situación actual por la que solicite el servicio.
- Cuando el **AFILIADO** incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este Anexo.
- Cuando el **AFILIADO** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente.

## 10. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

Con el fin de que el **AFILIADO** pueda disfrutar de los servicios contemplados en este Anexo, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- Abstenerse de realizar gastos en relación con alguno de los servicios descritos en el presente Anexo, sin haber consultado previamente con **GEA**.
- Queda entendido que en caso de que el **AFILIADO** establezca su **RESIDENCIA PERMANENTE** en un lugar distinto al territorio de la República de ECUADOR, la relación entre **GEA** y el **AFILIADO** se tendrá por extinta, con lo cual **GEA** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente

Anexo y el **AFILIADO** se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.

- c. Identificarse como **AFILIADO** ante los funcionarios de **GEA** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente Anexo.
- d. Pagar a **GEA** la tarifa mensual correspondiente prevista en este Anexo.
- e. Mantener en su tarjeta de crédito cupo disponible para cubrir el costo mensual del programa de asistencia **PC PRIVILEGIOS**. En caso de que la tarjeta no tenga el cupo suficiente para cubrir el costo de dicho programa el **AFILIADO** no podrá hacer uso de los beneficios del mismo.

En caso de que el **AFILIADO** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, **GEA** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente Anexo, ni frente al **AFILIADO** ni frente a **EL BANCO**.

#### **11. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

En caso de que un **AFILIADO** requiera de los servicios contemplados, este tendrá derecho a las 48 horas de haber contratado el servicio, procediendo de la siguiente forma:

- a. El **AFILIADO** que requiera del servicio se comunicará con **GEA** al número telefónico especificado.
- b. El **AFILIADO** procederá a suministrarle al funcionario de **GEA** 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**; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por **AFILIADO** del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- c. **GEA** confirmará si el solicitante de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.

Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **GEA** le prestará al **AFILIADO** los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente Anexo.

#### **12. DESAFILIACIÓN DEL PLAN DE ASISTENCIA**

**GEA** podrá proceder a desafiliar a un **AFILIADO** del plan de asistencia, en caso de que, a juicio de **GEA** se presenten situaciones de uso indebido o de abuso en el uso por parte del **AFILIADO** de los servicios prestados por **GEA** bajo el programa **PC PRIVILEGIOS**. En el caso de producirse una desafiliación de conformidad con esta cláusula, se notificará de este particular al **AFILIADO**, dándole aviso de la fecha de terminación de los servicios.

#### **13. SUBROGACIÓN**

**GEA** quedará subrogada hasta el límite del costo de los servicios prestados al **AFILIADO** de las sumas pagadas por dicha compañía, en relación con los derechos que tenga el **AFILIADO** para el cobro de indemnizaciones al responsable del accidente o enfermedad que haya dado lugar a la prestación de los servicios contemplados en el presente Anexo.

#### **14. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Los Servicios objeto del presente Anexo serán prestados directamente por **GEA** o a través de terceros, personas naturales o jurídicas, contratadas bajo responsabilidad de **GEA**. Para los Servicios cuya prestación requiera autorizaciones administrativas especiales, **GEA** celebrará contratos con las compañías que hayan obtenido tales autorizaciones, en cuyo caso, sin perjuicio de la responsabilidad directa de **GEA**, estas también se constituirán en

responsables de la prestación de tales servicios.

#### **15. INCREMENTO DE PRECIO**

Las partes acuerdan que los precios se revisarán anualmente, los mismos que variarán de acuerdo al índice de inflación publicado por el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC) o cualquier otra institución pública a la que se le asigne la responsabilidad de publicar los índices oficiales de inflación u otros indicadores equivalentes. Adicionalmente, las partes acuerdan que el programa de asistencia puede sufrir cambios en los precios por mejoras en dicho programa. Dichos precios tendrán un plazo de aceptación de 60 días, en caso de no presentar oposición o reclamo se entendería como aceptación tácita.

#### **16. COMPROBANTES DE VENTA**

**GEA** emitirá las correspondientes facturas de venta a los **AFILIADOS** del programa de asistencia, materia del presente Anexo, en la periodicidad y forma establecida en la normatividad vigente en el país. Las partes acuerdan que **GEA** mantenga en custodia las facturas de venta durante un año. Cuando el **AFILIADO** requiera de dichas facturas, podrá solicitarlas a **GEA** para su entrega en las oficinas de **GEA**.

#### **17. OTROS**

Los servicios a que se refiere el presente Anexo, configuran la única obligación a cargo de **GEA** y/o su **RED DE PRESTADORES** y en ningún caso reembolsará al **AFILIADO** las sumas que éste hubiera erogado.

