

## CONDICIÓN DE SERVICIO ASISTENCIA SMARTPHONE 6M SKU NTCO-AT00113

De una manera sencilla, a través de una llamada, un técnico especialista podrá asesorarlo o visitarlo según el problema a resolver.

Los servicios comprendidos en la presente asistencia son los siguientes:

a) **Soporte vía telefónica**, En caso el cliente tenga una consulta y/o algún problema con su smartphone un profesional en sistemas lo asistirá vía telefónica para que absuelva su inquietud relacionada a la orientación de instalación y configuración de su celular. Este servicio será sin límite de costo y eventos al año.

b) **Técnico a Domicilio**, Cuando el cliente necesite que un técnico especialista le brinde de forma presencial los servicios de mantenimiento para su smartphone, configuración y formateo de su celular (solo se hará un Back Up de la información hasta un máximo de 10 Gb), traspaso de información de Android a IO. Este servicio será sin límite de costo y con un máximo de 1 evento al año.

c) **Referencia y coordinación de cambio de pantalla**, cuando el cliente necesite cambio de pantalla de su celular se le referirá el lugar donde pueden realizarle dicho servicio.

El equipo por el cual se solicita la asistencia puede haber sido adquirido en cualquier establecimiento.

Tomar en cuenta que el servicio presencial se brindará en lugares con una distancia de hasta 20kms de la tienda donde compró el servicio.

### LIMITES, RESTRICCIONES Y EXCLUSIONES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESTADOS POR I365 EN LA REPÚBLICA DE PERÚ

#### LIMITES, RESTRICCIONES Y EXCLUSIONES GENERALES A LOS SERVICIOS:

Bajo ninguna circunstancia serán objeto de cualquiera de los SERVICIOS, las situaciones de asistencia que se hayan generado por las siguientes causas:

- La mala fe, dolo o negligencia del AFILIADO comprobada por el personal de I365 o por la autoridad policial competente.
- 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.
- El incumplimiento de las obligaciones procesales que imponga la autoridad judicial y/o administrativa como medida preventiva para asegurar la asistencia del AFILIADO en el proceso y/o procedimiento.
- Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en los artefactos del AFILIADO. Para tal efecto, se considera falla preexistente, la que ya existía y sea demostrable antes de la fecha de inicio del contrato o de solicitud del servicio de asistencia PC.
- Problemas de fábrica del artefacto a consultar.
- Cualquier reparación contratada directamente por el AFILIADO.
- Reparaciones de daños en el artefacto del AFILIADO o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
- Daños causados por guerra, rebelión, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- Cuando por orden de la autoridad competente se impidan los trabajos.

No obstante, ello, I365 avisará a GRUPO AGILETECH PERU de los servicios improcedentes por las causas arriba citadas a fin de verificar si ésta autoriza la prestación del servicio por la calidad del cliente, siempre y cuando que, por circunstancias de la hora y el día, se pueda comunicar inmediatamente. De lo contrario se reportará al día siguiente hábil por escrito.

El equipo por el cual se solicita la asistencia puede haber sido adquirido en cualquier establecimiento. Tomar en cuenta que el servicio presencial se brindará en lugares con una distancia de hasta 20kms de la tienda donde compró el servicio.