

CONDICION DE SERVICIO ASISTENCIA TECNICA 24/7 SKU NTCO-AT00112

Con el Servicio de Asistencia Técnica 24/7 obtén un técnico especialista en casa, quien te brindara atención durante todo el año sea para electrodoméstico que adquiriste en tienda o el que ya tengas en casa.

Los servicios comprendidos en la presente asistencia son las siguientes:

SOPORTE TECNICO TELEFONICO ILIMITADO:

En caso de que el AFILADO comprador de cualquier equipo digital o los ya adquiridos tengan una consulta y/o algún problema con la misma, I365 gestionara y coordinara comunicación telefónica con un profesional para que absuelva su inquietud relacionada
Este servicio será sin límite de costo y eventos al año.

ASESORAMIENTO DE USO DE EQUIPOS:

En caso el AFILIADO tenga consultas sobre el uso de sus equipos digitales, I365 Gestionará y coordinara comunicación telefónica con un profesional para que absuelva su inquietud relacionada.

TÉCNICO A DOMICILIO:

I365 garantiza la puesta a disposición del AFILADO los servicios de asistencia de técnicos especialistas en mantenimiento, configuración y/o reparación de cualquier equipo digital que presente algún problema para su uso habitual. Este servicio sólo se dará con agendamiento.

Este servicio será cubierto hasta por un monto de S/ 150.00 sólo mano de obra y hasta 1 evento al año Restricciones al servicio:

*El AFILADO asumirá el costo del accesorio y/o pieza que el técnico requiera para arreglar el equipo, estos deben de ser comprado por el cliente.

* Los eventos de Reparación, mantenimiento y/o configuración son acciones independientes. Significando que no se realizará las 3 acciones en una visita del técnico.

* Cada visita del técnico al domicilio del afiliado, cuenta como un 1 evento, para 1 sólo equipo, que el Afiliado indique previamente.

* En caso el AFILIADO haya utilizado todos los eventos antes de los 12 meses de cobertura, tiene la opción de solicitar el servicio de técnico a Domicilio con costo preferencial indicado por I365. Este servicio adicional tendrá un costo preferencial y deberá ser asumido por el cliente.

*Durante el período de emergencia nacional en el Perú, los agendamientos estarán siendo atendidos durante el horario indicado por el Gobierno, siendo responsabilidad de I365 gestionar los permisos necesarios para la atención de los servicios a los que se obliga por medio del presente Contrato, incluyendo, mas no limitando, a la asistencia al AFILIADO en el plazo máximo de setenta y dos (72) horas de realizada la solicitud.

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

LIMITES, RESTRICCIONES Y EXCLUSIONES GENERALES A LOSSERVICIOS:

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.