



CONDICIONADO GENERAL
CLARO ASISTENCIA PYME TECNOLÓGICA

1. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

Siempre que se utilicen en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye:

CLIENTE: Es la persona física que haya contratado los servicios de asistencia que presta GEA, y que efectivamente se encuentre registrado en la base de datos que envíe para tal efecto **CLARO** a GEA.

BENEFICIARIO: Es la persona designada por titular en un seguro o servicio de asistencia que tiene derecho a recibir la prestación derivada de la contratación del titular.

SERVICIOS: Los servicios de asistencia contemplados en el producto que haya sido contratado por el Cliente y cuyas definiciones se incluyen en el presente documento.

SITUACIÓN DE ASISTENCIA: Todo hecho ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el cuerpo del presente documento, que den derecho a la prestación de los servicios, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en estas condiciones generales.

EVENTO: Es una situación de asistencia reportada por un Cliente que da derecho a la prestación de uno de los servicios, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.

RED DE PRESTADORES: Es el equipo técnico de GEA, o subcontratado por GEA, apropiado para prestar los servicios, de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.

MONTO POR EVENTO: Es el costo máximo que será cubierto por gea, asociado a la prestación de un servicio. Si el valor de la prestación es superior a este monto por evento, la diferencia será de cargo del cliente.

PYME AFILIADA: Una empresa, oficina o casa habitación, previamente registrada en la base de datos de claro como la **DIRECCIÓN DE LA EMPRESA AFILIADA**, a la cual se proporcionará la prestación de los SERVICIOS, previa solicitud del AFILIADO de acuerdo a los términos y condiciones que se aluden en el presente instrumento.



HARDWARE: Conjunto de los componentes que integran la parte material de un computador.

SOFTWARE: Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en un computador.

ANTIVIRUS: Software que está en condiciones de buscar y eliminar virus en un sistema informático

CARENCIA: Es el período de tiempo que transcurre entre el día en el que entra en vigor el contrato y el día en el que el asegurado puede comenzar a disfrutar de su servicio.

FECHA DE INICIO: Fecha a partir de la cual los servicios que ofrece GEA estarán a disposición de los Clientes.

TERRITORIO NACIONAL: Para fines de este documento, la República de Chile, dentro del radio urbano. Excepto Isla de Pascua, Chiloé y Juan Fernández.

2. BENEFICIARIOS

Los beneficiarios para este producto serán los integrantes de las pymes que que haya contratado el producto “asistencia PYME tecnológica” en CLARO.

3. MODO DE COMUNICACIÓN Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

El cliente que requiera del servicio se comunicará con GEA al número telefónico asignado **228203037**.

4. CARENCIA

El cliente Titular podrá hacer uso de sus servicios **xx horas** después desde la fecha de contratación.

5. FECHA DE INICIO Y VIGENCIA DEL PRODUCTO Y PERÍODO DE ATENCIÓN PARA SOLICITUD

El cliente tendrá derecho al servicio las 24 horas del día, los 365 días del año, una vez transcurrido el período de carencia.



6. COBERTURA

CUADRO RESUMEN COBERTURAS

	SERVICIO	COBERTURA	
		SERVICIOS	PESOS-UF
1	TÉCNICO EN LÍNEA TELEFONICO O ONLINE	1 a 5 usuarios: límite de 5 eventos al mes. 6 a 20 usuarios: límite de 20 eventos al mes. Hasta 40 usuarios: límite de 40 eventos al mes.	ILIMITADO
2	TÉCNICO PRESENCIAL (SOPORTE PRODUCTOS CLARO EN LINEA O PRESENCIAL)	2 EVENTOS AL AÑO. tercer evento tiene un copago preferencial de \$15.000	2 UF

6.1. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

Queda entendido que los servicios establecidos en este punto se prestarán en la Dirección de la Empresa Pyme del **AFILIADO** y el computador debe pertenecer única y exclusivamente a la **EMPRESA** y se encuentre en uso dentro de la dirección por parte del **AFILIADO**.

Cuando no se pueda solucionar el problema del equipo reportado por el **AFILIADO** con los servicios ofrecidos en este plan de asistencia, se brindará el servicio de referencia y coordinación en conexión (costo del cliente) con respecto a diagnóstico y reparación de su computador.

El modelo de atención y prestación del servicio es el siguiente:

1. Afiliado se comunica solicitando asistencia.
2. Se realiza Checklist para determinar que asistencia se debe entregar, ya sea, remota o técnico a domicilio.
3. Coordinación del servicio para entregar solución al afiliado.
4. Seguimiento y monitoreo del caso.
5. Respuesta sobre evaluación del trabajo entregado.
6. En caso de requerir coordinación en conexión, previa aceptación del cliente, se llevarán a cabo nuevamente los pasos del 3 al 5.

6.1.1. TÉCNICO EN LÍNEA TELEFONICO O ONLINE:

Cuando el cliente presente una falla en la computadora, sea de **HARDWARE** como de **SISTEMA OPERATIVO**, GEA entregará previa solicitud, vía telefónica, asistencia remota con un técnico en Línea que lo guiará para entregar la solución necesaria. Los tiempos de solución dependerán de la velocidad del internet del cliente, si en algunos casos cuenta con su contraseña, desinstalación de otros



antivirus, software, cantidad de información, entre otros. La recuperación de archivos solamente se realizara en discos que se encuentren operativos. Este servicio se brinda de lunes a domingo desde las 09:00 hrs hasta las 22:00 hrs.

Servicios atención Remota: Se realizarán dentro de los plazos que sean acordados entre el usuario y el proveedor, dependerá disponibilidad del afiliado y del técnico para entregar servicio de forma remota.

Los servicios a cubrir son:

- Configuración O365
- Instalación de antivirus
- Configuración de Apps y redes sociales
- Configuración de correos en computadoras y smartphones
- Recuperación de archivos
- Configurar Smartphones con Computador
- Instalaciones de Software
- Personalización del sistema operativo
- Actualización del Drive
- Actualización del Software
- Respaldo de información
- Configuración de celular
- Sistema Operativo Microsoft en cualquiera de las siguientes versiones:
- Windows 98, Windows ME, Windows 2000 Professional, Windows XP Home, Windows XP Professional (desde Windows 9x en adelante), Windows vista, etc.
- Microsoft Office, con sus aplicaciones de Word, Excel, PowerPoint, Outlook y Outlook Express.
- Configuración de acceso a Internet.
- Guías y soporte para navegación y búsqueda en Internet.
- Guías y soporte para creación y manejo de correo electrónico en Internet.
- Guía y soporte en la creación, uso y manejo de aplicativos de conversación en línea (Chat) y uso de medios para video conferencia.
- Descarga e Instalación de actualizaciones y herramientas de protección gratuitas para el Sistema Operativo y Microsoft Office.
- Descarga e instalación de herramientas gratuitas contra Spyware o Spam.
- Guía en la instalación y configuración de Periféricos únicamente de la siguiente lista: Impresoras, Scanners, Webcam, Micrófono, Parlantes de audio.
- Procedimientos para un correcto encendido o apagado del computador.
- Recomendaciones y cuidados para el mantenimiento y correcto funcionamiento del computador y periféricos.
- Recomendaciones y cuidados en las instalaciones eléctricas donde se conectará el computador.



- Asesoría para la compra de software legal (licencias), compra de periféricos y suministros para asegurar el correcto.
 - Funcionamiento del computador y sus periféricos.
 - Configuración de hardware y software:
- a. El usuario del servicio podrá solicitar que se realice vía Internet la instalación de software y configuración de hardware en su equipo. Para lo cual el usuario deberá asumir la responsabilidad por el costo y las licencias de uso de dicho software. Se instalarán únicamente software original.
- Configuración o conexión de impresora será remota si la impresora es con USB, de lo contrario se requiere visita de un técnico a domicilio.
 - Reparar equipos con virus será remota siempre y cuando no requiera formatear el equipo, de lo contrario se coordinara un técnico a domicilio.

El técnico en línea determinará si es o no necesaria la visita del técnico en sitio, en caso de que el cliente no haya podido entregar la adecuada información y no se haya logrado resolver o solucionar el problema que le aqueja.

Para poder solventar remotamente una situación reportada el computador debe contar con internet y que cada falla corresponde a un evento y que se podrán cubrir a costo del cliente y previa su autorización los eventos que estén fuera de cobertura.

Horario de la Asistencia: lunes a domingo desde las 09:00 hrs hasta las 22:00 hrs.

Límite de eventos: Los límites de llamadas mensuales según escala de afiliados es la siguiente:

- I. 1 a 5 usuarios: límite de 5 eventos al mes.
- II. 6 a 20 usuarios: límite de 20 eventos al mes.
- III. Hasta 40 usuarios: límite de 40 eventos al mes.

Tope Máximo: ILIMITADO.

Exclusiones:

- GEA no se hace responsable de la interpretación por parte del **AFILIADO** de la asesoría brindada vía telefónica ni del funcionamiento del computador y sus periféricos derivados de esta interpretación por parte del **AFILIADO**.
- técnico en línea determinará si es o no necesaria la visita del técnico presencial.

6.1.2. TÉCNICO PRESENCIAL:

Usuario podrá solicitar la visita de un especialista en soporte a su domicilio.

Se establece que el ámbito territorial de este servicio comienza como piloto en la región Metropolitana, posteriormente se extenderá el servicio en las otras regiones del país.



Servicios de técnico en terreno: Se realizarán la coordinación de un técnico en terreno dentro de un plazo máximo de 48 horas a partir de requerimiento formulado por el usuario. Este servicio funcionará de lunes a domingo entre las 9:00 y 22:00 horas; y estará sujeto a la disponibilidad del especialista al momento de la solicitud.

Los servicios a cubrir son:

- Instalación SO computador
- Solución conectividad y redes
- Revisión Hardware

6.1.3. SOPORTE PRODUCTOS CLARO

Los servicios mencionados a continuación, GEA podrá prestar soporte en la configuración y uso de sus productos siempre y cuando Claro entregue la capacitación e información adecuada y correspondiente al equipo técnico de GEA.

Esta solución al igual que los otros servicios puede ser remota o con un técnico en terreno dependiendo del problema que presente el cliente.

- **O365**
Exchange On line Kiosk
Exchange On line Plan 1
Business Essentials
Business
- **Respaldo en línea**
Respaldo Profesional PC (10GB 1PC)
Respaldo Avanzado PC (50GB 5PC)
Respaldo Negocios PC (100GB 10PC)
Respaldo Premium PC (250GB 25PC)
- **Seguridad PYME**
Seguridad Negocios Plus x 1
Seguridad Negocios Plus x 3
Seguridad Negocios Plus x 5
Seguridad Negocios Plus x 10

Exclusiones:

- Todo requerimiento de atención técnica in situ será realizado dentro de los siguientes plazos máximos:
 - a) Servicios programados: Se realizarán dentro de los plazos que sean acordados entre el usuario y el servicio.



- b) Servicios de emergencia: Se realizarán dentro de un plazo máximo de 5 horas a partir de requerimiento formulado por el usuario.

Para poder solventar remotamente una situación reportada el computador debe contar con internet y que cada falla corresponde a un evento y que se podrán cubrir a costo del cliente y previa su autorización los eventos que estén fuera de cobertura.

Horario de la Asistencia Técnico presencial o Soporte productos Claro: lunes a domingo desde las 09:00 hrs hasta las 22:00 hrs, sujeto a la disponibilidad del especialista al momento de la solicitud. Límite de eventos de Técnico presencial o Soporte productos Claro: 2 EVENTOS ANUALES Y A PARTIR DEL TERCER EVENTO SE PAGARA UN COPAGO PREFERENCIAL DE \$15.000 POR CADA VISITA. Tope Máximo de Técnico presencial o Soporte productos Claro: 2UF.

7. EXCLUSIONES GENERALES

GEA no autorizará prestaciones o servicios médicos, como tampoco reconocerá gastos o costos de tales servicios, si estos están relacionados o se originan de acuerdo a lo siguiente:

- a) Que el solicitante no se identifique como AFILIADO y/o BENEFICIARIO de Asistencia Tecnológica PYME.
- b) Que el AFILIADO no se encuentre al día en sus pagos o se encuentre suspendido del servicio de Asistencia Tecnológica PYME.
- c) Que el solicitante incumpla cualquiera de las obligaciones y condiciones de cobertura indicadas en este contrato.
- d) También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de: Huelgas, Guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- e) Cualquier servicio que sea contratado directamente por el asegurado o beneficiario o a través de terceros.
- f) Cuando el asegurado o beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- g) Los daños que sean consecuencia de sismo, terremotos, temblores, y cualquier fenómeno natural o de actuaciones dolosas o culposas del Afiliado ó beneficiario.
- h) Los servicios emergentes de asistencia hogar se prestaran únicamente en el lugar de residencia del Beneficiario y que aparece en el contrato como su domicilio permanente, por lo que expresamente se excluyen locales comerciales, oficinas, etc., así como otras viviendas que sean propiedad del asegurado o beneficiario. De esta forma, no se prestarán estos servicios cuando la prestación del servicio se solicite para un domicilio diferente al que aparece en el alta registrada del asegurado o beneficiario. Los servicios tampoco se brindarán para reparaciones que pertenezcan a elementos de las áreas comunes de conjuntos habitacionales.



- i) Si el cliente no cuenta con internet no se podrá prestar el servicio y será considerado evento realizado.
- j) GEA no asumirá el costo de Antivirus, Software, Hardware que sean pagados, de lo contrario el cliente debe asumir el costo del producto que desea instalar y tenerlos listos al momento de la visita.
- k) No se respaldarán documentación y archivos que contengan contenido inapropiado como pornografía infantil.
- l) GEA entregara servicio de acuerdo a lo indicado y diagnóstico entregado por cliente, al encontrarse con otra falla o problema, se asumirá como otro evento que tendrá costo para el cliente.
- m) Si el técnico asiste al domicilio y el cliente no se encuentra o no tiene lo solicitado por el técnico al momento de entregar la solución se dará por realizado el evento y la segunda visita tendrá costo para el cliente.
- n) GEA no asumirá los costos de reparación o adquisición de piezas del equipo, compras de disco duro, teclas, pantallas, compras de antivirus, compra de sistemas operativos y compras de O365. Si el cliente desea algunas de las soluciones que no sean gratuita debe asumir el costo.

8. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO

En caso de que el cliente o beneficiario requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:

- a) El cliente o beneficiario que requiera de los servicios deberá comunicarse con GEA al número telefónico especificado, número **228203037**.
- b) El cliente o beneficiario procederá a suministrarle al funcionario de gea que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como cliente o beneficiario, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: número telefónico en el cual localizarlo; descripción por cliente o beneficiario 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.
- d) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, GEA le prestará al cliente o beneficiario los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios a la red de prestadores médicos de GEA, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- e) Queda entendido que el personal de GEA únicamente prestará los servicios de asistencia contemplados en este documento, a las personas que figuren como clientes o beneficiario y que se encuentren al día en sus pagos.

9. DESAFILIACIÓN DEL PLAN

GEA y CLARO podrán proceder a desafiliar a un Cliente del plan de “Asistencia PYME tecnológica”, en caso de que, a juicio de GEA y de CLARO, se presenten situaciones de uso indebido o de abuso por parte del Cliente de los servicios prestados por GEA bajo la “Asistencia PYME tecnológica”. En el caso



de producirse una desafiliación de conformidad con esta cláusula, se notificará de este particular al Cliente, dándole aviso de la fecha de terminación de los servicios.

10. PRECIO

El valor a pagar por el cliente corresponde a \$1.245 + IVA mensuales.

11. MODELO DE NEGOCIO

El modelo de negocio será por riesgo, cuenta CLARO enviará base de datos a GEA para facturación y validación del producto.

CONTROL DE CAMBIOS

No. De Revs.	Fecha	CONTROL DEL CAMBIO
Original 0	07-07-2021	Emisión del Original.