# CONDICIONES GENERALES

## ASISTENCIA ELECTROUSADOS

| | |
|---|---|
| Landing page<br>www.globalassistgroup.com/cobelen/ | Fecha de Elaboración<br>2018-08-17 |
| Línea atención sin costo<br>01 8000 413630 | Fecha de Actualización<br>2021-03-08 |



Versión 2

## CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

### 1. INTRODUCCION.

GLOBAL ASSIST COLOMBIA SAS con su programa **ASISTENCIA ELECTROUSADOS** le presta asistencia ante cualquier situación de emergencia las 24 horas del día, los 365 días del año. El mismo es realizado y garantizado por EL PRESTADOR y sus proveedores. Con tan sólo una llamada al 01 8000 413630, EL PRESTADOR dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema emergente, sujetándose para ello a las siguientes Condiciones Generales.

### 2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye:

**ASOCIADO:** Es la persona titular de la asistencia, a la cual se le prestarán los servicios del programa asistencia objeto de estás Condiciones Generales.
**COORDINACIÓN:** Actividad administrativa provista por EL PRESTADOR que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de facilitar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud de EL ASOCIADO en relación a los rubros detallados en el presente.
**EVENTO:** Es cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual EL PRESTADOR deba coordinar los medios para proceder a la prestación del servicio de asistencia, qué será atendida por un técnico, empleado, proveedor, profesional u operador telefónico.
**MATERIALES:** Son aquellos repuestos necesarios para la reparación de un daño.
**PROVEEDOR:** Empresa o persona física especializada en la prestación de servicio de asistencias, que en representación de EL PRESTADOR asiste al ASOCIADO en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.
**PERÍODO DE CARENCIA:** Es el tiempo que debe transcurrir desde el momento de la afiliación hasta el momento en que la persona pueda recibir el servicio de la asistencia. Para las asistencias descritas, se definió un período de carencia de 24 horas desde el momento de la afiliación.
**RESIDENCIA PERMANENTE:** Domicilio dentro del AMBITO TERRITORIAL que manifieste tener un ASOCIADO, el cual es notificado en la primera llamada. Domicilio que será considerado como el de EL ASOCIADO para los efectos de los SERVICIOS de asistencia objeto de estas condiciones generales. Para este punto se tomarán dentro de la instalación, el domicilio el cual se debe estar ubicado en el casco urbano del domicilio que se haya notificado como RESIDENCIA permanente.
**CONTACTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del ASOCIADO que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los Servicios de Asistencia.
**ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales a un ASOCIADO, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente que ocurra a un ASOCIADO durante la vigencia de las condiciones generales y que dé lugar a la prestación de servicios de asistencia.
**AVERÍA:** Daño o rotura que impide el correcto funcionamiento de cualquier artefacto o mecanismo, así como sus elementos componente.

**AMBITO TERRITORIAL:** El derecho a las prestaciones se extiende a los beneficiarios que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las siguientes: Cundinamarca: Bogotá D.C., Facatativá, Soacha, Funza, Mosquera, Chía, La Calera; Antioquia: Medellín, Sabaneta, Envigado, Bello, Copacabana, Girardota, Barbosa, La Estrella, Itagüí, Rionegro, Marinilla, La Ceja, Caldas, La Unión; Valle del Cauca: Santiago de Cali, Yumbo, Jamundí, Palmira, Buenaventura; Atlántico: Barranquilla, Soledad, Puerto Colombia, Galapa, Malambo; Santander: Bucaramanga, Piedecuesta, Floridablanca, Barrancabermeja, Girón; Risaralda: Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal; Caldas: Manizales; Quindío: Armenia, Quimbaya, Salento, Calarcá, Circasia; Bolívar: Cartagena, Turbaco; Magdalena: Santa Marta; Córdoba: Montería, Cereté, Lorica; Sucre: Sincelejo, Corozal; Cesar: Valledupar; Norte de Santander: Cúcuta; Boyacá: Tunja, Duitama, Sogamoso, Paipa; Tolima: Ibagué, Flandes, Melgar; Huila: Neiva, Pitalito; Meta: Villavicencio; Nariño: Pasto, Ipiales; Cauca: Popayán, Caquetá: Florencia; Guajira: Riohacha; Casanare: Yopal y Arauca: Arauca.
**ELECTRODOMÉSTICOS:** Para los fines de este condicionado general se considera como una máquina o aparato que permite realizar y agilizar algunas tareas domésticas. Ayudan a preparar y cocinar alimentos, sirven para la limpieza del hogar, proveen soluciones de entretenimiento, entre otros.
**GARANTÍA DEL FABRICANTE**: Hace referencia a la garantía otorgada al bien o producto por el fabricante del mismo por el término establecido por el fabricante.
**EQUIPO O APARATO:** Sinónimos de ELECTRODOMÉSTICOS.

Las anteriores definiciones son meramente ilustrativas, más no taxativas y se utilizan para mejor comprensión de los servicios aquí descritos.

## 3. BENEFICIOS DEL PROGRAMA.

# ASISTENCIA ELECTROUSADOS

| ASISTENCIAS | COBERTURAS | |
|---|---|---|
| **ELECTRODOMÉSTICOS USADOS** | **MONTO MÁXIMO** | **EVENTO MÁXIMO** |
| ***SERVICIO DE INSTALACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA*** | ***HASTA $150.000 POR EVENTO*** | ***3 EVENTOS POR AÑO*** |
| ***MANO DE OBRA TÉCNICO ELECTRICISTA AL HOGAR PARA TAREAS VARIAS*** | ***HASTA $300.000 o MÁX. 3 HORAS*** | ***2 EVENTOS POR AÑO*** |
| ***SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LÍNEA BLANCA*** | ***HASTA $50.000 POR EVENTO*** | ***2 EVENTOS POR AÑO*** |
| REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS USADOS (HASTA 6 AÑOS ANTIGÜEDAD):<br>- TRASLADO DEL TÉCNICO<br>- REPUESTOS<br>- MANO DE OBRA<br>- HERRAMIENTAS | HASTA $300.000 POR EVENTO | ***3 EVENTOS POR AÑO*** |
| ***GIFT CARD - EN CASO DE NO PODER REPARAR EL ELECTRODOMÉSTICO ( HASTA 2 AÑOS DE ANTIGÜEDAD)*** | ***HASTA $500.000 POR EVENTO*** | ***1 EVENTO POR AÑO*** |
| TRANSPORTE DE ELECTRODOMÉSTICO DE GRAN FORMATO A CENTRO TÉCNICO | HASTA $150.000 POR EVENTO | 2 EVENTOS POR AÑO |
| TRASLADO Y CUSTODIA DEL BIEN POR GARANTÍA DEL FABRICANTE | HASTA $100.000 POR EVENTO | 2 EVENTOS POR AÑO |
| TÉCNICOS PARA TRABAJOS DE MANTENIMIENTO Y REPARACIONES GENERALES | CONEXIÓN | |
| **EQUIPOS INCLUIDOS EN CADA PACK** | **INCLUIDOS** | |
| NEVERA | SI | |
| LAVADORA - SECADORA | SI | |
| CALENTADOR | SI | |
| EQUIPOS DE MÚSICA | SI | |
| DVD - BLUE RAY | SI | |
| TABLETS - COMPUTADOR | SI | |
| TV - LCD - LED | SI | |
| AIRE ACONDICIONADO | SI | |

## PROTEGE TUS ELECTRODOMÉSTICOS USADOS

### SERVICIO DE INSTALACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS LÍNEA BLANCA.

Cuando EL ASOCIADO requiera instalación de electrodomésticos de línea blanca, EL PRESTADOR pondrá a disposición un técnico especializado para la instalación del aparato de línea blanca (lavadora - nevera – calentador – estufa doméstica) que lo requiera y comprobará su correcto funcionamiento, siempre que la instalación que ya existe lo permita y no requiera de otros profesionales (fontanero, electricista, gas, montaje de muebles de cocina u otros, etc.).

**MANO DE OBRA TECNICO ELECTRICISTA AL HOGAR PARA TAREAS VARIAS**

Cuando EL ASOCIADO solicite chequeo del circuito eléctrico por falla total o parcial al interior de su RESIDENCIA PERMANENTE (no relacionado a una emergencia), se enviará técnico especializado (todero electricista), para evaluar la situación que se presenta, y si es un daño pre existente o mantenimiento, EL PRESTADOR cubrirá solo la mano de obra, los accesorios eléctricos deberán ser asumidos por EL ASOCIADO.

**SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LÍNEA BLANCA.**

Consiste en el mantenimiento preventivo para equipos de línea blanca. Dicha cobertura es únicamente válida cuando los electrodomésticos hayan sido adquiridos en Colombia. El técnico es enviado al domicilio. La asistencia cubre el costo del traslado del técnico, mano de obra de mantenimiento y/o el reemplazo de piezas o partes de los electrodomésticos siempre y cuando se encuentre la pieza de repuesto en el mercado. En el momento de la solicitud de la asistencia de electrodomésticos usados, se le solicitará a EL ASOCIADO la factura de compra del equipo.

**REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS USADOS (HASTA 6 AÑOS ANTIGÜEDAD)**

Consiste en la reparación de equipos o electrodomésticos usados mediante un técnico calificado en averías mecánicas, electrónicas y/o eléctricas internas de los electrodomésticos. Dicha cobertura es únicamente válida cuando los electrodomésticos hayan sido adquiridos en Colombia. El técnico es enviado al domicilio. La asistencia cubre el costo del **traslado del técnico, repuestos y herramientas, mano de obra** de reparación y/o el reemplazo de piezas o partes de los electrodomésticos siempre y cuando se encuentre la pieza de repuesto en el mercado.

Los electrodomésticos tendrán cobertura únicamente cuando los mismos hayan sido adquiridos dentro del territorio nacional y deben tener su origen de falla por fabricación defectuosa, todo sujeto a los términos que se expresan en las presentes condiciones. Sólo se cubre electrodomésticos de uso personal y doméstico que tengan o hayan tenido una garantía del fabricante estipulado por escrito, con una duración mínima de tres (3) meses y que tengan una antigüedad menor o igual a seis (6) años al momento de solicitar el SERVICIO. No incluye equipos que presenten daños por golpes, caídas o deterioro debido al mal uso y estado de los mismos.

**GIFT CARD- EN CASO DE NO PODER REPARAR EL ELECTRODOMÉSTICO (HASTA 2 AÑOS DE ANTIGÜEDAD)**

Si el electrodoméstico no pudiera ser reparado y/o si el costo de la reparación definitiva superará al de reposición con un equipo nuevo; el cliente tendrá derecho a recibir por única vez UNA BONIFICACIÓN por medio de un GIFT CARD según el precio de mercado del electrodomestico, cubriendo hasta un valor de $500.000 (quinientos mil pesos) siempre que la antigüedad del equipo o aparato no supere los dos (2) años (contados a partir del serial de fabricación) al momento del SERVICIO y se deberá acreditar fehacientemente la compra de dicho equipo o aparato.

EL PRESTADOR pagará la reparación de los electrodomésticos reportados hasta el límite máximo de reparación indicado. EL PRESTADOR se reserva el derecho de elegir libremente el centro de SERVICIO técnico que deba efectuar la reparación. Así mismo, en la reparación podrá utilizar partes, piezas o repuestos genéricos,

siempre y cuando no exista la alternativa original en el mercado local y el producto quede en las mismas condiciones objetivas que tenía antes de ocurrir el evento que dio origen a la reclamación.

**TRANSPORTE DE ELECTRODOMÉSTICO DE GRAN FORMATO A CENTRO TÉCNICO**

Cuando EL ASOCIADO necesite ayuda para el envío del electrodoméstico para SERVICIO técnico, EL PRESTADOR coordinará y pagará el traslado del bien dentro del territorio Colombiano, EL PRESTADOR utilizará todos los medios que posee a su alcance para que llegue a destino el equipo y/o aparato.

**TRASLADO Y CUSTODIA DEL BIEN POR GARANTÍA DEL FABRICANTE**

Cuando EL ASOCIADO necesite ayuda para el envío del electrodoméstico al SERVICIO técnico oficial durante el periodo de garantía del fabricante, EL PRESTADOR coordinará y pagará el traslado y custodia del bien dentro del territorio Colombiano, EL PRESTADOR utilizará todos los medios que posee a su alcance para que llegue a destino el equipo y/o aparato.

**TÉCNICOS PARA TRABAJOS DE MANTENIMIENTO Y REPARACIONES GENERALES**

Cuando EL ASOCIADO requiera uno de los servicios de coordinación y envió de carpinteros, pintores, albañiles, fumigadores, etc., o cualquier conexión en el hogar, EL PRESTADOR podrá enviar un profesional destinado al diagnóstico y/o cotización del trabajo. El costo de éstos servicios será por cuenta exclusiva de EL ASOCIADO.

El anterior servicio se prestará siempre y cuando exista en la ciudad la infraestructura adecuada para el servicio solicitado.

## 4. EXCLUSIONES DE LA ASISTENCIA

No son objeto de la cobertura, las prestaciones y hechos siguientes:

- Los servicios que EL ASOCIADO haya coordinado por su cuenta sin el previo consentimiento de EL PRESTADOR, desde la fecha que adquiere el producto de asistencia.
- Los servicios adicionales que EL ASOCIADO haya contratado directamente con el centro de servicio bajo cuenta y riesgo.
- El producto que aún se encuentre cubierto por la garantía del fabricante o garantía original.
- El mantenimiento, reparación o reemplazo necesario por pérdida o daño total o parcial del producto que resulte de cualquier causa diferente al uso y operación normal de acuerdo con las especificaciones del fabricante incluyendo, pero no limitado a hurto, negligencia, mal uso, abuso, errores en conexión a las redes o a otro equipo, suministro inadecuado de gas, corriente eléctrica o agua, instalación de accesorios durante el transporte (Exceptuando daños sufridos durante el traslado autorizado del producto por parte de EL PRESTADOR del servicio contratado por ella): modificaciones indebidas al producto, daños causados por plagas de animales o insectos, oxidación, polvo, corrosión, baterías defectuosas, derrame de baterías, fósforo quemado, pixeles fundidos por causas diferentes a las especificadas por el fabricante, o cualquier otro evento externo al producto.
- Los elementos de apariencia o estructurales y sus reparaciones: Tales como envolturas, carcazas, cajas,

partes decorativas, chasis, bastidor o el marco, etc.

- Los elementos adicionales como accesorios, interruptores, adaptadores y cargadores de baterías en general, líneas y cables externos, botones, asideros, antenas, terminales, conectores, tomas, tomacorriente, enchufes, y partes desechables, recipientes, gabinetes y cajones.
- Los daños causados por exposición a condiciones lumínicas, climáticas o ambientales, arena, así como los daños ocasionados por golpes, caídas o uso del producto asegurado con fines comerciales o manera distinta al indicado por el fabricante.

**CASOS DE EXCEPCIÓN**

No son objeto de los SERVICIOS**,** las situaciones que presenten las siguientes causas:

- La mala fe de EL ASOCIADO, comprobada por el personal de EL PRESTADOR.
- 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, asonada.
- Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- La energía nuclear radiactiva.

EL PRESTADOR avisará a LA EMPRESA de los servicios improcedentes por las causas arriba citadas para verificar si éste autoriza la prestación del servicio por la calidad del cliente de que se trate siempre que por circunstancias de la hora y el día se pueda comunicar inmediatamente, de lo contrario se reportará al día siguiente hábil por escrito.

## 4. EXCLUSIONES DE LA PRESTACIÓN

- Cuando EL ASOCIADO y/o BENEFICIARIO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Cuando EL ASOCIADO y/o BENEFICIARIO no se identifique como ASOCIADO del programa.
- Cuando EL ASOCIADO y/o BENEFICIARIO incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.

## 5. OBLIGACIONES DEL ASOCIADO

Con el fin que EL ASOCIADO pueda disfrutar de los servicios contemplados, el mismo deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con EL PRESTADOR, es decir cuando por alguna circunstancia EL ASOCIADO realice cualquier tipo de gasto o arreglo deberá solicitar

autorización a EL PRESTADOR a fin de no realizar gastos innecesarios o gastos no restituibles posteriormente.

- Dar aviso oportuno a EL PRESTADOR del cambio de RESIDENCIA PERMANENTE de EL ASOCIADO. Queda entendido que en caso de que EL ASOCIADO establezca su RESIDENCIA PERMANENTE en un lugar distinto al territorio del país en el cual contrató los SERVICIOS, la relación entre EL PRESTADOR y el ASOCIADO se tendrá por extinta, con lo cual EL PRESTADOR se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en las condiciones generales.
- Identificarse como ASOCIADO ante los representantes de EL PRESTADOR o ante las personas que esta última contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en estas condiciones generales.

## 6. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que un ASOCIADO requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

- El ASOCIADO que requiera del servicio se comunicará con EL PRESTADOR a los números telefónicos especificados en estas condiciones generales.
- El ASOCIADO procederá a suministrarle al representante de EL PRESTADOR que atienda la llamada respectiva, los datos necesarios para identificarlo como ASOCIADO, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta de EL ASOCIADO, un número telefónico en el cual localizarlo, descripción por ASOCIADO del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise en relación con el cual se solicite un servicio. Al momento de recibir al PRESTADOR a EL ASOCIADO deberá mostrar una identificación con fotografía. Queda entendido que el personal de EL PRESTADOR únicamente prestará los servicios contemplados en estas Condiciones Generales, a las personas que figuren como ASOCIADOS en la última lista de ASOCIADOS activos de LA EMPRESA. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, EL PRESTADOR le prestará al ASOCIADO los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones de las Condiciones generales. En caso de que el ASOCIADO no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados en las Condiciones Generales.
- Enviar fotografía de la factura original del electrodoméstico

## 7. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Queda entendido que EL PRESTADOR coordinará los servicios en forma directa, o a través de terceros, bajo su responsabilidad. LA EMPRESA queda totalmente exenta de responsabilidad por la prestación de los SERVICIOS; debiendo EL PRESTADOR mantenerla en todo momento indemne de cualquier tipo de reclamo, extrajudicial o judicial. También se establece que los SERVICIOS solo se prestarán en ciudades capitales y/o zonas en donde EL PRESTADOR pueda contratar servicios con una red eficiente de PROVEEDORES.

Como se mencionó antes, EL PRESTADOR queda exento de responsabilidad al no poder prestar servicios en ciertas zonas del país, reiterando que dichos servicios se prestan eficientemente en ciudades capitales o principales.

**IMPORTANTE:** En caso de que EL ASOCIADO solicite darse de baja en el programa, se realizará devolución de dinero de manera proporcional y no en su totalidad solo sí no usó la asistencia, si solicitó servicios de asistencia no se realizará devolución.