CONDICIONES GENERALES

ASISTENCIA KIDS

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

Versión 2

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. INTRODUCCION.

GLOBAL ASSIST COLOMBIA SAS con su programa **ASISTENCIA KIDS** 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: Son todas las personas que quedan cubiertas por la asistencia. Máximo un (1) infante, edad entre los 5 y 15 años o que se encuentre en primer hasta noveno grado. Podrá gozar de todos los servicios de conformidad con los términos y condiciones establecidas en el presente.
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.
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: El domicilio habitual en la República de Colombia que manifieste tener un ASOCIADO o cualquier otro domicilio que EL ASOCIADO haya notificado a EL PRESTADOR. Domicilio que será considerado como el de EL ASOCIADO para los efectos de los servicios de asistencia.
ENFERMEDAD: Toda alteración involuntaria del estado de salud de un ser vivo, cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por una persona o entidad con la facultad para ello.
No se considera enfermedad: A efectos de las coberturas de esta asistencia:

a) Accidente: Suceso imprevisto que altera la marcha normal de las cosas, especialmente el que causa daños a una persona o cosa.
b) Las enfermedades congénitas y/o hereditarias: definidas como una anomalía en las características anatómicas o fisiológicas de cualquiera de las estructuras corporales u orgánicas del individuo, presente desde su nacimiento, y que produce una patología o alteración de la salud durante su vida, incluso si la sintomatología no se evidencia desde el momento del nacimiento.
c) Las enfermedades/defectos o malformaciones preexistentes: aquellas alteraciones de la salud o anomalías que existen con anterioridad al momento de la contratación de la asistencia, la cual,

normalmente, ha sido percibida por signos o síntomas, independientes de que exista o no un diagnóstico al respecto.

d) Las alteraciones de la conducta o el comportamiento.
e) La gestación y el parto normal o ectópico.

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 ASOCIADOs 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.

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

3. BENEFICIOS DEL PROGRAMA

La cobertura máxima de la prestación de las asistencias y el límite máximo de eventos estará sujeto a la vigencia del programa

ASISTENCIA KIDS

ASISTENCIAS	COBERTURAS	
ASISTENCIA PARA INCAPACIDAD DE LA MAMÁ	**MONTO MÁXIMO**	**EVENTO MÁXIMO**
ENVÍO DE EMPLEADA DOMÉSTICA EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL FAMILIAR TUTOR	HASTA $150.000 POR EVENTO	3 EVENTOS POR VIGENCIA
SERVICIO DE NIÑERA A DOMICILIO	HASTA $150.000 POR EVENTO	3 EVENTOS POR VIGENCIA
PROFESOR AL DOMICILIO PARA REPASO DE NIÑOS	HASTA $50.000 POR EVENTO	3 EVENTOS POR VIGENCIA
REFERENCIAS Y AYUDA EN LA COORDINACIÓN DE ENVÍO DEL MERCADO AL DOMICILIO	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA MÉDICA	**MONTO MÁXIMO**	**EVENTO MÁXIMO**
CONSULTA TELEFÓNICA EN PEDIATRÍA	SIN LÍMITE	***12 EVENTOS POR VIGENCIA***
SERVICIO DE MÉDICO PEDIATRA Y/O GENERAL A DOMICILIO	SIN LÍMITE	3 EVENTOS POR VIGENCIA
ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA	***SIN LÍMITE***	***6 EVENTOS POR VIGENCIA***
VISITA PRESENCIAL DE NUTRICIONISTA INFANTIL ALIMENTACIÓN SANA PARA BEBÉS CONSULTA DE ALIMENTOS PARA BEBÉS	SIN LÍMITE	6 EVENTOS POR VIGENCIA
ASESORÍA TELEFÓNICA PSICOLÓGICA PARA EL INFANTE	SIN LÍMITE	***6 EVENTOS POR VIGENCIA***
ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN CALENDARIO DE VACUNACIÓN DEL INFANTE	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PSICOPEDAGOGA Y/O PSICOLÓGICA PARA MEJORAR RENDIMIENTO ESCOLAR (DÉFICIT DE ATENCIÓN, DISLEXIA, DISORTOGRAFIA, RETRASO LECTOR, HIPERACTIVIDAD)	SIN LÍMITE	3 EVENTOS POR VIGENCIA
ASISTENCIA ESCOLAR	**MONTO MÁXIMO**	**EVENTO MÁXIMO**
ORIENTACIÓN ESCOLAR TELEFÓNICA - PROFESOR TELEFÓNICO PARA TAREAS EN CASO DE: ACCIDENTE DEL ESTUDIANTE ENFERMEDAD DEL ESTUDIANTE	MÁXIMO 45 MINUTOS POR EVENTO	***6 EVENTOS POR VIGENCIA***
ASESORÍA TELEFÓNICA EN MATERIA DE LIMPIEZA DENTAL PARA EL ESTUDIANTE	SIN LÍMITE	3 EVENTOS POR VIGENCIA
TRANSPORTE DE PADRES O ACUDIENTES POR ACCIDENTE DEL ESTUDIANTE EN LA ESCUELA	ILIMITADO - RADIO URBANO	2 EVENTOS POR VIGENCIA
MENSAJERÍA ESCOLAR POR INCAPACIDAD MAYOR A 5 DÍAS DEL ESTUDIANTE	ILIMITADO - RADIO URBANO	1 EVENTO POR VIGENCIA
PROFESOR A DOMICILIO POR INCAPACIDAD MAYOR 5 DÍAS, EN MATERIA: MATEMÁTICAS ESPAÑOL SOCIALES BIOLOGÍA GEOGRAFÍA CIENCIAS NATURALES	MÁXIMO 4 HORAS	***3 EVENTOS POR VIGENCIA***
AYUDA EN GASTOS DE TRANSPORTE ESCOLAR: COORDINACIÓN DE TRANSPORTE AL DOMICILIO POR ACCIDENTE DEL ESTUDIANTE COORDINACIÓN DE TRANSPORTE AL DOMICILIO POR ENFERMEDAD DEL ESTUDIANTE	HASTA $100.000 POR EVENTO (PERIMETRO URBANO)	2 EVENTOS POR VIGENCIA
CONSULTA TELEFÓNICA ESCOLAR: MUSEOS, BIBLIOTECAS, COMPRA DE ÚTILES, COMPRA DE UNIFORMES, CENTROS VACACIONALES, ETC.	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ASISTENCIA TECNOLÓGICA	**MONTO MÁXIMO**	**EVENTO MÁXIMO**
SERVICIO DE TÉCNICO PARA EL COMPUTADOR AL DOMICILIO (REDES, CONFIGURACIONES DE COMPUTADOR, PERIFÉRICOS, ETC.) ***SERVICIO DE TÉCNICO TECNOLÓGICO AL DOMICILIO POR PROBLEMAS RELACIONADOS AL TELETRABAJO Y CLASES VIRTUALES***	***MÁXIMO DE 4 HORAS HASTA $ 200.000 POR EVENTO***	***2 EVENTOS POR VIGENCIA***
SERVICIO DE TÉCNICO AL COMPUTADOR DE FORMA REMOTA	***SIN LÍMITE***	***SIN LÍMITE***
ASISTENCIA TELEFÓNICA TECNOLÓGICA, CONFIGURACIONES VARIOS, SMART TV, SMART PHONES, ETC.	***SIN LÍMITE***	***SIN LÍMITE***
INFORMACIÓN TELEFÓNICA PARA INSTALACIÓN DE PROGRAMAS Y ANTIVIRUS AL COMPUTADOR	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE
ORIENTACIÓN A PADRES SOBRE MANEJO DE REDES SOCIALES EN ETAPA ESCOLAR	SIN LÍMITE	SIN LÍMITE

ASISTENCIA PARA INCAPACIDAD DE LA MAMÁ.

ENVÍO DE EMPLEADA DOMÉSTICA EN CASO DE INCAPACIDAD U HOSPITALIZACIÓN.

En caso de que EL ASOCIADO necesite un servicio de aseo para el hogar, por estar imposibilitado para llevar a cabo esta labor, derivado de una incapacidad u hospitalización; EL PRESTADOR coordinará y asumirá el valor del servicio siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. Para hacer efectivo el servicio, EL ASOCIADO debe estar hospitalizado por un periodo igual o mayor cinco días o presentar la incapacidad igual o mayor a cinco días.

NIÑERA A DOMICILIO

En caso de que EL ASOCIADO necesite un servicio de niñera al domicilio, por estar imposibilitado para llevar a cabo esta labor, derivado de una incapacidad u hospitalización, EL PRESTADOR coordinará y asumirá el valor del servicio, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. Para hacer efectivo el servicio, EL ASOCIADO debe estar hospitalizado por un periodo igual o mayor a cinco días o presentar la incapacidad igual o mayor a cinco días.

PROFESOR AL DOMICILIO PARA REPASO DE NIÑOS

En caso de que EL ASOCIADO se encuentre incapacitado por más de cinco días o como consecuencia de una ENFERMEDAD no preexistente, o que no está relacionada con patologías preexistentes; EL PRESTADOR, coordinará la visita a domicilio de un PROFESOR el cual lo asesorará en la materia de su elección: inglés, matemáticas, español, sociales, biología, geografía y ciencias naturales. El servicio se hará efectivo siempre y cuando el niño sea igual o menor a 15 años de edad.

Es necesario presentar la incapacidad por la entidad prestadora de salud. EL PRESTADOR no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría del profesor ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la orientación. El horario para estos servicios, es de lunes a viernes de 08:00 a 18:00 horas.

REFERENCIAS Y AYUDA EN LA COORDINACIÓN DE ENVÍO DEL MERCADO AL DOMICILIO

En caso de que EL ASOCIADO necesite entrega de productos de mercado a su domicilio, EL PRESTADOR gestionará el envío, siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita, bajo los parámetros de requerimiento de productos de EL ASOCIADO. EL PRESTADOR en ningún momento se hará cargo del valor de la factura del mercado, ni del servicio, estos deben ser cancelados directamente por EL ASOCIADO.

ASISTENCIA MÉDICA

CONSULTA TELEFÓNICA EN PEDIATRÍA

En caso de necesitar EL ASOCIADO una referencia o consulta que pueda ser resuelta vía telefónica en todo lo relacionado con pediatría, EL PRESTADOR pondrá en contacto vía telefónica al ASOCIADO con un prestador de Servicios Médicos para la consulta. Ni EL PRESTADOR ni EL PROFESIONAL podrán recetar, diagnosticar, referir, recomendar medicamentos o tratamientos médicos por teléfono. Este servicio es ofrecido únicamente a manera referencial para EL ASOCIADO. Lo anterior aplica, siempre y cuando el infante sea igual o menor a 15 años de edad.

MÉDICO PEDIATRA Y/O GENERAL A DOMICILIO

En caso de que EL ASOCIADO necesite una consulta a domicilio de un Médico General o Pediatra, EL PRESTADOR gestionará el traslado del médico a la residencia de EL ASOCIADO, para realizar la evaluación sobre el estado o padecimiento siempre y cuando exista la infraestructura privada en la zona que lo permita. En caso de no existirla, EL PRESTADOR coordinará el traslado por medio de los servicios médicos públicos en la localidad. EL PRESTADOR no se responsabiliza por los servicios médicos contratados directamente por el ASOCIADO. Lo anterior aplica, siempre y cuando el infante sea igual o menor a 15 años de edad.

ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA INFANTIL

En caso de necesitar EL ASOCIADO una referencia o consulta que pueda ser resuelta vía telefónica en todo lo relacionado con nutrición infantil: alimentación sana y consulta de alimentos para bebés, EL PRESTADOR pondrá en contacto vía telefónica al ASOCIADO con un prestador de Servicios Médicos para la consulta. Ni EL PRESTADOR ni el PROFESIONAL podrán recetar, diagnosticar, referir, recomendar medicamentos o tratamientos médicos por teléfono. Este servicio es ofrecido únicamente a manera referencial para EL ASOCIADO. Lo anterior aplica, siempre y cuando el infante sea igual o menor a 15 años de edad.

VISITA PRESENCIAL DE NUTRICIONISTA INFANTIL.

En caso de necesitar EL ASOCIADO una referencia o consulta que pueda ser resuelta vía telefónica en todo lo relacionado con nutrición infantil: **Alimentación sana y consulta de alimentos para bebes**, EL PRESTADOR pondrá en contacto vía telefónica al ASOCIADO con un prestador de Servicios Médicos para la consulta. Ni EL PRESTADOR ni el PROFESIONAL podrán recetar, diagnosticar, referir, recomendar medicamentos o tratamientos médicos por teléfono. Este servicio es ofrecido únicamente a manera referencial para EL ASOCIADO. Lo anterior aplica, siempre y cuando el infante sea igual o menor a 15 años de edad.

ASESORÍA TELEFÓNICA PSICOLÓGICA PARA EL INFANTE

En caso de necesitar EL ASOCIADO una referencia o consulta que pueda ser resuelta vía telefónica para el infante en materia psicológica, EL PRESTADOR pondrá en contacto vía telefónica al infante con un prestador de Servicios psicológicos para la consulta. Ni EL PRESTADOR ni EL PROFESIONAL podrán recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos médicos por teléfono. Este servicio es ofrecido únicamente a manera referencial para EL ASOCIADO. Lo anterior aplica, siempre y cuando el infante sea igual o menor a 15 años de edad.

ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN CALENDARIO DE VACUNACIÓN DEL INFANTE.

En caso de necesitar EL ASOCIADO información sobre todas las vacunas que se le deben aplicar al infante, EL PRESTADOR pondrá en contacto vía telefónica al ASOCIADO con un prestador de Servicios Médicos para la consulta. Ni EL PRESTADOR ni EL PROFESIONAL podrán recetar, diagnosticar, referir o recomendar medicamentos o tratamientos médicos por teléfono. Este servicio es ofrecido únicamente a manera referencial para EL ASOCIADO. Lo anterior aplica, siempre y cuando el infante sea igual o menor a 15 años de edad.

ORIENTACIÓN TELEFÓNICA PSICOPEDAGOGA Y/O PSICOLÓGICA PARA MEJORAR RENDIMIENTO ESCOLAR (DÉFICIT DE ATENCIÓN, DISLEXIA, DISORTOGRAFIA, RETRASO LECTOR, HIPERACTIVIDAD)

En caso de necesitar EL ASOCIADO una referencia o consulta que pueda ser resuelta vía telefónica para el infante en materia psicológica, referente a: déficit de atención, dislexia, disortografía, retraso lector e hiperactividad; EL PRESTADOR pondrá en contacto vía telefónica al infante con un prestador de Servicios psicológicos para la consulta. Ni EL PRESTADOR ni EL PROFESIONAL podrán recetar, diagnosticar, referir, recomendar medicamentos o tratamientos médicos por teléfono. Este servicio es ofrecido únicamente a manera referencial para EL ASOCIADO. Lo anterior aplica, siempre y cuando el infante sea igual o menor a 15 años de edad.

ASISTENCIA ESCOLAR

ORIENTACIÓN ESCOLAR TELEFÓNICA - PROFESOR TELEFÓNICO PARA TAREAS EN CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD DEL ESTUDIANTE

Si como consecuencia de un ACCIDENTE ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia o como consecuencia de una ENFERMEDAD no preexistente, o que no está relacionada con patologías preexistentes, el infante requiere un PROFESOR para asesoría, EL PRESTADOR, conectará telefónicamente al ASOCIADO directamente con un PROFESIONAL el cual lo orientará y le dará respuesta a la consulta específica que este solicite en relación a las siguientes materias: inglés, matemáticas, español, sociales, biología, geografía y ciencias naturales. Es necesario presentar la incapacidad mayor o igual a cinco días. EL PRESTADOR no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la consulta telefónica. El horario para estos servicios, es de lunes a viernes de 08:00 a 18:00 horas. Lo anterior aplica, siempre y cuando el infante sea igual o menor a 15 años de edad.

ASESORÍA TELEFÓNICA EN MATERIA DE LIMPIEZA DENTAL PARA EL ESTUDIANTE

Por este servicio y a solicitud de EL ASOCIADO, EL PRESTADOR brindará todo el asesoramiento, consejos, técnicas y opciones para la correcta higiene y limpieza dental a través de un PROFESIONAL. El horario para estos servicios, es de lunes a viernes de 08:00 a 18:00 horas. Lo anterior aplica, siempre y cuando el infante sea igual o menor a 15 años de edad.

TRANSPORTE DE PADRES O ACUDIENTES POR ACCIDENTE DEL ESTUDIANTE EN LA ESCUELA

Si como consecuencia de un ACCIDENTE ocurrido en la escuela, los padres o acudientes requieren servicio de transporte para ir de manera inmediata a la escuela o algún centro de salud a donde esté el estudiante, EL PRESTADOR coordinará un reembolso por el valor del transporte. Lo anterior aplica, siempre y cuando el infante sea igual o menor a 15 años de edad. Este servicio no incluye transporte en ambulancia del estudiante, dado el caso.

MENSAJERÍA ESCOLAR POR INCAPACIDAD MAYOR A 5 DÍAS DEL ESTUDIANTE

Si como consecuencia de un ACCIDENTE ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia o como consecuencia de una ENFERMEDAD no preexistente, o que no está relacionada con patologías preexistentes, EL ASOCIADO requiere servicio de mensajería que esté directamente relacionado con fines estudiantiles, EL PRESTADOR se encargará de coordinar dicho servicio. Es necesario presentar la incapacidad mayor o igual a cinco días.Se aclara que el prestador solo asumirá el costo del servicio de mensajería. El horario para este servicio es de 8:00 a 18:00, y el tiempo para la prestación del servicio depende de la disponibilidad de los prestadores del servicio. Lo anterior aplica, siempre y cuando el infante sea igual o menor a 15 años de edad.

PROFESOR A DOMICILIO POR INCAPACIDAD MAYOR 5 DÍAS, EN MATERIA MATEMÁTICAS, ESPAÑOL, SOCIALES, BIOLOGÍA, GEOGRAFÍA Y CIENCIAS NATURALES

Si como consecuencia de una incapacidad mayor a cinco días, ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia o como consecuencia de una ENFERMEDAD no preexistente, o que no está relacionada con patologías preexistentes, el infante requiere un PROFESOR A DOMICILIO para asesoría en **matemáticas, español, sociales, biología, geografía y ciencias naturales**; EL PRESTADOR, coordinará la visita a domicilio de un PROFESOR el cual lo asesorará en la materia de su elección. Lo anterior aplica, siempre y cuando el infante sea igual o menor a 15 años de edad. Es necesario presentar la incapacidad por la entidad prestadora de salud. EL PRESTADOR no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría del profesor ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la orientación. El horario para estos servicios, es de lunes a viernes de 08:00 a 18:00 horas.

AYUDA EN GASTOS DE TRANSPORTE ESCOLAR POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD DEL ESTUDIANTE

Si como consecuencia de un ACCIDENTE ocurrido dentro de la vigencia de la asistencia o como consecuencia de una ENFERMEDAD no preexistente, o que no está relacionada con patologías preexistentes, EL ASOCIADO requiere servicio de transporte al domicilio para dirigirse al colegio o viceversa, EL PRESTADOR se encargará de coordinar dicho servicio. Lo anterior aplica, siempre y cuando el infante sea igual o menor a 15 años de edad. Es necesario presentar la incapacidad mayor o igual a cinco días. Para la prestación de este servicio es necesario que el menor este acompañado por un adulto responsable que sea familiar.

CONSULTA TELEFÓNICA ESCOLAR

A solicitud de EL ASOCIADO, EL PRESTADOR le proporcionará información actualizada sobre sitios de interés relacionados con el ámbito estudiantil **(museos, bibliotecas, compra de útiles, compra de uniformes, centros vacacionales, etc.)** cercanos al lugar que solicite EL ASOCIADO. EL PRESTADOR hará lo posible por ayudar al ASOCIADO a conseguir los sitios con las características buscadas. EL PRESTADOR no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los sitios recomendados. En todo caso, los gastos en que se incurran en estos lugares deberán ser pagados por EL ASOCIADO.

ASISTENCIA TENCOLÓGICA

SERVICIO DE TÉCNICO PARA EL COMPUTADOR AL DOMICILIO (REDES, CONFIGURACIONES DE COMPUTADOR, PERIFÉRICOS, ETC.)

A solicitud de EL ASOCIADO, EL PRESTADOR le proporcionará servicio técnico al domicilio para configuración a redes y de periféricos al computador. EL PRESTADOR no se hace responsable por sucesos posteriores a la prestación de la asistencia domiciliaria. Al momento que el ASOCIADO solicite el servicio el equipo electrónico, no puede estar en periodo de garantía del fabricante.

SERVICIO DE TÉCNICO TECNOLÓGICO AL DOMICILIO POR PROBLEMAS RELACIONADOS AL TELETRABAJO Y CLASES VIRTUALES.

En caso de necesitar EL ASOCIADO ayuda para la conexión de temas relacionados al teletrabajo o clase virtuales, EL PRESTADOR coordinara un técnico para la prestación de esta asistencia.

SERVICIO DE TÉCNICO AL COMPUTADOR DE FORMA REMOTA.

Por este servicio y a solicitud de EL ASOCIADO, EL PRESTADOR brindará, orientación telefónica, vía e-mail o remota para gestionar el mantenimiento preventivo: **LIMPIEZA DE VIRUS Y SOFTWARE MALICIOSO, , LIMPIEZA COOKIES Y ARCHIVOS TEMPORALES**. EL ASOCIADO deberá asumir los costos de las licencias.

ASISTENCIA TELEFÓNICA TECNOLÓGICA, CONFIGURACIONES VARIOS, SMART TV, SMART PHONES, ETC.

Cuando EL ASOCIADO solicite asistencia tecnológica respecto a configuraciones varios, Smart tv, Smart phones, etc, EL PRESTADOR coordinará el enlace telefónico con un profesional para que le brinde la información requerida, o EL ASOCIADO será asistido vía e-mail por el profesional.

INFORMACIÓN TELEFÓNICA PARA INSTALACIÓN DE PROGRAMAS Y ANTIVIRUS AL COMPUTADOR

A solicitud de EL ASOCIADO, EL PRESTADOR le proporcionará asesoría telefónica para configuración e instalación de programas y antivirus al computador. EL PRESTADOR no se hace responsable por sucesos

posteriores a la asesoría telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la consulta telefónica.

ORIENTACIÓN A PADRES SOBRE MANEJO DE REDES SOCIALES EN ETAPA ESCOLAR

A solicitud del ASOCIADO, EL PRESTADOR le proporcionará asesoría telefónica para realizar control a sus hijos sobre las redes sociales, mientras el infante está en la etapa escolar. EL PRESTADOR no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado, por ende, no se puede garantizar el resultado final seguido de la consulta telefónica.

4. EXCLUSIONES

- Cuando EL ASOCIADO no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- Cuando EL ASOCIADO no se identifique como ASOCIADO del programa.
- Cuando EL ASOCIADO 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:

1. El ASOCIADO que requiera del servicio se comunicará con EL PRESTADOR a los números telefónicos especificados en estas condiciones generales.
2. 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.

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.