

TÉRMINOS Y CONDICIONES ASISTENCIA FRACTURA DE PANTALLA

Esta asistencia está dirigida a todos los usuarios que adquieran su equipo de telefonía móvil a través de los clientes o distribuidores autorizados de A5, brindando cobertura para la reparación o reemplazo de la pantalla en caso de fractura o rotura accidental del cristal o pantalla.

El usuario que la adquiera tendrá derecho a realizar una (1) reclamación (solicitud) por vigencia por fractura de pantalla.

1. Vigencia

La vigencia será la que se indique en el certificado de la asistencia de fractura de pantalla. Este período de tiempo es el que determina la validez y aplicabilidad de los términos y condiciones aquí descritos.

2. Copago

El Usuario deberá realizar un copago a A5 equivalente al treinta y cinco por ciento (35%) del valor de la pantalla o del módulo de pantalla, según corresponda.

3. Términos y Condiciones Asistencia Fractura de Pantalla

- Aplica una (1) reclamación (solicitud) por vigencia por fractura de pantalla.
- No aplica para Netbooks, Plantas, Tablets, Phablets, Módems o equipos comprados con fechas anteriores al inicio de la promoción.
- La asistencia cubre la reparación o reemplazo de la pantalla dañada por fractura accidental, incluyendo el cambio completo del módulo de pantalla cuando técnicamente sea la única alternativa de reparación para el modelo del equipo. No se cubren daños en otros componentes del dispositivo tales como tarjeta principal, baterías, cámaras, conectores, marcos, carcasas o cualquier elemento distinto de la pantalla afectada.
- Tampoco se cubren daños por humedad en el equipo, ni manipulación en servicio técnico no autorizado.
- La reparación y logística de la cobertura de protección de pantalla se realizará con el servicio técnico autorizado por A5.
- La prestación de los servicios de asistencia se hará única y exclusivamente con la reparación o reemplazo de la pantalla afectada, en los términos descritos en este numeral. Si al momento de la reparación de la pantalla, el equipo de telefonía móvil presenta otra clase de daños diferentes a la fractura de la pantalla, los valores y gastos adicionales deberán ser asumidos por el usuario.
- Las reparaciones se realizarán con piezas genuinas o equivalentes certificadas por A5.
- A5 prestará la asistencia a través del operador de servicio técnico autorizado por este y que será informado al usuario en la orden de reparación. El usuario deberá dirigirse al punto del operador logístico indicado por A5 para coordinar el transporte, la reparación y entrega del equipo.
- El Usuario deberá reportar el evento de fractura de pantalla y presentar la respectiva reclamación en un plazo máximo de ocho (8) días calendario contados a partir de la fecha en que ocurrió dicho evento. En caso de no reportar el evento o presentar la reclamación dentro

del plazo establecido, la cobertura de asistencia de pantalla perderá vigencia y no se procederá con la atención del caso.

- Una vez A5 notifique al Usuario el valor exacto del copago a pagar, este contará con un plazo máximo de quince (15) días calendario, contados desde dicha notificación, para realizar el pago. Vencido este plazo sin que se haya efectuado el pago, la reclamación quedará objetada y no procederá su trámite.
- Cuando el usuario niegue que el equipo sufrió un golpe, caída o exposición a humedad, y el servicio técnico evidencie lo contrario mediante el diagnóstico correspondiente, la reclamación no procederá bajo esta asistencia; en dicho caso, la atención del equipo deberá gestionarse por garantía extendida de la tienda. Esta cobertura opera únicamente cuando el usuario informa y se evidencia técnicamente un evento accidental.
- Una vez el operador efectuó la revisión técnica y realice el diagnóstico del equipo, le comunicará al usuario los tiempos de entrega del equipo, así como el hallazgo de daños adicionales que puedan encontrarse en el mismo. En caso de que el equipo móvil cuente con daños adicionales, distintos a los dispuestos en la cobertura de la asistencia, el operador cotizará estos valores y el usuario será quien decida si asume estos valores adicionales; en caso de que el usuario no acepte asumir estos gastos adicionales, A5 deberá enviar por escrito al correo electrónico indicado, las razones de la no reparación y le entregará el equipo móvil.
- En el momento en que el equipo móvil se encuentre reparado, éste será enviado a la dirección indicada por el usuario. A5 contará con máximo ocho (8) días hábiles para entregar el equipo reparado, contados desde la recepción del equipo en el centro técnico si no tiene ningún daño adicional. En el evento en que lo tenga, los ocho (8) días empezarán a contar desde la autorización otorgada por el usuario para reparar los daños adicionales del equipo.

4. Condiciones Generales

La asistencia de protección de pantalla es prestada por A5, la cual cubre una (1) reclamación (solicitud) por la rotura accidental de pantalla por una vigencia de doce (12) meses a partir de la fecha de adquisición de la asistencia.

Estarán excluidos del servicio todos aquellos eventos originados, basados o atribuibles, de manera directa o indirecta a:

- Daños que no sean consecuencia de un evento accidental, súbito e imprevisto, esto es, daños o pérdidas causados por el uso u operación ordinaria del celular, tales como desgaste, deformación, corrosión, herrumbre y deterioro por falta de uso o provenientes de las condiciones atmosféricas normales, independientemente de la causa de la pérdida.
- Daños en componentes del dispositivo distintos de la pantalla afectada, tales como tarjeta principal, baterías, cámaras, conectores, marcos o carcasas.
- Dolo, culpa grave o mala fe del usuario, de sus representantes o de un tercero autorizado por el usuario.
- Motín, conmoción civil o popular, vandalismo y actos mal intencionados de terceros.
- Costos por pérdidas de datos, programas o información.
- Pérdidas o daños de elementos considerados accesorios o periféricos del bien asistido como baterías, audífonos, manos libres, forros, teclados y cargadores, y accesorios similares.

- Daños y/o deterioro del equipo de los cuales sea responsable el fabricante o proveedor de los bienes, o que estén cubiertos por la garantía del equipo.
- Reparaciones no autorizadas o realizadas por fuera de los centros técnicos especializados avalados por A5.
- Daños por variación de voltaje.
- Cuando el Usuario no notifique a A5 la ocurrencia del evento dentro de los ocho (8) días calendario siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento o debió haber tenido conocimiento del mismo.
- Cuando, verificados o analizados los documentos e información aportada por el usuario en la solicitud de asistencia, se evidencien inconsistencias o fraude en la información suministrada.
- Fotografías de la cédula, del equipo o de la factura de compra que no permitan verificar su fecha de toma, o cuya fecha resulte incoherente con la del evento, el denuncia o la notificación del caso.
- Casos en que el usuario niega la ocurrencia de un golpe, caída o exposición a humedad, y el servicio técnico evidencia lo contrario; corresponde en estos casos atender el caso por garantía extendida de la tienda.
- Copago no cancelado dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la notificación de su valor.
- Imposibilidad de confirmar la identidad del usuario por los medios de verificación establecidos, incluida la videollamada de verificación cuando no sea posible cotejar la huella dactilar.

5. Atención al Cliente

La solicitud del servicio se puede realizar a través de las siguientes líneas o mecanismos:

- Bogotá: (601) 3905567
- Línea gratuita nacional: 01 8000 411 720
- WhatsApp: +57 1 5142355
- Sitio web: www.aseguratucelular.com
- Email: servicialclientea5@A5.com.co

6. Documentación

Para hacer efectivo el servicio el usuario debe radicar los siguientes documentos por medio de la página web www.aseguratucelular.com.

- Formato de solicitud debidamente diligenciado.
- Tres (3) fotos de la pantalla quebrada desde todos los ángulos.
- Imagen del estado del equipo (laterales, frontales y posterior).
- Si la unidad enciende, imagen del IMEI desde el equipo (marcar *#06#).

Las fotografías solicitadas deben ser tomadas directamente con la cámara del equipo celular (no se aceptan capturas de pantalla ni imágenes de galería o redes sociales), de forma que permitan verificar la fecha y hora de la toma. Si dicha fecha resulta incoherente con la fecha del evento o de la notificación del caso, la reclamación será rechazada. Adicionalmente, cuando no sea posible cotejar la huella dactilar de la cédula con la del formato de solicitud, A5 podrá realizar una videollamada de

verificación con el usuario, quien deberá mostrar su cédula y su rostro de forma legible para confirmar su identidad.

En un máximo de tres (3) días hábiles de radicar la documentación, A5 analizará los documentos y dará una respuesta. Si es pre-aprobado, se enviará al usuario una solicitud de pago para que realice el copago y una orden de reparación para que el equipo sea llevado a un punto logístico a nivel nacional autorizado por A5, para que el equipo sea trasladado al taller para su reparación.

Si por el contrario A5 da una respuesta negativa a la reclamación, deberá notificarle al usuario por escrito vía correo electrónico, las causales de objeción para la prestación de la asistencia.

7. Límite máximo de responsabilidad

El valor comercial de reparación o reemplazo del cristal, display o módulo de pantalla (este último cuando técnicamente sea la única alternativa de reparación) del equipo de telefonía móvil, el cual variará dependiendo del modelo del equipo, constituye la máxima responsabilidad de A5. En caso de fractura de pantalla, A5 se hará cargo del valor de la reparación o reemplazo de la pantalla únicamente; cualquier costo adicional deberá ser cubierto por el usuario.

TÉRMINOS Y CONDICIONES MESA DE AYUDA PREMIUM

1. Asistencias

1.1 Configuración y optimización

- Configuración inicial del dispositivo y personalización avanzada: nuestros expertos guiarán al usuario paso a paso en la configuración completa del dispositivo, incluyendo la personalización de la pantalla de inicio, aplicaciones y atajos, así como el ajuste de configuraciones básicas como idioma, fecha y notificaciones. Además, se configurarán los métodos de entrada, teclado y preferencias de sonido según las necesidades del usuario.
- Optimización del rendimiento y gestión de almacenamiento: se realizará un análisis detallado del espacio utilizado, identificando archivos innecesarios y ofreciendo recomendaciones específicas para liberar espacio. Se optimizará la memoria caché, se gestionarán las aplicaciones en segundo plano y se implementarán mejores prácticas para mantener el dispositivo funcionando de manera óptima.
- Sincronización de cuentas y servicios en la nube: se configurarán y sincronizarán todas las cuentas necesarias (Google, Apple, Samsung, etc.), asegurando que contactos, calendarios, fotos y documentos estén correctamente respaldados en la nube.
- Configuración de seguridad y privacidad: se implementarán múltiples capas de protección, incluyendo contraseñas seguras, autenticación biométrica, bloqueo de pantalla y cifrado de datos, así como las opciones de privacidad para aplicaciones y servicios.
- Respaldo y transferencia de datos entre dispositivos: se asistirá en el proceso completo de respaldo de información y en la transferencia de datos entre dispositivos, incluyendo contactos, mensajes, aplicaciones y configuraciones personalizadas.

1.2 Asesoría en Adquisición de Tecnología

- Recomendaciones personalizadas según perfil de uso, considerando factores como uso diario, presupuesto, preferencias de marca y requerimientos específicos.
- Análisis comparativo de características y beneficios entre los dispositivos recomendados.
- Recomendaciones y evaluación de accesorios complementarios, evaluando su necesidad real y valor agregado para el usuario.

1.3 Productividad y aplicaciones

- Recomendación de aplicaciones según necesidades específicas del usuario, evaluando reputación, funcionalidad y seguridad.
- Optimización de herramientas de trabajo y estudio, con integraciones y automatizaciones para mejorar la eficiencia.
- Configuración de correo electrónico y calendario, incluyendo firmas, filtros y notificaciones.
- Integración con dispositivos inteligentes como smartwatches, auriculares o dispositivos del hogar inteligente.

1.4 Servicios Especializados

- Asesoría en fotografía móvil y edición, incluyendo configuración de cámara y técnicas de composición.

- Adaptación de accesibilidad según necesidades específicas del usuario (visualización, audio, control por voz, entre otras).
- Optimización de batería y rendimiento, con ajustes y recomendaciones prácticas.
- Recuperación de datos y archivos perdidos o eliminados accidentalmente, cuando sea posible, y educación sobre buenas prácticas de respaldo.

2. Condiciones generales

La mesa de ayuda premium para celulares es una asistencia telefónica especializada que brinda soporte integral para el óptimo funcionamiento y aprovechamiento de dispositivos móviles. Este servicio abarca desde la configuración inicial y personalización del equipo, hasta aspectos avanzados como optimización del rendimiento, seguridad de datos, sincronización con servicios en la nube y asesoría en aplicaciones específicas, entre otros.

2.1 Límite de atención

La asistencia telefónica incluye cinco (5) llamadas durante el período de vigencia, cada una con una duración máxima de treinta (30) minutos.

2.2 Vigencia

La vigencia será la que se indique en el certificado de la asistencia. Este período de tiempo es el que determina la validez y aplicabilidad de los términos y condiciones aquí descritos.

2.4 Dispositivos incluidos en el servicio

Aplica únicamente para dispositivos celulares. No aplica para Netbooks, Plantas, Tablets, Phablets, Módems o equipos comprados con fechas anteriores al inicio de la vigencia.

2.5 Exclusiones

Estarán excluidos del servicio todos aquellos eventos originados, basados o atribuibles, de manera directa o indirecta a:

- Guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (con o sin declaración de guerra), guerra civil, rebelión, insurrección, actos de terrorismo o pronunciamientos, manifestaciones y movimientos populares.
- Liberación de calor, irradiaciones o explosiones provenientes de fusión de átomos o radioactividad e incluso de las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas.
- Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caída de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- Participación en actos criminales o ilegales en los que incurra el usuario.
- Cuando el usuario, al momento de solicitar el servicio de asistencia, no cumpla con el procedimiento establecido para ello.
- Se excluye de esta asistencia a las personas que no sean titulares de la línea (es decir, que no figuren en la factura de compra o que no estén registradas como usuarios ante el operador).

3. Procedimiento

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el usuario podrá ponerse en contacto con las líneas de atención descritas en el presente programa de asistencias.

4. Declaración

El uso del Servicio de Asistencia implica la conformidad con el presente Programa de asistencias y el usuario declara aceptar sus términos y condiciones.

5. Líneas de atención

La solicitud del servicio se puede realizar a través de la línea 01 8000 411 720 o en Bogotá al (601) 3905567, de lunes a viernes de 8 a.m. a 6 p.m. y sábados de 8 a.m. a 2 p.m., o por medio del chat +57 1 5142355, también habilitado en www.aseguratucelular.com.