

PÓLIZA DE GARANTÍA DE SERVICIO ASISCLICK

Preámbulo: El presente documento (en adelante, la "Póliza") establece los términos y condiciones de la Garantía de Resolución ofrecida por AsisClick (en adelante, "El Proveedor") al usuario que contrata sus servicios de soporte técnico remoto (en adelante, "El Cliente"). La contratación del servicio implica la aceptación expresa de esta Póliza.

CLÁUSULA PRIMERA: OBJETO DE LA GARANTÍA

1.1. Garantía de Resolución: El Proveedor se compromete a aplicar la pericia técnica necesaria para diagnosticar y solucionar el problema de software reportado por El Cliente.

1.2. Compromiso de Reembolso: Se establece una garantía de reembolso parcial sujeta al resultado del servicio. Si El Proveedor, a través de su personal técnico, determina que el "Objetivo de Servicio" (definido en la Cláusula Segunda) no ha sido resuelto satisfactoriamente, El Proveedor procederá al **reembolso del 50% (cincuenta por ciento)** del monto total abonado por El Cliente para dicha sesión de servicio.

CLÁUSULA SEGUNDA: DEFINICIÓN Y ALCANCE DEL SERVICIO

2.1. Objetivo de Servicio: Al inicio de la intervención, El Cliente y el técnico del Proveedor definirán y acordarán un (1) problema principal y específico a resolver (el "Objetivo de Servicio"). La totalidad de la garantía se circunscribe exclusivamente al cumplimiento de dicho Objetivo.

2.2. Servicios Cubiertos: Esta Póliza aplica a los servicios de resolución de problemas de software, incluyendo, pero no limitándose a: * Configuración, controladores (drivers) y problemas de conexión. * Instalación, activación y fallos en software de ofimática (Word, Excel, etc.). * Configuración de cuentas de correo y reparación de errores de cliente. * Limpieza de archivos temporales y optimización de actualizaciones. * Solución de errores en navegadores y configuración de seguridad. * Instalación y configuración de software de seguridad.

CLÁUSULA TERCERA: PROCESO DE EVALUACIÓN Y APLICACIÓN

3.1. Diagnóstico: El técnico del Proveedor realizará un diagnóstico inicial para identificar la causa raíz del problema reportado.

3.2. Ejecución: Se aplicarán los procedimientos técnicos pertinentes para alcanzar el Objetivo de Servicio.

3.3. Determinación Final: Al concluir la intervención, el técnico del Proveedor emitirá una determinación final sobre si el Objetivo de Servicio fue resuelto.

3.4. Ejecución de la Garantía: Si la determinación es que el Objetivo de Servicio no fue resuelto (conforme a las exclusiones de la Cláusula Cuarta), El Proveedor iniciará de oficio el proceso de reembolso parcial estipulado en la Cláusula 1.2.

CLÁUSULA CUARTA: CRITERIOS DE EXCLUSIÓN DE LA GARANTÍA

La Garantía de Resolución y el reembolso asociado **no serán aplicables** bajo ninguna circunstancia si la falla en la resolución del Objetivo de Servicio se debe a una o más de las siguientes causas:

4.1. Fallas de Hardware: Si el diagnóstico determina que la causa raíz del problema es un componente físico (hardware) defectuoso (ej. disco duro, memoria RAM, placa madre, periféricos). El servicio prestado se considerará "Servicio de Diagnóstico" y se dará por completado.

4.2. Software Sin Licencia: Imposibilidad de activar, instalar o reparar software que no cuente con una licencia válida, oficial o que sea de procedencia ilícita.

4.3. Intervención o Negligencia del Cliente: a) Si El Cliente finaliza la sesión de soporte de forma unilateral antes de que el técnico concluya su diagnóstico o proceso de reparación. b) Si El Cliente no sigue las instrucciones directas y necesarias proporcionadas por el técnico. c) Si El Cliente omite información relevante sobre modificaciones previas o estado del equipo.

4.4. Problemas de Conectividad del Cliente: Fallos persistentes o inestabilidad en la conexión a internet del Cliente que impidan al técnico realizar el trabajo remoto de forma efectiva.

4.5. Limitaciones de Servicios de Terceros: Fallos cuya resolución depende enteramente de un tercero, tales como: a) Caídas generales del proveedor de servicios de Internet (ISP) del Cliente. b) Fallos en servidores externos (ej. Microsoft, Google, etc.). c) Imposibilidad del Cliente de recuperar credenciales (contraseñas) de servicios de terceros necesarias para la reparación.

4.6. Objetivos Múltiples o Secundarios: La garantía cubre únicamente el Objetivo de Servicio principal acordado. Problemas adicionales descubiertos durante la sesión se

tratarán como nuevos servicios, sujetos a nueva cotización y no cubiertos por la garantía inicial.

CLÁUSULA QUINTA: ACEPTACIÓN

Al contratar el servicio de soporte técnico remoto de AsisClick, El Cliente declara haber leído, entendido y aceptado en su totalidad los términos establecidos en esta Póliza de Garantía de Servicio.