

## Servicio Técnico Prepago

### 1. Descripción y acceso al Servicio Técnico Prepago

1.1. Servicio Técnico Prepago, de ahora en más “STP”, es un servicio de asistencia y mantenimiento técnico de equipos informáticos para hogares. El cliente paga en forma anticipada el precio correspondiente para acceder al servicio.

1.2. “STP” sólo está disponible para aquellas personas que hubieren solicitado el servicio y tengan su cuota al día.

### 2. El servicio

2.1. “STP” consta de la protección de todo el software y datos contenidos en el o los equipos informáticos declarados.

2.2. Por protección se entiende,

- i. reparación o reinstalación de software que ha dejado de funcionar,
- ii. desinfección y reparación por daños de software maligno como virus o malware,
- iii. mantenimiento preventivo trimestral,
- iv. mano de obra por reemplazo/instalación de componentes físicos,
- v. consultas técnicas telefónicas/por e-mail.

2.3. “STP” sólo atañe al software (o parte lógica) de un equipo informático. Por ninguna razón cubre defectos y fallas de hardware (o parte física) de un equipo. “STP” no ofrece cobertura por fallas en componentes físicos, tales como discos duros, ventiladores, fuentes de energía, etc. “STP” tampoco ofrece cobertura por defectos eléctricos de cualquier índole.

2.4. “STP” cubre el costo de mano de obra por instalación de hardware nuevo o reemplazo.

### *Ejemplificación:*

*Suponga el caso que el disco duro comienza a fallar. “STP” cubre la instalación del nuevo disco en el equipo, la instalación del sistema operativo y las aplicaciones que posea el cliente y el traspaso de la información del disco duro dañado al nuevo. “STP” no cubre el costo del nuevo disco duro por lo que el cliente deberá hacerse cargo del valor de compra del nuevo componente. Adicionalmente, “STP” cubre la consultoría, por lo que podemos asesorarlo sin costo alguno en la adquisición de nuevos componentes o equipamiento.*

2.5. El mantenimiento preventivo trimestral se realizará inexorablemente en nuestras instalaciones, con lo cual el cliente deberá acercar el equipo a nuestras oficinas.

2.6. El mantenimiento preventivo trimestral involucra la limpieza física interna del equipo para eliminar rastros de polvo o suciedad que impidan el buen funcionamiento de las partes móviles. Se comprobará el buen funcionamiento del sistema operativo, la completa funcionalidad del software antivirus y el chequeo de disco. Se realizará búsqueda de malware y se aplicará rutina de reacomodamiento de información para favorecer el funcionamiento del sistema operativo.

*Nota: No se abrirán equipos nuevos que están en garantía, salvo expreso deseo escrito del cliente. ITParáná no se responsabilizará por la pérdida de garantía ante la apertura de un equipo que todavía tenga cobertura.*

### **3. Uso del Servicio Técnico Prepago**

3.1. El Servicio es intransferible, se aplicará al equipo informático declarado. No es posible utilizar “STP” en otro equipo que no haya sido informado. En caso de una nueva adquisición o de agregar un equipo a la cobertura de “STP”, se realizará el ajuste pertinente en la tarifa a abonar (ver anexo).

3.2. Para utilizar “STP” basta con realizar un llamado a nuestras oficinas o dirigirse vía e-mail o mensajería instantánea. De esa forma se coordinará la atención.

3.3. Dependiendo de la gravedad del problema se podrá realizar la atención en el domicilio o bien recibir el equipo informático en nuestras oficinas.

3.4. El tiempo de respuesta de ITParáná no superará las 72 horas hábiles, tomando como referencia los horarios laborales de ITParáná (ver anexo). En caso de que ITParáná no cumpliera con el tiempo de respuesta, al cliente damnificado se le aplicará un descuento de 10% en la tarifa del mes siguiente.

#### **4. Cláusula de Confidencialidad, Ley Protección Datos Personales N° 25.326**

4.1. El cliente manifiesta conocer y aceptar que para prestar el servicio, ITParáná puede ver o conocer información personal del o los usuarios del equipo informático, tales como fotografías, documentos, cuentas de correo, etc.

4.2. ITParáná asume la cláusula de confidencialidad por la cual *“nunca y bajo ninguna circunstancia revelará, almacenará o distribuirá datos e información del cliente; aún cuando se haya finalizado la prestación del servicio técnico prepago”*.

Esto significa que la cláusula de confidencialidad es DE POR VIDA.

#### **5. Plazo – Rescisión**

5.1. Dada la característica de pre-pago, el servicio se encontrará activo hasta el último día de la última factura paga. Si no se abona la siguiente factura, el servicio será dado de baja automáticamente, perdiendo todo derecho a la cobertura y a los servicios aquí descriptos.

5.2. El cliente podrá tomar la decisión de rescindir el contrato cuando lo desee.

5.3. En el caso de haber pagado la última factura y comunicar la decisión de rescindir el contrato, se respetará la atención hasta el último día del mes pago.

#### **6. Cambios y Modificaciones**

6.1. ITPará se reserva el derecho de modificar y cambiar el texto de este documento sin previo aviso.

## Anexo

### Horarios de Atención

Lunes a Viernes de 8:00 a 12:00 y de 16:00 a 20:00.

Cualquier atención fuera de estos horarios será facturado como atención por horas.

### Tarifario

El tarifario se encuentra sujeto a modificaciones de acuerdo a la variación de los costos fijos.

Los incrementos o decrementos del valor del servicio serán comunicados hasta 10 días antes de la siguiente factura.

Los abonos se dividen en dos categorías:

Abono	Valor	Descripción
SC	\$100,00	Orientado a equipos antiguos single core (1 procesador)
MC	\$85,00	Para equipos de nueva generación multi-core (1 procesador, 2 o más cores)

En el caso de anexar un equipo extra, se realizará un 25% de descuento a la unidad más nueva/de mejores condiciones:

Caso **Abono SC + Abono SC**:  $\$100 + (\$100 * 0,75) = \$175$

Caso **Abono SC + Abono MC**:  $\$100 + (\$85 * 0,75) = \$163,75$

Caso **Abono MC + Abono MC**:  $\$85 + (\$85 * 0,75) = \$148,75$