

Se contratan los servicios de GRUPOSERVICE, que serán prestados a fin de solucionar problemas técnicos y asistir con el manejo de software de: Computadoras de escritorio, Computadoras Portátiles, Tablet, Smartphone con Sistema Operativo Android 2.0 en adelante. Descuento en la mano de obra de reparaciones que se detallan en la sección cobertura del servicio.

TERMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

Características del Servicio: El Servicio será pro visionado por GRUPOSERVICE a través de Cuatro Herramientas:

- 1) Asistencia Telefónica
- 2) Asistencia e Información por Mail (serviciotecnico@gruposervice.com.uy)
- 3) Asistencia remota por medio de una aplicación software (en adelante, el "SOFTWARE DE ACCESO REMOTO") que el Cliente ha de instalar en su equipo PC y que proporciona las herramientas adecuadas, el cual será proporcionado por GRUPOSERVICE. El programa permitirá al cliente realizar sesiones de Soporte Remoto del Servicio y así mismo permite a los operadores del centro Soporte la navegación compartida con el Cliente

SERVICIO TECNICO: GRUPOSERVICE cuenta con servicio técnico de reparación y mantenimiento para: Computadoras portátiles y de escritorio, Impresoras, Tablet, Celulares. El cliente cuenta con un 20 % de descuento en la mano de obra de la reparación de cualquiera de estos equipos en taller, o domicilio.

HORARIO: El servicio se prestara desde las 09:00 a las 17:00hs de lunes a viernes, sábados de 09:00 a 13:00hs exceptuando feriados no laborables y fechas especiales para la empresa. Este horario rige para asistencia técnica remota y para el servicio técnico en taller y a domicilio.

ASISTENCIA REMOTA : Vía internet el cliente podrá solicitar asistencia ilimitadas veces en el horario antes mencionado, mediante asistencia remota no presencial se realizara el mantenimiento mensual del o los computadores, también el cliente podrá solicitar la conexión remota para que un técnico lo asista en el manejo básico de aplicaciones así también como la instalación de componentes.

SERVICIO A DOMICILIO: El cliente tiene la posibilidad de acceder a que un técnico se desplace a su domicilio en caso de que el problema persista y no pueda ser solucionado a través de ASISTENCIA REMOTA. El servicio técnico a domicilio deberá ser solicitado por el cliente y tendrá un costo previamente fijado por hora, en este caso los clientes tendrán un descuento del 20% en el costo por hora.

TIEMPO DE RESPUESTA: Ante la solicitud del cliente de Asistencia Remota la Empresa se conectara inmediatamente con el cliente solicitante, en el caso de que todos nuestros operadores estén ocupados la conexión se realizara inmediatamente que el primer operador se libere.

CONSULTORIA TELEFONICA: El cliente podrá comunicarse con GRUPOSERVICE en el los horarios antes establecidos, y solicitar asistencia telefónica en el manejo de cualquiera de los equipos a los que GRUPOSERVICE brinda reparación.

EXCLUSIONES: GRUPOSERVICE No se hace responsable de la pérdida de información o daños en los sistemas informáticos del CLIENTE como consecuencia de las actuaciones en equipos que contengan o estén infectados por virus, códigos maliciosos: troyanos, gusanos, software espía, programas peer to peer, o cualquier otro programa, aplicación, software o hardware que esté instalado con conocimiento o no del mismo, en el ordenador del cliente y que se comporte de forma "maliciosa."

SUSPENSION DEL SERVICIO: GRUPOSERVICE se reserva el suspender el servicio, en cualquier momento y sin necesidad de preaviso, aquellos clientes que no estén al día con el pago del abono mensual. GRUPOSERVICE procederá a informar al CLEARING de informes en el caso de que algún cliente cumpla tres meses sin efectuar el pago mensual.

Plazo: El plazo del servicio será de 12 meses a partir de la fecha que figura en este contrato. El contrato se renueva automáticamente al término del mismo. En caso de que el cliente solicite la baja del mismo este lo deberá manifestar por escrito 10 días antes del término.

Forma y fecha de pago: El abono mensual deberá ser abonado del 1º al 10º de cada mes, y podrá ser abonado de las siguientes maneras: Mediante Débito Automático de Tarjeta de Crédito, Por adelantado pagando la totalidad del contrato, En las agencias de REDPAGOS, en el número de cuenta 43768 a nombre de quien figure como contratante del servicio. El importe mensual de la cuota podrá ser ajustado anualmente con un porcentaje no mayor de un 10%.

COBERTURA DEL SERVICIO:

El usuario podrá solicitar para la solución de problemas relativos al PC los siguientes servicios:

- 1) Limpieza de virus y software malicioso y espía (solo para asistencia telefónica y Remota)
- 2) Ayuda para el Manejo de Control Parental (Solo para Asistencia Telefónica y Remota)
- 3) Actualización y configuración de Hardware y periféricos (Tarjetas de Video, Tarjetas de Red, Monitores, Discos, Impresoras, Cámaras, Escáner, Webcams, etc.) (Solo para Asistencia Telefónica y Remota)
- 4) Acceso a Internet, Configuración de Modem y Routers, Configuración WIFI (Solo para Asistencia Telefónica y Remota)
- 5) Mantenimiento Preventivo: Eliminación de archivos temporales, Limpieza de Cookies, Escaneo de Disco Duro y/o Desfragmentación de Disco (Solo para Asistencia Telefónica y Remota)
- 6) Puesta a punto y Optimización de Sistemas Operativos o Programas (Solo para Asistencia Telefónica y Remota)
- 7) Instalación y Configuración de Drivers, Codecs (Solo para Asistencia Telefónica y Remota)
- 8) Asistencia Técnica (Instalación/Desinstalación y Configuración de aplicaciones informáticas (Solo para Asistencia Remota).
- 9) Configuración de Cuentas: Asesoramiento telefónico en alta y configuración de correos electrónicos, redes sociales tales como Facebook, Twitter y LinkedIn y (Solo para Asistencia Telefónica y Remota)
- 10) Ayuda con la Configuración, Reparación y Manejo de dispositivos móviles como Teléfonos Celulares (Smartphone) y Tablets

ADICIONALES

- **Mantenimiento Preventivo Mensual pc**
- **Limpieza Física del PC (Una vez al Año)**



RETIROS Y ENTREGAS GRATIS

1 VISITA TECNICA GRATUITA

GENERALIDADES

1. El servicio se presta exclusivamente a los equipos del domicilio del Titular del Servicio
2. La cuota mensual no cubre suministros de materiales de ningún tipo.
3. Una vez realizado el trabajo la empresa no se hace responsable por desperfectos en el HADWARE o el SOFTWARE ocasionados por manipulación indebida o negligente.
4. La empresa NO se hace responsable por la calidad del HADWARE adquirido fuera de la empresa
5. La empresa NO se hace responsable por pérdida de datos total o parcial causada por la eliminación de virus o cualquier tipo de reparación efectuada en la PC, TABLET o TELEFONO CELULAR u otros.