

Asistencia PC, Servicio de Asistencia Informática por Suscripción

ASERTEC pone a su disposición el servicio "**Asistencia PC**", diseñado para brindarle asesoría y asistencia técnica para su computadora personal con un alto nivel de profesionalismo. Sabemos lo frustrante que puede ser enfrentarse a problemas técnicos y queremos asegurarnos de que usted reciba el apoyo que necesita de manera rápida y eficiente.

Nuestro servicio "**Asistencia PC**" funciona bajo una modalidad de membresía mensual, con un costo de U\$5 + IVA o su equivalente en córdobas de acuerdo a la tasa de cambio del Banco LAFISE Bancentro.

¿Qué obtendrá por este precio?

- 1. Asesoría y asistencia técnica telefónica:** Nuestro equipo de trabajo estará pendiente para responder a sus consultas y brindarles asesoramiento a través de llamadas telefónicas. Si tiene alguna duda o inquietud en la adquisición de nuevos equipos y accesorios, o necesita ayuda para solucionar un problema en su PC, puede contar con nosotros.
- 2. Soporte técnico remoto:** Mediante una aplicación especializada, nuestros técnicos podrán acceder de manera segura y remota a su computadora para evaluar, diagnosticar, reparar y brindar asistencia informática desde la distancia. Esto significa que no tienen que salir de su hogar u oficina, ni esperar a que llegue un técnico. Simplemente, estaremos a un clic de distancia.
- 3. Visita mensual:** Reconocemos que algunos problemas técnicos requieren una intervención física, por ello, en caso de que **sea necesario**, uno de nuestros técnicos visitará su ubicación una vez al mes para solucionar problemas que no puedan ser resueltos de forma remota. Queremos garantizarles una experiencia confiable que garantice el buen funcionamiento de su PC.

Para suscribirse a nuestro servicio "**Asistencia PC**" y comenzar a disfrutar de todos estos beneficios, pueden visitar nuestra página web <https://asertec.net/asistenciapc> o contactarnos vía telefónica o whatsapp al número **(+505) 5777-7677**. Estamos listos para responder a todas sus preguntas y ayudarle a tener una experiencia informática sin complicaciones.

En **ASERTEC**, nuestro objetivo es brindarles un servicio eficiente, eficaz y facilitarles la vida digital. ¡Esperamos contar con usted como miembro de "**Asistencia PC**" y ayudarle a resolver cualquier desafío técnico que pueda encontrar!

¡Gracias por confiar en **ASERTEC**!

Póliza de Servicio ASISTENCIA PC

La póliza de servicio de **Asistencia PC** es un contrato en el que **ASERTEC** se compromete a proporcionar asesoría, diagnóstico, y asistencia remota para dar respuesta a problemas y consultas relacionadas a su computadora personal.

Alcance de los servicios:

- El servicio de **Asistencia PC** está dirigido a personas naturales.
- El alcance de la membresía es para una computadora.
- Los servicios serán proporcionados de forma remota a través de comunicación telefónica, chat en línea, videollamada, correo electrónico y acceso remoto (escritorio remoto).
- El servicio de **Asistencia PC** incluye asesoramiento, diagnóstico, solución de problemas o incidencias relacionadas con su computadora personal, por ejemplo:
 - Problemas con los drivers.
 - Eliminación de virus y todo tipo de malware.
 - Ordenador lento
 - Mal funcionamiento de programas
 - Instalación de programas
 - Actualizaciones y parches
- Visita in situ mensual (**si es necesario**), este servicio se limita al casco urbano de Masaya, Managua y Granada, consiste en resolver incidencias que no pueden ser solucionados a través de la asistencia remota, y tendrá una duración máxima de 1 hora para resolver problemas como: Configuración de red, instalación de programas especializados y configuración de PC en general a nivel intermedio.
- El servicio de **Asistencia PC** se brindará según horario comercial de 8 a.m. - 5 p.m. de lunes a viernes. En caso que el afiliado requiera ser atendido fuera del horario establecido, este solicitará cita previa a los números proporcionados por **ASERTEC**.
- Prioridad de respuesta no mayor de 24 horas al tener una póliza de servicio contratada.

Limitaciones del servicio de Asistencia PC

- El servicio de **Asistencia PC** remota no incluye formateo del sistema, reparaciones físicas, ni reemplazo de hardware dañado. No obstante, el proveedor del servicio puede recomendar asistencia presencial (visita in situ), en tal caso, esto incluye un costo adicional preferencial al pago de la membresía.
- La visita in situ se limita al casco urbano de Masaya, Managua y Granada. En caso de requerir presencia fuera del casco urbano especificado, se deberá considerar un costo adicional según ubicación y tipo de problema, costo que deberá ser asumido por el afiliado.

- El proveedor de servicios de **Asistencia PC** no se hace responsable de daños o pérdidas de datos que puedan ocurrir durante la prestación del servicio, a menos que estos sean causados por negligencia de parte del proveedor.
- El proveedor de servicios de asistencia no está en obligación de instalar software licenciado, a menos que el cliente adquiera previamente la licencia del software a instalar.
- Los tiempos de respuestas a los problemas o incidencias presentadas pueden verse afectados por fallas técnicas de las telecomunicaciones ya sea del lado del cliente o del proveedor, conscientes de esto se expondrá la situación y se llegará a un acuerdo con el afiliado para solventar a la mayor brevedad posible la incidencia, mientras se regulariza la falla técnica acontecida (falta de fluido eléctrico, falta de servicio de Internet).

Responsabilidades del proveedor del servicio de Asistencia PC

- Se garantiza que el proveedor de servicios que le asistirá es un profesional técnico capacitado y con experiencia para brindar asistencia remota.
- El proveedor de servicios es el responsable de responder a las solicitudes de asistencia en un tiempo razonable y proporcionar soluciones eficaces.
- El proveedor de servicios se compromete a mantener la confidencialidad de la información compartida por el afiliado durante la prestación de servicios.
- **ASERTEC** no se hace responsable por asesorías o servicios brindados por personal externo.

Responsabilidades del afiliado

- El afiliado debe proporcionar información detallada y precisa sobre el problema o incidencia que requiere asesoría o asistencia técnica.
- El afiliado será la persona responsable de supervisar o brindar apoyo durante el tiempo o duración del trabajo de asistencia remota o in situ, este deberá validar la terminación satisfactoria del trabajo realizado.
- El afiliado debe colaborar activamente con el personal técnico durante la sesión remota, siguiendo las instrucciones proporcionadas y brindando acceso remoto a la computadora personal que presenta el problema.
- El afiliado es responsable de asegurarse de tener una conexión a Internet estable y funcional durante la sesión remota.

Tarifa de la póliza de servicio de Asistencia PC

- La póliza de **Asistencia PC** está dirigida a personas naturales y se hace efectiva a través de suscripción a membresía mensual, la cual tiene un costo de \$5 + IVA por computadora, esta membresía podrá ser renovada mensualmente si así lo convienen ambas partes.
- La Póliza de **Asistencia PC** entra en vigencia a partir de la fecha de contratación de la misma y se activará a partir del primer pago de la membresía.
- La suscripción de la membresía podrá ser terminada por cualquiera de las partes. El término de la póliza será mediante notificación escrita vía correo electrónico.

¿Cómo suscribirse al servicio de Asistencia PC?

- Puede hacerlo a través de WhatsApp (+505) 5777-7677 llamada telefónica o llenando formulario en la página web de **ASERTEC** (<https://asertec.net/asistenciapc/>)

Pasos para solicitar el servicio de Asistencia PC una vez contratada la póliza

- El afiliado deberá realizar la solicitud de servicios de **Asistencia PC** a través de cualquiera de los medios de comunicación remota establecidos (vía telefónica, chat en línea, videollamada, correo electrónico).
- Validación de los datos del afiliado a través del número de póliza suscrita, para la verificación del estatus y vigencia de la póliza.
- Una vez validados los datos correspondientes, el afiliado deberá proporcionar toda la información de utilidad para dar solución a la consulta, problema o incidencia en su PC.
- Atención a la solicitud por parte del proveedor del servicio de asistencia.
- Al finalizar la asistencia el proveedor entregará el trabajo realizado. 24 horas después, vía whatsApp y/o correo electrónico el afiliado recibirá hoja de trabajo correspondiente al servicio recibido.

¡¡Gracias por confiar en **ASERTEC**!!