

II.A. SERVICIO DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA

1. Alcances de la prestación:

El beneficiario podrá solicitar asesoramiento telefónico respecto de los rubros detallados debajo, sin tope de eventos. El beneficiario podrá realizar consultas acerca de hasta tres (3) dispositivos de su propiedad.

2. Categorías de Productos cubiertos:

- A.- Computadoras Personales: ✓ Notebook
- B.- Dispositivos Móviles: ✓ Celulares ✓ Smartphones ✓ Tablets
- C.- Entretenimiento Hogar: ✓ Smart-TV ✓ TV LCD/LED
- D.- Gaming: ✓ Consola de Juegos

3. Alcance de los servicios de Asistencia Técnica:

A. Computadoras Personales

A.1. Mejoramiento de Performance y liberación de Memoria:

Ajustes y configuraciones sugeridas para mejorar el rendimiento del equipo. Dicha actividad puede complementarse con la instalación de algún software específico, gratuito. Se excluye intervenciones que impliquen la apertura del equipo. Se ofrecerán opciones de almacenamiento en dispositivos externos para liberar memoria. Los dispositivos de almacenamiento deberán ser provistos por el Beneficiario en todos los casos.

A.2. Instalación y configuración de accesorios o periféricos:

Soporte/instalación de hardware externo, periféricos y accesorios tales como:

Audio: Sistemas de Audio, Parlantes, Auriculares y Micrófonos

Cámaras: Fotográficas y de Video

Impresión: Impresoras, Scanners y Multifunción

Teclados, Mouse y calibración de video

Conectividad: Router WIFI, con dispositivos Móviles, con otras computadoras dentro de la misma red.

Almacenamiento: Pendrives, Discos externos, Compartidos en la red Hogareña. Se excluyen los periféricos cuando ellos o sus conexiones no sean compatibles con el equipo principal. Los accesorios (cables, fichas, adaptadores, etc.) necesarios para la instalación deberán ser provistos por el Beneficiario.

A.3. Configuración de cuentas de Usuario:

Cuentas de correo, redes sociales (Facebook; Twitter; LinkedIn; Youtube). Se excluye desbloqueo y/o liberación de claves de acceso. De todos modos, se brindará asesoramiento para que el beneficiario realice dicha liberación de acuerdo con los procesos establecidos por la plataforma.

B. Dispositivos Móviles

B.1 Configuración de Store / Instalación y desinstalación de Apps: La prestación se extiende a aquellas aplicaciones que se encuentren en la tienda autorizada por el sistema operativo o la plataforma oficial de la marca del dispositivo. Los sistemas operativos cubiertos son Android, Blackberry y Windows Phone.

B.2. Sincronización de Datos e Información:

Actividades de configuración de cuentas y habilitaciones en el dispositivo para sincronizar información de: cuentas de correo, redes sociales u otras aplicaciones de acceso libre y curso legal permitidas por la plataforma del dispositivo.

Asimismo, se consideran configuraciones para activar el intercambio de información y reproducción de contenidos multimedia (imágenes; videos y música). Sincronización de Contactos y calendario con cuentas de correo.

B.3. Configuraciones Avanzadas: Configuraciones necesarias para que un dispositivo móvil con conexión a Internet actúe como pasarela para ofrecer acceso a la red a otros dispositivos (tethering). Configurar un celular/Smartphone como Modem. (Equipos aptos para tal fin).

Compartir contenidos multimedia.

Configuración protocolos y herramientas para Bluetooth / NFC / DNLA o similares (Equipos aptos para tal fin).

Configuración de rastreo de equipos.

B.4. Instalación y Configuración de Cuentas del Usuario:

Cuentas de correo, redes sociales u otras aplicaciones de acceso libre y curso legal permitidas por la plataforma del dispositivo.

Se excluye desbloqueo y/o liberación de claves de acceso. De todos modos, se brindará asesoramiento para que el Beneficiario realice dicha liberación de acuerdo con los procesos establecidos por la plataforma.

B.5. Actualización del Sistema Operativo:

La actualización se realizará hasta la última versión que se encuentre disponible para dicho dispositivo o sistema operativo.

B.6. Asistencia en el Uso:

Orientación, guía o soporte en el uso o utilización de Software y Hardware del dispositivo. Dicha orientación abarca las siguientes categorías:

Ofimática (planilla de cálculo, procesador de texto, presentación de multimedia, entre otros). Sistema Operativo.

Aplicaciones estándares del Sistema operativo. No así aplicaciones específicas del Carrier (Ej: Claro Música; Portal Claro ideas). Redes sociales (Facebook; Twitter; LinkedIn).

Herramientas de Mensajería (WhatsApp; SMS).

Reproductores multimedia (Imágenes; Videos y Música).

Correo electrónico. Parámetros de seguridad, claves de equipo y antivirus.

Asistencia en el primer uso y uso general.

B.7. Mejoramiento de Performance y liberación de Memoria:

Ajustes y configuraciones sugeridas para mejorar el rendimiento del equipo. Dicha actividad puede complementarse con la instalación de algún software específico para tal fin.

B.8. Mejoramiento de uso de Batería:

Ajustes y configuraciones sugeridas para mejorar el rendimiento de la batería. Dicha actividad puede complementarse con la instalación de algún software específico para tal fin.

B.9. Asesoramiento en la compra: De acuerdo con las necesidades del Beneficiario y la ponderación de atributos que este considere, se realizará un análisis conjunto con posterior sugerencia en la compra de dispositivos móviles (Tablets, Celulares, Smartphones y Phablets).

Incluye el análisis y comparativa entre modelos y equipos.

B.10. Resguardo de información: Solo a la plataforma correspondiente proporcionada dentro del sistema operativo del dispositivo.

C. Entretenimiento Hogar

C.1. Conexión y Configuración de Smart / LED TV:

Incluye soporte en las conexiones, configuraciones y calibraciones de audio y video del dispositivo.

Orientación sobre las características y funciones del equipo. Configurar conexión a internet siempre y cuando sea una característica soportada por el TV de manera nativa.

Conectividad con otros equipos a través de la red hogareña.

Conectividad con sistemas de Audio y/o parlantes externos. Realización de actualizaciones de Software de base (Firmware), siempre y cuando se encuentren las versiones libres y autorizadas por el fabricante del TV. C.2.

Configuración de APPS y Multimedia:

Configuración de aplicaciones estándares del Smart (Redes sociales, Skype/Videollamadas y Youtube)

Reproducción de contenido multimedia a **través de los protocolos soportados por el TV.**

D. Gaming

D.1. Conexión de consolas:

Asesoramiento para la conexión y la utilización del equipo (Store/Compras Online).

Los accesorios (cables, fichas, adaptadores, joystick, etc.) necesarios para la instalación deberán ser provistos por el Beneficiario. D.2. Instalación de accesorios de consolas:

La prestación se realizará solamente sobre accesorios originales y/o compatibles.

Se excluyen accesorios no compatibles.

El servicio de asistencia tecnológica será brindado de lunes a viernes hábiles de 10hs a 18hs.

EXCLUSIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

A) Reparaciones de daños o desperfectos en los productos adquiridos por el Beneficiario.

B) Averías referentes a la conectividad ADSL o de telefonía básica.

C) Redes LAN, servidores y Hub/switch, y cualquier otro dispositivo de red.

D) Cursos sobre programas e informática en general.

E) Recupero de la información y respaldo.

F) Reparaciones sobre equipos con daños físicos impidan su correcta reparación.

G) Instalación de software/ programas prohibidos por la ley.

I) Asistencia remota/ telefónica cuando el Beneficiario no cuenta con acceso a internet o disponibilidad telefónica.

J) Cualquier acción o servicio que no se encuentre específicamente contemplada en estos términos y condiciones.

II.B. ASISTENCIA NUTRICIONAL TELEFÓNICA

Asesoramiento nutricional Telefónico con Profesionales

El beneficiario podrá solicitar asesoramiento nutricional telefónico brindado por profesionales sobre los temas que se detallan en la presente cláusula. Los costos derivados del mismo, como ser costos de diagnóstico, tratamientos, medicamentos, entre otros, en todos los casos serán a cargo del beneficiario:

- Planes orientativos de alimentación saludable con ejemplos de desayunos, almuerzos y cenas indicando calorías recomendadas para una población sana (ejemplos de viandas) ☐ Prevención de obesidad y promoción de la salud.
- Información práctica de recetas clásicas adaptadas a distintas patologías
- Asesoramiento sobre productos disponibles en el mercado orientados a las distintas patologías (celiaquía, diabetes, etc.)

Este servicio se brinda hasta 3 (tres) eventos por año.

Exclusiones del servicio de ASISTENCIA NUTRICIONAL

La realización de diagnósticos y recetas

La opinión profesional respecto de diagnósticos y tratamientos emanados de otros profesionales

II.C. SERVICIOS DE ASISTENCIA CONTABLE

El titular del servicio podrá solicitar orientación telefónica brindada por profesionales sobre los temas que se detallan a continuación:

a) Monotributo: Asesoramiento sobre inscripción, baja, alta de empleados, re categorización, asesoramiento en generales de Ingresos Brutos: Asesoramiento sobre alta, baja, DDJJ mensual y anual, estado de deuda, planes de pago, deudas judiciales.

b) Declaraciones Juradas: Asesoramiento sobre Impuesto a las Ganancias y Bienes Personales de personas físicas y jurídicas, empleados en relación de dependencia.

c) Inscripción como empleador, alta y baja de empleados Regularización de deudas impositivas: Asesoramiento sobre Plan de facilidades, deudas en situación judicial. Asesoramiento sobre empleadas domésticas. Asesoramiento sobre certificaciones El tope anual de eventos es de 5 anuales.

II.D. ASISTENCIA PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

El beneficiario tendrá acceso a un servicio de contención psicológica a través de una línea telefónica, el cual será brindado por profesionales en la materia y ante situaciones de:

1. Soledad
2. Angustia
3. Cuadros depresivos
4. Duelo

El servicio sólo consistirá en la contención y la escucha del beneficiario. En caso que el profesional lo estime necesario, recomendará al solicitante asistencia médica o profesional, según el cuadro.

Este servicio se brinda hasta 3 (tres) eventos por año.