

**TÉRMINOS DE ASISTENCIA PARA LA PRESTACIÓN DEL PROGRAMA**

**“ASISTENCIA HOGAR PREMIUM LEADS OUTBOUND”**

**1. INTRODUCCIÓN**

**ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEA ECUADOR S.A.** es una compañía mercantil ecuatoriana registrada en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, como sociedad de interés público, dedicada a proveer servicios de asistencia, conforme a lo regulado por las resoluciones SCVS-DSC-2018-0001 del 17 de enero de 2018, y SCVS-DSC-2018-0008 del 27 de febrero de 2018, expedidas por la máxima autoridad del organismo de control.

**ASISTENCIA ESPECIALIZADA DEL ECUADOR GEA ECUADOR S.A**. brindará con el programa **“ASISTENCIA HOGAR PREMIUM LEADS OUTBOUND”**, a los **CLIENTE(S)** de dicho programa, los servicios que forman parte integral del presente documento, ante cualquier eventualidad las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año. Con tan sólo una llamada a **GEA,** esta última procederá inmediatamente a gestionar la provisión al **CLIENTE** de aquellos servicios necesarios para la inmediata atención de cualquier problema, con el alcance y limitaciones establecidas a continuación.

**2. GLOSARIO**

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en el presente documento, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

**ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños y/o menoscabo físico y/o corporales a un **CLIENTE**, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita, imprevista, súbita y evidente (excluyendo la enfermedad) que se le suscite durante la vigencia del presente programa de asistencia.

**CLIENTE:** Es la persona natural que acepta el programa **“ASISTENCIA HOGAR PREMIUM LEADS OUTBOUND”** y que se encuentra al día en el pago mensual del servicio**.**

**CISTERNA:** Depósito subterráneo donde se recoge y conserva el agua.

**CUADRO** **DE** **BENEFICIOS**: Es el resumen donde constan los servicios y beneficios, con los alcances, eventos, y pago por servicio del programa contratado.

**DAÑO:** Se entiende por daños, cualquier eventualidad, que afecte a la integridad de las instalaciones, a consecuencia de un **ACCIDENTE**.

**DIAGNÓSTICO TÉCNICO:** Consiste en el análisis que se realiza para establecer la fuente del problema.

**EMERGENCIA EN EL HOGAR:** Para efectos del servicio de asistencia en el hogar, se considera **EMERGENCIA** una situación accidental y fortuita que deteriore el inmueble, propiedad del **CLIENTE** (fuga de agua), que no permita su utilización cotidiana (corto circuito), que ponga en riesgo la seguridad del mismo y sus habitantes (una cerradura exterior inservible, un cristal exterior roto).

**ENTIDAD FINANCIERA:** Institución autorizada, emisora de la **TARJETA DE CREDITO**, **CUENTA DE AHORROS O CORRIENTE** en el Ecuador, de las que sea tenedor el **CLIENTE.**

**EQUIPO** **TÉCNICO**: El personal asistencial apropiado que esté gestionando los servicios de asistencia al **CLIENTE** por cuenta de la empresa.

**FALLA O DAÑO PREEXISTENTE:** Es falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable antes de la **FECHA DE INICIO** o de solicitud del **SERVICIO.**

**GEA**: Asistencia Especializada del Ecuador **GEA** **ECUADOR S.A.**

**LIBRE ELECCIÓN**: Decisión del **CLIENTE** de utilizar libre y voluntariamente los servicios y beneficios, sin la autorización de **GEA**, dentro o fuera del **PRESTADOR/RED DE PRESTADORES**

**PAGO POR SERVICIO:** La parte que le corresponde pagar al **CLIENTE,** por concepto del servicio brindado

**PRECIOS PREFERENCIALES**: Son precios especiales para el **CLIENTE** considerados como beneficios a un menor valor que el mercado.

**PRESTADOR/RED DE PRESTADORES:** Es el personal, infraestructura y demás equipo subcontratado y/o gestionado por **GEA**, apropiado para prestar los **SERVICIOS** a un **CLIENTE**, de acuerdo a los términos y alcances que se alude en el presente documento.

**RESIDENCIA PERMANENTE**: Corresponde al domicilio habitual permanente en la República de Ecuador, que manifieste tener un **CLIENTE** del programa **“ASISTENCIA HOGAR PREMIUM LEADS OUTBOUND”** o cualquier otro domicilio que el **CLIENTE** haya notificado con posterioridad a la suscripción del mismo en reemplazo del inicialmente reportado; domicilio que será considerado como el del **CLIENTE** para los efectos de los servicios de asistencia en materia del presente documento.

**TERRITORIO NACIONAL:** Para fines de este documento, la República del Ecuador.

**3. FECHA DE INICIO**

Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece **GEA** estarán a disposición de los **CLIENTES**, ésta será a partir de las 48 horas de la aceptación al programa "**ASISTENCIA HOGAR PREMIUM LEADS OUTBOUND**".

**4. TARIFA**

La tarifa mensual que el **CLIENTE** pagará a **GEA** por los servicios detallados en el presente documento es de **US$ 6,00 (SEIS DÓLARES CON 00/100 CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA)** más **IVA**. Este valor será cobrado automáticamentepor la **ENTIDAD FINANCIERA** a través dela **TARJETA DE CREDITO,** **CUENTA DE AHORROS** **O CORRIENTE** de la que sea tenedor el **CLIENTE. GEA** informará al **CLIENTE** de cualquier modificación o incremento propuesto a la **TARIFA** antes establecida.

**5. TERRITORIALIDAD**

Todos los servicios que se detallan en el presente documento, se prestarán a nivel nacional en las ciudades capitales o principales de cada provincia, siempre y cuando exista un(a) **PRESTADOR/RED DE PRESTADORES** en el lugar en que ocurra el **ACCIDENTE** o en la ciudad de **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE**. Se excluye las islas Galápagos.

En los casos en que **GEA** no tenga disponibilidad de **PRESTADOR**/**RED DE PRESTADORES** en la ciudad de **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE** en el momento de solicitud del servicio, éstos se prestarán igualmente y serán programados dependiendo del tiempo que tome llegar de la ciudad más cercana al lugar donde se solicite la asistencia, es decir, que para estos servicios no aplican los estándares de tiempos que **GEA** mantiene para cada servicio.

**6. SERVICIOS**

Los servicios detallados a continuación se prestarán a beneficio del **CLIENTE**, de acuerdo a lo establecido en el presente documento, siempre y cuando estuviere al día en el pago de la **TARIFA** mensual.

El **CLIENTE,** o la persona que estos designendeberá en todo momento supervisar la prestación de los servicios.

**6.1 ASISTENCIAS**

**6.1.1 SERVICIO DE ASISTENCIA HOGAR**

A petición del **CLIENTE, GEA** garantizará la puesta a disposición de una ayuda material inmediata, en forma de prestación de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales presentados en la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE**, a consecuencia de una **EMERGENCIA EN EL HOGAR**, de acuerdo con los términos y alcances consignados en el presente documento y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.

El valor previsto para la prestación de los **SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR** incluye materiales básicos, el traslado del operario y la mano de obra**.**

**El CLIENTE** en todo momento deberá acreditar que la **RESIDENCIA PERMANENTE** en donde se realizará esta asistencia, es legítimamente ocupada por él; caso contrario no se brindará la asistencia.

El plan “**ASISTENCIA HOGAR**” incluye los siguientes servicios:

**A) SERVICIOS DE PLOMERÍA**

Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE,** se presente alguna avería, rotura o fuga de agua que imposibilite el suministro o evacuación de las aguas, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.

**El Servicio de Plomería, también incluye la mano de obra en los siguientes casos:**

* Sustitución de llaves angulares.
* Reparación y sustitución de grifería. **(únicamente llaves hasta mezcladoras sencillas).**

Los materiales o repuestos deberán ser proporcionados por el **CLIENTE**.

Este servicio se prestará con un **ALCANCE MÁXIMO DE HASTA $200 (DOSCIENTOS DÓLARES) POR EVENTO Y MÁXIMO HASTA 3 (TRES) EVENTOS EN EL AÑO.**

Aplica solo para la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE.** **(Máximo una vivienda).**

**Restricciones del servicio de plomería**.- Queda excluido del presente servicio: i) Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería; ii) La reparación y/o reposición de averías propias de: cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua; iii) Cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda, arreglo de canales y bajantes, reparación de goteras, problemas de impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones; iv) Se excluye también cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de La Empresa de Agua Potable y Alcantarillado; v) Reparaciones en instalaciones clandestinas o reconexiones del suministro de Agua cuando ha sido suspendido por falta de pago y, vi) No se darán como emergencias en el hogar los servicios de destapar muebles de baño, muebles de cocina, registros sanitarios, cañerías, etc.

**B) SERVICIOS DE ELECTRICIDAD**

Cuando a consecuencia de una avería súbita (de repente) e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE**, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial (corto circuito), se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Además, se incluye en este servicio la reparación o cambio de interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE**.

**El Servicio de Electricidad, también incluye la mano de obra en los siguientes casos:**

* Sustitución de focos/bombillos **(siempre y cuando se encuentren en el interior de la vivienda con un máximo de hasta 2 metros de altura),** balastros.
* Sustitución de duchas eléctricas.

Los materiales o repuestos deberán ser proporcionados por el **CLIENTE**.

Este servicio se prestará con un **ALCANCE MÁXIMO DE HASTA $200 (DOSCIENTOS DÓLARES) POR EVENTO Y MÁXIMO HASTA 3 (TRES) EVENTOS EN EL AÑO.**

Aplica solo para la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE.** **(Máximo una vivienda).**

**Restricciones del servicio de electricidad**.- Queda excluido del presente servicio la reparación y/o reposición de averías propias de: i) Elementos de iluminación tales como bombillos o fluorescentes, balastros, así como sus enchufes o interruptores; ii) Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico; iii) Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de La empresa de Energía Eléctrica; iv) Las reparaciones que requieran trabajos de albañilería; v) Reparaciones en instalaciones clandestinas o reconexiones del suministro eléctrico cuando ha sido suspendido por falta de pago.

**C) SERVICIOS DE CERRAJERÍA**

Cuando a consecuencia de cualquier **ACCIDENTE** o **EMERGENCIA EN EL HOGAR** como pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE** o bien que ponga en riesgo la seguridad de la misma, y a solicitud del **CLIENTE,** se enviará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que realizará la asistencia necesaria para restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE**.

El **CLIENTE** en todo momento deberá acreditar que la vivienda en donde se realizará esta asistencia corresponde a su **RESIDENCIA PERMANENTE**, y es legítimamente ocupada por él.

**El Servicio de cerrajería, también incluye la mano de obra en los siguientes casos:**

* Apertura de puertas internas o externas de la **RESIDENCIA PERMANENTE.**
* Cambio o reparación de cerraduras por perdida de llaves de la puerta principal de la **RESIDENCIA PERMANENTE (excepto cerraduras inteligentes, digitales y eléctricas)**.

Los materiales o repuestos deberán ser proporcionados por el **CLIENTE**.

Este servicio se prestará con un **ALCANCE MÁXIMO DE HASTA $200 (DOSCIENTOS DÓLARES) POR EVENTO Y MÁXIMO HASTA 3 (TRES) EVENTOS EN EL AÑO.**

Aplica solo para la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE.** **(Máximo una vivienda).**

**Restricciones al servicio de cerrajería.-** Queda excluido del presente servicio: i) La reparación y/o reposición de cerraduras, que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores; ii) La reparación y/o reposición de puertas internas o externas, de madera o de cualquier tipo, que impidan el acceso a partes internas o externas del inmueble iii) La apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas; iv) Además, el cambio de las cerraduras de puertas interiores o exteriores distinta a la principal de acceso al inmueble; v) La reparación, elaboración o reposición de llaves; vi) sistemas de alarmas o seguridad. vii) La apertura de puertas blindadas y/o cualquier servicio de albañilería que sea complementario; viii) Cerraduras inteligentes, digitales y eléctricas.

**D) SERVICIOS DE VIDRIERÍA**

Cuando a consecuencia de un hecho súbito (de repente) e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios o puertas de las ventanas que formen parte de las fachadas exteriores o interiores de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE** y que pongan en riesgo la seguridad de la misma, sus ocupantes, o de terceros, se enviará a la mayor brevedad posible un técnico que realizará la asistencia de emergencia, siempre y cuando las condiciones por motivos de la hora y del día lo permitan.

El presente servicio se prestará con un **ALCANCE MÁXIMO DE HASTA $200 (DOSCIENTOS DÓLARES) POR EVENTO Y MÁXIMO HASTA 3 (TRES) EVENTOS EN EL AÑO.**

Aplica solo para la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE.** **(Máximo una vivienda).**

**Restricciones del servicio de vidriería.-** Quedan excluidas del presente servicio: i) Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios de decoración como arenales, vitrales, y otros, que a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura no pongan en peligro la seguridad de la vivienda. ii) Roturas de vidrios por fenómenos naturales; iii) Roturas o daños como consecuencia de vandalismo y actos que alteren la seguridad pública. iv) Adicionalmente se excluye vidrios de seguridad, vidrios laminados, templados, vitrales artísticos o con características especiales.

**E) SERVICIOS DE REFERENCIA CON TÉCNICOS EN EL HOGAR**

A solicitud del **CLIENTE**, **GEA** le brindará información actualizada de técnicos para el hogar en la ciudad **RESIDENCIA PERMANENTE,** tales comoalbañil, carpintero, pintor. **GEA** proporcionará dicha información a nivel nacional, siempre y cuando **GEA** cuente con la información de prestadores. Queda entendido que la selección del técnico para el hogar y el costo de estos servicios correrá por cuenta del **CLIENTE**.

El presente servicio se prestará **SIN LIMITE DE ALCANCE Y SIN LIMITE DE EVENTOS EN EL AÑO.**

Aplica solo para la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE.** **(Máximo una vivienda).**

**GARANTÍA DEL SERVICIO ASISTENCIA HOGAR**

Los trabajos realizados por el personal autorizado por **GEA** tendrán una garantía por dos meses, garantía que se pierde cuando el **CLIENTE** adelante trabajos con personal diferente al de **GEA** sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

**RESTRICCIONES DE LOS SERVICIOS ASISTENCIA HOGAR**

Los servicios de **EMERGENCIA EN EL HOGAR** sólo se prestarán en el lugar de residencia habitual del **CLIENTE** Excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del **CLIENTE**. Asimismo, será excluyente del servicio:

1. Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en el lugar de residencia del **CLIENTE** y que aparece como su domicilio permanente. Es falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable antes de la fecha de inicio de vigencia del Acuerdo o de solicitud del servicio de asistencia hogar.
2. Cualquier reparación contratada directamente por el **CLIENTE**.
3. Daños intencionales.
4. Daños causados por vandalismo, guerra, rebelión, asonada, motín, protesta popular, paro y situaciones que alteren el orden y seguridad pública.
5. Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, granizada, tempestades ciclónicas, y cualquier fenómeno natural.
6. Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
7. Cuando cualquier autoridad competente con orden de allanamiento, cateo, aseguramiento, rescate, se vea obligada a forzar o destruir cualquier elemento de acceso como puertas, ventanas, cerraduras en el domicilio del **CLIENTE.**
8. Cambio o reposición de puertas de madera o de cualquier tipo, interiores y exteriores.
9. Reparaciones de daños en los bienes muebles del **CLIENTE** o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios y/o por rotura de vidrios.
10. Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, pisos, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.
11. Cambio de vidrios de ventanas propias de la estética de la vivienda y que no pongan en peligro la seguridad de la vivienda.
12. Las tuberías de desagüe, aguas negras o de cualquier otra índole diferente a agua potable.
13. La reparación de daños por filtración o humedad, aunque sean consecuencia de la rotura de las tuberías y de las otras instalaciones mencionadas en el literal anterior.
14. Desobstrucción de tuberías
15. Trabajos de albañilería.
16. Cualquier servicio que no se encuentre estipulado, en el presente documento.
17. La reparación o reposición de aparatos sanitarios, calderas, calentadores, aparatos de aire acondicionado y, en general, de cualquier aparato electrodoméstico conectado a las tuberías de agua.
    * 1. **LIMPIEZA DE MUEBLES**

Previa solicitud del **CLIENTE**, **GEA** coordinará y prestará los servicios para la limpieza de muebles (como sofá de salas, sillas comedor, respaldar de camas y alfombra) propiedad del **CLIENTE** con el **PRESTADOR/RED DE PRESTADORES** de **GEA,** dentro de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE**. Este servicio incluye el lavado con espuma, removiendo la suciedad, y se extrae los restos con una aspiradora potentecon 1 (un) litro de agua. Se elimina el polvo, bacterias, ácaros y malos olores. Se termina el proceso de secado con 2 horas aproximadamente al sol o ambiente ventilado. (No aplica eliminación de manchas).

Para hacer uso de estos servicios el **CLIENTE** deberá haber comunicado su necesidad a **GEA** previamente con 48 horas de anticipación, previo a la prestación del servicio **GEA** confirmará la hora de atención al **CLIENTE**. Estos servicios se prestarán únicamente en las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca.

El presente servicio se prestará con un **ALCANCE MÁXIMO DE HASTA $50 (CINCUENTA DÓLARES) POR EVENTO Y MÁXIMO HASTA 1 (UN) EVENTO EN EL AÑO.**

Aplica solo para la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE.** **(Máximo una vivienda).**

**6.1.3 ASISTENCIA HOGAR EXCLUSIVO**

Cuando a consecuencia de un daño o **EMERGENCIA EN EL HOGAR** tales como inundación de la propiedad por: rotura de tuberías o lluvias, servicios sanitarios desbordados, problemas estructurales a causa de temblores o terremotos, entre otros eventos que comprometan la integridad de la vivienda y la seguridad física de sus habitantes, y a solicitud del **CLIENTE**, **GEA** enviará un **EQUIPO TÉCNICO** para evaluar y emitir un **DIAGNÓSTICO** de los daños para determinar el estado de la **RESIDENCIA PERMANENTE**, y en caso de ser recomendado por el **EQUIPO TÉCNICO**, **GEA** brindará los servicios de **ASISTENCIA HOGAR EXCLUSIVO**, de acuerdo con los términos y alcances consignados en el presente documento y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo.

Para efectos del servicio de **ASISTENCIA HOGAR EXCLUSIVO**, sólo es aplicable a la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE**, siempre y cuando se haya hecho uso de los **SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR.** Servicios aplican post emergencia del hogar y prestarán únicamente en las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca.

1. **CLEAN ASSIST**

Cuando a consecuencia de un daño, que ha vuelto inhabitable la propiedad y sea necesaria la limpieza de paredes, pisos, alfombras o la pintura de ciertas áreas afectadas, **GEA** coordinará la limpieza de lo afectado con el **PRESTADOR/RED DE PRESTADORES** de **GEA.**

Este servicio se prestará **CON UN ALCANCE MAXIMO DE HASTA $100 (CIEN DÓLARES) POR EVENTO Y MÁXIMO 1 (UN) EVENTO AL AÑO.**

Aplica solo para la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE** **(Máximo una vivienda),** en las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca.

1. **SERVICIO DE HOTEL POR INHABILIDAD DE LA VIVIENDA.**

Cuando a consecuencia de un daño o **EMERGENCIA EN EL HOGAR**, que no permita la estadía temporal de sus habitantes en la **RESIDENCIA PERMANENTE**, **GEA** coordinará la estancia en un hotel cercano de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE**.

El hotel solo incluye la estancia, quedan excluidos los alimentos, servicios de bar, y demás en que incurra el **CLIENTE** mientras permanezca en el hotel, dichos gastos serán pagados directamente por el **CLIENTE** con sus propios recursos.

Este servicio se prestará **CON UN ALCANCE MAXIMO DE HASTA $70 (SETENTA DÓLARES) POR NOCHE, MÁXIMO 1 (UNA) NOCHE, HASTA 4 (CUATRO) BENEFICIARIOS, Y MÁXIMO 1 (UN) EVENTO AL AÑO.**

Aplica solo para la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE** **(Máximo una vivienda),** en las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca.

1. **SERVICIO DE BODEGAJE POR INHABILIDAD DE LA VIVIENDA.**

Cuando a consecuencia de un **ACCIDENTE** o **EMERGENCIA EN EL HOGAR**, que no permita la estadía temporal de sus habitantes en la **RESIDENCIA PERMANENTE**, **GEA** coordinará el servicio de bodegaje de los bienes de **CLIENTE.**

Este servicio se prestará **CON UN ALCANCE MAXIMO DE HASTA $70 (SETENTA DÓLARES) POR NOCHE, MÁXIMO 1 (UNA) NOCHE, Y MÁXIMO 1 (UN) EVENTO AL AÑO.**

Aplica solo para la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE** **(Máximo una vivienda),** en las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca.

1. **MUDANZA POR INHABILIDAD DE LA RESIDENCIA PERMANENTE**

Cuando a consecuencia de un **DAÑO** o **EMERGENCIA EN EL HOGAR**, que no permita la estadía temporal de sus habitantes en la **RESIDENCIA PERMANENTE, GEA** coordinará la mudanza a otra residencia indicada por el **CLIENTE.**

Este servicio se prestará **CON EL** **100% DE** **ALCANCE Y MÁXIMO HASTA 1 (UN) EVENTO AL AÑO.**

Aplica solo para la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE** **(Máximo una vivienda),** en las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca.

1. **AGENTE DE PROTECCIÓN RESIDENCIAL (GUARDIA)**

En caso de que la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE** quede inhabilitada por motivos de un **DAÑO** o **EMERGENCIA EN EL HOGAR**, **GEA** a solicitud del **CLIENTE** colocará en la propiedad un guardia de seguridad, de acuerdo con los términos y alcances consignados en el presente documento

Este servicio se prestará **CON UN ALCANCE MAXIMO DE HASTA US$ 100 (CIEN DÓLARES) POR NOCHE, MÁXIMO 1 (UNA) NOCHE Y MÁXIMO HASTA 1 (UN) EVENTO AL AÑO.**

Aplica solo para la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE** **(Máximo una vivienda),** en las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca.

1. **TRASLADO DE ESCOMBROS**

Cuando a consecuencia de un **ACCIDENTE** o **EMERGENCIA EN EL HOGAR**, que no permita la estadía temporal de sus habitantes, **GEA** coordinará el traslado de los escombros a lugares autorizados o lugar indicado por el **CLIENTE**.

Este servicio se prestará **CON EL** **100% DE** **ALCANCE Y MÁXIMO HASTA 1 (UN) EVENTO AL AÑO.**

Aplica solo para la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE** **(Máximo una vivienda),** en las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca.

**RESTRICCIONES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR EXCLUSIVO**

1. Se excluye locales comerciales, oficinas, así como otras viviendas propiedad del **CLIENTE.**
2. No se realizarán trabajos de decoración, o restauración de áreas que no se hayan visto y comprobado afectadas por el daño.
3. Los casos en que se detecte que el daño ha sido provocado o intencional
4. Cualquier **FALLA O DAÑO PREEXISTENTE** en los componentes e instalaciones en el lugar de domicilio del **CLIENTE** y que aparece en el documento como su **RESIDENCIA PERMANENTE**.
5. Cualquier reparación o gasto que sea contratado directamente por el usuario o **CLIENTE** con terceros.
6. Se excluyen las reparaciones de daños causados en los electrodomésticos o consecuencia de una falla en los servicios eléctricos (por corto circuito, sobrecarga), hidráulicos y sanitarios (por fugas de agua).
7. Se excluyen las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras, secadoras, etc.
8. No se darán como **EMERGENCIA EN EL HOGAR** los servicios de destapar muebles de baño, muebles de cocina, registros sanitarios, cañerías, etc.
9. Daños causados por vandalismo, guerra, rebelión, asonada, motín, protesta popular, paro y situaciones que alteren el orden y seguridad pública.
10. Daños por erupción volcánica, granizada, tempestades ciclónicas.
11. Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
12. Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, etc., se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: Puertas, ventanas, chapas, cerraduras, etc., en la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE**.

**6.1.4 HANDYMAN**

**GEA** coordinará y prestará los servicios **ASISTENCIA PERSONAL AL HOGAR** (**HANDYMAN**) en la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE**,previa llamada del **CLIENTE**, este servicio se brindará cualquier día de la semana incluyendo los fines de semana y/o feriados de acuerdo con los términos y alcances establecidos en el presente documento.

Para hacer uso de estos servicios el **CLIENTE** deberá haber comunicado su necesidad a **GEA** previamente con 48 horas de anticipación, previo a la prestación del servicio **GEA** confirmará la hora de atención al **CLIENTE**.

Estos servicios se prestarán únicamente en las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca.

Incluye los siguientes servicios:

**A) ASISTENTES TÉCNICOS**

Previa solicitud del **CLIENTE, GEA** coordinará el envío de un técnico para:

* Instalación de percheros, estanterías, cuadros.
* Instalación accesorios de baño,
* Colocación de luminarias interior y exterior, lámparas, apliques, espejos.
* Colocación de equipos de audio y video
* Revisión de cisternas y bombas de agua (inspección y diagnóstico para la identificación de daños en la cisterna o bomba de agua de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE**. Este servicio se debe solicitar como mínimo con 24 horas de anticipación.)

Este servicio contempla solo la mano de obra y se prestará **CON UN ALCANCE MÁXIMO DE HASTA $100 (CIEN DÓLARES) POR EVENTO Y MÁXIMO HASTA 2 (DOS) EVENTOS AL AÑO.**

Beneficio aplica únicamente para la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE**  **(Máximo una vivienda).** siempre y cuando el servicio técnico se pueda realizar en un **TIEMPO MÁXIMO DE 2 (DOS) HORAS**.

**Aplica sólo para las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca.**

**6.1.5 ASISTENCIA SIN PLAGAS**

Previa solicitud del **CLIENTE, GEA** coordinará él envió de un especialista en plagas hasta la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE;** estos servicios se deben solicitar como mínimo con 24 horas de anticipación, previo a la prestación del servicio **GEA** confirmará la hora de atención al **CLIENTE**. Estos servicios se prestarán de lunes a sábado, entre las 09h00 y las 18h00, aplica únicamente en las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca.

No aplica para plagas tales como: Termitas, Palomas, Lechuzas, Murciélagos, Grillos, Sapos y caracoles.

1. **INSPECCIÓN Y DIAGNOSTICO AL DOMICILIO PARA IDENTIFICACIÓN DE PLAGAS**

Este servicio consiste en él envió de un especialista en plagas hasta la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE,** para realizar la inspección y diagnóstico para la identificación de plagas, incluye interiores y patios de la vivienda. Este servicio se debe solicitar como mínimo con 24 horas de anticipación.

1. **FUMIGACIÓN PREVENTIVA**

Previa solicitud del **CLIENTE,** y posterior a la **INSPECCIÓN Y DIAGNOSTICO,** en caso de que desee hacer uso del servicio**, GEA** coordinara con él especialista en plagas la fumigación preventiva de la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE,** exclusivamente de las siguientes plagas: cucarachas, hormigas, arañas, moscas, mosquitos y roedores), incluye interiores y patios de la vivienda. Este servicio se debe solicitar como mínimo con 24 horas de anticipación,

Este servicio se prestará **CON UN** **ALCANCE MÁXIMO DE HASTA $50 (CINCUENTA DÓLARES) Y MÁXIMO HASTA 1 (UN) EVENTO AL AÑO.**

**El CLIENTE** en todo momento deberá acreditar que la vivienda en donde se realizará esta asistencia corresponde a su **RESIDENCIA PERMANENTE**, y es legítimamente ocupada por él

Aplica solo para la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE** **(Máximo una vivienda),** en las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca.

**6.1.5 MANTENIMIENTO O REPARACIÓN DE AIRES ACONDICIONADOS / CALEFONES O LÍNEA BLANCA**

Previa solicitud del **CLIENTE,** en caso de mantenimiento o presentarse alguna avería súbita e imprevista en los electrodomésticos de línea blanca,tales como: cocina, refrigeradora, lavadora o secadora, aires acondicionado o calefones. **GEA** coordinará el envío de un técnico para el mantenimiento o reparación, previa revisión y diagnóstico en la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE;** previo a la prestación del servicio **GEA** confirmará la hora de atención al **CLIENTE**. Este servicio se prestará de lunes a domingo, entre las 09h00 y las 18h00, aplica únicamente en las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca.

1. **MANTENIMIENTO DE AIRES ACONDICIONADOS / CALEFONES, O LÍNEA BLANCA (COCINA, REFRIGERADORA, LAVADORA Y SECADORA). (Aplica únicamente para aparatos operativos).**
2. **REPARACIÓN DE AIRES ACONDICIONADOS / CALEFONES, O LÍNEA BLANCA (COCINA, REFRIGERADORA, LAVADORA Y SECADORA). (Los materiales o repuestos deberán ser proporcionados por el CLIENTE).**

Este servicio contempla solo la mano de obra y se prestará **CON UN ALCANCE MÁXIMO DE HASTA $100 (CIEN DÓLARES) POR EVENTO Y MÁXIMO HASTA 1 (UN) EVENTO AL AÑO.**

Aplica solo para la **RESIDENCIA PERMANENTE** del **CLIENTE** **(Máximo una vivienda),** en las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca.

**Restricciones del servicio de Asistencia en Línea Blanca:** i)Mantenimientos aplican para artefactos operativos y en funcionamiento; ii) Reparaciones aplican en casos de desperfecto mecánico inmediato que no tenga una antigüedad mayor a 48 horas; iii) No se cubre repuestos.

1. **CUADRO DE BENEFICIOS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SERVICIOS** | | **ALCANCE** | **EVENTOS** | **PAGO POR SERVICIO** | **Observaciones** |
| **ASISTENCIA HOGAR** | | | | |  |
| Servicio de Plomería | | $ 200 x evento | 3 eventos | - | El servicio incluye la mano de obra en los siguientes casos: • Sustitución de llaves angulares. • Reparación y sustitución de grifería: Únicamente llaves hasta Mezcladoras Sencillas. •Los materiales o repuestos deberán ser proporcionados por el CLIENTE.  Aplica solo para la vivienda afiliada, donde resida permanentemente el Cliente. Máximo una vivienda |
| Servicio de Electricista | | $ 200 x evento | 3 eventos | - | El Servicio de Electricidad, también incluye la mano de obra en los siguientes casos: • Sustitución de: focos/bombillos (siempre y cuando se encuentren en el interior de la vivienda con un máximo de hasta 2 metros de altura), balastros.  • Sustitución de duchas eléctricas. Los materiales o repuestos deberán ser proporcionados por el CLIENTE.  Aplica solo para la vivienda afiliada, donde resida permanentemente el Cliente. Máximo una vivienda |
| Servicio de Cerrajería | | $ 200 x evento | 3 eventos | - | El servicio incluye mano de obra en apertura de puertas internas y externas, cambio o reparación de cerraduras por pérdida de llaves (excepto digitales/ eléctricas) de la puerta principal de la RESIDENCIA permanente.  Los materiales o repuestos deberán ser proporcionados por el CLIENTE.  Aplica solo para la vivienda afiliada, donde resida permanentemente el Cliente. Máximo una vivienda |
| Servicio de Vidriería | | $ 200 x evento | 3 eventos | - | El servicio incluye la reposición de vidrios internos o externos de la VIVIENDA. **Excluye vitrales y vidrios decorativos**  Aplica solo para la vivienda afiliada, donde resida permanentemente el Cliente. Máximo una vivienda |
| Servicio de referencias con técnicos en el hogar: Albañil, Carpintero, pintor. | | Sin Límite | Sin Límite | - | Aplica solo para la residencia permanente del Cliente. Máximo una residencia. |
| **LIMPIEZA DE MUEBLES** | | | | | Aplica solo para la residencia permanente del Cliente. Máximo una residencia. Servicio aplica en Guayaquil, Quito y Cuenca. |
| Limpieza de muebles (como sofá de salas, sillas comedor, respaldar de camas y alfombra). | Hasta $50 | | 1 evento al año | - |
| **ASISTENCIA HOGAR EXCLUSIVO** | | | | | Servicios aplican post emergencia del hogar. Sólo para vivienda afiliada donde resida permanentemente el CLIENTE. Máximo 1 vivienda.  Servicio aplica en Guayaquil, Quito y Cuenca.  **Este servicio aplica por Inhabilidad de la vivienda en casos de inundaciones por lluvias o fugas de agua, problemas estructurales a causa de temblores o terremotos, entre otros eventos que comprometan la integridad del cliente.** |
| Clean Assist | $ 100 x evento | | 1 evento al año | - |
| Servicios de hotel por inhabilidad de la vivienda | Hasta $ 70 x noche; máx. 1 noche; hasta 4 beneficiarios | | 1 evento al año | - |
| Servicios de bodegaje por inhabilidad de la vivienda | Hasta $ 70 por noche; máx. 1 noche | | 1 evento al año | - |
| Servicio de mudanza por inhabilidad de la vivienda | 100% | | 1 evento al año | - |
| Agente de protección residencial | $ 100 x noche;  máx. 1 noche | | 1 evento al año | - |
| Traslado de escombros | 100% | | 1 evento al año | - |
| **HANDYMAN** | | | | | Aplica sólo para la residencia permanente del cliente. Máximo una vivienda. Aplica sólo para las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca. |
| Técnicos para la instalación de percheros, estanterías, cuadros, accesorios de baño, luminaria interior o exterior, lámparas, apliques, espejos. | Hasta $ 100.00 al año | | Hasta 2 eventos al año | - |
| Colocación de equipo de audio y video. |  |
| Revisión de cisternas y bombas de agua. |  | Aplica sólo para la residencia permanente del cliente. Máximo una vivienda. Aplica sólo para las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca. Este servicio deberá ser solicitado con un mínimo de 24 horas de anticipación |
| **ASISTENCIA SIN PLAGAS** | | | | | No aplica contra Termitas, Palomas, Lechuzas, Murciélagos, Grillos, Sapos y caracoles. Incluye interiores y patios de la vivienda afiliada. Servicio aplica en Guayaquil, Quito y Cuenca. |
| Inspección y diagnóstico al domicilio para identificación de plagas | Hasta $50 por evento | | 1 evento al año | - |
| Fumigación preventiva (cucarachas, hormigas, arañas. moscas, mosquitos y roedores) |
| **MANTENIMIENTO O REPARACIÓN DE AIRES ACONDICIONADOS/ CALEFONES O LÍNEA BLANCA** | | | | | Aplica para los artefactos que se encuentran dentro de la vivienda en donde resida permanentemente el CLIENTE. Máximo una vivienda.  **MANTENIMIENTO:** Los aparatos deben estar operativos para aplicar al mantenimiento/ limpieza del mismo. El servicio se brindará en las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca.  **REPARACIÓN**: Los materiales o repuestos deberán ser proporcionados por el CLIENTE. El servicio se brindará en las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca. |
| Mantenimiento de aires acondicionados o calefones, línea blanca (cocina, refrigeradora, lavadora y secadora). Aplica únicamente para aparatos operativos. | Hasta $100 | | 1 evento al año |  |
| Reparación de aires acondicionados o calefones, línea blanca (cocina, refrigeradora, lavadora y secadora). |

Todos los servicios de asistencia se prestarán de acuerdo a los alcances establecidos en el Cuadro de Beneficios así como de acuerdo a las especificaciones, limitaciones y alcances establecidos en los términos de Asistencia.

1. **RESTRICCIONES GENERALES**

No son objeto de los servicios las situaciones de asistencia que presenten las siguientes causas:

1. La mala fe, fraude o abuso de confianza del **CLIENTE**, comprobada por el personal de **GEA**.
2. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, (salvo en el caso del servicio hogar exclusivo), erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, etc.
3. Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
4. Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
5. La energía nuclear radiactiva.
6. La ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica.
7. Enfermedades mentales.
8. El incumplimiento de las obligaciones procesales que imponga la autoridad judicial como medida preventiva para asegurar la asistencia del **CLIENTE** en el procedimiento.
9. Cuando la persona no se identifique como **CLIENTE** del programa de asistencia.
10. Cualquier servicio de asistencia solicitado con más de 48 horas posteriores al momento de la emergencia o situación actual por la que solicite el servicio.
11. Cuando el **CLIENTE** incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
12. Cuando el **CLIENTE** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente.
13. Procedimientos no autorizados por **GEA.**
14. Cualquier cambio de los servicios que hayan sido solicitados directamente al **PRESTADOR/RED DE PRESTADORES** y que no esté dentro del alcance establecido en el servicio.
15. La no utilización de alguno de los servicios estipulados anteriormente no dará lugar a compensación de ningún tipo, perdiéndose el derecho sobre este beneficio.
16. Cambio o reposición de puertas de madera interiores y exteriores.
17. Servicios a **LIBRE ELECCIÓN** no autorizados por **GEA**
18. Servicios para **CLIENTES** que no se encuentren activos o que registren vigencia vencida.
19. Servicios solicitados por personas que no consten en la base de datos
20. Reparaciones de daños en los bienes muebles del **CLIENTE** o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios y/o por rotura de vidrios.
21. Recubrimientos de acabados de pisos, paredes, pisos, y techos como enchapes, azulejos, mosaicos, mármol, granito, tapiz, alfombra, pintura, madera, drywall, yeso, cielo raso, papel de colgadura, materiales de barro, entre otros.
22. Cambio de vidrios de ventanas propias de la estética de la vivienda y que no pongan en peligro la seguridad de la vivienda.
23. Trabajos de albañilería.
24. Las tuberías de desagüe, aguas negras o de cualquier otra índole diferente a agua potable.
25. La reparación de daños por filtración o humedad, aunque sean consecuencia de la rotura de las tuberías y de las otras instalaciones mencionadas en el literal anterior.
26. Desobstrucción de tuberías.
27. Cualquier servicio que no se encuentre estipulado, en el presente documento.
28. **OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

Con el fin de que el **CLIENTE** pueda disfrutar de los servicios contemplados en este documento, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Abstenerse de realizar gastos en relación con alguno de los servicios descritos en el presente documento, sin haber consultado previamente con **GEA**.
2. Queda entendido que en caso de que el **CLIENTE** establezca su **RESIDENCIA PERMANENTE** en un lugar distinto al territorio de la República de Ecuador, la relación entre **GEA** y el **CLIENTE** se tendrá por extinta, con lo cual **GEA** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente documento y el **CLIENTE** se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
3. Identificarse como **CLIENTE** ante los funcionarios de **GEA** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
4. Mantener en su **TARJETA DE CRÉDITO, CUENTA DE AHORROS O CORRIENTE**, saldo disponible para cubrir el costo mensual del programa de asistencia. En caso de que la **TARJETA DE CRÉDITO, CUENTA DE AHORROS O CORRIENTE** no tenga el saldo suficiente para cubrir el costo de dicho programa el **CLIENTE** no podrá hacer uso de los beneficios del mismo.
5. Estar al día en el pago a **GEA** de la tarifa mensual correspondiente prevista en este documento.

En caso de que el **CLIENTE** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, **GEA** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente documento, ni frente al **CLIENTE**.

1. **PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

En caso de que un **CLIENTE** requiera de los servicios contemplados, este tendrá derecho a las 48 horas de haber contratado el servicio, procediendo de la siguiente forma:

1. El **CLIENTE** que requiera del servicio se comunicará con **GEA** al número telefónico especificado.
2. El **CLIENTE** procederá a suministrarle al funcionario de **GEA** que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como **CLIENTE**, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del **CLIENTE**; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el **CLIENTE** del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
3. **GEA** confirmará si el solicitante de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de estos

Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **GEA** le prestará al **CLIENTE** los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, alcances y limitaciones del presente documento.

1. **DE LA TERMINACIÓN Y SUSPENSIÓN DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA**

**11.1 GEA** o **EL CLIENTE** podrán dar por terminado de manera unilateral el presente programa de asistencia con la sola notificación por cualquier medio a la otra parte con un lapso de anticipación de 15 días.

**11.2 GEA** podrá suspender unilateralmente los servicios **“ASISTENCIA HOGAR PREMIUM LEADS OUTBOUND”** descritos en este instrumento a un **CLIENTE** del plan de asistencia, en caso de que se presenten situaciones de uso indebido o de abuso en el uso por parte del **CLIENTE** del presente programa. En el caso de producirse una suspensión unilateral de conformidad con esta cláusula, se notificará de este particular al **CLIENTE**, dándole aviso de la fecha de terminación de los servicios. A su vez, **GEA** se compromete a notificar a la **ENTIDAD FINANCIERA.**

1. **PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Los servicios objeto del presente documento serán prestados directamente por **GEA** o a través de terceros, personas naturales o jurídicas, contratadas bajo responsabilidad de **GEA,** por instrucción del cliente a través del presente contrato. Para los servicios cuya prestación requiera autorizaciones administrativas especiales, **GEA** celebrará contratos con las compañías que hayan obtenido tales autorizaciones, en cuyo caso, sin perjuicio de la responsabilidad directa de **GEA**, estas también se constituirán en responsables respecto de la condición y calidad de la prestación de tales servicios. Para los servicios de carácter médico, **GEA** contratará gestionara con el **PRESTADOR/RED DE PRESTADORES** la prestación de los mismos.

1. **ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD DE GEA**

La responsabilidad de **GEA** con respecto a los programas antes referidos, se limita a gestionar en favor del **CLIENTE,** los servicios profesionales que estén disponibles para asistir al **CLIENTE** a través del **PRESTADOR/RED DE PRESTADORES** de **GEA,** al tenor de las estipulaciones establecidas en este documento. La provisión del servicio estará sujeta a la disponibilidad del **PRESTADOR/RED DE PRESTADORES** de **GEA**.

1. **OTROS**

Los servicios a que se refiere el presente documento, configuran la única obligación a cargo de **GEA** y/o su **PRESTADOR/DE PRESTADORES** y en ningún caso reembolsará al **CLIENTE** las sumas que éste hubiera erogado.

**DIALOGO DE VENTA**

**SALUDO**

Buenos días/tardes le saluda #(nombre\_agente),Ejecutivo de la empresa Solución 24/7, me permite saber con quién tengo el gusto de hablar?

**ENGANCHE**

Espero se encuentre muy bien. En la llamada que tuvo hace minutos con el Banco, le promocionaron servicios que podrían ser de su interés y lo han transferido conmigo para brindarle más detalles.

Perfecto….¡Espero que esté preparado para una oferta que no podrá resistir!

**PRESENTACIÓN DE BENEFICIOS**

Imagine tener acceso exclusivo a nuestra ASISTENCIA HOGAR, este servicio que incluye la oportunidad de tener su hogar en óptimas condiciones porque podrá acceder a técnicos especializados que lo ayudarán en las emergencias en su hogar en plomería, vidriería, electricidad y cerrajería cubiertos hasta $200.No tendrá que preocuparse por los altos costos que conlleva reparar daños en su vivienda y lo mejor de todo es que podrá contar con 3 eventos por cada técnico. Además, en caso que necesite realizar instalaciones de, perchas, estanterías, cuadros, accesorios de baño, luminaria interior o exterior, lámparas, espejos podrá solicitar un asistente Handyman, cubierto hasta $100 por 2 eventos al año, También ofrecemos 1 mantenimiento para aire acondicionado o línea blanca, con una cobertura de hasta $100.

Pero lo mejor de todo es que la ASISTENCIA HOGAR tiene atención a nivel nacional, y lo único que no cubrimos son las Islas Galápagos.

Sr.\_\_\_\_\_\_, esta es la oportunidad que ha estado esperando, nuestra empresa Solución 24/7 cuenta con más de 20 años de experiencia en Ecuador asistiendo a 30,000 ecuatorianos cada mes, generando un alto índice de satisfacción, lo que ha significado que cada día más personas confíen en nosotros para mejorar su calidad de vida

**INDICACION DE COMO USAR EL SERVICIO**

Para solicitar la Asistencia HOGAR simplemente llame a nuestro número 1700247000 a nivel nacional, anótelo por favor. Mediante Lucy vía WhatsApp podrá solicitar su asistencia y vivir una experiencia totalmente digital en la coordinación de su servicio.

**INDICACIÓN DE PRECIO**

Sr.\_\_\_\_\_\_\_ Nuestra oferta está disponible solo por tiempo limitado, la ASISTENCIA HOGAR por un valor mensual de $6.00 que le representara $6.72 con impuestos, le invitamos a aprovechar esta oportunidad única para proteger su hogar y como nunca antes lo había hecho. ¡No espere más y asegure hoy mismo su lugar en esta oferta excepcional!

**SE DEBE MENCIONAR ESTE PARRAFO DE FORMA MUY CLARA, SIN HABLAR RÁPIDO Y SIN BAJAR LA VOZ.**

**CONFIRMACIÓN QUE EL CLIENTE ENTENDIÓ**

Alguna duda sobre el servicio de asistencia que le mencione Sr.\_\_\_\_\_\_?

Estoy aquí para aclarar cualquier pregunta que tenga.

Si / solventar duda

NO/ pasar a INDICACIÓN DE USO DEL SERVICIO

**CONFIRMACIÓN DE ACEPTACIÓN DE ACTIVACIÓN DEL SERVICIO**

**PREGUNTA DE CIERRE**

Sr\_\_\_\_\_ agradecemos su atención ¿Podemos contar con su aceptación expresa a la ASISTENCIA HOGAR , por los cuales se cobrarán mensualmente $6.72 con impuestos incluidos y además usted autoriza el uso de sus datos personales por parte de Grupo Especializado de Asistencia Internacional y sus empresas relacionadas, de acuerdo con nuestra política de protección de datos. ¿de acuerdo?

**Si la respuesta es no convincente realizar flujo:**

**Si el cliente brinda una respuesta convincente:** Si, de acuerdo, actívelo, descuéntelo, acepto, se debe pasar a confirmación de medio de cobro, caso contrario realizar una reconfirmación.

**RECONFIRMACIÓN DE ACEPTACIÓN**

¿Podemos tomar su respuesta de “xx” como una aceptación expresa a la ASISTENCIA HOGAR por los cuales se cobrarán mensualmente $6.72 con impuestos incluidos ¿de acuerdo?"

**Si el cliente brinda una respuesta convincente o no convincente pasar a la confirmación de medio de cobro, caso contrario realizar una nueva reconfirmación.**

**MEDIO DE COBRO**

**CONFIRMACIÓN DE MEDIO DE COBRO**

Sr\_\_\_\_ gracias por su respuesta y para terminar, actualmente tenemos un servicio de medio de cobro con BANCO GUAYAQUIL, por lo que a través de su CUENTA DEBITAREMOS mensualmente EL SERVICIO DE ASISTENCIA HOGAR ¿de acuerdo?

Si la respuesta es positiva recordarle: Es Importante mencionarle que ud verá en su estado de vera reflejado el debito de la asistencia.

**RECUERDA: SONIDOS (UJUM, MMM), AGRADECIMIENTOS (GRACIAS, DIOS LA BENDIGA, LE AGRADEZCO) Y DESPEDIDAS NO SON RESPUESTAS DEBO REPETIR PREGUNTA DE CIERRE)**

**BIENVENIDA**

Le damos la más cálida Bienvenida a la familia de Solución 24/7, en tan solo 48 horas, tendrá la oportunidad de disfrutar de nuestros servicios comunicándose con nosotros a través de los números que le indique anteriormente y que le hará llegar nuestro asistente virtual Lucy en las próximas horas por medio de whatsapp!. A través de este número y Lucy podrá también solicitar más detalles de los servicios contratados.

Sr.\_\_\_\_\_\_antes de finalizar esta llamada, por seguridad necesitamos que nos confirme los últimos dos dígitos de su número de cédula: xxxxxxxx.

Queremos que disfrute de una atención totalmente personalizada, por eso le recordamos que podrá descargar e imprimir su factura de consumidor final en la siguiente página web Y si necesita agregar algún dato adicional en la factura, ¡hacerlo será muy fácil en la misma página!

Para que no pierda sus beneficios con la asistencias contratada mantenga sus pagos al día y visite nuestra política de protección de datos en: protecciondedatos.solucion24-7.com.ec

Sr\_\_\_\_\_ esta llamada ha sido grabada para efectos de calidad y cualquier aclaración futura.

Que tenga un excelente día, estamos muy ansiosos de poder asistirlo y ofrecerle una experiencia única e inigualable!

**MANEJO DE OBJECIONES**

**Servicio de Plomería**

Imagínese llegar usted a su casa después del trabajo y darse cuenta que tiene un problema con la grifería de su cocina se ha roto y tenemos el piso mojado, recuerde que a esa hora de la noche nuestros técnicos podrán ayudarlo inmediatamente, en vez de gastar por ese arreglo $40 $60 o mucho más, recuerde que se va a generar un ahorro con nosotros ya que tiene el servicio cubierto hasta un monto de $200 por 3 eventos al año. Este servicio es 24/7 para su tranquilidad.

**Servicio de electricidad**

"Imagínese encontrarse en una reunión con sus familiares/amigos y que ocurra un corto circuito haciendo que se quede sin electricidad, tenga en cuenta que en ese momento un técnico es difícil de conseguir, por tal razón nosotros le damos la facilidad de que con tan solo llamarnos nosotros le coordinaremos un técnico electricista quien le ayudara con su emergencia doméstica, no importa la hora recuerda que este servicios son 24/7, ya no tendrá que gastar $50, $80 ya que por tan solo una pequeña inversión diaria de 22 centavos, tendrá cubierto hasta un monto de hasta $200 por 3 eventos

De ésta manera ante estas eventualidades usted sabrá que cuenta con nuestro respaldo y también se genera un ahorro.

"

**Handyman**

"Nuestro servicios ayudan y se complementan en todos los aspectos, incluso si ha comprado estantería nueva y desea remodelar su casa, nosotros le ayudaremos con técnicos para la instalación estanterías, perchas accesorios de baños.

Muchas veces no sabemos o no tenemos el tiempo, pues con un llamada le podremos ayudar también si desea colocación de luminaria interna o exterior le brindaremos ayuda por todo esto un técnico le puede estar cobrando $50, $70 pero con este beneficio lo tendrá cubierto hasta $100 al año hasta dos eventos, generándose así un ahorro por la pequeña inversión de (xxx\_valor mensual dividido para 30 dias).

"

**No tiene dinero**

Con mucha mas razon caballero!, si usted indica que no tiene dinero al momento que tenga una calamidad y en altas horas de la noche se le empieza a filtar el agua de la tuberia de su cocina, ¿Cómo va a solventar ese percance si no tiene dinero?, con la ASISTENCIA HOGAR usted no tendra que preocuparse por calamidades cotidianas que pueden suceder en nuestro hogar, usted mismo saque la cuenta solo en contratar la mano de obra del plomero son 30$, mas los materiales, que pueden ser alguna tuberia, teflon, llaves, solo ahi son mas 20$ usted solo en esa pequeña calamidad gastaria 50$ y con nuestra asistencia se ahorraria mas del 70% de lo que gastaria ya que solo invirtiria 6,72 ya incluido los impuestos, animese, no desaproveche ese beneficio.

**Ya tiene un seguro**

Entiendo, pero caballero le comento que para cualquier seguro privado que usted tenga, usted tiene que pagar primas y deducibles ¿y si en ese momento no dispone de efectivo? imaginese sufre una calamidad domestica como un cortos cicuito y se le quema el breker, como va a solventar ese incidente? para poder resolverlo tendria que llamar a la empresa electrica y esperar un horario de atencion y eso no es viable ya que nosotros en nuestro hogar utilizamos energia electrica para diversos dispositivos, en cambio con nuestra asitencia le ahorramos, el tiempo, el dinero y le damos solucion inmediata para cualquier eventualidad.

**Tiene que consultarlo**

Entiendo que las mejores desiciones se tomen en familia, pero disculpe el atrevimiento caballero pero no creo que su esposa se moleste por accerder aun beneficio que le ayudara, como toda ama de casa siempre esta en constantes modificaciones en su hogar, por ejemplo ponemos un Handyman para cualquier instalacion de percheras, vidrios, equipos de sonido, etc, adicional para cualquier eventualidad domestica, Dios no quiera que usted se encuentre de viaje y ella lo llama indicando que le robaron sus pertenencias entre ellas las llaves y no puede entrar a su casa, en ese momento ella no tendra que preocuparse porque solo con que llame al 1700 247000 le enviaremos un cerrajero para que la pueda ayudar de forma inmediata, asi evitando que cualquier persona se acerque a su hogar.