

**ANEXO A DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN
DE SERVICIOS DEL PLAN “FALABELLA ASISTENCIA PC COMPLETA” SUSCRITO
ENTRE AMERICAN ASSIST PERÚ S.A.C. y FALABELLA SERVICIOS GENERALES S.A.C.**

I. INTRODUCCIÓN

Ante cualquier eventualidad, **FALABELLA** le brinda, mediante su programa “**FALABELLA ASISTENCIA PC COMPLETA**”, Asistencia Técnica para su computadora personal, las 24 horas del día durante los 365 días del año. Con tan sólo una llamada dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier problema, sujetándose para ello al presente contrato.

El presente anexo forma parte del contrato de prestación de servicios suscrito entre **AMERICAN ASSIST PERÚ. S.A.C.** y **FALABELLA SERVICIOS GENERALES S.A.C.**

II. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de lo dispuesto en el presente documento, se considerarán los términos indicados a continuación:

- A) **FALABELLA SERVICIOS GENERALES S.A.C.:** FALABELLA.
- B) **AA PERU :** American Assist Perú S.A.C.
- C) **TARJETAHABIENTE:** La persona natural que sea **TARJETAHABIENTE TITULAR ACTIVO DE FINANCIERA CMR** y que se encuentre afiliada y/o incorporado al plan de “**FALABELLA ASISTENCIA PC COMPLETA**”. En caso de que el contrato haya sido celebrado por una persona jurídica, se considerará como **TARJETAHABIENTE** a la persona natural designada por dicha persona jurídica como usuaria de la Tarjeta de Crédito expedida por **FALABELLA**.
- D) **TITULAR:** **TARJETAHABIENTE** principal de **FALABELLA**.
- E) **DÓLARES:** La moneda de curso legal vigente en los Estados Unidos de Norteamérica.
- F) **NUEVO SOL:** La moneda de curso legal vigente en el Perú.
- G) **SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en “**FALABELLA ASISTENCIA PC COMPLETA**”, los cuales se encuentran detallados en el presente documento.
- H) **COMPUTADORA:** Máquina electrónica capaz de almacenar información y tratarla automáticamente controlada por programas informáticos adquirida en las tiendas de **FALABELLA**.
- I) **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Aquellos hechos o actos detallados en este anexo en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el presente documento, que concedan el derecho a recibir las prestaciones de **SERVICIOS** previstos en el presente Anexo.
- J) **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los **SERVICIOS** que ofrece **AA PERU** estarán a disposición de los **TARJETAHABIENTES** de **FALABELLA**. Este producto es un plan anual con pago mensual y renovación automática.
- K) **PAÍS DE RESIDENCIA:** La República de Perú.
- L) **REPRESENTANTE:** Cualquier persona, sea o no acompañante del **TARJETAHABIENTE**, que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los **SERVICIOS**.

III. LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESTADOS POR AA PERU

3.1. ASISTENCIA PC:

3.1.1 ATENCION TELEFONICA TECNOLOGICA 24 HORAS

En caso de que el **TARJETAHABIENTE** comprador de una computadora tenga una consulta y/o algún problema con la misma, **AA PERU** gestionara y coordinara comunicación telefónica con un profesional en sistemas para que absuelva su inquietud, con un límite de:
SIN LIMITE DE COSTO Y DE EVENTOS AL AÑO

3.1.2 **TECNICO A DOMICILIO:**

AA PERU garantiza la puesta a disposición del **TARJETAHABIENTE** los servicios de asistencia de técnicos especialistas en mantenimiento para su computadora como: instalación de PC a domicilio, limpieza del PC, cambio de partes o piezas básicas (sin garantía extendida), configuración de periféricos, formateo de disco duro, reinstalación de sistemas operativos y instalación de software estándar**, el **TARJETAHABIENTE** asumirá el costo del accesorio por y/o pieza que el técnico instale, con un límite de:

SIN LIMITE DE COSTO Y 6 EVENTOS POR AÑO (1 evento cada 2 meses)

**LAS LICENCIAS Y SOFTWARES CORREN POR CUENTA Y RESPONSABILIDAD DEL AFILIADO.

EL HORARIO DE ATENCION SERA DE 8:00 AM HASTA 7:00 PM LOS 7 DIAS DE LA SEMANA
LOS SERVICIOS SON SOLO PARA UNA PC

3.1.3 **TECNICO A DOMICILIO (LUEGO DE LA SEXTA VISITA O PARA PC ADICIONAL)**

En caso de que el **TARJETAHABIENTE** necesite una séptima visita para realizar los servicios descritos en el numeral 3.1.2, **AA PERU** proporcionara el técnico especialista en mantenimiento de computadoras con un límite de:

CO PAGO DE US\$ 10.00 DOLARES Y SIN LIMITE DE EVENTOS

3.1.4 **CLASES PARTICULARES DE COMPUTACION:**

Cuando el **TARJETAHABIENTE** necesite actualizar sus conocimientos en computación e informática en entorno Windows u otro Sistema Operativo o de un programa de software en la comodidad de su casa, **AA PERU** coordinara el envío de un profesor de computación para que de clases particulares al **TARJETAHABIENTE**, con un límite de:

CO PAGO DE US\$ 7.00 DOLARES POR HORA Y SIN LIMITE DE EVENTOS

3.1.5 **SOPORTE TECNICO VIA WEB O CHAT:**

Cuando el **TARJETAHABIENTE** tiene problemas de cualquier índole con su computadora para la cual no necesite una visita de un técnico especialista, **AA PERU** con autorización de este podrá solucionar sus problemas de forma remota con la tecnología necesaria para este fin y revisar los programas y sistemas operativos y encontrar la falla con un límite de:

SIN LIMITE DE EVENTOS

3.1.6 **CONFIGURACION DE PERIFERICOS TELEFONICAMENTE:**

Cuando el **TARJETAHABIENTE** necesite conectar un periférico a su computadora y no sepa como hacerlo, **AA PERU** coordinara el enlace telefónico con un profesional en la materia para que indique como instalar dicho periférico para su correcto uso, con un límite de:

SIN LIMITE DE EVENTOS

3.1.7 **INSTALACION DE SPYWARE (AD WARE)VIA WEB**

Cuando el **TARJETAHABIENTE** necesite instalar a su computadora un programa SPYWARE (AD WARE y no sepa como hacerlo, **AA PERU** coordinara el enlace telefónico con un profesional en sistemas para que indique como instalar dicho programa el cual se realizará vía Web únicamente, con un límite de:

SIN LIMITE DE EVENTOS

3.1.8 **EVALUACION DE LAS NECESIDADES DE COMPRA DEL CLIENTE (PC O NOTEBOOK)**

Cuando el **TARJETAHABIENTE** necesite información acerca de la adquisición de una nueva computadora, **AA PERU** coordinará el enlace telefónico con un profesional en la materia para que le de la información requerida de acuerdo a sus necesidades, para la elección de compra de una computadora nueva con un límite de:

SIN LIMITE DE EVENTOS

3.1.9 **CONSULTA SOBRE SOFTWARE Y HARDWARE:**

Cuando el **TARJETAHABIENTE** necesite información acerca de un SOFTWARE y HARDWARE para su computadora, **AA PERU** coordinará el enlace telefónico con un profesional en sistemas para que le brinde la información requerida, con un límite de:

PRECIOS PREFERENCIALES SIN LIMITE DE EVENTOS

3.1.10 **VENTA DE SOFTWARE ANTIVIRUS**

Cuando el **TARJETAHABIENTE** necesite adquirir un nuevo programa antivirus para su computadora, **AA PERU** coordinará y gestionará la venta de dicho programa, con un límite de:

PRECIO PREFERENCIAL SOLO CON CMR

3.2 **SERVICIO DE REFERENCIAS DE TELEFONOS DE EMERGENCIAS**

Cuando el **TARJETAHABIENTE** necesite de datos sobre teléfonos de emergencia de la policía, serenazgo, bomberos, ambulancias, médicos, clínicas, restaurantes, centros culturales (cines, teatros y museos en el Perú), grúas, auxilios viales, talleres mecánicos, **AA PERU** le proporcionará información de dichos establecimientos pero a solicitud del **TARJETAHABIENTE** y a cargo del mismo podrá coordinar la entrega del producto o servicio, quedando a cargo del **TARJETAHABIENTE** los costos y cualquier otro gasto en que se incurra, los cuales serán pagados por el **TARJETAHABIENTE** con sus propios recursos y bajo su propio riesgo. El presente servicio se brindará con un límite de:

SIN LÍMITE DE EVENTOS AL AÑO

IV. **LIMITES, RESTRICCIONES Y EXCLUSIONES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESTADOS POR AA PERU**

4.1. **LIMITES, RESTRICCIONES Y EXCLUSIONES GENERALES A LOS SERVICIOS:**

4.1.1. Bajo ninguna circunstancia serán objeto de cualquiera de los **SERVICIOS**, las situaciones de asistencia que se hayan generado por las siguientes causas:

- a) La mala fe, dolo o negligencia del **TARJETAHABIENTE** comprobada por el personal de **AA PERU** o por la autoridad policial competente.
- b) Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- c) Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- d) La energía nuclear radiactiva..
- e) El incumplimiento de las obligaciones procesales que imponga la autoridad judicial y/o administrativa como medida preventiva para asegurar la asistencia del **TARJETAHABIENTE** en el proceso y/o procedimiento.
- f) Todos los servicios son asociados a una PC.

- g) Cualquier falla o daño preexistente en los componentes e instalaciones en la computadora del **TARJETAHABIENTE**. Para tal efecto, se considera falla preexistente, la que ya exista y sea demostrable antes de la fecha de inicio de vigencia del contrato o de solicitud del servicio de asistencia PC.
- h) Problemas de fábrica de la computadora.
- i) Cualquier reparación contratada directamente por el afiliado.
- j) Reparaciones de daños en la PC del **TARJETAHABIENTE** o de otros y que sean consecuencia de fallas en los servicios eléctricos, hidráulicos, sanitarios, de gas y por rotura de vidrios.
- k) Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- l) Daños por terremoto, erupción volcánica, inundación, erupción, y cualquier fenómeno natural.
- m) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.

- 4.1.2. No obstante ello, **AA PERU** avisará a **FALABELLA** de los servicios improcedentes por las causas arriba citadas a fin de verificar si ésta autoriza la prestación del servicio por la calidad del cliente, siempre y cuando que, por circunstancias de la hora y el día, se pueda comunicar inmediatamente. De lo contrario se reportará al día siguiente hábil por escrito.

V. OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE:

- 5.1. A fin que el **TARJETAHABIENTE** pueda disfrutar de los servicios contemplados en el presente documento, el mismo deberá cumplir con las siguientes obligaciones:
- a) Identificarse como **TARJETAHABIENTE** ante los funcionarios de **AA PERU** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
 - b) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con **AA PERU**.
 - c) Dar aviso oportuno a **AA PERU** del cambio de **DOMICILIO** del **TITULAR**. En caso que el **TITULAR** establezca su **DOMICILIO** en un lugar distinto a una circunscripción territorial en donde **FALABELLA** mantenga establecimientos comerciales y emita tarjetas **CMR**, la relación con el **TARJETAHABIENTE** se extinguirá de pleno derecho, con lo cual **AA PERU** se encontrará liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente contrato y el **TARJETAHABIENTE** se encontrará liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
 - d) Que el **TARJETAHABIENTE** debe tener una copia de seguridad para la protección de sus archivos.
 - e) En el caso de instalación de software, proveer las licencias respectivas para proceder con su instalación.
 - f) Que el **TARJETAHABIENTE** declara que renuncia a reclamar responsabilidad al colaborador de PC ASISTENCIA, por daños directos o indirectos que pudiera recibir con motivo del servicio, siempre que tales daños no se originen por dolo o culpa inexcusable del operario de PC ASISTENCIA. Asimismo, el **TARJETAHABIENTE** declara ser responsable por la entrada de virus y/o hackers en su PC, que pueden generar daños y/o la pérdida parcial o total de archivos de forma irreparable. PC ASISTENCIA hará lo posible por reparar y recuperar los archivos que hubieran sufrido daños pero no asume responsabilidad alguna de su pérdida.

VI. PROCEDIMIENTO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO:

- 6.1. A efectos de solicitar alguno de los servicios contemplados en el presente documento, el

TARJETAHABIENTE deberá proceder de la siguiente forma:

- a) Comunicarse con **AA PERU** a los números telefónicos especificados en este documento.
 - b) Suministrarle al funcionario de **AA PERU** que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como **TARJETAHABIENTE**, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como la ubicación exacta del **TARJETAHABIENTE**; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el **TARJETAHABIENTE** del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise.
 - c) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados anteriormente, **AA PERU** le prestará al **TARJETAHABIENTE** los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.
- 6.2. En cualquier caso, el personal de **AA PERU** prestará los servicios contemplados en este contrato únicamente a las personas que figuren como **TARJETAHABIENTES ACTIVOS** dentro de la base de datos del programa “**FALABELLA ASISTENCIA PC COMPLETA**” proporcionada por **FALABELLA**. De este modo, **FALABELLA** asume la responsabilidad de mantener totalmente actualizada la lista de **TARJETAHABIENTES** activos.
- 6.3. En caso de que el **TARJETAHABIENTE** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados anteriormente, **AA PERU** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios a que se refiere el presente contrato.

VII. SUBROGACIÓN

- 7.1. Se deja expresamente establecido que, de conformidad con lo previsto en el artículo 1219 del Código Civil, **AA PERU** se encuentra facultada a subrogarse en el lugar del **TARJETAHABIENTE** para efectuar el cobro de las indemnizaciones y/o otra clase de reparaciones que le correspondan a éste último, hasta por el límite del costo de los servicios prestados por **AA PERU** al **TARJETAHABIENTE**, como consecuencia de los accidentes, emergencias o enfermedades que hubiesen dado lugar a la prestación de dichos servicios.

VIII. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

- 8.1. Se deja establecido que **AA PERU** podrá prestar los servicios en forma directa o mediante terceros con quienes dicha compañía contrate, bajo su responsabilidad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1766 del Código Civil.

IX. DESAFILIACION AL PROGRAMA Y ATENCION DE RECLAMOS

Si el **TARJETAHABIENTE** quiere hacer un reclamo o desafiliarse del programa “**FALABELLA ASISTENCIA PC COMPLETA**” podrá hacerlo mediante una llamada telefónica a **AA PERU**, esto se deberá hacer de lunes a viernes y en horario de oficina y estos serán atendidos dentro de las 48 horas posteriores a la llamada.

En señal de plena conformidad, las partes suscriben, en dos (2) ejemplares de igual tenor, el presente documento, en la ciudad de Lima el día de del 2009.

AMERICAN ASSIST PERU S.A.C.

FALABELLA SERVICIOS GENERALES S.A.C.

