

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACION DEL PROGRAMA "ASISTENCIA PYMES".

1. INTRODUCCIÓN

GEA brindará con el programa **"ASISTENCIA PYMES"**, a las **PYMES** o los **EJECUTIVOS** de la **PYME** de dicho programa, los servicios de asistencia 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 solo una llamada a **GEA**, esta procederá inmediatamente a gestionar aquellos servicios necesarios para la atención y solución a cualquier problema, de acuerdo al alcance y limitaciones establecidas a continuación.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

ACCIDENTE DE TRABAJO: Un accidente de trabajo es el que sucede al trabajador o colaborador de la PYME durante su jornada laboral o bien en el trayecto al trabajo o desde el trabajo a su casa.

BANCO: BANCO DEL PACIFICO.

COPAGO: Es el valor que deberá ser cancelado o asumido por la **PYME** o los **EJECUTIVOS** de la **PYME**, de acuerdo a los porcentajes de cobertura o de acuerdo al valor previamente establecido, este valor será cancelado directamente al **PRESTADOR** de la **RED DE PRESTADORES** de **GEA** al momento de la asistencia.

CCO: Certificado de Cumplimiento de Obligaciones emitido por la Superintendencia de Compañías del Ecuador.

CUADRO DE BENEFICIOS GENERALES: Es el resumen donde constan los servicios y beneficios, con los Montos, eventos, Cobertura y coparticipación, del programa contratado **"ASISTENCIA PYMES"**.

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

EJECUTIVO: Corresponden a los colaboradores en relación de dependencia, o bien al accionista o representante legal de la **PYME**, quienes estarán inscritos al programa **"ASISTENCIA PYMES"** y podrán gozar de todos los servicios de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento, siempre y cuando hayan sido reportados previamente por la **PYME**.

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

HARDWARE: Consiste en la parte física del computador, para efectos del presente documento no mayor de 3 años de antigüedad se entenderá como hardware, el disco duro, tarjetas de memoria, tarjeta de video, tarjeta de sonido, modem, tarjeta madre, fuente de poder, CD ROM, DVD ROM, Mouse, teclado y monitor.

ICE: Impuesto a los Consumos Especiales

IVA: Impuesto al Valor Agregado.

PRECIOS PREFERENCIALES: Son precios especiales para la **PYME** o los **EJECUTIVOS** de la **PYME** considerados como beneficios a un menor valor que el mercado.

PYME: Es la compañía establecida en la República del Ecuador inscrita en el programa **"ASISTENCIA PYMES"** pudiendo ser esta un consultorio, tienda u oficina, lugar que será considerado para los efectos de los servicios de

asistencia en materia del presente documento, el alcance de este beneficio aplica únicamente a la oficina principal u oficina matriz.

RED DE PRESTADORES / PRESTADOR: Es la persona natural o jurídica y demás equipo asistencial de **GEA**, o subcontratado por **GEA**, apropiado para prestar servicios de asistencia a la **PYME** o los **EJECUTIVOS** de la **PYME** para el programa **“ASISTENCIA PYMES”**, de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en el presente documento.

REPRESENTANTE: Cualquier persona designada por el **EJECUTIVO** de la **PYME**, que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de los servicios de asistencia.

RISE: Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano, es un sistema impositivo cuyo objetivo es facilitar y simplificar el pago de impuestos de un determinado sector de contribuyentes.

RUC: Registro Único de Contribuyentes, corresponde a un número de identificación para todas las personas naturales y sociedades que realicen alguna actividad económica en el Ecuador, en forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos por los cuales deban pagar impuestos.

SISTEMA OPERATIVO: SISTEMA OPERATIVO Windows, Linux y OS Mac

SOFTWARE: Aplicación desarrollada en un lenguaje tecnológico para una tarea específica, serie de pasos y procesos que permiten a un **EJECUTIVO** realizar una tarea en una computadora.

TERRITORIO NACIONAL: Para fines de este convenio y sus anexos, la República del Ecuador.

3. FECHA DE INICIO

Fecha a partir de la cual los servicios de **“ASISTENCIA PYMES”** que ofrece **GEA** estarán a disposición de la **PYME**, ésta será a partir de las 48 horas de la suscripción al programa.

4. SEGMENTO DE CLIENTES

El programa **“ASISTENCIA PYMES”** está diseñado para el segmento de clientes segmento clientes de Pequeñas y Medianas Empresas que tengas una cuenta de cuentas de ahorro / corriente con el **BANCO**

5. TARIFA

La tarifa mensual que la **PYME** pagará a **GEA** por los servicios detallados en el presente documento es de US\$5,60 (CINCO DOLARES CON 60/100) incluido el **IVA**, la misma que correrá para todas las **PYMES** inscritas a este programa de asistencia **“ASISTENCIA PYMES”**.

6. 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 en los lugares donde **GEA** tenga **RED DE PRESTADORES** en la ciudad de **RESIDENCIA PERMANENTE** de la **PYME**, de acuerdo a lo indicado en el **CUADRO DE BENEFICIOS GENERALES**, se excluye la provincia de Galápagos. En los casos en que **GEA** no tenga disponibilidad de proveedores en la ciudad de domicilio de la **PYME** en el momento de solicitud del servicio, éstos serán programados dependiendo del tiempo que tome llegar a la ciudad más cercana al lugar donde se solicite la emergencia, es decir, que para estos servicios no aplican los estándares de tiempos que **GEA** mantiene para cada servicio; o bien, el representante de la **PYME** podrá después de autorización previa por parte de **GEA**, contratar los servicios respectivos, siempre y cuando presente la factura de los servicios correspondiente de dicha reparación y se encuentren dentro de cobertura. Se aclara que en el caso de zonas consideradas por **GEA** de alto riesgo o de difícil acceso, los servicios se prestarán desde las 07H00 hasta las 18H00.

7. SERVICIOS

Los servicios detallados a continuación se prestarán a beneficio de la **PYME** o los **EJECUTIVOS** de la **PYME**, de acuerdo a lo establecido en el presente documento. Si los servicios excedieren el límite del monto máximo o del número

máximo de eventos por cada período de doce (12) meses, entonces **GEA** deberá, antes de dar el servicio, comunicárselo al **EJECUTIVO** de la **PYME** e indicarle el costo, a fin de que éste lo autorice y lo pague de sus propios recursos en forma inmediata y directa al **PRESTADOR** y éste debe entregar la factura respectiva por el excedente del servicio prestado.

7.1 ASISTENCIA TÉCNICA

GEA brindará los servicios de **ASISTENCIA TÉCNICA**, para brindar asesoría telefónica y un servicio de soporte técnico que garantice un mejor funcionamiento del computador y Tablet de propiedad de la **PYME**, a través de la **RED DE PRESTADORES** de **GEA**, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente documento. **GEA** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte del **PRESTADOR** o por tiendas contactadas.

Aplica únicamente hasta dos computadores por plan ya sea de tipo escritorio o laptop y a la Tablet; que deben pertenecer única y exclusivamente a la **PYME**; y que se encuentre en uso dentro de la misma.

BENEFICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA

LA PYME contará con los siguientes beneficios:

❖ Configuración e instalación

Este servicio incluye una ayuda guiada en el uso, configuración, instalación y/o reinstalación de hardware y software en el ordenador:

- a. Configuración básica del **SISTEMA OPERATIVO** Windows, Linux y OS Mac.
- b. Configuración de acceso a Internet.
- c. Configuración de Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint,).
- d. Configuración de gestores de correos (Outlook y Outlook Express, Mail, Thunderbird).
- e. Configuración de navegadores de internet (Internet Explorer, Navigator, Netscape, Mozilla Firefox, Safari).
- f. Configuración de aplicaciones de mensajería instantánea (MSN Messenger, Yahoo Messenger, Skype)
- g. Descarga, instalación y actualización de herramientas gratuitas contra Spywares o Spams para la protección del **SISTEMA OPERATIVO** y Microsoft Office.
- h. Descarga e Instalación de actualizaciones y herramientas de protección gratuitas para el **SISTEMA OPERATIVO** y Microsoft Office.
- i. Guía en la instalación y configuración de Periféricos únicamente de la siguiente lista: Impresoras, Scanners, Webcam, Micrófono, Parlantes de audio.

❖ Revisión, Análisis y mantenimiento

Este servicio incluye un análisis y diagnóstico de problemas de hardware y software realizando acciones que permitan mejorar el desempeño del ordenador. Este servicio podrá brindarse en línea o in situ, para realizar alguno de los siguientes procedimientos:

- a. Chequeo de disco duro.
- b. Desfragmentación y Escaneo del disco duro.
- c. Comprobación de la memoria virtual.
- d. Escaneo en busca de troyanos, programas de espías y virus.
- e. Eliminación de archivos temporales y cookies.
- f. Actualización de parches de Microsoft.
- g. Programación de actualizaciones automáticos.
- h. Diagnóstico del mal funcionamiento de componentes del hardware y software.
- i. Revisión de mensajes de error del Sistema Operativo y aplicaciones.
- j. Desinstalación de programas que causen conflicto.
- k. Servicio de gestión de garantía, en caso de detectar falla en una parte o pieza, siempre y cuando se encuentre en el periodo de garantía y posea la factura de compra original, y haya sido adquirida dentro del territorio nacional.

❖ Asesoría en línea

- a. Asesoría para la compra de software legal (licencias), compra de periféricos y suministros para asegurar el correcto funcionamiento del computador, la Tablet y sus periféricos.
- b. Procedimientos para un correcto encendido o apagado del computador y la Tablet.
- c. Recomendaciones y cuidados en las instalaciones eléctricas donde se conectará el computador y a Tablet.
- d. Recomendaciones sobre los drivers más actuales para hardware y software del ordenador del cliente.
- e. Asesoría básica de uso de Word, Excel y Power Point.

A) TÉCNICO EN LÍNEA

GEA brindará las 24 horas del día, los 365 días del año, una asesoría de un técnico en línea sobre consultas relacionadas al área tecnológica que permitan aclarar las inquietudes que pueda presentar, pudiendo incluso solicitar asistencia para el manejo de determinados programas y nuevas configuraciones o instalaciones. Así también, en caso de presentarse una falla en el funcionamiento del computador o la Tablet, mediante preguntas de **DIAGNÓSTICO TÉCNICO**, **GEA** intentará solucionar, establecer e identificar el problema que se presenta en el computador o Tablet de la **PYME**. En caso de no obtener una solución inmediata, **GEA** analizará el problema, pudiendo comunicarse posteriormente con el **EJECUTIVO** de la **PYME** para dar una solución definitiva al problema.

B) TÉCNICO REMOTO

Si luego de hacer uso del **TECNICO EN LÍNEA** en línea no se ha podido solucionar el inconveniente, previa solicitud del **EJECUTIVO** de la **PYME** y en caso de que tenga acceso a navegar por Internet, podemos solucionar los problemas del computador de forma remota, mediante la instalación de un software especial y bajo el permiso del **EJECUTIVO** de la **PYME**, accederemos al control remoto del equipo. El control remoto será temporal mientras se realice la revisión, posteriormente el **EJECUTIVO** de la **PYME** podrá deshabilitarlo. En caso de no obtener una solución inmediata, **GEA** analizará el problema, pudiendo comunicarse posteriormente con el **EJECUTIVO** de la **PYME** para dar una solución definitiva al problema.

C) TÉCNICO IN SITU

En caso que se requiera, **GEA** procederá a enviar a un técnico a la **RESIDENCIA PERMANENTE** de la **PYME**. Por este servicio el **EJECUTIVO** de la **PYME** deberá cancelar el valor correspondiente del **COPAGO** contemplado en el **CUADRO DE BENEFICIOS GENERALES**. El horario de las visitas se programarán de lunes a sábado entre las 09h00 y 18h00, cuando el requerimiento del técnico se lo haga fuera de ese horario, se programará la visita para el día siguiente. **GEA** coordinará y cubrirá la solución del problema a la **PYME** o al **EJECUTIVO** de la **PYME** siempre y cuando se encuentre enmarcado dentro de las coberturas de **SISTEMA OPERATIVO** y **HARDWARE**.

En caso de brindar el servicio de reparación e instalación, **GEA** garantizará en un plazo máximo de 30 días los servicios brindados, se aclara que esta garantía no incluye futuros daños a consecuencia de ataques de virus o mal uso del equipo.

D) REFERENCIA DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS POR CONEXIÓN.

GEA brindará referencias de empresas a realizar servicios especializados, así como también proporcionará información actualizada sobre tiendas de venta de artículos tecnológicos, tomando en cuenta la dirección donde se encuentre o el área que el **EJECUTIVO** de la **PYME** solicite que se le refiera. Estos servicios se brindarán a precio preferencial, y serán pagados directamente por el **EJECUTIVO** de la **PYME** con sus propios recursos, éstos pueden ser:

- a. Compra de repuestos y/o accesorios.
- b. Servicio técnico (talleres) fuera del domicilio del evento.
- c. Compra de paquetes de **SOFTWARE** de cualquier tipo.
- d. Trato preferencial y tiempo de respuesta de 24 horas en cualquier servicio técnico que se realice en el taller del **PRESTADOR** o servicio autorizado de las diferentes marcas, calificado por **GEA**
- e. Precios preferenciales en la compra de cualquier equipo de cómputo **HARDWARE** o periférico.
- f. Cursos de Computación

E) EXCLUSIONES DEL SERVICIO ASISTENCIA TÉCNICA

- a. Daños causados por negligencia del **EJECUTIVO** de la **PYME**, problemas eléctricos, daños físicos provocados de

manera casual o intencional en cualquiera de las partes o en su conjunto tanto del computador como de los periféricos. Esto se dará a precios preferenciales.

b. Los servicios emergentes de asistencia técnica con fines personales, es decir que no sean de propiedad de la **PYME** o que no estén destinados para su uso a beneficio de la **PYME**.

c. Asesoría, referencia o reparación de redes locales o para el uso como servidores de cualquier tipo y componentes de **HARDWARE** y **SOFTWARE** relacionados.

d. Soporte en aplicaciones o programas especializados, de diseño en todas sus líneas, programas contables, financieros o similares, programas médicos, odontológicos o de salud, o cualquier otro que no sea para funcionamiento básico del computador, periféricos o que no hayan sido señalados de manera explícita.

e. Soporte de cualquier otro **SISTEMA OPERATIVO** diferente a los indicados de manera explícita en este documento

f. Recuperación de datos de disco duros que no sea propiedad de la **PYME**

g. Cualquier daño estético preexistente en los componentes del hardware del beneficiario como son rayones, manchas u otros de carácter estético. Se considera como daño preexistente, lo que ya exista y sea demostrable fehacientemente antes de la fecha en que se solicite el servicio de la asistencia.

h. Cualquier reparación o gasto que sea contratado directamente por el **EJECUTIVO** de la **PYME** con terceros.

7.2 SERVIEXPRESS

GEA coordinará y prestará los servicios SERVIEXPRESS previa llamada del **EJECUTIVO** de la **PYME**, siempre y cuando el **EJECUTIVO** de la **PYME** se encuentre en su jornada laboral y sea servicios para la **PYME**, de acuerdo a los términos y condiciones establecidas en el presente documento. Para hacer uso de estos servicios el **EJECUTIVO** de la **PYME** deberá haberse comunicado su necesidad a **GEA** previamente con al menos 24 horas de anticipación, previo a la prestación del servicio **GEA** confirmará la hora de atención al **EJECUTIVO** de la **PYME**. Estos servicios se prestarán únicamente en las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca. **GEA** no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada en los servicios de SERVIEXPRESS.

A) CONSERJE PARA EL ENVÍO / RETIRO DE ENCOMIENDAS, PAQUETERÍA, DOCUMENTOS

Previo solicitud del **EJECUTIVO** de la **PYME**, **GEA** proporcionará el servicio de retiro y/o envío de encomiendas o paquetes hasta el límite establecido en el **CUADRO DE BENEFICIOS GENERALES** del presente documento, a través de un **COPAGO**, el mismo que será asumido por el **EJECUTIVO** de la **PYME** al momento de requerir el servicio. El valor comercial del bien o del paquete objeto del trámite no deberá ser mayor de US\$ 1,000.00 (UN MIL DÓLARES de los Estados Unidos de América). Este servicio se brindará a la **PYME** hasta 3 eventos por año y un COPAGO de US\$20 (VEINTE de los Estados Unidos de América) por cada evento.

B) CONSERJE PARA DEPÓSITOS, PAGOS Y TRÁMITES BANCARIOS

Previo solicitud del **EJECUTIVO** de la **PYME**, **GEA** proporcionará los servicios de conserje para depósitos, pagos y trámites de dinero en locales, casas comerciales, bancos, municipalidades de la **PYME**, de acuerdo a los límites establecidos en el **CUADRO DE BENEFICIOS GENERALES** del presente documento. Este servicio se prestará a través de un **COPAGO**, el mismo que será asumido y cancelado por el **EJECUTIVO** de la **PYME** al momento de hacer uso del servicio. En caso de trámites de dinero en efectivo, éste no podrá ser superior a US\$ 200.00 (DOSCIENTOS DÓLARES de los Estados Unidos de América; en caso de trámites en cheque, éste no podrá ser superior a US\$ 1,000.00 (UN MIL DÓLARES de los Estados Unidos de América) y deberá estar cruzado y no al portador. Este servicio consiste en que el conserje retire el dinero en efectivo o cheque del trámite, en el lugar donde indique el **EJECUTIVO** de la **PYME**, éste último firmará la solicitud de servicio previo a la prestación del mismo. Este servicio no incluye trámites de retiro de dinero en cajeros automáticos o ventanillas bancarias. Este servicio se brindará a la **PYME** hasta 3 eventos por año y un COPAGO de US\$20 (VEINTE de los Estados Unidos de América) por cada evento.

C) TRANSPORTE SEGURO PARA HIJOS EN CASO DE EMERGENCIA POR CONEXIÓN

Previo solicitud del **EJECUTIVO** de la **PYME**, **GEA** proporcionará los servicios de coordinación de transporte seguro para hijos(as) menores de 16 años. Este servicio consiste en llevar o al hijo(a) del **EJECUTIVO** de la **PYME** hasta el lugar de destino solicitado por el **EJECUTIVO** de la **PYME**, siempre y cuando sea dentro del perímetro urbano. El costo de este servicio será asumido 100% por el **EJECUTIVO** de la **PYME** al momento de hacer uso del servicio y podrá ser utilizado de lunes a domingo desde las 7h00 hasta las 19h00. Para la prestación de éste servicio, el menor deberá ser acompañado por un **REPRESENTANTE** autorizado por **EJECUTIVO** de la **PYME**.

7.3 ASISTENCIA TRIBUTARIA

GEA brindará los servicios de **ASISTENCIA TRIBUTARIA**, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente documento y por hechos derivados de los servicios especificados en el mismo. **GEA** brindará la información requerida 48 horas posteriores a fecha de solicitud realizada por parte del **EJECUTIVO** de la **PYME**.

A) ASESORÍA TELEFÓNICA PARA LA DECLARACIÓN DE IMPUESTOS

En caso de consulta o requerir información tributaria, **GEA** brindará los servicios de asesoría telefónica sobre el trámite, fechas de presentación de acuerdo al número de **RUC**, y llenado de declaración del impuesto a la renta, del **IVA**, Retención a la Fuente o **IVA**, y/o **CCO**.

B) ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN ACTUALIZACIÓN O CONSULTAS DE TEMAS TRIBUTARIOS

En caso de requerir información o actualización de temas tributarios, **GEA** brindará telefónicamente una orientación tributaria en: Obligaciones pendientes, Declaraciones del **IVA** e Impuesto a la Renta, Vehículos, Deducciones del Impuesto a la Renta, Llenado de formularios, **RUC** y/o **RISE**, Facturación, **ICE** y/o Devoluciones de **IVA**.

C) ASESORÍA TELEFÓNICA EN TRÁMITES DE OBTENCIÓN, ACTUALIZACIÓN O CANCELACIÓN DEL RUC

Prevía solicitud, **GEA** brindará asesoría telefónica para despejar las dudas en cuanto a obtención, actualización o cancelación del **RUC** y/o **RISE** de la **PYME**.

D) SERVICIO DE CONEXIÓN CON CONTADORES

Prevía solicitud, **GEA** ofrecerá información de Contadores, para la realización de trámites tributarios. El costo de la asesoría deberá ser cancelado directamente por la **PYME**.

E) SERVICIO DE CONEXIÓN CON IMPRENTAS AUTORIZADAS

Prevía solicitud, **GEA** ofrecerá información de imprentas autorizadas que sean cercanas a la dirección de la **PYME**. Los gastos por concepto de impresión serán cancelados directamente por la **PYME**.

7.4 ASISTENCIA LEGAL

A) ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA A CONSECUENCIA DE ASALTO O ROBO.

En caso de asalto o robo en la **PYME**, **GEA** pondrá a disposición de la misma un profesional en el área legal para que vía telefónica lo asesore en todas las denuncias que fueran necesarias ante las autoridades competentes, y cualesquiera otras que sean necesarias dependiendo del lugar donde se haya cometido el robo.

B) ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN MATERIA CIVIL, PENAL.

GEA brindará los servicios de referencia y consultoría legal en materia civil y penal. Los gastos en que incurra en que se incurra por la prestación de los servicios profesionales del referido, serán pagados por el solicitante con sus propios recursos, siempre y cuando éstos se deban a trámites distintos a una consulta telefónica.

C) ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO INFRACCIÓN O CONTRAVENCIÓN DE TRÁNSITO OCASIONADO CON LOS VEHÍCULOS DE LA PYME

En caso de infracciones o contravenciones de tránsito y de derecho civil general ocasionados por el o los vehículos pertenecientes a la **PYME**, **GEA** brindará los servicios profesionales de abogados designados por dicha compañía, quienes le asistan al **EJECUTIVO** de la **PYME** con una orientación legal telefónica

D) ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE DEMANDA LABORAL

En caso de una demanda laboral en contra de la **PYME** por parte de algún trabajador de la misma que haya sido despedido, **GEA** pondrá a disposición de la misma vía telefónica de un profesional en el ámbito legal para que lo asesore sobre los procedimientos que correspondan al caso.

E) ASESORÍA LEGALES TELEFÓNICAS EN CASO DE CONSTITUCIÓN O CIERRE DE COMPAÑÍAS O DE MODIFICACIÓN DE ESTATUTOS.

GEA asesorará telefónicamente con los servicios profesionales de abogados designados en los trámites necesarios para la constitución, cierre o modificación de los estatutos de la **PYME**.

F) ASESORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN OBTENCIÓN DE PERMISOS MUNICIPALES Y SANITARIOS.

GEA asesorará telefónicamente con los servicios profesionales de abogados designados en los trámites necesarios para la obtención de los permisos sanitarios y municipales para el correcto funcionamiento de la **PYME**.

G) ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE FALLECIMIENTO DE UN EJECUTIVO POR ACCIDENTE DE LA PYME DURANTE SU JORNADA DE TRABAJO.

GEA asesorará telefónicamente con los servicios profesionales de abogados designados al **EJECUTIVO** de la **PYME** en el procedimiento a seguir en caso que un trabajador o colaborador haya fallecido en su jornada de trabajo a consecuencia de un **ACCIDENTE DE TRABAJO**.

H) REFERENCIA DE SERVICIOS LEGALES

GEA podrá brindar información de profesionales en jurisprudencia a nivel nacional, siempre y cuando **GEA** cuente con la información de prestadores. Queda entendido que la selección del Abogado, coordinación de cita y costos, correrán por cuenta propia de la **PYME**, así mismo los honorarios del abogado que atienda al **EJECUTIVO** de la **PYME** y cualesquiera otros gastos en que se incurra, serán pagados directamente por la **PYME** a **PRECIOS PREFERENCIALES**.

8. CUADRO DE BENEFICIOS GENERALES

ASISTENCIA PROFESIONAL			
ASISTENCIA TECNICA			
Técnico PC/LAPTOP/TABLET en línea	Sin Límite	Sin Límite	-
Técnico PC/LAPTOP/TABLET remoto	Sin Límite	Sin Límite	-
Técnico PC/LAPTOP/TABLET In situ	Sin Límite	Sin Límite	\$ 5 por evento
Referencia de servicios especializados por conexión	Conexión sin costo	Sin Límite	-
Aplican restricciones			
SERVEXPRESS			
Conserje para el envío y/retiro de encomiendas, paquetería, documento	Sin Límite	3 eventos	\$ 20 por evento
Conserje para depósitos, pagos y trámites bancarios. - Trámites de dinero en efectivo hasta \$ 200.00 - Trámites en cheque hasta \$ 1,000,00	-	3 eventos	\$ 20 por evento
Coordinación y envío de Transporte seguro para hijos en caso de emergencia	Sin Límite	Sin Límite	100%
ASISTENCIA TRIBUTARIA			
Asesoría telefónica para la declaración de impuestos	Sin Límite	Sin Límite	-
Orientación telefónica en actualización o consultas de temas tributarios	Sin Límite	Sin Límite	-
Asesoría telefónica en trámites de obtención, actualización o cancelación del RUC.	Sin Límite	Sin Límite	-
Servicio de Conexión con contadores	PRECIOS PREFERENCIALES	Sin Límite	-
Servicio de conexión con imprentas autorizadas	PRECIOS PREFERENCIALES	Sin Límite	-
ASISTENCIA LEGAL			
Asistencia legal telefónica a consecuencia de asalto	Sin Límite	Sin Límite	-
Asesoría legal telefónica en materia civil, penal.	Sin Límite	Sin Límite	-
Asistencia legal telefónica en caso infracción o contravención de tránsito.	Sin Límite	Sin Límite	-
Asesoría legal telefónica en caso de demanda laboral	Sin Límite	Sin Límite	-

Asesoría legal telefónica en caso de constitución o cierre de compañías o de modificación de estatutos.	Sin Límite	Sin Límite	-
Asesoría legal telefónica en obtención de permisos municipales y sanitarios.	Sin Límite	Sin Límite	-
Asistencia legal telefónica en caso de fallecimiento por accidente de un colaborador.	Sin Límite	Sin Límite	-
Referencia de servicios legales, estudios jurídicos.	PRECIOS PREFERENCIALES	Sin Límite	-

9. EXCLUSIONES GENERALES

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

- La mala fe, fraude o abuso de confianza de la **PYME** o sus representantes, comprobada por el personal de **GEA**.
- Hechos y actos del hombre derivados del terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular, etc.
- Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerza o cuerpo de seguridad.
- La energía nuclear radiactiva.
- La ingestión de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica de los **EJECUTIVOS** de la **PYME**
- Enfermedades mentales de los **EJECUTIVOS** de la **PYME**
- La adquisición y uso de prótesis o anteojos de los **EJECUTIVOS** de la **PYME**
- El incumplimiento de las obligaciones procesales que imponga la autoridad judicial como medida preventiva para asegurar la asistencia del la **PYME** en el procedimiento.
- Cuando la persona no se identifique como **EJECUTIVO** de la **PYME** del programa de asistencia.
- Cuando el **EJECUTIVO** de la **PYME** incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este documento.
- Cuando el **EJECUTIVO** de la **PYME** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente.
- Procedimientos no autorizados por **GEA**
- Cualquier cambio de los servicios que hayan sido solicitados directamente al **PRESTADOR** y que no esté dentro del alcance establecido en el servicio.
- La no utilización de alguno de los servicios estipulados anteriormente, no dará lugar a compensación de ningún tipo, perdiéndose el derecho sobre este beneficio.
- Los servicios que no se encuentren estipulados en el presente documento.

9. OBLIGACIONES DE LA PYME

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

- Abstenerse de realizar gastos (médicos) o arreglos en relación con alguno de los servicios descritos en el presente documento, sin haber consultado previamente con **GEA**.
- Queda entendido que en caso de que la **PYME** establezca su **RESIDENCIA PERMANENTE** en un lugar distinto al territorio de la República de Ecuador, la relación entre **GEA** y la **PYME** se tendrá por extinta, con lo cual **GEA** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente documento y la **PYME** se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
- Identificarse como **EJECUTIVO** de la **PYME** 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.
- Pagar a **GEA** la tarifa Mensual correspondiente prevista en este documento.

En caso de que la **PYME** 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 la **PYME** ni frente al **BANCO**.

10. PROCESO GENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

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

- a. El **EJECUTIVO** de la **PYME** que requiera del servicio se comunicará con **GEA** al número telefónico especificado.
- b. El **EJECUTIVO** de la **PYME** procederá a suministrarle al funcionario de **GEA** que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como **EJECUTIVO** de la **PYME**, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del **EJECUTIVO** de la **PYME**; un número telefónico en el cual localizarlo; descripción del problema que sufre la **PYME**, el tipo de ayuda que precise, etc.
- c. **GEA** confirmará si el solicitante de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, **GEA** le prestará a la **PYME** los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

11. DESAFILIACIÓN DEL PLAN DE ASISTENCIA

GEA podrá proceder a desafiliar a la **PYME** del plan de asistencia, en caso de que, a juicio de **GEA** se presenten situaciones de uso indebido o de abuso en el uso por parte del **EJECUTIVO** de la **PYME** de los servicios prestados por **GEA** bajo el presente programa. En el caso de producirse una desafiliación de conformidad con esta cláusula, se notificará de este particular al **EJECUTIVO** de la **PYME**, dándole aviso de la fecha de terminación de los servicios.

12. SUBROGACIÓN

GEA quedará subrogada hasta el límite del costo de los servicios prestados a la **PYME** de las sumas pagadas por dicha compañía, en relación con los derechos que tenga la **PYME** para el cobro de indemnizaciones al responsable del accidente que haya dado lugar a la prestación de los servicios contemplados en el presente documento.

13. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios objeto del presente documentos serán prestados directamente por **GEA** o a través de terceros, personas naturales o jurídicas, contratadas bajo responsabilidad de **GEA**. 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 de la prestación de tales servicios; no obstante **GEA** será siempre la responsable principal y directa frente al **BANCO**.

14. ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD DE GEA

La responsabilidad de **GEA** con respecto a los servicios de asistencia antes referidos, se limita a gestionar en favor de la **PYME** o **EJECUTIVO** de la **PYME**, servicios profesionales que estén disponibles para brindar, a través de la **RED DE PRESTADORES** de **GEA**. La responsabilidad profesional por las evaluaciones, diagnósticos, y otros procedimientos a que sea sometido la **PYME** o **EJECUTIVOS** de la **PYME**, corresponde directamente al profesional que presten estos servicios, y **GEA** asume responsabilidad indirecta por los mismos. La provisión del servicio estará sujeta a la disponibilidad de la **RED DE PRESTADORES** de **GEA**.

15. INCREMENTO DE PRECIO.

Previo acuerdo de las partes el valor descrito en el presente documento podrá ser revisado anualmente contando a partir de la fecha de este documento, el mismo que variarán de acuerdo al índice de inflación publicado por el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC) o cualquier otra institución pública a la que se le asigne la responsabilidad de publicar los índices oficiales de inflación u otros indicadores equivalentes. Adicionalmente, las partes acuerdan que el programa de servicios puede sufrir cambios únicamente por mejoras en dicho programa, en este caso **GEA** deberá notificar al **BANCO** para que un plazo no mayor a 60 días hábiles, exprese su aceptación o negativa en el incremento del precio.

El costo por **PYME** del programa se revisará cuando el costo de los servicios brindados rebase el sesenta por ciento (60%) de las cuotas devengadas durante el mismo período, las partes convienen desde ahora en que esta tarifa sea incrementada por negociación de las partes aun cuando el plazo mencionado no se haya vencido.

16. OTROS

Los servicios a que se refiere el presente documento, configuran la única obligación a cargo de **GEA** y/o su **RED DE PRESTADORES** y en ningún caso reembolsara a la **PYME** o al **EJECUTIVO** de la **PYME** las sumas que este hubiera erogado.