

## REGLAMENTO DEL BENEFICIO DE ASISTENCIA PC

El Touring y Automóvil Club del Perú (TACP) brinda el Beneficio de Asistencia PC atendiendo la creciente necesidad de soporte técnico y de información relativa a la utilización óptima de las PC's y laptops, el mismo que se rige por el presente Reglamento.

**PRIMERO.** - EL TACP pone a disposición de sus asociados el Beneficios de Asistencia PC, en las modalidades de atención a usuarios de PC por correo electrónico o vía telefónica, remota y/o presencial.

**SEGUNDO.** - Para tener derecho a este beneficio, el asociado deberá estar al día en el pago de sus cuotas sociales; es decir, haber abonado la cuota social correspondiente al periodo que está corriendo de acuerdo a la modalidad de pago que haya adoptado.

**TERCERO.** - El Beneficio de Asistencia PC cubre a las PC que el asociado tenga instaladas en la dirección registrada en el TACP. Para efectos de este reglamento la denominación PC incluirá a ordenadores de todo tipo, incluida laptop. Cada servicio corresponde a una PC. La cobertura es para sistemas operativos Windows.

**CUARTO.-** Se brinda hasta cuatro (04) asistencias mensuales, bajo las siguientes modalidades y horarios de atención:

### 4.1 Asistencia Telefónica

Son dos asistencias mensuales gratuitas las 24 horas del día y los 365 días del año.

- Asistencia para solución de problemas relativos a la PC y laptop

El asociado podrá solicitar asistencia telefónica para la solución de problemas relativos a la PC. Dentro de esta prestación, el asociado también podrá pedir la realización de una verificación vía conexión Internet de su computador. Este nivel de asistencia está disponible para asociados de Lima y de provincias.

### 4.2 Asistencia Remota,

Se ofrece por cada PC registrada y tiene derecho a dos asistencias mensuales gratuitas las 24 horas del día y los 365 días del año, con las características siguientes.

- Configuración remota de hardware y software

El asociado podrá solicitar que se realice vía Internet la configuración remota de software y/o de hardware en su equipo para dar una solución integral a los problemas que tiene la PC. En caso que el asociado requiera la instalación de un software, deberá asumir la responsabilidad por las licencias de uso de dicho software. Este nivel de asistencia está disponible para asociados de Lima y de provincias.

- Diagnóstico de PC

I El asociado podrá solicitar un diagnóstico del software y hardware en su PC, así como de su conexión a Internet, para detectar posibles problemas en forma rápida y sencilla. En el caso de hardware no incluye laptops ni all in one.

- Consulta vía e-mail.

Ayuda sobre problemas frecuentes en el correo [touringtech@touring.pe](mailto:touringtech@touring.pe). De esta manera, encontrará soporte tecnológico que le ayudará a resolver los distintos problemas que se le presenten tanto en su computador como en la navegación en Internet. Asimismo, el asociado también podrá solicitar una sesión interactiva de soporte remoto, donde personal especializado le ayudará a resolver sus inquietudes

#### 4.3 Asistencia Técnico a Domicilio,

Asistencia brindada al domicilio del asociado. Solo es para en Lima Metropolitana de acuerdo a la cobertura establecida en la cláusula quinta de este reglamento y con las tarifas a que se refiere la cláusula sexta del mismo. El número de asistencias es ilimitado para todos los asociados, en el horario de lunes a sábado de 9:00 hasta las 15:30 horas. Fuera del horario antes mencionado, el beneficio podrá ser brindado de acuerdo a la disponibilidad de los técnicos.

Esta asistencia podrá ser de dos tipos:

- **Asistencia simple**, comprende lo siguiente:
  - ✓ Reparación de errores en software provocados por el uso diario o por efecto de virus.
  - ✓ Búsqueda y eliminación de archivos temporales.
  - ✓ Búsqueda y eliminación de Virus.
  - ✓ Limpieza física externa del CPU, monitor, teclado, mouse, scanner e impresora.
  - ✓ Reparación de errores en la impresora y scanner por desconfiguración de software.
- **Asistencia Completa**, comprende toda la asistencia simple más:
  - ✓ Mantenimiento y limpieza física interna del CPU, teclado, scanner, mouse e impresora, reinstalación y configuración del sistema operativo y periféricos.

**QUINTO.-** La Asistencia Técnico a Domicilio sólo será brindada a los asociados que residan dentro de los límites geográficos siguientes:

- Por el Norte: Hasta el intercambio vial Norte (Panamericana Norte - Av. Universitaria)
- Por el Noreste: Hasta el Km. 30 de la Av. Tupac Amaru (Av. Tupac Amaru – Av. Belaunde)
- Por el Sur: Intersección Panamericana Sur – Av. Huaylas.
- Por el Sureste: Av. Los Héroes, cuadra 14 (altura del Hospital María Auxiliadora)
- Por el Centro: Hasta Ate Vitarte y La Molina.
- Por el Oeste: La Punta – Callao.

**SEXTO.** – La tarifa de la Asistencia Técnico a Domicilio, incluido IGV, es la siguiente:

Asistencia Simple	Tarifa	Asistencia Completa	Tarifa
Cobertura	S/. 35.00	Cobertura	S/. 70.00
Fuera Cobertura	S/. 50.00	Fuera Cobertura	S/. 100.00

El asociado puede cancelar la asistencia al TACP con tarjeta de crédito o por transferencia bancaria al momento de solicitar la asistencia, o directamente al técnico en efectivo antes del inicio de la asistencia, debiendo éste emitir el comprobante de pago correspondiente.

**SÉPTIMO.** - Son obligaciones a cargo del asociado:

- Brindar todas las facilidades para el desarrollo de la labor del técnico, previa identificación de éste al arribo al domicilio.
- Realizar una copia de seguridad para la protección de sus archivos.
- Estar presente en su domicilio al momento de brindarse la asistencia para verificar la conformidad con la misma.
- En el caso de instalación de software, proveer al técnico las licencias respectivas para proceder con su instalación.
- Comunicar al TACP cualquier cambio de domicilio con por lo menos siete (7) días calendario de anticipación.
- Al culminar la asistencia, el asociado deberá firmar la orden de servicio, en la cual debe señalar la conformidad o no de la asistencia recibida.
- Las demás que deriven de este reglamento

**OCTAVO.** – El Beneficio de Asistencia PC podrá ser interrumpido en los siguientes supuestos:

- Caso fortuito o fuerza mayor.
- Incumplimiento por parte del asociado de las condiciones establecidas en el presente reglamento.
- En el caso de la asistencia telefónica, por fallas en la conexión telefónica.
- En el caso de la asistencia on-line, por fallas en la conexión vía Internet.

**NOVENO.** – Adicionalmente, el TACP se reserva el derecho de variar las tarifas, las coberturas, así como de añadir, sustituir, modificar, suspender unilateralmente en forma temporal o definitivamente alguna de los beneficios de asistencia que ofrece, previa comunicación al asociado.

**DECIMO.** - El asociado declara que renuncia a reclamar responsabilidad de parte del TACP o su colaborador, respecto de daños directos o indirectos que pudieran derivarse del Beneficio de Asistencia PC, siempre que tales daños no se originen por dolo o culpa inexcusable del TACP o de su Colaborador.

Asimismo, el asociado asumirá la responsabilidad por la entrada de virus y/o hackers en su PC, que pudieran generar daños y/ o la pérdida parcial o total de archivos de forma irreparable. A través del Beneficio de Asistencia PC puede hacerse lo posible por reparar y recuperar los archivos que hubieran sufrido daños, pero no asume responsabilidad alguna por su pérdida.

**DECIMO PRIMERO.**- El TACP en los casos que no preste directamente el Asistencia Técnico a Domicilio, no asume ninguna responsabilidad por los daños de cualquier índole que pudiera sufrir la PC del asociado antes, durante y/o después de la asistencia técnica recibido, responsabilidad que será asumida íntegramente por las empresas o personas que brinden dichas Asistencias Técnicos a Domicilio.

El TACP tampoco se responsabiliza por la instalación de ningún tipo de software ni por las fallas o daños derivados de un software que no sea original, responsabilidad que la asume directamente el asociado.

Asimismo, la Asistencia a Usuarios de PC queda relevado de responsabilidad cuando por caso fortuito o fuerza mayor no sea posible brindar la a que se refiere el presente reglamento.

**DECIMO SEGUNDO.** - Los reclamos por la asistencia deberán de ser presentados por el asociado dentro de las veinticuatro horas siguientes a que se brinde el beneficio.

**DECIMO TERCERO.** - Cuando se requiera de la asistencia “Asistencia PC”, el asociado solicitará la asistencia llamando al número 611-9999. La asistencia en principio será telefónica o remota y en caso requerirse, previa coordinación con el asociado se realizará la visita de un técnico a domicilio. El asociado deberá precisar su número de carnet de asociado, su dirección exacta y cualquier otro dato que sea necesario para que se brinde de mejor manera la asistencia. Las asistencias PC en las ciudades de Piura, Chiclayo, Trujillo, Ica, Arequipa y Tacna solo será telefónica o remota llamando al número fijo local 60-3333

**DECIMO CUARTO.** - La “Asistencia PC” tiene las siguientes exclusiones:

- ✓ La instalación de software que técnicamente no pueda efectuarse en forma remota (Ejemplo: sistemas operativos, software y/o drivers de comunicaciones).
- ✓ Atención in situ derivada de requerimientos localizados fuera de los radios urbanos.
- ✓ El costo de repuestos, software y/o piezas de recambio que sean necesarias de instalar para realizar tanto una asistencia remota como in situ.
- ✓ Asistencias por fallas provocados intencionalmente por el usuario.
- ✓ Asistencias por fallas en la PC que tuviesen su origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, motín, huelga, desorden popular u otros que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- ✓ Asistencia por fallas en el PC que tuvieren su origen o fueren consecuencia de terremoto o temblor de tierra, erupción volcánica, inundación u otros fenómenos

similares de la naturaleza.

**DECIMO QUINTO.** - En todo lo no previsto por este reglamento, se estará a lo dispuesto por los artículos 69° y siguientes de la Ley de Derechos de Autor, Decreto Legislativo N° 822, normas modificadoras, conexas o sustitutas, así como a lo previsto en el Código Civil vigente.

El presente Reglamento fue modificado y aprobado por acuerdo del Consejo Directivo en su sesión del 08 de septiembre de 2020.