



Términos de Servicio de Asistencia Técnica Remota

De una parte GRAMD, representada por GRAMD PERUANA SAC, identificada con RUC Nro. 20535708798 con Domicilio Fiscal en Av. Petit Thouars 1775, Oficina 1002, Lince, Lima, Perú

De la otra parte EL USUARIO, que es una persona natural cuyos datos de identificación han sido consignados en este sitio web, contrato o proforma comercial.

Ambos serán considerados como "las partes" y se reconocen la capacidad legal necesaria para la aceptación de las cláusulas recogidas en el presente acuerdo, las cuales manifiestan y establecen:

1. Que GRAMD es un proveedor de certificación digital y software de firma digital que fabrica sus propios productos de software y comercializa hardware de terceras empresas como complemento a su oferta comercial.
2. Que el Usuario es un cliente de GRAMD que requiere la asistencia técnica para alguna de las actividades relacionadas con la obtención de su certificado digital, software de firma, configuración de token criptográfico, entre otras actividades relacionadas.
3. Que el USUARIO respetará los lineamientos y políticas establecidas en este acuerdo por lo tanto se somete a los términos de uso del servicio de asistencia técnica remota, la modalidad y disposiciones que se contengan en este acuerdo, así como las que indique la persona o empleado de GRAMD que brindará el servicio.
4. El USUARIO brinda el consentimiento a GRAMD y el agente de soporte técnico para ingresar a su computador, tomar el control de este y realizar los cambios que sean necesarios para las instalaciones, configuraciones en el ejercicio del servicio de asistencia técnica remota.
5. Que el USUARIO es consciente que para esta asistencia técnica no requiere realizar ningún pago ni directo ni indirectamente a la persona que lo atenderá y que representa a GRAMD. Excepto se haya establecido anteriormente y coordinado con el área comercial. Dentro de la sesión se encuentra prohibido realizar transacciones comerciales, venta de otros productos no relacionados o vinculados con GRAMD.
6. Que el USUARIO no deberá abandonar la sesión o dejar solo al agente de soporte técnico durante la sesión. Es indispensable que el USUARIO se encuentre siempre pendiente y activo del procedimiento de atención o de los cambios que se están realizando en su computador.
- 7.- Que GRAMD no puede brindar garantías de funcionalidad ni soporte técnico sobre software o hardware de terceros que no sean parte de la oferta comercial o hayan sido comercializados por GRAMD.
- 8.- Que este servicio de asistencia técnica se ejercerá de manera remota o no presencial y en ninguna circunstancia ni el USUARIO ni la persona o empleado de GRAMD deberá visitar las oficinas, domicilios o establecimiento de ninguna de las partes.
9. Que, al ser un servicio remoto, la idoneidad de este dependerá de la calidad de conexión de Internet que tengan las partes. No siendo GRAMD responsable por las fallas frecuentes de conexión, latencia u otros factores que afecten al USUARIO.





GRAMD-ATR-062020

10. Si la conexión de la sesión es inestable o se dificulta llevar a cabo ciertas tareas, el USUARIO permitirá y autorizará de que el agente de soporte técnico pueda llamarlo a su teléfono celular para continuar con la asistencia.

11. El USUARIO debe brindar facilidades técnicas al agente de soporte de GRAMD para realizar una correcta labor. Entre las facilidades que se requieren se encuentran: Buena señal o conexión a internet, que la sesión no tenga restricción de firewalls o antivirus que no permitan un correcto desarrollo del servicio o que el agente se encuentre en un ambiente de software o sistema operativo que el USUARIO no haya declarado previamente. Así mismo el USUARIO no deberá estar realizando trabajos o llamadas con terceros al momento de la sesión.

12. El USUARIO deberá realizar la sesión remota dentro de un computador de escritorio, laptop o similar. El soporte técnico no se realizará en dispositivos móviles o no se llevarán a cabo dentro de un dispositivo móvil sin la asistencia de un computador.

13. El USUARIO deberá colaborar para que la sesión establecida y coordinada se lleve a cabo sin interrupciones y dentro del tiempo establecido.

14. El USUARIO no podrá imputar a GRAMD o su agente de soporte técnico por el mal funcionamiento de un programa de software, el sistema operativo o archivo electrónico después o durante la sesión, excepto el mismo USUARIO pueda comprobar fehacientemente que éste se ha dañado producto del servicio.

15. Que el USUARIO debe seguir las indicaciones del agente de soporte de GRAMD que brinde el servicio de asistencia. Estas indicaciones deben ser seguidas paso a paso, según lo indica la persona de soporte técnico, excepto las indicaciones vulneren el derecho a la privacidad, intimidad o seguridad del USUARIO.

16. La única herramienta de software habilitada para brindar un servicio idóneo de asistencia técnica remota es TeamViewer. El USUARIO debe facilitar la instalación de esta herramienta para llevar a cabo el servicio. La aplicación de instalación será enviada previamente o dentro de la sesión a el USUARIO vía correo electrónico.

17. Dentro de la sesión de servicio de soporte técnico remoto, el USUARIO debe mostrar plena disposición, tolerancia y colaboración con el agente, persona o empleado de GRAMD que le brindará el servicio.

18. No se tolerará insultos, discriminación, palabras soeces o improperios de ningún tipo hacia el agente de soporte de GRAMD. En caso de encontrarse en esta situación, el agente de soporte técnico de GRAMD podrá finalizar la sesión sin responsabilidad de cumplir con el servicio.

19. Si el usuario suspende la sesión antes de su finalización sólo podrá reprogramar UNA VEZ más de manera gratuita.

20. Si el USUARIO no se encuentra satisfecho con el servicio de asistencia técnica prestada o desea enviar feedback sobre la atención, puede enviar un e-mail a: clientes@gramd.com.

