



ASISTENCIA INFORMÁTICA

Condiciones generales



www.europ-assistance.es

ASISTENCIA INFORMÁTICA

Condiciones de uso de los servicios

1. RESUMEN DE SERVICIOS

Servicios incluidos en el contrato Asistencia Informática.

Servicios	Límite
Servicios tecnológicos	
Asistencia informática remota	Incluido
Asistencia informática a domicilio	Incluido
Asistencia tecnológica del hogar	Incluido
Copias de seguridad on-line	Incluido
Descargas de software	Incluido
Recuperación de datos	2 eventos al año

2. DEFINICIONES

Beneficiario

Persona física titular del interés objeto del contrato, así como su cónyuge o pareja de hecho debidamente inscrito en el correspondiente Registro Oficial y los hijos que convivan en su domicilio.

Prestador del servicio

Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión (en adelante EASIG)

Hardware

Conjunto de los componentes que integran la parte material de una computadora.

Internet

Red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras u ordenadores mediante un protocolo especial de comunicación.

Ordenador personal

Ordenador de dimensiones reducidas con limitaciones de capacidad de memoria y velocidad, pero con total autonomía, y propiedad del Beneficiario.

Evento

A los efectos del presente contrato se entenderá por evento, todo acontecimiento imprevisto de los definidos en los servicios cubiertos que pueda dar lugar a prestación, sin perjuicio de las exclusiones generales y específicamente determinadas para cada servicio. Se considerará que constituye un solo y único evento o serie de eventos dañosos debidos a una misma causa original, si los eventos dañosos derivaran de causas originales diferentes, se considerarán tantos eventos como causas diferentes los originaron.

Software

Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar ciertas tareas en un ordenador.

Limite máximo del servicio

Es el límite máximo que asume el prestador del servicio y que se encuentra fijado en las Condiciones Particulares o Generales del contrato.

3. OBJETO DEL CONTRATO

Por el presente Contrato el Prestador del servicio se obliga, dentro de los límites establecidos en la Ley y en el contrato, a prestar al beneficiario los servicios del presente contrato.

4. SANCIONES INTERNACIONALES

El Asegurador no dará cobertura, no asumirá ningún siniestro, ni tampoco proporcionará prestación o servicio alguno descrito en la póliza que le pueda exponer a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones emitidas por las Naciones Unidas o de sanciones comerciales o económicas, leyes o regulaciones de la Unión Europea o de los Estados Unidos de América. Para más detalles, visite, por favor, las páginas:

- <https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information>
- <https://sanctionsmap.eu/#/main>
- <https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/Pages/default.aspx>

5. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del presente contrato será de un año tomando efecto el día de la firma del contrato. Transcurrido dicho plazo, el contrato se considerará automáticamente prorrogado por períodos anuales, en tanto que cualquiera de las partes no lo denuncie de forma fehaciente, con una antelación mínima de dos meses naturales a la finalización del periodo inicial de vigencia o de cualquiera de las prórrogas.

6. ÁMBITO GEOGRÁFICO Y TEMPORAL

Las prestaciones incluidas en este contrato serán de aplicación para hechos ocurridos dentro del territorio español y con sujeción al Derecho y Tribunales españoles, salvo que se especifique otro ámbito en la garantía correspondiente. Son objeto de prestación del servicio los hechos producidos durante el período de vigencia del contrato.

7. TRAMITES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación de los servicios incluidos en el presente contrato, será solicitada por los Beneficiarios directamente al prestador del servicio quién iniciará la gestión y tramitación del oportuno expediente. El Prestador del servicio pondrá a disposición de los Beneficiarios el teléfono **+34 91 514 13 88** y la página web **www.europ-assistance.es** las 24 horas los 365 días del año.

8. PROTECCIÓN DE DATOS

De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos 15/99, y con la finalidad de facilitar el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de los datos, así como para cumplir con las obligaciones derivadas de dicha Ley, el Prestador del servicio informa al Beneficiario que sus datos de carácter personal, se incluirán en un fichero automatizado creado tanto para el cumplimiento y desarrollo de la relación jurídica derivada del presente contrato como para realizar actividades comerciales y de marketing de otros productos y servicios, cuyo titular y responsable del fichero es la sociedad **Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión S.A.U** domiciliada en C/

Orense, 4, 28020 Madrid. El Beneficiario consiente expresamente que dichos datos sean comunicados a las empresas del grupo **Europ Assistance** y a las empresas, profesionales y agentes que colaboren con el Prestador del servicio en la contratación y prestación de los servicios con el fin tanto de dar cumplimiento del objeto del presente contrato como para el ofrecimiento de productos y servicios al usuario.

9. SERVICIOS

1. Asistencia informática remota

OBJETO DEL SERVICIO

Este servicio permite al Beneficiario ponerse en contacto, mediante teléfono o chat en internet, con un técnico cualificado con el fin de disponer de soporte en la utilización de un ordenador personal (de sobremesa o portátil), en el ámbito objeto del presente contrato. Entre otros, se prestará asistencia sobre los siguientes temas:

Hardware

- a. Ordenadores de sobremesa
- b. Ordenadores portátiles
- c. Impresoras
- d. Escáneres
- e. Navegadores portátiles GPS más comunes
- f. Otros periféricos

Software

- a. Configuración del ordenador
- b. MS Windows 2000/XP/Vista
- c. MS Outlook y/o Outlook Express

- d. MS Internet Explorer.
- e. MS Word
- f. MS Excel
- g. MS Access
- h. MS PowerPoint.
- i. Antivirus (McAfee, Norton, Panda, Symantec, TrendMicro...)
- j. Acrobat Reader
- k. WinZip
- l. Sincronizadores PC/PDA
- m. Otras aplicaciones de uso común

Internet

- a. Configuración
- b. Conexiones a Internet: RTC, ADSL, Cable.
- c. Uso del correo electrónico (adjuntar un fichero, hacer copia de seguridad, libreta de direcciones, etc.)
- d. Motores de búsqueda en Internet: Google, MSN, Yahoo, etc.
- e. Compras en Internet y pagos seguros
- f. Windows Live Messenger
- g. Skype

Multimedia y otros

- a. Power DVD (Cyberlink)
- b. WinDVD (Intervideo)
- c. NewDJ (Audioner)
- d. Encarta
- e. Quick Time (Apple)
- f. Photo Explorer (Ulead)

- g. Nero
- h. Easy CD Creator
- i. WinOn CD
- j. Winrar, WinAce

Sistemas operativos soportados y navegador mínimo requerido:

Microsoft Windows Vista	Internet Explorer 6, ...
Microsoft Windows Milenium	Netscape 6,...
Microsoft Windows XP Home	Firefox 1.0
Microsoft Windows XP Profesional	Opera 9.0
Microsoft Windows NT	
Microsoft Windows 2000	
Microsoft Windows 2003	
Mac OS 10.2	Safari 1.0
Mac OS 10.3	Camino 1.0
Mac OS 10.4 Tiger	
Mac OS 10.5 Leopard	

ALCANCE DEL SERVICIO

Los servicios incluidos son:

1. Ayuda en el manejo de las aplicaciones, herramientas y

comunicaciones soportadas.

2. Instalación y desinstalación de las aplicaciones soportadas.
3. Actualización de versiones y Service Pack para el software soportado, siempre que el beneficiario disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.
4. Configuración de los sistemas operativos y aplicaciones soportadas.
5. Asesoramiento sobre requisitos hardware y software para las aplicaciones soportadas.
6. Instalación y configuración de periféricos tales como impresoras, escáneres, etc.

Para la realización de estas actividades en muchas ocasiones será necesario el CD-ROM con el software original del dispositivo. Si el Beneficiario no dispone del mismo, los técnicos buscarán y descargarán el software de Internet siempre que sea posible y que el Beneficiario disponga de la licencia pertinente.

El Beneficiario deberá, previamente a la toma de control remoto del equipo, realizar copias de seguridad de los datos, software u otros ficheros almacenados en los discos de su ordenador u otros soportes.

LÍMITE EN LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

El número máximo de ordenadores a los que se prestará el servicio es de cuatro por cada contrato. No existirá límite en la utilización del servicio por lo que el Beneficiario podrá solicitar durante la anualidad todas las asistencias que estime necesarias para cada uno de los ordenadores.

El servicio se prestará 24 horas al día los 365 días del año.

EXCLUSIONES

Quedan excluidas las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura de la presente póliza, así como servidores.

Este servicio no incluye el soporte a aplicaciones desarrolladas específicamente para productos MS Office (Outlook, Word, Excel, Access, PowerPoint) u otro software de gestión específico (Contaplus, ...)

2. Asistencia informática a domicilio

El prestador del servicio facilitará a domicilio los servicios especificados en el apartado anterior a petición del Beneficiario. **Todos los costes, como el desplazamiento, los materiales o la mano de obra, de este servicio serán a cargo exclusivo del Beneficiario.**

Este servicio de carácter nacional está supeditado a la disponibilidad local de técnicos informáticos.

3. Asistencia tecnológica del hogar

Este servicio permite al Beneficiario ponerse en contacto, mediante teléfono o chat en internet, con un técnico cualificado con el fin de disponer de soporte general en la utilización de dispositivos tecnológicos, en el ámbito objeto del presente contrato. Entre otros, se prestará asistencia sobre los siguientes tipos de dispositivos:

- TDT
- DVD
- Blu-Ray
- Cámara digital
- Video digital
- Marco de fotos digital
- Teléfono móvil

Para poderse prestar este servicio será condición necesaria que el manual de utilización del dispositivo tecnológico sobre el que se solicita asistencia, se encuentre disponible en internet y en castellano.

LÍMITE EN LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

No existirá límite en la utilización del servicio por lo que el Beneficiario podrá solicitar durante la anualidad todas las asistencias que estime necesarias para cada uno de los dispositivos.

El servicio se prestará 24 horas al día los 365 días del año.

EXCLUSIONES

Quedan excluidas las asistencias para equipos ajenos al ámbito de prestación del servicio del presente contrato, como los dispositivos tecnológicos de uso profesional.

4. Copia de seguridad on-line

OBJETO DEL SERVICIO

Este servicio permite al Beneficiario ponerse en contacto con un técnico cualificado con el fin de disponer del servicio de copia de seguridad on line.

ALCANCE DEL SERVICIO

Los servicios incluidos son:

- La instalación del programa de copia de seguridad por un técnico cualificado en una sesión remota.
- La configuración del programa para la realización automática de la copia.
- El asesoramiento en los ficheros para incluir en la copia de seguridad.
- Recomendación en la creación del usuario y la contraseña que permitirá el acceso al servicio y a la información guardada en la copia

de seguridad on-line.

- El tamaño máximo predeterminado de la copia de seguridad on-line es de 2 Gb.

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

El prestador del servicio, una vez programada la copia on-line, no tiene acceso a la información salvaguardada, ni a las claves de acceso. Es responsabilidad del usuario conservar las claves de acceso para poder acceder al servicio.

Sólo se podrá disponer de una copia de seguridad por contrato durante el tiempo de vigencia del contrato.

En caso de rescisión del presente contrato se procederá al borrado de los ficheros almacenados por el prestador del servicio.

El prestador del servicio declina cualquier responsabilidad sobre el tipo de información almacenada en la copia de seguridad así como de la pérdida de información por mal uso en el manejo de la aplicación por parte del beneficiario y por causas ajenas al control del prestador del servicio.

5. Descargas de software

El Beneficiario podrá solicitar la descarga e instalación de programas informáticos seleccionados por el prestador del servicio por su utilidad para un correcto funcionamiento de los ordenadores personales objeto del presente contrato.

El Beneficiario podrá descargar todos los programas que considere oportunos de un catálogo previamente definido por el prestador del servicio.

Tanto la descarga como la licencia del programa serán gratuitas.

6. Recuperación de datos

El Prestador del servicio dará servicio de Recuperación de Datos para aquellos dispositivos de almacenamiento de datos, propiedad del Beneficiario, que sufran bien una avería lógica o avería física y que impidan el acceso a la información contenida en el soporte dañado mediante el uso del Sistema Operativo.

Para poder llevar a cabo la prestación del servicio, es preciso disponer físicamente del soporte de almacenamiento de información dañado y de la autorización expresa del Beneficiario para acceder al contenido del mismo.

No se garantiza resultado alguno como consecuencia de la prestación de este servicio ni se indemnizará o compensará en forma alguna en caso de no lograrse la recuperación total o parcial de la información contenida en el soporte.

Asimismo se advierte que el intento de recuperación de los datos puede causar daños mayores en el soporte o dispositivo e incluso su completa destrucción o pérdida definitiva de los datos contenidos en el mismo.

El Prestador del servicio y las entidades que éste contrate para la realización de los trabajos de recuperación, bajo ningún concepto, serán considerados responsables por cualquier daño directo o indirecto de ningún tipo, que pudiera resultar de la utilización por parte del Beneficiario de los datos recuperados, ni de cualquier reclamación que pudiera efectuarse por terceros en relación con la titularidad de los bienes y derechos sobre los soportes y/o los datos objeto del servicio.

Asimismo, el Prestador del servicio y el Beneficiario acuerdan considerar como estrictamente confidencial cualquier información, datos, métodos y documentación de la que puedan tener conocimiento como consecuencia de la utilización del presente servicio.

CONDICIONES DEL SERVICIO

El servicio de Recuperación de Datos se prestará sobre los soportes internos de almacenamiento de datos, utilizados en los equipos de procesamiento informático propiedad del Beneficiario y que formen parte del Contenido del presente contrato, tales como:

1. Dispositivos de almacenamiento:
 - a. Discos duros (IDE, IDE en Raido, SATA, SATA en Raido, USB/FireWire, Microdrive, PCMCIA)
 - b. Dispositivos extraíbles (PenDrive -USB-, Floppy, Jazz, Zip, Magneto-óptico)
 - c. Tarjetas de memoria (Flash, PCMCIA, Memory Stick, Microdrive)
 - d. Tarjetas fotográficas (SD, MMC)
 - e. CD, DVD, Blu Ray
2. Ficheros sujetos a reparación (con autorización escrita):
 - a. MS Office (todas las versiones)
 - b. Ficheros comprimidos, Zip, Arj, Rar
 - c. Outlook y Outlook Express
3. Sistemas operativos soportados:
 - a. MS Dos
 - b. Windows 3.1
 - c. Windows 95/98/Millennium
 - d. Windows NT/2000/XP
 - e. Windows Vista
 - f. Mac OS, 8/9/10
 - g. Linux

Las causas que generan el derecho a utilizar este servicio son:

1. Daños externos como accidentes, daños por robo, daños por agua, caídas, incendio, etc.
2. Errores humanos.
3. Virus informáticos.
4. Problemas de Software.
5. Problemas de Hardware.

El servicio incluye:

1. Atención telefónica al Beneficiario.
2. Evaluación y diagnóstico del soporte dañado.
3. Recuperación de los datos si ésta resulta posible.
4. Nuevo soporte, siempre que esto resulte posible, de iguales o superiores características al soporte dañado si éste no resulta reutilizable o DVD (dependiendo del soporte y del volumen de los datos a recuperar).
5. Transporte del soporte con la información recuperada desde el laboratorio hasta el domicilio del beneficiario.

TRAMITACIÓN DE SINIESTROS

El Prestador del servicio prestará el servicio de Recuperación de Datos a solicitud del beneficiario en el teléfono **+34 91 514 13 88**.

El procedimiento que se seguirá para la prestación del servicio será el siguiente:

1. El Prestador del servicio recogerá, mediante una empresa de mensajería, el soporte dañado, incluyendo, si los tuviera, los discos

especiales de arranque, las contraseñas para acceder al sistema, a los directorios y a los programas necesarios para ejecutar los ficheros que se necesite recuperar.

2. El Prestador del servicio se exime de toda responsabilidad sobre la pérdida o daños que el soporte pueda sufrir durante el envío o transporte, hasta o desde cualquiera de las instalaciones, así como por la pérdida de beneficios o cualquier consecuencia derivada de ello.
3. Una vez recibido el soporte dañado, se procederá a su inmediato análisis y diagnóstico con el fin de iniciar el proceso de recuperación de los datos contenidos en el mismo.
4. Una vez concluido el proceso de recuperación de los datos del soporte dañado, el Prestador del servicio enviará al Beneficiario la información recuperada en un soporte nuevo sin cargo para el Beneficiario. Los gastos de transporte originados por el envío del soporte correrán a cargo del Prestador del servicio.
5. Con el propósito de cubrir cualquier posible extravío durante el envío del soporte de entrega, se grabará y guardará en lugar seguro una copia de seguridad de la información recuperada. Una vez transcurridos quince días desde la fecha de envío al Beneficiario del soporte de entrega, se destruirá definitivamente dicha copia de seguridad.

LÍMITE MÁXIMO

La Recuperación de Datos estará limitada a un máximo de dos eventos por anualidad de contrato.

PLAZO DE CARENIA

Se establece un plazo de carencia de tres meses, desde la emisión del contrato, para el presente servicio por lo que no se cubren los eventos

declarados durante este período salvo que se pruebe que el evento se produjo con posterioridad a dicha fecha de emisión.

No se aplica este plazo de carencia en las sucesivas renovaciones del contrato.

EXCLUSIONES

1. Quedan excluidos los ficheros y dispositivos ajenos al ámbito de cobertura del presente contrato y, en todo caso, se excluyen del servicio los sistemas de almacenamiento complejos (grupos de volúmenes físicos), los servidores de aplicaciones, las cintas de back-up y los servidores web.
2. No están incluidas en este servicio, las reconfiguraciones o reinstalaciones de los soportes.
3. No se garantizan las averías o pérdida de datos del dispositivo de soporte entregado, salvo las incluidas en la garantía ofrecida por el fabricante.
4. Quedan excluidas las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados previamente a la entrega al Prestador del servicio para su recuperación.
5. La recuperación resulta imposible en los casos de desaparición del soporte, de daños con ácidos o productos similares, en los casos de sobreescritura del soporte o el conocido como "Head-Crash" (pérdida de la película magnética)
6. Está excluida la recuperación de originales de películas, CD, juegos y otras aplicaciones.
7. La viabilidad de la recuperación disminuye en casos de:
 - a. Manipulación por personal no profesional.

- b. Incendios.
- c. Pérdida de pistas (sobreescrituras de configuración interna del disco).
- d. Sobreescrituras de información (p.e. formateo y reinstalación).
- e. Impactos.

Quedan excluidos los dispositivos de uso profesional.

10. EXCLUSIONES

En ningún caso estarán cubiertos por este contrato los siguientes supuestos:

- Los eventos causados por mala fe del beneficiario.
- Los actos dolosos del Beneficiario.
- Hechos producidos antes de la entrada en vigor del contrato.

11. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN

El Beneficiario y el Prestador del servicio se someten a la legislación y jurisdicción española a los efectos del presente Contrato.

Será juez competente para el conocimiento de las acciones derivadas del Contrato el del domicilio habitual del Beneficiario.



Atención al cliente:
+34 91.514.37.99
www.europ-assistance.es



Cómo contactar con Europ Assistance

Madrid: Orense, 4 - planta 9. 28020 Madrid

Barcelona: Gran Vía de les Corts Catalanes, 129-131, 5ª planta. 08014 Barcelona

Para más información y venta:

atencion_cliente@europ-assistance.es

Síguenos en:     