

GARANTIAS CUBIERTAS

A. Servicios tecnológicos

ASISTENCIA INFORMÁTICA REMOTA

Este servicio permite al asegurado ponerse en contacto con un técnico cualificado, mediante teléfono o chat en internet, con el fin de disponer de soporte en la utilización de un ordenador personal (de sobremesa o portátil), en el ámbito objeto de la presente póliza de seguro. Se prestará asistencia sobre hardware, software, internet y multimedia tanto para Microsoft como para Mac y Linux.

Los servicios incluidos son:

- a. Ayuda en el manejo de las aplicaciones, herramientas y comunicaciones soportadas.
- b. Instalación y desinstalación de las aplicaciones soportadas.
- c. Actualización de versiones y Service Pack para el software soportado, siempre que el asegurado disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.
- d. Configuración de los sistemas operativos y aplicaciones soportadas.
- e. Asesoramiento sobre requisitos hardware y software para las aplicaciones soportadas.
- f. Instalación y configuración de periféricos tales como impresoras o escáneres.
- g. Configuración de puntos de restauración en caso de avería lógica del sistema e instalación, si el asegurador lo estima conveniente, de software específico.

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

El asegurado 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.

El número máximo de ordenadores a los que se prestará el servicio es de cuatro por cada póliza contratada.

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

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 con productos MS Office (Outlook, Word, Excel, Access, PowerPoint) u otro software de gestión específico (Ej.: Contaplus).

ASISTENCIA INFORMÁTICA A DOMICILIO

Se garantiza el servicio a domicilio sin cargo para el Asegurado si la incidencia no se ha podido solucionar por control remoto. Esta garantía sólo es de aplicación si se ha intentado solventar la incidencia mediante conexiones, plenamente operativas, por control remoto previas. **Esta asistencia se prestará en días laborables, con un plazo de intervención mínimo de 48 horas desde la recepción de la incidencia y no incluye, en caso de resultar necesarios, el coste de los materiales. La duración máxima del servicio será de dos horas quedando excluidos de este servicio los problemas de hardware. Sólo se instalará, en caso de resultar necesario, software con la licencia oportuna.**

El Asegurado podrá solicitar el servicio de asistencia informática a domicilio para solucionar cualquier incidencia distinta a la establecida en el párrafo anterior. **En este caso, todos los costes, como el desplazamiento, los materiales o la mano de obra, serán a cargo exclusivo del Asegurado.**

COPIA DE SEGURIDAD ON-LINE

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

Los servicios incluidos son:

- a. La instalación del programa de copia de seguridad por un técnico cualificado en una sesión remota.
- b. La configuración del programa para la realización automática de la copia.
- c. El asesoramiento en los ficheros para incluir en la copia de seguridad.

- d. 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.
- e. **El tamaño máximo predeterminado de la copia de seguridad on-line es de 5 Gb.**
- f. La posibilidad de acceder a los ficheros guardados en la copia de seguridad.

El asegurador, 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.

El asegurador 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 asegurado y por causas ajenas al control del asegurador.

Sólo se podrá disponer de una copia de seguridad por póliza y año de seguro.

DESCARGAS DE SOFTWARE

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

El asegurado podrá descargar todos los programas que considere oportunos de un catálogo previamente definido por el asegurador.

Tanto la descarga como la licencia del programa serán gratuitas.

B. Indemnizaciones

RECUPERACIÓN DE DATOS

Gastos garantizados

Hasta un máximo de 2 siniestros y 2.000 euros por año de seguro, se prestará esta garantía de Recuperación de Datos para aquellos dispositivos de almacenamiento de datos, propiedad del asegurado, que sufran una avería lógica o 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 de la garantía, es preciso disponer físicamente del soporte de almacenamiento de información dañado y de la autorización expresa del asegurado para acceder al contenido del mismo.

No se garantiza resultado alguno como consecuencia de la prestación de esta garantía 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.

El asegurador declina toda responsabilidad en caso de que el intento de recuperación de los datos cause daños mayores en el soporte o dispositivo e incluso su completa destrucción o pérdida definitiva de los datos contenidos en el mismo.

El asegurador 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 asegurado 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 de la garantía.

Asimismo, el asegurador y el asegurado acuerdan considerar como estrictamente confidencial cualquier información, datos, métodos y documentación de la que puedan tener conocimiento como consecuencia de la utilización de la presente garantía.

La garantía de Recuperación de Datos se prestará sobre los soportes de almacenamiento de datos, utilizados en los equipos de procesamiento informático propiedad del asegurado y que formen parte del Contenido de la presente póliza.

Las causas que generan el derecho a utilizar esta garantía son:

- a. Daños externos como accidentes, daños por agua, caídas o incendio.
- b. Errores humanos.
- c. Virus informáticos.
- d. Problemas de Software.
- e. Problemas de Hardware.

TRAMITACIÓN DE SINIESTROS DE RECUPERACIÓN DE DATOS

El procedimiento que se seguirá para la prestación de esta garantía será el siguiente:

- a. El asegurador 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.
- b. El asegurador 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.
 - c. 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.
 - d. Una vez concluido el proceso de recuperación de los datos del soporte dañado, el asegurador enviará al asegurado la información recuperada en un soporte nuevo sin cargo para el asegurado. Los gastos de transporte originados por el envío del soporte correrán a cargo del asegurador.
 - e. 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 asegurado del soporte de entrega, se destruirá definitivamente dicha copia de seguridad.

Exclusiones de aplicación a la garantía de Recuperación de datos:

- **Quedan excluidos los ficheros y dispositivos ajenos al ámbito de cobertura de la presente póliza 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.**
- **No están incluidas en esta garantía, las reconfiguraciones o reinstalaciones de los soportes.**
- **No se garantizan las averías o pérdida de datos del dispositivo de soporte entregado, salvo las incluidas en la garantía ofrecida por el fabricante.**
- **Quedan excluidas las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados previamente a la entrega al asegurador para su recuperación.**
- **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 por “aterrizaje de cabezas”).**
- **Está excluida la recuperación de originales de películas, CD, juegos y otras aplicaciones.**

- **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 (Ejemplo: formateo y reinstalación).
 - e. Impactos.
- **Quedan excluidos los dispositivos de uso profesional.**

C. Otras garantías y servicios

USO FRAUDULENTO DE TARJETAS Y ACCESO A CUENTAS BANCARIAS

Hasta 1.000 euros por siniestro y año de seguro y con ámbito mundial, se dará cobertura a las pérdidas económicas que se deriven del uso fraudulento de tarjetas de crédito o débito o del acceso a cuentas bancarias cuyo titular sea el asegurado cuando concurren todas las siguientes circunstancias:

- a. Que el uso fraudulento sea realizado por terceros.
- b. Que la operación fraudulenta sea realizada por internet.
- c. Que el uso fraudulento sea realizado en cualquier momento hasta las 48 horas posteriores a la notificación de uso fraudulento de las claves, robo, expoliación o extravío a la entidad emisora o de la notificación a la entidad financiera del acceso a las cuentas bancarias.
- d. Que sea presentada denuncia ante las autoridades policiales.
- e. Que se justifiquen los movimientos mediante los correspondientes extractos

RASTREO DE ORDENADORES ROBADOS

Objeto del servicio

Este servicio permite al Asegurado instalar en su ordenador de sobremesa, portátil o netbook un software que rastrea la ubicación del dispositivo y recopila información que puede contribuir a recuperar el aparato o a identificar al autor del robo.

Alcance del servicio

Los servicios incluidos son:

- la instalación del programa por un técnico cualificado en una sesión remota.
- la configuración del programa para su plena operatividad.

Exención de responsabilidad

El Asegurador declina cualquier responsabilidad sobre el la eficacia del software instalado así como de la posible pérdida de información por mal uso en el manejo de la aplicación por parte de terceros y por causas ajenas al control del Asegurador.

GESTIÓN DEL FINAL DE LA VIDA DIGITAL

Objeto del servicio

Este servicio permite a los herederos legales del Asegurado fallecido solicitar la liquidación de la presencia de éste en Internet.

Alcance del servicio

Entre otros, se incluye la revisión y cierre de:

- Presencia en redes sociales
- Presencia en redes profesionales
- Blogs
- Cuentas de correo electrónico
- Revisión, mediante todas las sesiones de control remoto necesarias, de todos los dispositivos tecnológicos que utilizaba el fallecido como PC's, netbooks, portátiles, blackberry, etc. incluyendo la copia o borrado de archivos, la desinstalación de programas o el formateo de los dispositivos.
- En caso de resultar necesario, presencia de un técnico en el domicilio del Asegurado para la realización de estas tareas, en horario laborable, con un límite de 5 horas. Este servicio a domicilio no supondrá ningún coste adicional.

Exención de responsabilidad

La prestación del servicio resulta imposible si los familiares no disponen de las claves de acceso a correos electrónicos, páginas webs, redes sociales o foros de cualquier tipo.

El Asegurador declina cualquier responsabilidad sobre el tipo de información almacenada o recuperada así como de la pérdida de información por causas ajenas al control del Asegurador.

Se excluye la prestación del servicio en caso de conflicto entre los herederos legales del Asegurado.

Exclusiones:

Quedan excluidos con carácter general aquellos gastos que no hayan sido comunicados previamente al Asegurador y aquellos para los que no se hubiera obtenido la correspondiente autorización. En ningún caso estarán cubiertos por esta póliza los siguientes supuestos:

- **El cumplimiento de las obligaciones impuestas al Asegurado por sentencia o resolución administrativa.**
- **El pago de multas y la indemnización de gastos originados por sanciones impuestas al Asegurado por las autoridades administrativas o judiciales, los tributos de los que fuera sujeto pasivo y los gastos que procedan por acumulación o reconvención cuando se refieran a materias no comprendidas en esta garantía.**
- **Los siniestros causados por mala fe del asegurado.**
- **Los actos dolosos del Tomador y el Asegurado.**
- **Hechos producidos antes de la entrada en vigor de la póliza.**
- **La condena en costas.**

[BORRADO DIGITAL](#)

Objeto del servicio

Este servicio permite solicitar la cancelación de los datos personales de los Asegurados que aparezcan en páginas de Internet siempre con sujeción a la legislación vigente en cada momento. Para poder prestar el servicio el Asegurado deberá facilitar instrucciones por escrito de las tareas a realizar, debidamente firmadas, y copia de su DNI. Entre otras, se incluye la solicitud de cancelación a:

- Redes sociales
- Redes profesionales
- Blogs
- Webs de cualquier tipo que alberguen información personal

- Cuentas de correo electrónico

A solicitud del usuario el prestatario del servicio realizará un rastreo previo para detectar las páginas web en las que aparezca información personal. No se tendrán en consideración las páginas web correspondientes a medios de comunicación. El usuario del servicio deberá indicar al prestatario las páginas web en las que desea que se cancelen sus datos personales.

En caso de negarse la página web a cancelar la información personal, se informará al Asegurado sobre las opciones existentes pudiendo optar por una reclamación de carácter jurídico, la denuncia ante la Agencia de Protección de Datos en caso de resultar factible o una gestión de otro tipo.

Exención de responsabilidad

En función de diferentes características de la página web, como el país donde se ubique la empresa que la gestiona o la transparencia de sus responsables, puede no resultar eficaz nuestro servicio por lo que el prestatario no garantiza la obtención de resultado alguno.