

COMERCIO DIGITAL

Condicionado
general



LAGUN ARO

COMERCIO DIGITAL: Asistencia Informática y Protección Digital

Ámbito de Cobertura

La cobertura de Asistencia Informática y Protección Digital para comercios y pequeñas empresas proporciona a los clientes de **LAGUN ARO** un complemento de su póliza, siendo de aplicación todas las disposiciones contenidas en las Condiciones Generales y Particulares.

La garantía incluye los siguientes servicios:



1. Asistencia Informática Telefónica o remota

- Resolución de incidencias
- Asistencia Informática in-situ
- Configuración de Datos en la Nube
- Localización y bloqueo de PCs y MAC
- Servicio de Backup online (copias de seguridad)
- Recuperación de Datos

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

Las prestaciones de Asistencia Informática y Protección Digital serán de aplicación en el territorio español, incluidas las islas, Ceuta y Melilla.

El servicio se prestará 24 horas al día, en horario ininterrumpido, los 365 días del año incluidos domingos y festivos.

Acceso: Para solicitar estos servicios puede ponerse en contacto con SEGUROS LAGUN ARO a través del teléfono **944 94 74 28** ó la página web **www.seguroslagunaro.soporte.com**

1. ASISTENCIA INFORMÁTICA TELEFÓNICA O REMOTA

El servicio ASISTENCIA INFORMÁTICA REMOTA o TELEFÓNICA permite al asegurado ponerse en contacto mediante el teléfono con un técnico cualificado con el fin de disponer de soporte técnico para la resolución de incidencias relacionadas con el uso del ordenador.

En determinadas incidencias, puede llegar a ser necesario contactar con el cliente a través de un chat personalizado.

En la asistencia remota, el técnico previamente autorizado por el asegurado y bajo su supervisión, podrá acceder al cursor del ordenador para atender la consulta o incidencia planteada.

SERVICIOS INCLUIDOS:



Resolución de incidencias

Resolución de un problema técnico que tenga el asegurado con su ordenador.

- Ayuda en el uso de aplicaciones y del ordenador: El menú de ayuda que incluyen las aplicaciones sobre las que se da soporte se complementa con una ayuda interactiva, más directa y resolutive.
- Configuración de los ordenadores: Configuración, en toda su amplitud, de dispositivos, de opciones que tiene el sistema operativo, de opciones de Internet, de cuentas de correo electrónico, etc.

Se dará soporte sobre las siguientes aplicaciones y sistemas:

- **OS:** Sistema operativo Windows, Mac/iOS y Linux.
- **Hardware:** PC, portátiles, monitores, dispositivos de almacenamiento externos (memory sticks, discos duros), webcam, impresoras multifunción.
- **Programas de oficina:** Microsoft Office Suite (Word, Excel, PowerPoint y Access).
- **Programas de internet:** Google Chrome, Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Outlook, servicios de mensajería instantánea.
- **Programas multimedia:** Acrobat, Windows Media Player, VideoLan y los principales códec multimedia del mercado. Instalación de programas gratuitos y licenciados.
- **Compresores:** Winzip, Winrar.
- **Software de Grabación:** Nero.
- **Peer to Peer:** Torrent.
- **Antivirus y firewalls:** Kaspersky, Panda, Norton, Symantec, McAfee.
- **Instalación de drivers de cualquiera de los dispositivos antes mencionados.**

Asistencia Informática in-situ

Asistencia en domicilio con cobertura en toda España, incluidas islas, para actuar sobre los problemas que no se hayan podido resolver en remoto. En caso de que el agente remoto no consiga solucionar el problema por los canales habilitados, se ofrecerá al usuario la posibilidad de enviar un técnico en su domicilio. El servicio incluye mano de obra y desplazamiento. Las piezas y/o recambios no están incluidos. Limitado a dos servicios anuales.

Tiempo de desplazamiento máximo: 48 horas

Quedan excluidas de la presente garantía:



- Los daños o pérdidas que pudiesen sufrir los ficheros contenidos en equipos objeto de la asistencia.
- Las piezas/repuestos se presupuestan aparte.

Configuración de Datos en la Nube

Asesoramiento telefónico de uso, instalación y configuración de la información almacenada en la nube, facilitando el acceso permanente a dichos datos. Consejo de elección de plataforma (Dropbox, Google Drive, etc.), seguridad.

Servicio de asistencia con cita previa.

Localización y bloqueo de PCs/MAC

Servicio de asistencia con cita previa para la activación y configuración de la localización por internet del ordenador PC/MAC, gestión de alertas, bloqueo y borrado a distancia del equipo, siempre que se encuentre conectado a internet y no haya sido manipulado. El software permite conectarse a la videocámara (en caso de portátiles) y grabar el audio del entorno.

EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD

El prestador del servicio no se hace responsable de la no localización del dispositivo rastreado.

Servicio de Backup online (copias de seguridad)

Este servicio permite al asegurado ponerse en contacto con un experto informático con el fin de disponer del servicio de asistencia para la realización de copia de seguridad on-line para los archivos que más les interesen. Para almacenar en la nube hasta 15 Gbs de datos. De fácil instalación y configuración. Ideal para guardar fotos y documentos de trabajo.



Quedan excluidas de la presente garantía:

SEGUROS LAGUN ARO, 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 póliza durante el tiempo de vigencia de la misma.

SEGUROS LAGUN ARO no asumirá responsabilidad alguna sobre el tipo de información almacenada en la copia de seguridad, así como por la pérdida de información por mal uso en el manejo de la aplicación por parte del asegurado y por causas ajenas al control de la entidad.

Recuperación de Datos

Se trata de un servicio de recuperación de información para aquellos dispositivos de almacenamiento de datos que sufran un daño y que impidan el acceso a la información contenida en el soporte dañado. Entre los dispositivos, propiedad del asegurado y que forman parte de los enseres asegurados, se encuentran los siguientes: Discos duros internos (magnéticos y sólidos, SSD) y/o externos (de ordenadores de sobremesa y portátiles); Memorias portátiles (tarjetas flash, USB, de PDA y similares); Sistemas de almacenamiento de videos y cámaras digitales.

Los datos recuperados se devuelven en un soporte de igual o mejores características. En caso de no poder recuperar, se entrega al asegurado un soporte nuevo de igual o mejores características.

El servicio incluye:

- Transporte del soporte dañado desde el domicilio del Asegurado hasta el laboratorio de recuperación de datos.
- Evaluación y diagnóstico del soporte dañado.
- Recuperación de los datos si esta resulta posible.
- Nuevo soporte de igual o superior capacidad al soporte dañado.
- Transporte del soporte con la información recuperada desde el laboratorio hasta el domicilio del Beneficiario del programa Asegurado.

Limitado a 2 servicio anuales.

Quedan excluidas de la presente garantía:



- Las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados indebidamente: Se considerará que un dispositivo está manipulado indebidamente, si se detectan signos de un intento de recuperación de datos anterior, entre otros: los precintos de garantía en mal estado, los tornillos forzados, etc.
- La recuperación resulta imposible en los casos de desaparición del soporte, de daños con ácidos o productos similares, en los casos de sobre-escritura del soporte o el conocido como "Head-Crash" (pérdida de la película magnética).
- Está excluida la recuperación de originales, películas, CD, DVD, JUEGOS, ETC.
- No están incluidas en este servicio, las reconfiguraciones o reinstalaciones de los soportes.
- Sólo quedan cubiertas las averías localizadas en el disco duro. No cubre la restauración de programas de software, Sistemas Operativos ni bases de datos.
- Los servicios no incluyen en ningún caso la reparación del soporte o dispositivo físicamente dañado, sino únicamente la recuperación de los datos que éste contenga.
- No se garantiza resultado alguno como consecuencia de la prestación de este servicio ni se indemnizará o compensará en caso de no lograrse la recuperación total o parcial de la información contenida en el soporte. En caso de no poder recuperarse la información, se sustituirá el dispositivo por otro de similar capacidad.

SEGUROS LAGUN ARO S.A se reserva el derecho a modificar o cancelar, en cualquier momento, alguno o la totalidad de los servicios que integran "Comercio Digital – Asistencia informática y Protección digital" si asumir ningún tipo de responsabilidad, ni obligación de notificación previa de los términos y condiciones de prestación de los mismos.

Teléfonos de interés

Teléfono de emergencia 112

Prestación de servicios y siniestros: 944 94 74 28

AUTOMÓVIL

HOGAR

AHORRO PREVISIÓN

VIDA ACCIDENTES

SALUD

COMERCIO

BAJA DIARIA