



| HOGAR DIGITAL



LAGUN ARO

HOGAR DIGITAL: Asistencia Informática y Protección Digital

Ámbito de Cobertura

La cobertura de Asistencia Informática y Protección Digital para el hogar proporciona a los clientes de LAGUN ARO HOGAR 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
- Control parental
- Configuración de Datos en la Nube
- Rastreo de Smartphones y Ordenadores
- Servicio de Backup online (copias de seguridad)
- Asistencia Tecnológica en el Hogar
- Recuperación de Datos

2. Protección Digital

- Control Parental en Internet
- Eliminación de injurias
- Gestión de acoso en internet
- Asesoramiento en reclamaciones de compras en internet
- Reclamación ante la Agencia de Protección de Datos (APD).
- Borrado de la huella digital
- Ayuda y asesoramiento en casos de abuso de tiempo en internet

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.

El número máximo al que se prestará el servicio es de 2 ordenadores por domicilio asegurado.

Quedan excluidas las prestaciones a elementos informáticos de uso empresarial, así como servidores.

Acceso: Para solicitar estos servicios puede ponerse en contacto con LAGUN ARO a través del teléfono **900 38 08 38**.

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 particular 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 e Islas para actuar sobre los problemas que no se hayan podido resolver en remoto. Incluye mano de obra y desplazamiento.

El servicio está limitado a 90 minutos de mano de obra. El exceso será a cargo del Asegurado.

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.

Limitado a 1 servicio anual.

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.

Control Parental

Asesoramiento, prevención, selección de aplicaciones, consejos de seguridad para proteger, entender y gestionar la actividad de los más pequeños.

Rastreo de Smartphones y Ordenadores

Geolocalización, a través de Internet, en caso de pérdida o robo del dispositivo. En ordenadores, requerirá de la instalación de un programa de rastreo y bloqueo.

Servicio de asistencia con cita previa para la configuración de la geolocalización del teléfono inteligente (Smartphone Android, IOS) o instalación de software de geolocalización y rastreo en PC o MAC y formación al asegurado sobre su manejo.

Pueden ser localizados todos los sistemas operativos móviles a través de GPS y repetidores de antenas.

Incluido 1 dispositivo: un PC o MAC y un dispositivo móvil.

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:



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.

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.

Asistencia Tecnológica en el Hogar

Servicio de asistencia online y telefónica sin límite de uso para resolución de dudas o incidencias relacionadas con dispositivos tecnológicos en el domicilio. Se incluye un servicio a domicilio para la realización de instalación o configuración de dispositivos tecnológicos, tales como Smartphone, SmartTV, Tablet, Router, Domótica, Internet de las cosas, barra de sonido, Red, extensión Wifi...

Incluye mano de obra y desplazamiento en el caso de ser necesario.

Limitado a 1 servicio anual. Intervención in situ limitada a 90 minutos. El exceso será a cargo del asegurado.

Quedan excluidas de la presente garantía:



- Las piezas/repuestos no están incluidas y se presupuestan aparte.
- De igual manera están excluidas operaciones para uso profesional.

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:



- Se excluyen los dispositivos de almacenamiento de tipo empresarial (servidores NAS, sistemas RAID,...).
- 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 forma alguna 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.

2. PROTECCIÓN DIGITAL

Control Parental en Internet

Es un servicio útil para padres, ya que gracias a él podrán controlar el tipo de páginas y contenidos a los que acceden sus hijos, así como su actividad en internet.

Los asegurados recibirán, si lo desean, asesoramiento telefónico 24h por parte de personal especializado que le formará en la instalación, configuración y uso del software de control parental a lo largo del año de cobertura.

Este servicio incluye una licencia anual de un completo software de control parental para monitorizar el uso del PC, MAC o dispositivo móvil.

Principales funcionalidades del software de control parental: Supervisión de la actividad en las redes sociales, llamadas recibidas o emitidas, SMS enviados o recibidos, páginas web visitadas, bloqueo de aplicaciones, bloqueo de páginas web.

Es un servicio de asistencia con cita previa. Se requiere verificar la relación familiar del progenitor/a o tutor legal sobre la persona, menor de edad, que se desea supervisar.

EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD

Se facilita la herramienta necesaria para el control parental, pero se exime de responsabilidad por vulnerabilidades del programa asociadas al avance tecnológico.

Eliminación de injurias

Servicio de alertas sobre menciones de la identidad del asegurado en la red. Se notifica al usuario de la aparición pública de sus datos, focalizando la búsqueda principalmente en buscadores (Google) y redes sociales (en la parte de contenidos públicos). En caso que quiera que se eliminen se activará el servicio de borrado de Huella digital.

Limitado a 1 servicio anual

Gestión acoso internet

Servicio de asistencia para la denuncia de un caso de acoso digital en foros, redes sociales, etc., y la gestión de la agrupación de la información constituyente de prueba para elaboración de un informe válido en juicio. Este servicio se opera conjuntamente con un equipo legal especializado.

La solicitud de este servicio se realiza a través de un formulario donde se pide la información necesaria. A partir de ese momento se contacta con el asegurado para confirmar datos e iniciar el servicio.

Limitado a 1 servicio anual.

Asesoramiento en reclamaciones de compras en internet

Servicio de asistencia con cita previa para el asesoramiento de los derechos del asegurado en relación a las compras realizadas por internet. El usuario está informado en todo momento de los avances.

Limitado a 2 servicios anuales.

Reclamación ante la Agencia de Protección de Datos (APD)

Servicio de asistencia con cita previa para el asesoramiento y reclamación sobre el uso de datos personales por servicios presuntamente no autorizados, en la agencia de protección de datos.

El usuario está informado en todo momento de los avances.

Limitado a 1 servicio anual.

Borrado de la huella digital

Servicio de asistencia con cita previa para la gestión de la eliminación de información personal de la red, y de manera particular en buscadores y redes sociales. Se solicita al usuario las direcciones URL donde aparece la información y se procede al inicio del servicio. El usuario está informado en todo momento de los avances.

Limitado a 1 servicio anual.

Ayuda y asesoramiento en casos de abuso de tiempo en internet

Supone un análisis del uso del ordenador o dispositivo móvil del menor y emisión de un informe de alertas y recomendaciones para hacer un uso responsable del mismo. Se requiere verificar la relación familiar del progenitor o tutor legal sobre el menor que se desea supervisar. El usuario está informado en todo momento de los avances.

El servicio incluye la instalación previa del software de Control Parental y un tiempo mínimo de 15 días para recopilar datos suficientes.

Limitado a 1 servicio anual.

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 "Hogar Digital", sin 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: 900 38 08 38

AUTOMÓVIL

HOGAR DIGITAL

AHORRO PREVISIÓN

VIDA ACCIDENTES

SALUD

NEGOCIO

BAJA DIARIA