

ASISTENCIA INFORMATICA PARA EL HOGAR

FORMA DE SOLICITAR LA ASISTENCIA INFORMATICA PARA EL HOGAR

La cobertura de asistencia informática para el hogar proporciona a los clientes de LÍNEA DIRECTA los siguientes servicios:

- a) Asistencia técnica informática por teléfono o chat en Internet, incluso a domicilio, incluyendo servicio de copia de seguridad on-line para los archivos que más les interesen; descarga on-line e instalación de programas gratuitos para el ordenador.
- b) Ayuda técnica telefónica o chat en Internet para equipos como TV, DVD o cámara de fotos y vídeo.
- c) Servicio de ayuda en los trámites de alta, modificación o baja con el proveedor de acceso a Internet.
- d) El abono de una cantidad de hasta 1000 € por siniestro y año, por el uso fraudulento a través de Internet y por parte de terceros, de tarjetas de crédito o débito o del acceso a cuentas bancarias cuyo titular, en ambos casos sea el tomador, dentro de los límites especificados en estas Condiciones Generales.

Para solicitar estos servicios puede:

- ponerse en contacto con LÍNEA DIRECTA a través del teléfono **902 197 784** (servicio 24 horas al día los 365 días al año)
- o bien a través de Internet, en www.lineadirecta.com

BENEFICIARIOS

El tomador de la póliza, que en el caso de la garantía por uso fraudulento de tarjetas y cuentas bancarias, debe coincidir con el titular de las mismas.

ÁMBITO TERRITORIAL

La asistencia informática se prestará en España y, en caso de que se trate del servicio a domicilio, éste deberá coincidir con el domicilio del tomador reflejado en las Condiciones Particulares de la póliza de hogar suscrita.

ÁMBITO TEMPORAL

Servicios ocurridos y solicitados con posterioridad a la contratación de esta garantía y durante su período de cobertura.

La póliza se debe encontrar en vigor y la prima al corriente de pago.

PRESTACIONES

A. Servicios tecnológicos

A.1 Asistencia informática remota

Objeto del servicio

Este servicio permite al asegurado ponerse en contacto, mediante teléfono o chat en Internet, con un técnico cualificado con el fin de disponer de soporte técnico en la utilización de un ordenador personal (de sobremesa o portátil), en el ámbito objeto de la presente póliza de seguro. Entre otros, se prestará asistencia técnica 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 Reader
- 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 (Audioneer)
- 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 Microsoft Windows Milenium Microsoft Windows XP Home Microsoft Windows XP Profesional Microsoft Windows NT Microsoft Windows 2000 Microsoft Windows 2003	Internet Explorer 6, ... Netscape 6,... Firefox 1... Opera 9.0
Mac OS 10.2 Mac OS 10.3 Mac OS 10.4 Tiger Mac OS 10.5 Leopard	Safari 1.0 Camino 1.0

Alcance del servicio

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, escáneres, etc.

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.

Límite en la utilización del servicio

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.

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 (Contaplan, ...)

A.2 Asistencia informática a domicilio

LÍNEA DIRECTA prestará a domicilio los servicios especificados en el apartado anterior por solicitud expresa del asegurado. Si no se pudiese prestar el servicio presencialmente, se procederá a la recogida del equipo en el domicilio del asegurado, reparación en las instalaciones de LÍNEA DIRECTA y devolución.

Se atenderán las solicitudes de asistencia a domicilio en un plazo máximo de 48 horas.

Este servicio está sujeto al pago por parte del asegurado de la tarifa correspondiente que será comunicada a la hora de solicitar el servicio telefónicamente. El desplazamiento del técnico es gratuito. Sujeto a disponibilidad técnica por zonas.

Exclusiones

Quedan excluidos los daños o pérdidas que pudiesen sufrir los ficheros contenidos en equipos objeto de la asistencia. De igual manera están excluidos los importes de los componentes que se pudiesen sustituir.

A.3 Asistencia tecnológica del hogar

Este servicio permite al asegurado 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 de la presente póliza de seguro. 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 poder 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 asegurado podrá solicitar durante la anualidad todas las asistencias que estime necesarias para cada uno de los dispositivos objeto de la presente garantía.

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

Exclusiones

Quedan excluidas las asistencias para equipos ajenos al ámbito de cobertura de la presente póliza, como los dispositivos tecnológicos de uso profesional.

A.4 Copia de seguridad on-line

Objeto del servicio

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 una copia de seguridad on line.

Alcance del servicio

Los servicios incluidos son:

1. La instalación del programa de copia de seguridad por un técnico cualificado en una sesión remota.
2. La configuración del programa para la realización automática de la copia.
3. El asesoramiento en los ficheros para incluir en la copia de seguridad.

4. 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.
5. La realización automática de una copia de seguridad incremental periódica.
6. El tamaño máximo predeterminado de la copia de seguridad on-line es de 2 Gb.
7. La posibilidad de acceder a los ficheros guardados en la copia de seguridad desde cualquier ordenador con acceso a Internet.

Exención de responsabilidad

LÍNEA DIRECTA, 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 póliza.

LÍNEA DIRECTA 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 de la entidad.

A.5 Descargas de software

El asegurado podrá solicitar la descarga e instalación de programas informáticos seleccionados por LÍNEA DIRECTA 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 LINEA DIRECTA.

Tanto la descarga como la licencia del programa serán gratuitas.

LÍNEA DIRECTA no responderá por los posibles virus, malware, defectos, etc que pudiese contener los software instalados.

B. Cobertura por Uso fraudulento de tarjetas y acceso a cuentas bancarias

B.1. Uso fraudulento de tarjetas y acceso a cuentas bancarias

Mediante esta cobertura se garantiza el abono de **una cantidad de hasta 1000 € por siniestro y año**, por el uso fraudulento a través de Internet y por parte de terceros, de tarjetas de crédito o débito o del acceso a cuentas bancarias. En ambos

casos el titular debe ser el tomador de la póliza y deben concurrir todas las circunstancias siguientes:

- a. El uso fraudulento sea realizado por terceros
- b. La operación fraudulenta sea realizada por Internet
- c. 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. Sea presentada denuncia ante las autoridades policiales
- e. Se justifiquen los movimientos indebidos mediante los correspondientes extractos

C. Otras garantías y servicios

C.1 Gestión del suministro de acceso a Internet

El asegurado puede solicitar los trámites necesarios para darse de alta, baja o realizar modificaciones en el contrato con el proveedor del acceso a internet. LÍNEA DIRECTA realizará las gestiones telefónicas que sean necesarias así como el envío de documentos y escritos.

LÍNEA DIRECTA no garantiza resultado alguno como consecuencia de estas gestiones ni se hace responsable de los retrasos, ausencias de respuesta, penalizaciones, cargos en cuenta o cualquier otro perjuicio que causen al Asegurado los proveedores del servicio de acceso a internet.