

Tele asistencia informática

Cubierta en las modalidades **Maxi, Total Plus y Total**, que tengan la garantía contratada.

Por esta garantía, el Asegurador pone a disposición del Asegurado un servicio de asistencia informática que permite, durante las 24 horas del día, contactar, mediante Chat o teléfono (para aquellos casos en los que el Asegurado no tenga acceso a Internet), con un técnico cualificado para solicitar soporte técnico en la utilización de un ordenador personal, de sobremesa o portátil, de uso doméstico con sistema operativo Microsoft Windows o Mac OS (para este último sistema el servicio está sujeto a la disponibilidad horaria de los técnicos especializados) en lo relativo a:

- a. Incidencias o averías de los equipos informáticos y de los componentes de hardware que se hallen instalados en el mismo.
- b. Configuración de sistemas operativos.
- c. Configuración y uso de aplicaciones informáticas, tales como aplicaciones ofimáticas, aplicaciones de retoque fotográfico, antivirus, correo electrónico y servicios de Internet, independientemente de que sean consideradas software comercial o software libre.
- d. Instalación, desinstalación y actualización de aplicaciones informáticas.
- e. Instalación y configuración de periféricos tales como impresoras, escaners, cámaras digitales, smart TV, consolas, TDT y dispositivos móviles personales (tablets, smartphones y similares).
- f. Servicios adicionales tales como: configuración de control parental de los equipos, una revisión anual del estado del equipo del asegurado (ITV Digital) y un servicio de asesor de compras tecnológicas con recomendaciones de nuestros técnicos expertos en cuanto a prestaciones, precios y comparativa de productos.

En aquellos casos en los que la incidencia no pueda resolverse de forma remota, el técnico se desplazará hasta el domicilio Asegurado, asumiendo el Asegurador los costes de desplazamiento del profesional y la mano de obra, siendo por cuenta del Asegurado, el coste de las piezas y cualquier otro gasto. En lo que se refiere a este servicio a domicilio, no se considerará como una incidencia, y en consecuencia no tendrá cobertura, la instalación de cualquier equipo informático, periférico o dispositivo electrónico.

En aquellas actuaciones que requieran el formateo del disco duro del equipo o cualquier otra acción que conlleve un riesgo de pérdida de información, el técnico chequeará con el Asegurado los siguientes puntos:

- a. Que el Asegurado tiene el sistema operativo para reinstalar (licencia original)
- b. Que el Asegurado tiene las aplicaciones informáticas para reinstalar (licencia original)

- c. Que existe una copia de seguridad de toda la información almacenada en el ordenador.

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

No quedan cubiertos:

- a. El soporte a equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura de la presente póliza, así como servidores.
- b. Las asistencias informáticas para ordenadores personales experimentales de fabricación casera.
- c. El soporte a aplicaciones desarrolladas específicamente sobre productos MS Office (Outlook, Word, Excel, Access, PowerPoint) u otro software de gestión específico (ContaPlus, etcétera).
- d. El soporte de aquellos sistemas operativos, aplicaciones o programas que por su antigüedad o por otro motivo ajeno al Asegurador, hayan dejado de tener soporte oficial de su fabricante.