

MERKATARITZA DIGITALA

Baldintza
orokorrak



LAGUN ARO

MERKATARITZA DIGITALA:

Laguntza informatikoa eta Babes digitala

Estaldura-eremua

Laguntza informatiko eta Babes digitalaren denda eta enpresa txikietarako estaldurak polizaren osagarri bat eskaintzen die **LAGUN ARO**ren bezeroei, eta Polizaren Baldintza Orokorretan eta Partikularretan adierazitako xedapen guztiak aplikatu behar dira.

Bermeak zerbitzu hauek hartzen ditu barnean:



1. Telefono bidezko edo urruneko laguntza informatikoa

- Gorabeherak konpontzea
- Lekuan bertako laguntza informatikoa
- Hodeian datuak konfiguratzeko
- PC eta MAC ordenagailuen lokalizazioa eta blokeoa
- Backup online-ko zerbitzua (segurtasun-kopiak)
- Datuak berreskuratzea

ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK:

Laguntza Informatikoa eta Babes digitala emateko prestazioak Espainiako lurraldean aplikatzekoak dira, bai eta uharteetan zein Ceuta eta Melillan ere.

Zerbitzua eguneko 24 ordutan, ordutegi jarraituan, eskainiko da urteko 365 egunetan, igande eta jaiegunetan barne.

Eskuratzea: Zerbitzu horiek eskatzeko jarri harremanetan **SEGUROS LAGUN ARO**rekin **944 94 74 28** telefonoan edo **www.seguroslagunaro.soporte.com** webgunean

1. TELEFONO BIDEZKO EDO URRUNEKO LAGUNTZA INFORMATIKOA

TELEFONO BIDEZKO edo URRUNEKO LAGUNTZA INFORMATIKOA zerbitzuak aukera ematen dio aseguratuari telefono bidez teknikari kalifikatu batekin harremanetan jartzeko eta hark emandako euskarri teknikoari esker ordenagailuaren erabilerarekin zerikusia duten gorabeherak konpontzeko.

Zenbait gorabeheretan, baliteke txat pertsonalizatu bidez bezeroarekin harremanetan jarri behar izatea.

Urruneko laguntzan, aseguruak baimendutako teknikariak eta haren gainbegiradapean, ordenagailuaren kurtsorea eskuratu ahal izango du kontsultari edo adierazitako gorabeherari erantzuna eman ahal izateko.

SARTUTAKO ZERBITZUAK:



Gorabeherak konpontzea

Aseguruak bere ordenagailuan duen arazo teknikoa konpontzea.

- Aplikazioen eta ordenagailuaren erabileran laguntza ematea: Aplikazioetan agertzen den laguntza-menuen inguruan eskaintzen den laguntzaz gain, laguntza interaktiboa, zuzenagoa eta konpontzaileagoa ere eskaintzen da.
- Ordenagailuak konfiguratzeko: Gailuak, oro har, sistema eragilearen aukerak, Interneteko aukerak, helbide elektronikoen aukerak eta antzekoak konfiguratzeko.

Se dará soporte sobre las siguientes aplicaciones y sistemas:

- **OS:** Windows sistema eragilea, Mac/IOS eta Linux.
- **Hardwarea:** PCak, eramangarriak, monitoreak, biltegitzeko kanpoko gailuak (USB memoriak, disko gogorra), web-kamera, funtzio anitzeko inprimagailuak.
- **Bulego-programak:** Microsoft Office Suite (Word, Excel, PowerPoint eta Access).
- **Interneteko programak:** Google Chrome, Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Outlook, berehalako mezularitza-zerbitzuak.
- **Multimedia-programak:** Acrobat, Windows Media Player, VideoLan eta merkatuko kodek multimedia nagusiak. Doako programak eta lizentzia-dunak instalatzea.
- **Konprimatzaileak:** Winzip, Winrar.
- **Grabatzeko softwarea:** Nero.
- **Peer to Peer:** Torrent.
- **Birusen kontrako programak eta suebakiak:** Kaspersky, Panda, Norton, Symantec, McAfee.
- **Lehenago aipatutako edozein gailutan driver-ak instalatzea.**

Lekuan bertako laguntza informatikoa

Urruneko laguntzarekin konpondu ahal izan ez diren arazoei aurre egiteko etxeko laguntza eskaintzen da Espainia osoan, uharteetan barne. Urruneko agenteak ez badu lortzen horretarako gaitutako kanaletatik arazoa konpontzea, etxera teknikari bat bidaltzeko aukera eskainiko zaio erabiltzaileari. Eskulana eta desplazamenduak barne hartzen dira zerbitzuan. Piezak eta/edo ordezekoak ez daude sartuta. Urtean bi zerbitzu emateko mugarekin.

Gehieneko desplazamendu-denbora: 48 ordu

Berme honetatik kanpo geratzen dira:



→ Laguntza izan duten ekipamenduetan zeuden fitxategiak jasan ditzaketen kalteak edo galerak.

→ Piezen/ordezkoen aurrekontua bereiz egiten da.

Hodeian datuak konfiguratzea

Hodeian biltegitratutako informazioaren erabilera, instalazioa eta konfigurazioari buruzko telefono bidezko laguntza, datu horietara etengabeko sarbidea erraztuz. Plataforma (Dropbox, Google Drive, etab.) hautatzeari eta segurtasunari buruzko aholkuak.

Laguntza-zerbitzua, aurretiko hitzorduarekin.

PC eta MAC ordenagailuen lokalizazioa eta blokeoa

Laguntza-zerbitzua, aurretiko hitzorduarekin, PC/MAC ordenagailuaren Internet bidezko lokalizazioaren konfiguraziorako eta aktibaziorako, alerten kudeaketa, ordenagailua urrunetik blokeatzea eta ezabatzea, baldin eta Internetera konektatuta badago eta manipulatu ez bada. Softwareak bideokamerara konektatzeko eta inguruko audioa grabatzeko aukera ematen du (eramangarrien kasuan).

ERANTZUKIZUNETIK SALBUETSIA

Zerbitzua ematen duenak ez du bere gain hartzen bilatutako gailua aurkitu ez izanaren erantzukizuna.

Backup online-ko zerbitzua (segurtasun-kopiak)

Zerbitzu honek informatika-aditu batekin harremanetan jartzeko aukera eskaintzen dio aseguratuari, gehien interesatzen zaizkion fitxategien lineako segurtasun-kopia bat egiteko laguntza-zerbitzua eskuratzeko. 15 GB arteko datuak hodeian biltegitratzeko. Erraz instalatzekoa eta konfiguratzekoa. Argazkiak eta laneko dokumentuak gordetzeko bikaina.

Berme honetatik kanpo geratzen dira



SEGUROS LAGUN AROK lineako kopia programatu eta gero, ez dauka informazio horretara sartzeko ezta pasahitzak eskuratzeko aukerarik. Erabiltzailearen ardura da sarbide-pasahitzak gordetzea zerbitzu horretara sartu ahal izateko. Poliza bakoitzeko segurtasun-kopia bakarra eduki ahal izango da, polizak iraun bitartean.

SEGUROS LAGUN AROK ez du bere gain hartuko segurtasun-kopia horretan gordetzen den informazioaren inguruko erantzukizuna, ezta aseguratuko aplikazioa gaizki erabiltzeagatik edota erakundearen kontroletik kanpoko edozein arrazoiengatik informazioa galtzen bada.

Datuak berreskuratzea

Informazioa berreskuratzeko zerbitzua da, datuak biltegitzen dituzten gailuek kalteren bat jasaten badute eta kaltetu den euskarriko informazioa eskuratzeko ezinezkoa bada. Aseguratuaren jabetzakoak eta aseguratutako ondasunen parte diren gailuen artean hauek daude: Barneko disko gogorrak (magnetikoak eta sendoak, SSD) eta/edo kanpokoak (mahaigaineko ordenagailuak edo eramangarriak); Memoria eramangarriak (flash txartelak, USB, PDA eta antzekoak); Bideo eta argazki-kamera digitalen biltegitze-sistemak.

Berreskuratutako datuak ezaugarri antzeko edo hobeagoko euskarri batean itzultzen dira. Ezin badira berreskuratu, euskarri berri bat emango zaio aseguratuari antzeko ezaugarriekin edo hobeagoekin.

Zerbitzuak barne hartzen du:

- Kaltetutako euskarria Aseguratuaren etxetik datuak berreskuratzeko laborategiraino eramatea.
- Kaltetutako euskarriaren ebaluazioa eta diagnosis egitea.
- Datuak berreskuratzea, ahal izanez gero.
- Euskarri berria kaltetuaren pareko edukierarekin edo handiagoarekin.
- Berreskuratutako informazioa duen euskarria laborategitik Aseguratutako programaren Onuradunaren etxeraino eramatea.

Urtean 2 zerbitzu emateko mugarekin.

Berme honetatik kanpo geratzen dira:



- Oker erabilitako biltegiratze-euskarrietatik berreskuratzea: Gailu bat oker erabili dela adieraziko da lehenago datuak berreskuratzeko saioren baten arrastoak detektatzen badira; besteak beste, berme-zigiluak egoera txarrean egotea, torlojuak behartuta egotea, etab.
- Berreskuratzea ezinezkoa da euskarria desagertu denean, azidoekin edo antzeko produktuekin eragin direnean kalteak, euskarrian gainidatzi denean edo "Head-Crash" delakoa gertatu denean (pelikula magnetikoa galtzea).
- Jatorrizko pelikulak, CD, DVD, JOKOAK eta antzekoak berreskuratzea kanpo geratzen da.
- Ez dira zerbitzu honen barnean sartzen euskarrien birkonfigurazioa edo berrinstalazioak.
- Disko gogorreko matxurak soilik estaltzen dira. Ez ditu estaltzen softwareko, sistema eragileetako edo datu-baseetako programak konpontzea.
- Zerbitzuek ez dute inola ere barne hartzen euskarriaren edo gailuen konponketa fisikoki kaltetu denean, baizik eta soilik barnean dituen datuak berreskuratzea.
- Ez da zerbitzu hau eskaintzearen ondoriozko emaitzarik bermatzen, ez eta inolako konpentsaziorik emango, euskarriko informazioa guztiz edo partzialki lortzen ez bada. Informazioa ezin bada berreskuratu, gailua ordeztuko da pareko edukiera duen beste batekin.

SEGUROS LAGUN ARO S.A.k beretzat gordetzen du "Denda Digitala - Laguntza Informatikoa eta Babes digitala" osatzen duten zerbitzuetako bat edo guztiak edozein unetan aldatzeko edo bertan behera uzteko eskubidea, eta ez du bere gain hartzen zerbitzuak emateko baldintzak aldeztu aurretik jakinarazteko erantzukizunik, ezta betebeharririk ere.

Telefono interesgarriak

larrialdietarako telefonoa 112

Zerbitzuetarako eta ezbeharretarako: 944 94 74 28

AUTOMOBILA

ETXEA

AURREZKI AURREIKUSPENA

BIZITZA ISTRIPUAK

OSASUNA

SALTOKIA

EGUNEKO BAJA