

Seguro de Notebook Protegida

# Guía de Servicios



# Guía de Servicios

## Seguro de Notebook Protegida

**Teléfono para Asistencia las 24hs:**  
**0800-666-1259**

Si usted necesita mayor información, por favor comuníquese con nuestro Centro de Atención al Cliente:  
0-800-999-4100, de lunes a viernes de 9:30 a 19 hs.

Los servicios serán brindados de acuerdo con las siguientes Condiciones Generales del Prestador EUROP ASSISTANCE ARGENTINA S.A.

# Índice

---

Definiciones de términos. **Pág. 4**

---

Identificación como beneficiario.  
Validez territorial.  
Vigencia del servicio.  
Solicitud de asistencia.  
Prestaciones comprendidas.  
Obligaciones del beneficiario. **Pág. 5**

---

Exclusiones generales del servicio de asistencia tecnológica.  
Exclusiones específicas para la asistencia tecnológica ante urgencias. **Pág. 6**

---

Exclusiones específicas para el servicios de asesoramiento tecnológico en forma telefónica. **Pág. 7**

---

Subrogación.  
Responsabilidad.  
Ley y jurisdicción aplicable. **Pág. 8**

---

Reserva. **Pág. 9**

---

## CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA DE NOTEBOOK PROTEGIDA

---

El siguiente clausulado que se consigna seguidamente describe las prestaciones, características, montos, topes y demás condiciones que regulan el servicio de Asistencia tecnológica de BBVA Seguros. Al quedar incorporado al sistema, el BENEFICIARIO, los demás beneficiarios, BBVA Seguros, y Europ Assistance Argentina S.A. (en adelante, EAA) como proveedor del servicio aceptan las presentes condiciones generales en todos sus términos.

### DEFINICIONES DE TÉRMINOS

**SERVICIOS:** Son las actividades, operaciones y funciones a cargo del PROVEEDOR relacionadas con la asistencia, y cuya descripción, límites, alcances y condiciones se detallan en este documento.

**PROVEEDOR o PRESTADOR:** Es EUROP ASSISTANCE ARGENTINA S.A con domicilio en Carlos Pellegrini 1163 piso 9° (Código Postal 1009) –

Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

**EVENTO:** Solución brindada por el prestador en relación con una solicitud de servicio de asistencia. En caso de que el BENEFICIARIO solicite una segunda solución para resolver la misma eventualidad, el PROVEEDOR podrá considerarlo como un EVENTO adicional.

**SINIESTRO:** Es un acontecimiento que produce daños amparados en las presentes condiciones generales del servicio.

**ACCIDENTE:** Suceso imprevisto que altera la marcha normal o prevista de las cosas, causando daños a una persona y/u objeto.

**URGENCIA:** Es todo imprevisto que, no siendo EMERGENCIA, afecte las instalaciones de la vivienda, impidiendo su normal funcionamiento.

**EMERGENCIA:** Es el imprevisto que ocasione inhabilitación de la vivienda y/o también la imposibilidad de acceso o salida de esta, como, asimismo, el eventual riesgo de vida de sus habitantes.

**AVERIA:** Daño o deterioro de un objeto de modo tal que su funcionamiento normal esté impedido.

**ROBO:** Usurpación ilegítima utilizando la fuerza sobre las cosas, amenazas o violencia física en las personas.

**REINTEGRO:** Monto de dinero a entregar al BENEFICIARIO cuando hubiera abonado gastos en relación con los servicios cubiertos aquí descritos, siempre y cuando los mismos hayan sido autorizados debidamente por el PRESTADOR antes de ser realizados. Los REINTEGROS se realizarán por el proveedor en cuenta bancaria a designar por el BENEFICIARIO titular.

**EXCEDENTE:** Monto a pagar por parte del BENEFICIARIO cuando se supere el tope económico establecido en la cobertura al momento de

recibir el SERVICIO.

## IDENTIFICACIÓN COMO BENEFICIARIO

La identificación será necesaria al momento de ser solicitada la asistencia, y la misma estará dada en función de número de BENEFICIARIO impreso en las credenciales y/o DNI. La identificación habrá de exhibirse con carácter previo a la prestación de la asistencia junto con el comprobante de cuota paga al día.

## VALIDEZ TERRITORIAL

Los servicios se brindarán en la República Argentina del BENEFICIARIO en los registros de BBVA Seguros.

## VIGENCIA DEL SERVICIO

Vigente el servicio, los asociados de BBVA recibirán la prestación durante todo el período en el cual permanezcan en la condición de asociado.

La condición de asociado a los efectos de la prestación del Servicio de Asistencia tecnológica se considerará a partir de las 00.00hs. (cero horas) del día siguiente de su ingreso como BENEFICIARIO.

## SOLICITUD DE ASISTENCIA

Los SERVICIOS serán prestados por el PROVEEDOR a los BENEFICIARIOS, cuando así sean solicitados, las 24 horas del día durante los 365 días del año. Para solicitar un SERVICIO, el BENEFICIARIO deberá comunicarse al 0800 666 1259.

En todos los casos, el beneficiario deberá suministrar la siguiente información:

Nombre y apellido.

Número de BENEFICIARIO y/o DNI.

Motivo del llamado y tipo de urgencia solicitada.

Número telefónico para eventual contacto.

## PRESTACIONES COMPRENDIDAS

Asistencia tecnológica:

Tope: Ilimitado.

EAA asistirá al beneficiario en los siguientes puntos:

- Actualización de Sistema operativo y Software de Base
- Mejoramiento de performance y liberación de memoria
- Control de virus y software no deseados
- Configuración de cuenta de usuario
- Configuración de store/Instalación y desinstalación de aplicaciones
- Sincronización de datos y de información
- Configuración avanzada
- Instalación y configuración de cuentas de usuario
- Actualización de sistemas operativos
- Asistencia en el uso/desconocimiento de usuario
- Mejoramiento de uso de batería
- Resguardo de información

## OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

El BENEFICIARIO se obliga bajo el presente a:

Brindar información completa y veraz en todos los casos.

Estar presente en cualquiera de los casos derivados de un pedido de SERVICIO de asistencia.

Comunicarse con el PROVEEDOR lo más rápido posible como para solicitar los SERVICIOS a los teléfonos indicados y/o comunicar lo ocurrido en cualquier situación relativa a las condiciones generales de este documento.

En caso de que el PROVEEDOR haya aprobado la efectivización de un REINTEGRO al BENEFICIARIO, este último dispondrá de 60 días corridos para el envío de la documentación solicitada y/o de los comprobantes originales relativos al mismo. Vencido ese plazo, el PROVEEDOR no procederá al REINTEGRO de este.

En caso de que el BENEFICIARIO no se haya podido comunicar con el PROVEEDOR por algún hecho fortuito o de fuerza mayor al momento del siniestro, el BENEFICIARIO deberá comunicarse dentro de las 72 horas inmediatas siguientes de ocurrido su cese para así dar aviso de lo ocurrido, gestionar su autorización y ulteriormente su reintegro.

## **EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA**

Quedan expresamente excluidos del Servicio de Asistencia tecnológica los siguientes eventos, por los cuales, el proveedor no estará obligado a suministrar la asistencia:

Cuando el BENEFICIARIO no se identifique debidamente como tal.

Cuando los servicios que se soliciten se hayan concertado por cuenta propia del beneficiario, sin el consentimiento previo de Europ Assistance.

Todos los servicios indicados en las presentes Condiciones Generales se brindarán exclusivamente por prestación de Europ Assistance, y no se efectuarán reintegros de gastos en ninguna circunstancia, salvo que dicho reintegro haya sido expresamente aprobado por Europ Assistance antes de producirse el gasto.

Cuando el BENEFICIARIO incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.

Cuando los SERVICIOS sean solicitados como consecuencia directa o indirecta de huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.

Cuando los servicios sean solicitados como consecuencia de la violación de normas de orden público vigentes, o resulten derivadas de situaciones dolosas de los beneficiarios.

## **EXCLUSIONES ESPECÍFICAS PARA LA ASISTENCIA TECNOLÓGICA ANTE URGENCIAS**

Quedan expresamente excluidas de los servicios de asistencia tecnológica ante urgencias las siguientes situaciones:

Cualquier daño preexistente al momento de la solicitud del servicio de asistencia.

La prestación del servicio en un domicilio real diferente al declarado por el BENEFICIARIO como domicilio real ante los registros de BBVA, o bien, cuando la vivienda no resulte de carácter residencial.

Cuando la prestación del servicio se solicite para espacios que pertenezcan a las áreas comunes de los edificios, Propiedades Horizontales o viviendas. La colocación de recubrimiento final en pisos, paredes o techos, tales como: lozas, mosaicos, mármol, tapiz, pintura, materiales de barro o acabados de madera.

La reparación de aparatos o equipo eléctricos que resulten dañados a consecuencia de una falla eléctrica en las instalaciones de la vivienda.

Las reparaciones de daños por filtración o humedad que sean consecuencia de fugas en tuberías y llaves.

Las reparaciones de equipos conectados a las tuberías de agua como calderas, calentadores, aire acondicionado, lavadoras o secadoras.

Los daños que sean consecuencia de sismo, inundación, erupción volcánica, incendio y cualquier fenómeno natural.

Las reparaciones de daños causados en los bienes que sean consecuencia de una falla en los servicios de energía eléctrica, hidráulicos y sanitarios.

Cuando por orden de alguna autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos a realizar.

Cuando el personal de cualquier autoridad oficial con orden de embargo, allanamiento, aseguramiento de bienes, aprehensión, cateo, investigación, rescate, se vea obligada a forzar, destruir o romper cualquier elemento de acceso como son: puertas, ventanas, chapas, cerraduras en el domicilio real residencial del BENEFICIARIO.

## **EXCLUSIONES ESPECÍFICAS PARA EL SERVICIOS DE ASESORAMIENTO TECNOLÓGICO EN FORMA**

### **TELEFÓNICA**

Quedan expresamente excluidas del servicio de asesoramiento tecnológico en forma telefónica las siguientes situaciones:

Cuando el servicio no se encuentre dirigido a usuarios hogareños y equipos de uso personal, y se pretenda destinarlo a comercios y/o empresas y/o a utilización de equipos para procesos de negocio.

Los servicios cuando ellos sean solicitados por daños físicos al equipo que impidan su correcta reparación.

La reparación de AVERIAS propias de la red de telefonía, cable o internet. Los problemas con la provisión de servicio de conectividad, paquete de datos y/o internet.

La responsabilidad en el resguardo o back up de la información. Si algún servicio requiriera el formateo de disco con eventual pérdida de software y datos, ello deberá ser advertido previamente por el PROVEEDOR.

La instalación y/o configuración de software y aplicaciones de cualquier tipo, que no sean originales y/o no tengan certificado de licencia de libre uso emitido por su fabricante.

Las capacitaciones sobre programas e informática en general, como la formación on-line sobre productos o software soportados.

El soporte a la instalación de programas crackeados.

El soporte y administración de servidores y proxys.

Los servicios de limpieza o liberación de claves de acceso en configuración de cuentas de Internet.

Las actividades no soportadas y/o autorizadas por las compañías proveedoras de servicios telefónicos (ó carriers), tales como el ruteo y/o

liberación de equipos.

El soporte u orientación en actividades de piratería o de contenido no apto o legal.

La gestión y/o contacto con las compañías proveedoras de servicios telefónicos (o carriers).

El traslado de componentes y/o equipos.

La provisión de software y/o hardware.

Las actualizaciones de Firmware no autorizadas por el proveedor del producto.

La reparación de archivos dañados por virus, software o mal funcionamiento del hardware.

La recuperación de archivos eliminados accidentalmente.

Las posibles pérdidas de garantía si se desinstalan softwares originales.

## **SUBROGACIÓN**

Hasta la concurrencia de las sumas desembolsadas en cumplimiento de las obligaciones emanadas de las presentes Condiciones Generales, Europ Assistance quedará automáticamente subrogada en los derechos y acciones que puedan corresponder a los beneficiarios o sus herederos contra terceras personas físicas o jurídicas en virtud del evento ocasionante de la asistencia prestada.

Se establecerá que cuando las prestaciones determinadas en estas condiciones generales están también cubiertas total o parcialmente por una póliza de seguros o cualquier otro medio, el beneficiario se obligará a efectuar todas las gestiones y reclamos necesarios ante la compañía de

seguros o terceros que correspondieren, para lograr que éstos respondan directamente y en primer término por el cumplimiento de las obligaciones respectivas.

En consecuencia, el beneficiario cede irrevocablemente a favor de Europ Assistance los derechos y acciones comprendidos en la presente cláusula, obligándose a llevar a cabo la totalidad de los actos jurídicos que a tal efecto resulten necesarios y a prestar toda la colaboración o a subrogar tales derechos a Europ Assistance, esta última quedará automáticamente desobligada a abonar los gastos de asistencia originados.

## **RESPONSABILIDAD**

Europ Assistance no será responsable y no indemnizará a los beneficiarios por cualquier daño, perjuicio, lesión o enfermedad por el hecho de haberle brindado al beneficiario a su solicitud, personas o profesionales para que los asistieren por cualquiera de los servicios previstos en las presentes Condiciones Generales, limitando su responsabilidad a lo expresado bajo las mismas.

Europ Assistance provee únicamente servicios cuando le son solicitados, y en las circunstancias previstas en las presentes Condiciones Generales.

## **LEY Y JURISDICCIÓN APLICABLE**

Deberá dejarse constancia que para todas las cuestiones de derecho relativas a la relación entre los beneficiarios de los servicios detallados precedentemente quedará pactada la aplicación de la legislación

argentina y la jurisdicción de los tribunales Ordinarios de la ciudad de Buenos Aires, con renuncia a cualquier otro fuero o jurisdicción.

## **RESERVA**

Europ Assistance se reserva el derecho a exigir a los beneficiarios el reembolso de cualquier gasto efectuado indebidamente, en caso de haberse prestado servicios no contratados, y/o fuera del período de vigencia del acuerdo establecido y/o en forma diferente a todo lo precedentemente indicado.

---



# BBVA

Seguros

## Más información:

 [www.bbvaseguros.com.ar](http://www.bbvaseguros.com.ar)

 0-800-999-4100

 +54 9 3700 9923

## ¡Seguinos en las redes!

 [bbvaseguros\\_ar](https://www.instagram.com/bbvaseguros_ar)

 [BBVASegurosArg](https://www.facebook.com/BBVASegurosArg)

Aseguradora: BBVA Seguros Argentina S.A. CUIT: 30-50006423-0  
Av. Córdoba 111, piso 22, C.A.B.A.