BBVA Seguros



Guía de Servicio de Asistencias

# Asistencia Tecnológica

- Seguro de Notebook.
- Seguro de Tecnología portátil.

BBVA Seguros

Guía de Servicio

# Asistencia *Tecnológica*

- Seguro de Notebook.
- Seguro de Tecnología Portátil.



Teléfono para Asistencia las
**24hs, todos los días del año:**
**0800-999-9500.**

Si necesitás mayor información,
por favor comunicate con nuestro
**Centro de Atención al Cliente:**

Llamanos al **0800 999 4100,**
de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hs.

Escribinos por Whatsapp al
**+54 9 11 3700 9923**

---

Los servicios serán brindados de acuerdo con las siguientes Condiciones Generales del Prestador: Fast Home Services S.A. CUIT 30-71516755-3 o Iké Asistencia Argentina S.A. CUIT 30-71538257-8 para BBVA Seguros.

## DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA Y/O FAST HOME.

Los SERVICIOS serán prestados por IKE ASISTENCIA ARGENTINA Y/O FAST HOME a los clientes, cuando así sean solicitados, las 24 horas del día, los 365 días del año. Para solicitar un SERVICIO el cliente deberá comunicarse al 0800-999-9500.

---

## DEFINICIONES DE TÉRMINOS

Para los efectos de la presentación de los SERVICIOS aquí detallados, se entenderá por:

**a) CLIENTE:** Toda persona física, mayor de 18 años titular de un certificado o póliza individual emitida por BBVA Seguros siempre y cuando su inscripción a este programa de asistencia esté vigente al momento de producirse una situación de EMERGENCIA.

**b) ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños corporales al cliente causado-única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente.

**c) ANTIGÜEDAD MÍNIMA:** Tiempo mínimo transcurrido entre la contratación de los SERVICIOS por parte del cliente y el momento de solicitud de los SERVICIOS siempre y cuando la contratación se haya dado de manera ininterrumpida.

**d) ÁREA DE COBERTURA:** IKE ASISTENCIA ARGENTINA Y/O FAST HOME proporcionarán este servicio dentro de la República Argentina.

**e) CARENCIA:** periodo que transcurre entre el alta de la Asistencia y la posibilidad de solicitar el servicio.

**f) CDS:** Centro de Soluciones del PROVEEDOR.

**g) DOMICILIO RESIDENCIAL:** El domicilio habitual que el cliente declaró al momento de suscripción a los SERVICIOS o cualquier modificación que el cliente haya hecho del mismo. En caso de que la modificación haya sido en fecha posterior a la de contratación de los presentes SERVICIOS, el cliente deberá comunicarlo expresamente al PROVEEDOR.

**h) EVENTO:** Ocasión de un SERVICIO determinado, los plazos son por año desde el alta del servicio.

**i) EXCEDENTE:** Monto a pagar por parte del cliente, cuando se supere el MONTO MÁXIMO por evento establecido en la cobertura.

**j) MONTO LÍMITE POR EVENTO:** Suma máxima cubierta por el PROVEEDOR para cada EVENTO.

**k) PROVEEDOR:** IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A Y/O FAST HOME.

l) REFERENCIA: Información concerniente al tema que corresponda, según se obtenga de los sitios de publicación oficial para cada caso.

m) SERVICIOS: Son las actividades, operaciones y funciones a cargo del PROVEEDOR relacionados con la prestación de los SERVICIOS, cuya descripción, límites, alcances y condiciones se detallan en este documento.

## ASISTENCIA TECNOLÓGICA

Asistencia para Computadoras, Notebook y Tablets:
• Acceso a internet, configuración de módem y routers, configuración WIFI.
• Puesta a punto y optimización de sistemas operativos o programas.
• Instalación y configuración de drivers, codecs.

## A. ASISTENCIA INFORMÁTICA

Limitado a 3 eventos anuales; sin tope cada uno.

En caso de requerimiento del cliente de asesoría técnica con su PC o notebook, un técnico especializado responderá sus preguntas y tratará de solucionar el problema del cliente vía telefónica guiándote paso a paso para solucionarlo.

El técnico también lo podrá guiar en la configuración de periféricos, instalación de antispyware, información de Software o Hardware, al mismo tiempo con expresa autorización podrá remotamente configurar y/o hacer cambios en el equipo del cliente. IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA Y/O FAST HOME no se responsabilizan por el servicio prestado por el técnico a domicilio ni de ninguna consecuencia que pueda surgir de la prestación de este servicio.

ASISTENCIA REMOTA: En caso de que se trate de un servicio de asistencia técnica que por la problemática presentada no pueda resolverse vía telefónica y/o correo electrónico, el cliente podrá recibir asistencia remota, bajo su autorización, mediante la toma del control de forma remota y segura por parte del técnico de los dispositivos en cuestión.

Para ejecutar la asistencia remota, el cliente deberá acceder a un sitio web específico y/o permitir la instalación de un software de conectividad o acceso en su computadora. El cliente seguirá las indicaciones que se le indiquen en el proceso de instalación del software de conectividad o en el servicio de activación proporcionado a tal efecto. La instalación de dicho software está sujeta a que la computadora cliente sea compatible con el mismo y sólo bajo la autorización explícita del cliente. Se podría conservar la grabación de la llamada como respaldo de la autorización verbal del usuario. El PROVEEDOR deberá de tener un software y/o hardware propietario para poder realizar la asistencia remota.

A través de la atención remota no se pueden realizar las siguientes tareas:
• Reparación de Hardware
• Cambio de componentes

• Resolver problemas de temperatura
• Reparar conexión a internet cableada, o por problemas del proveedor del servicio (ISP)
La asistencia remota no podrá prestarse si:
• No posee conexión a internet
• No enciende el equipo o dispositivo
• No puede ingresar al sistema operativo
• No puede abrir el navegador web para descargar archivos
• Monitor no enciende o no tiene imagen
• Enciende la pc pero se apaga a los pocos minutos (en caso de limpieza de virus, problemas de rendimiento)
• El cliente no cuenta con banda ancha instalada, configurada y funcionando.
• El cliente no cuenta con puertos configurados tanto para hardware como software, para que se pueda establecer la conexión remota cuando se tenga algún firewall instalado.
• Existe restricción de algún software o hardware que impida el acceso a los equipos por configuraciones avanzadas de seguridad.
• El cliente O no puede acceder al sitio web indicado por el Técnico y/o no permita la instalación de un software de conectividad.
• No cuenta con los drivers o softwares de apoyo originales de los componentes a configurar.

---

## CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

El PROVEEDOR se obliga durante, y con posterioridad a la prestación de los SERVICIOS, a tratar toda la información a la que tenga acceso, así como aquella información que le hayan podido facilitar de forma estrictamente confidencial, utilizándose única y exclusivamente para los fines que se expresan en el presente Condicionado, adoptando todas y cada una de las medidas de seguridad necesarias para que su contenido no se divulgue a terceros.

La información a la que tenga acceso del PROVEEDOR es propiedad exclusiva del cliente, extendiéndose dicha titularidad a cuantas elaboraciones, evaluaciones y procesos similares se realicen en relación con dicha información por parte del PROVEEDOR de acuerdo con los SERVICIOS pactados, declarando ambas partes que toda ésta información es absolutamente confidencial y sujeta en consecuencia al más estricto secreto profesional, incluso una vez concluida la relación contractual que vincule al cliente con el PROVEEDOR.

Asimismo, el PROVEEDOR asume la responsabilidad de trasladar a aquellos terceros contratados por éste para la prestación de los SERVICIOS, que accedan a la información del cliente, la estricta obligación de confidencialidad.

## OBLIGACIONES DEL CLIENTE

1. Brindar información completa y veraz.
2. Estar presente en cualquiera de los casos derivados de un servicio de asistencia.
3. A comunicar a IKE ASISTENCIA ARGENTINA, Y/O FAST HOME tan pronto como tenga conocimiento sobre toda clase de correspondencia, documentación, citas, notificaciones, reclamaciones o requerimientos, relacionados con cualquier caso que hubiese sufrido al amparo de alguna de las coberturas del presente.
4. Notificar cualquier cambio de domicilio de inmediato a IKE ASISTENCIA ARGENTINA, Y/O FAST HOME. A falta de dicha notificación, IKE ASISTENCIA ARGENTINA, Y/O FAST HOME considerará al cliente como responsable de los costos y gastos ocurridos a causa de una situación de asistencia.
5. En caso de que el cliente sufra alguna situación de EMERGENCIA amparada por las cláusulas anteriores en cualquier parte de la República Argentina, deberá reportarlo al CAT de IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA Y/O FAST HOME en la ciudad de Buenos Aires, al número telefónico: 0800-999-9500 debiendo proporcionar al coordinador del servicio la siguiente información:
• Datos del CLIENTE (CLIENTE del seguro) tales como el nombre, apellido y DNI.
• Lugar donde se encuentra y el número telefónico donde IKE ASISTENCIA ARGENTINA Y/O FAST HOME puedan contactar al cliente, así como todos los datos que el coordinador de la asistencia le solicite para localizarlo.
• Su nombre completo y relación con el CLIENTE.
• Domicilio del CLIENTE.
• Descripción del problema y tipo de asistencia solicitada.
6. Los SERVICIOS de asistencia a que se refieren este ANEXO, configura la única obligación a cargo de IKE ASISTENCIA ARGENTINA Y/O FAST HOME y en ningún caso reembolsará al cliente las sumas que éste hubiera erogado fuera de los SERVICIOS aquí mencionados.

## EXCLUSIONES GENERALES

IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA Y/O FAST HOME no estarán obligados a la prestación de los SERVICIOS en las siguientes situaciones:

1. Cuando el cliente no se identifique como tal.
2. Cuando el cliente incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en este condicionado.
3. Todas aquellas contempladas en estos términos y condiciones.
4. También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean 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.

Para el servicio de Asistencia Tecnológica se aplican las siguientes consideraciones y exclusiones:

1. El servicio se encuentra dirigido a usuarios hogareños y equipos de uso personal, dejando por fuera a comercios y/o empresas que utilicen equipos para procesos de negocio.

2. Los equipos que se encuentren con garantía vigente.
3. Los equipos de computación con Sistema Operativo Microsoft inferior a Windows Vista o a Pentium 4.
4. Los SERVICIOS cuando sean solicitados por daños físicos al equipo que impidan su correcta reparación.
5. La actualización de los GPS visitas a domicilio.
6. Los GPS integrados en las consolas de los vehículos.
7. Tendido de instalaciones eléctricas, telefónicas o de antenas.
8. Reparación de AVERÍAS propias de la red de telefonía, cable o internet.
9. Problemas con la provisión de servicio de conectividad, paquete de datos y/o internet.
10. Responsabilidad en el resguardo o backup de la información. Si algún SERVICIO requiriera el formateo de disco con eventual pérdida de software y datos, deberá ser advertido previamente por el PROVEEDOR.
11. La pérdida de datos e información generados por el robo/hurto del dispositivo. Los casos de Formateo de disco deberán gestionarse en los Centros de Servicio.
12. 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.
13. Capacitaciones sobre programas e informática en general. Formación on-line sobre productos o software soportados.
14. Soporte a la instalación de programas crackeados.
15. Soporte y administración de servidores y proxys.
16. El SERVICIO no incluye apertura de equipos ni la provisión de repuestos y/o hardware en general.
17. SERVICIOS de limpieza o liberación de claves de acceso en configuración de cuentas de Internet.
18. Configuración y actualización de consolas chipeadas.
19. Problemas relacionados con fallas de hardware.
20. Actividades no soportadas y/o autorizadas por las compañías PROVEEDORas de SERVICIOS telefónicos (Carriers). Tales como el rooteo o liberación de equipos.
21. Soporte u orientación en actividades de piratería o de contenido no apto o ilegal.
22. Gestión y/o contacto con las compañías PROVEEDORAS de SERVICIOS telefónicos (Carriers).
23. Traslado de componentes y/o equipos.
24. Provisión de Software y/o Hardware.
25. Actualizaciones de FIRMWARE no autorizadas por el PROVEEDOR del producto.
26. Reparación de archivos dañados por virus, software o mal funcionamiento del hardware.
27. Recuperación de archivos eliminados accidentalmente.
28. Posibles pérdidas de garantía si se desinstalan softwares originales.
29. PDA ,Relojes, Pagers, Cámaras Filmadoras y Fotográficas, Calculadoras, GPS, Reproductores de Media, Handheld con sistemas operativos propietarios, Juegos electrónicos, entre otros.
30. Las colocaciones/instalaciones no incluyen accesorios de ningún tipo (tornillos, tarugos, cables, etc.).
31. La "COLOCACIÓN/INSTALACIÓN DE SMART/LED TV" es solo para modelos de LED o LCD excluyendo la categoría de Tubos de rayos catódicos (CRT).

BBVA Seguros

## Más información

www.bbvaseguros.com.ar

0800 999 4100

+54 9 3700 9923

## ¡Seguinos en las redes!

bbvaseguros_ar

BBVASegurosArg

---

Aseguradora: BBVA Seguros Argentnina S.A. - CUIT 30-50006423-0 Av, Córdoba 111, Piso 22 (1054), CABA, Argentina.

Nº de inscripción en SSN 0396 | Atención al asegurado 0800-666-8400 | Organismo de control www.argentina.gob.ar/ssn | SSN SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS DE LA NACIÓN