

**MAPFRE** | **ASSISTANCE**

Your life. Our world

## **CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO ASISTENCIA PC**

### **1 - CONDICIONES GENERALES Y SU ACEPTACIÓN**

Estas condiciones generales (en adelante, las "Condiciones Generales") regulan la prestación del servicio "Asistencia PC" (en adelante, el "Servicio"), que Uruguay Asistencia S.A. (en adelante, "UYAS"), pone a disposición de los usuarios (en adelante, el "Cliente"). La aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Generales deviene indispensable para la prestación del SERVICIO por parte de UYAS. El Cliente manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y con carácter previo a la contratación.

Plazo: El presente contrato tendrá un plazo de un año a partir de la firma del mismo, y se prorrogará automáticamente por períodos anuales, a menos que una de las partes contratantes con una antelación de 30 días comunique a la otra, por telegrama colacionado su voluntad de rescindirlo. No obstante lo anterior, vencido el primer año de contrato cualquiera de las partes tendrán derecho a resolver este contrato sin expresión de causa y sin incurrir en responsabilidad, mediante aviso fehaciente, dentro de los primeros 10 días del mes. La desafiliación se hará efectiva el mes siguiente.

### **2 - DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

UYAS pone a disposición del Cliente el Servicio "Asistencia PC", que proporciona soporte técnico ante cualquier eventualidad de lunes a domingo entre las 9:00 y 22:00 (sujeto a la disponibilidad del especialista al momento de la solicitud). Las solicitudes de asistencia serán recibidas las 24 horas del día los 365 días al año

Primeramente el cliente podrá contactarse con UYAS de forma telefónica o por mail. En caso de no poder resolver la incidencia telefónicamente o por mail de forma inmediata se tomará el caso para ser resuelto a la brevedad por parte de nuestros técnicos de forma remota. Mediante la instalación de un software especial y bajo su permiso, accedemos al control remoto de su PC. Además le explicamos todo lo que hacemos de viva voz (desde la propia herramienta), o del teléfono fijo. Límite de Eventos: Ilimitado.

### **3 - DEFINICIONES**

**TITULAR:** El Titular del servicio es la persona física con derecho de cobertura para una sola PC. En el primer llamado de asistencia, se tomará marca y modelo para ser beneficiario del servicio de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

**USUARIO:** El Titular o la persona autorizada por el Titular para solicitar cualquiera de los servicios de asistencia a la PC designada.

**SERVICIOS:** Los servicios de asistencia contemplados en cada programa y que se refiere el presente documento.

SITUACION DE ASISTENCIA: Todo hecho o acto del hombre, ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el documento, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS.

PC: Ordenador, netbook, notebook, tablet u ordenador de escritorio "torre".

PAIS DE RESIDENCIA: República Oriental del Uruguay

### 3.1 - Características del Servicio

El Servicio será provisionado por UYAS a través de cuatro herramientas:

- 1) Asistencia telefónica
- 2) Asistencia e información por Mail
- 3) Asistencia remota por medio de una aplicación software (en adelante, el "SOFTWARE DE ACCESO REMOTO ") que el Cliente ha de instalar en su equipo PC y que proporciona las herramientas adecuadas, que se encuentra disponible en el Portal señalado al contratar el servicio( Link de Asistencia PC). El programa permitirá al Cliente realizar sesiones de Soporte remoto del Servicio y así mismo permite a los operadores del Centro Soporte la navegación compartida con el Cliente.
- 4) Solo para Asistencia Premium: Técnico/Atención a domicilio tanto como para solución on-site o traslado del equipo informático para su posterior reparación en taller.

### 3.2 - Cobertura del Servicio

El usuario podrá solicitar para la solución de problemas relativos al PC los siguientes servicios:

- 1) Limpieza de virus y software malicioso y espía (**solo para asistencia telefónica y remota**)
- 2) Ayuda para el manejo de control parental (**solo para asistencia telefónica y remota**)
- 3) Actualización y configuración de hardware y periféricos (tarjetas de video, tarjetas de red, monitores, discos, impresoras, cámaras, escanners, webcams, etc.) (**solo para asistencia telefónica y remota**)
- 4) Acceso a Internet, configuración de modem y routers, configuración WIFI (**solo para asistencia telefónica y remota**)
- 5) Mantenimiento preventivo: eliminación de archivos temporales, limpieza de cookies, escaneo de disco duro y/o desfragmentación de disco (**solo para asistencia telefónica y remota**)
- 6) Puesta a punto y optimización de sistemas operativos o programas (**solo para asistencia telefónica y remota**)
- 7) Instalación y configuración de drivers, codecs (**solo para asistencia telefónica y remota**)
- 8) Asistencia técnica (instalación/desinstalación y configuración de aplicaciones informáticas (**solo para asistencia remota**)). El usuario deberá asumir la responsabilidad por el costo y las licencias de uso de dicho software y se instalará únicamente software original.

- 9) Configuración de cuentas: Asesoramiento telefónico en alta y configuración de correos electrónicos, redes sociales tales como Facebook, Twitter y LinkedIn y asesoramiento para Blackberry (**solo para asistencia telefónica y remota**)

### **3.2.1 - Asistencia e información por Mail: [aspc@uruguayasistencia.com.uy](mailto:aspc@uruguayasistencia.com.uy)**

Asistencia: El usuario podrá enviar solicitudes de servicio o preguntas relacionadas con su computadora y navegación en Internet, a una dirección de e-mail que será respondida de forma personalizada con una explicación acorde a su solicitud.

Información: En caso de que el usuario lo solicite, se le enviará información vía e-mail con novedades tecnológicas, promociones para la compra de computadoras, cursos, precios de programas e información complementaria de carácter corporativa.

## **4 - CONDICIONES DE CONTRATACIÓN Y USO**

**4.1** - Para el funcionamiento del cliente de acceso remoto es preciso disponer de acceso a Internet en todos los equipos PCs para los que se haya contratado el Servicio (Requisitos y Software asistencia Remota)

### **4.2 - EXCLUSIONES DEL SERVICIO:**

En el Servicio no está incluido:

1. Formación on-line sobre productos soportados, tales como: peticiones del tipo "cómo se hace una macro para ....."")
2. Asistencia o resolución de incidencias cuando el software no está debidamente licenciado por el Cliente.
3. Soporte a equipos de cómputo de modelos inferiores a Pentium III o equivalentes.
4. Soporte a equipos de cómputo Macintosh cuyo sistema operativo sea Linux o Windows de versiones inferiores a Windows 2000.
5. Soporte a la instalación de programas crackeados.
6. Recuperación de archivos eliminados accidentalmente.
7. El servicio no incluye repuestos ni hardware en general, estos correrán por parte del cliente.
8. El soporte a servidores.
9. La reparación de averías propias de la red de telefonía.
10. Capacitaciones sobre programas e informática en general.
11. Administración de servidores y proxys.
12. Soporte de hardware a computadoras en período de garantía.
13. Soporte a la instalación de programas piratas.
14. No está cubierto la reparación de archivos dañados por virus, software o mal funcionamiento del hardware.

## **5 –SERVICIOS EXCLUSIVOS PARA ASISTENCIA PREMIUM**

### **5.1 - Servicio de reparación de datos en conexión**

Recuperación de datos (**en conexión con profesionales**): En caso de que el usuario pierda y no pueda recuperar datos de su PC se ofrecerá el servicio de recuperación de datos, enviando un técnico a domicilio quien intentará recuperar los mismos. Todos los gastos a cargo del usuario.

Límite de Eventos: Ilimitado.

### **5.2 - Asesoramiento en otras tecnologías modernas**

En caso de que el usuario lo requiera podrá comunicarse telefónicamente para evacuar dudas acerca del funcionamiento de diferentes aparatos tecnológicos como: teléfonos fijos y móviles, Smartphone, consolas, TV, cámaras de foto y otros (**solo para asistencia telefónica**).

Límite de Eventos: Ilimitado.

### **5.3 - Técnico/Atención a domicilio**

Asistencia presencial, se contará con la visita on-site de parte de un técnico para la resolución inmediata de la incidencia o el traslado del equipo en el caso de que sea derivado a taller. El técnico siempre ofrecerá repuestos para el problema con precios preferenciales.

Límite de Eventos: 3 eventos anuales.

### **5.4 - Alcance del Técnico/Servicio en Domicilio**

En caso de que no se puedan solucionar problemas de instalación de sistemas operativos, reparaciones físicas, diagnósticos imposibles de realizar telefónicamente o vía remota, usuario que no tenga acceso a internet, reparación o configuración de hardware; el usuario de Asistencia Premium podrá solicitar un especialista en soporte a su domicilio (consumiendo 1 evento).

En domicilio el servicio tendrá como tiempo máximo 1 hora de mano de obra del proveedor. No se realizará formateo ni respaldo en domicilio. De así requerirlo el cliente, podrá solicitarlo consumiendo de esta forma los 3 eventos anuales, de solicitarlo en la 2º o 3º asistencia será de cargo del cliente.

Todo requerimiento de atención técnica in situ será realizado dentro de los siguientes plazos máximos: Este servicio funcionará de lunes a domingo entre las 9:00 y 22:00 horas; y estará sujeto a la disponibilidad del especialista al momento de la solicitud. Servicios programados: dentro de los plazos acordados entre el usuario y el servicio. Incluye 1 hora de visita del técnico. Servicio disponible en ciudades de más de 10.000 habitantes.

## **6 - UTILIZACIÓN DEL SERVICIO**

Acceso al Portal Uruguay Asistencia/Asistente PC . El acceso al Portal se realiza a través de la URL señalada al contratar el servicio, donde el Cliente podrá descargar y activar el uso del SOFTWARE DE ACCESO REMOTO.

### **6.1 - Instalación del SOFTWARE DE ACCESO REMOTO**

El funcionamiento del Servicio requiere la descarga e instalación previa del SOFTWARE DE ACCESO REMOTO en cada una de las unidades de PC para las que ha contratado el Servicio. El Cliente seguirá las indicaciones que se le indican en el Proceso de Instalación o en el servicio de activación proporcionado a tal efecto.

UYAS concede al Cliente, que acepta, una licencia de software (en adelante "LA LICENCIA") para la prestación del Servicio única y exclusivamente con la finalidad de que el Cliente realice las Tareas de conformidad con lo previsto en las presentes Condiciones Generales.

### **6.2 - Prestación del Servicio**

El cliente deberá llamar al Teléfono **2902 7098** e indicar cuál es el problema y proporcionarle los datos solicitados.

## **7 - OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

El Cliente se compromete a abstenerse de:

(i) realizar actos de ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, reproducir, alterar o transformar el Programa o alguna de sus partes o componentes, así como de crear programas derivados de la licencia, salvo en la forma y con los efectos previstos en estas Condiciones Generales.

(ii) utilizar el servicio de cualquier manera o para cualquier finalidad que difiera de lo establecido en estas Condiciones.

(iii) desarrollar actividad alguna que vulnere derechos de terceros, en particular a través del uso, comunicación o puesta a disposición pública, reproducción, distribución o modificación de comunicaciones o materiales que vulnere derechos pertenecientes a terceros de propiedad intelectual, derechos de propiedad industrial u otros derechos.

(iv) utilizar el Programa objeto del servicio para desarrollar o permitir a otros que desarrollen actividades ilícitas.

## **8 - UTILIZACIÓN DEL PROGRAMA BAJO LA EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE**

El Cliente es consciente de y acepta voluntariamente que el uso del Programa, objeto del servicio, tiene lugar, en todo caso, bajo su única y exclusiva responsabilidad.

Responsabilidad del Cliente en respaldar su información: El cliente acepta que antes y durante la utilización de Asistencia PC será responsable de realizar y guardar los respaldos a su información, contenida en cualquier equipo con cobertura de servicio o conectado a un equipo

con cobertura, sus software y cualquier otra información que se pudiera deteriorar, borrar o perder durante la asistencia. El Prestador no será responsable por ninguna pérdida o deterioro, incluso cuando la tarea designada por el Cliente fuera respaldar o copiar datos, archivos, etc.

## **9 - EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD**

UYAS cuenta con la licencia de uso del Programa "Team Viewer".

UYAS excluye cualquier responsabilidad, con toda la extensión que permite el ordenamiento jurídico, por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a los fallos en el funcionamiento del programa, a los defectos del programa, a la defraudación de la utilidad que el Cliente hubiere podido atribuir al programa.

UYAS no se responsabilizará de las consecuencias o daños derivados de las actuaciones de asistencia que a petición del Cliente conlleven modificaciones en la configuración que hagan más inseguro su equipamiento.

## **10 - TRANSMISIBILIDAD DE LA LICENCIA**

El Cliente no podrá ceder el Programa ni en todo ni en parte, así como tampoco sublicenciar ni autorizar a terceros su uso.

## **11 - SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

UYAS se reserva el suspender el servicio, en cualquier momento y sin necesidad de preaviso, a aquellos Clientes que incumplan estas Condiciones Generales o que no estén al día con el pago del abono mensual.

## **12 - CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD**

UYAS se obliga durante y con posterioridad a la vigencia de este contrato a tratar toda la información manejada, los resultados que se obtengan de la ejecución del contrato, así como las informaciones que se hayan podido facilitar de forma estrictamente confidencial, utilizándola única y exclusivamente para los fines que se expresan en este contrato y adoptando las medidas de seguridad necesarias para que su contenido no se divulgue a terceros.

La información manejada es propiedad exclusiva del Cliente, extendiéndose también esta titularidad a cuantas elaboraciones, evaluaciones y procesos similares se realicen en relación con dicha información por parte de UYAS de acuerdo con los servicios pactados, declarando ambas partes que todas estas informaciones son absolutamente confidenciales y sujetas en consecuencia al más estricto secreto profesional, incluso una vez concluida la presente relación contractual. Asimismo, UYAS asume la responsabilidad de trasladar a aquellos de sus empleados que accedan a la información del Cliente esta obligación de confidencialidad y secreto profesional.

### **13 - PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES**

A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos, UYAS informa al Cliente de la existencia de ficheros automatizados de datos de carácter personal creados por ella y bajo responsabilidad de la misma, cuya finalidad es realizar la Asistencia y la gestión de la relación contractual con el Cliente, así como labores de información del Programa y de actividades relacionadas con el mismo. El Cliente tiene la posibilidad de ejercitar, de acuerdo con lo establecido en dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiendo un escrito a Uruguay Asistencia, S.A, aportando fotocopia de la C.I. o documentación alternativa que acredite su identidad.

UYAS se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardarlo, incluso después de concluida la relación contractual, adoptando las medidas de seguridad que impone la legislación vigente para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

### **14 - MODIFICACIONES DEL SERVICIO**

Las características del Servicio podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlas a su evolución técnica, cuando existan razones para ello.