



## **Condiciones Generales Servicios: - Asistencia Tecnológica**

(No forma parte integrante del contrato de seguro)

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

## CAPITULO I

**DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA:**

Los SERVICIOS, serán prestados por IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA a los BENEFICIARIOS, cuando así sean solicitados, las 24 horas del día, los 365 días del año y dentro de las 24hs de solicitado el servicio. Para solicitar un servicio el BENEFICIARIO deberá comunicarse al 0800-333- 2927 o 0800 666-2202.

Para los efectos de la presentación de los SERVICIOS se entenderá por:

- A) BENEFICIARIO(S):** CLIENTE HDI, cónyuge, hijos menores de 18 años.
- B) CAT:** Centro de Atención Telefónica del PROVEEDOR.
- C) CHIPEAR:** Equipo en donde se ha reemplazado el chip original por otro alternativo.
- D) CLIENTE:** Toda persona física, titular de una póliza vial y/o hogar emitida por HDI, mediante la cual se realiza el pago del SERVICIO siempre y cuando su inscripción a este programa de asistencia esté vigente al momento de solicitar los SERVICIOS.
- E) CRACKEAR:** Un crack informático es un parche creado sin autorización del desarrollador del programa al que modifica, cuya finalidad es la de modificar el comportamiento del software original.
- F) EVENTO:** SERVICIO prestado en ocasión de una solicitud del BENEFICIARIO en el que se

brindó una posibilidad de solución. Aquellos casos en que la solicitud del BENEFICIARIO requiera una solución nueva se contemplará como un EVENTO adicional.

- G) FIRMWARE:** Es un software que maneja físicamente al hardware.
- H) PROVEEDOR:** Es IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A.
- I) ROOTEAR:** Proviene de la palabra root, que en sistemas basados en Unix y Linux se trata del usuario raíz con derechos absolutos para modificar o cambiar atributos de cualquier archivo o carpeta.
- J) POLÍTICA DE GARANTÍA:** Monto de dinero a entregar al BENEFICIARIO cuando hubiera abonado gastos en relación a los SERVICIOS cubiertos descriptos siempre y cuando cuente con la previa autorización del PROVEEDOR y el comprobante correspondiente. La POLÍTICA DE GARANTÍA se realizará en cuenta bancaria a designar por el BENEFICIARIO.
- K) SERVICIOS:** Son las actividades, operaciones y funciones a cargo del PROVEEDOR relacionados con Asistencia, cuya descripción, límites, alcances y condiciones se detallan en este documento.
- L) SLA:** Service Level Agreement / Nivel de Servicio Acordado.
- M) SPAM:** Denominación al correo basura.

## CAPITULO II

## Soporte tecnológico y remoto,

disponible las 24hs, todos los días del año.

Prestador: IKÉ ASISTENCIA ARGENTINA S.A.

### Dispositivos Móviles



- ✓ Configuración de store.
- ✓ Sincronización de datos e información.
- ✓ Configuraciones avanzadas.
- ✓ Instalación y configuración de cuentas del usuario.
- ✓ Asistencia en el uso de usuario.
- ✓ Mejoramiento de performance y liberación de memoria.
- ✓ Mejoramiento de uso de batería.
- ✓ Asesoramiento en la compra.
- ✓ Resguardo de información.
- ✓ Actualización del sistema operativo.

### Gaming



- ✓ Conexión, configuración y actualización de consolas.

### Computadoras Personales



- ✓ Actualización del sistema operativo y software de base.
- ✓ Mejoramiento de performance y liberación de memoria.
- ✓ Control de virus y software no deseado.
- ✓ Configuración de cuentas de usuario.
- ✓ Asesoramiento en la compra.

### Entretenimiento en el hogar



- ✓ Conexión y configuración de smart / led.
- ✓ Configuración de aplicaciones y multimedia.
- ✓ Conexión de home theatre.

#### Central de Alarma

0800-333-2927  
0800-666-2202



### CAPITULO III

#### **SOPORTE TELEFÓNICO Y REMOTO**

**Sin límites**

##### **A) COMPUTADORAS PERSONALES**

A requerimiento del BENEFICIARIO un técnico especializado responderá las consultas sobre computadoras personales: Notebook, Netbook, All In One o Computadoras de escritorio en relación a los siguientes rubros:

##### **A.1) ACTUALIZACIONES DEL SISTEMA OPERATIVO Y SOFTWARE DE BASE**

La actualización será siempre sobre la misma versión que tiene instalado el equipo y solamente en paquetería original.

Sólo con actualizaciones libres y gratuitas donde el PROVEEDOR de software brinde soporte al momento de solicitar el SERVICIO. En caso que el BENEFICIARIO opte por un programa o aplicación con costo dicho costo correrá por cuenta del CLIENTE.

Se considera software de base a todo aquel programa necesario para que el computador funcione. Adicionalmente se incluyen dentro de esta categoría los programas adicionales/accesorios que acompañan la instalación estándar.

##### **A.2) MEJORAMIENTO DE PERFORMANCE Y LIBERACIÓN DE MEMORIA**

Se refiere a ajustes y configuraciones sugeridas para mejorar el rendimiento del equipo. Dicha actividad puede complementarse con la instalación de algún software específico para tal fin. *Se excluyen intervenciones que impliquen la apertura del equipo.* Se ofrecerán opciones de almacenamiento en dispositivos externos para liberar memoria. Los dispositivos de almacenamiento deberán ser provistos por el BENEFICIARIO en todos los casos.

##### **A.3) CONTROL DE VIRUS Y SOFTWARE NO DESEADO**

Incluye la instalación de antivirus, anti-SPAM, y/o herramientas complementarias para la seguridad del sistema. Los programas deben ser provistos por el BENEFICIARIO o bien de distribución libre o gratuita y aplica únicamente para versiones originales, legales y gratuitas. Se extiende a configuraciones de navegadores para control de ventanas emergentes y programas espías. Se excluirán versiones no originales o legales. En caso que el BENEFICIARIO opte por un programa o aplicación con costo dicho costo correrá por cuenta del mismo.

##### **A.4) CONFIGURACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO**

Cuentas de correo, redes sociales (Facebook; Twitter; LinkedIn; Youtube).

Se excluye desbloqueo y/o liberación de claves de acceso. De todos modos se brindará asesoramiento para que el CLIENTE realice dicha liberación de acuerdo a los procesos establecidos por la plataforma.

##### **A.5) ASESORAMIENTO EN LA COMPRA**

De acuerdo a las necesidades del BENEFICIARIO y la ponderación de atributos que este considere, se realizará un análisis conjunto con posterior sugerencia en la compra de Computadoras personales: Desktop, Notebook, Netbook, All in One. Incluye el análisis y comparativa entre modelos y equipos. A requerimiento del BENEFICIARIO un técnico especializado responderá sus consultas sobre dispositivos móviles: celulares, phablets, smartphones, tablets.

#### **B) DISPOSITIVOS MÓVILES**

##### **B.1) CONFIGURACIÓN DE STORE/ INSTALACIÓN Y DESINSTALACIÓN DE APLICACIONES**

La prestación se extiende a aquellas aplicaciones que se encuentren en la tienda autorizada por el sistema operativo o la plataforma oficial de la marca del dispositivo. Los sistemas operativos cubiertos son Android, Blackberry y Windows Phone. En caso que el CLIENTE consulte por otros sistemas operativos, el PROVEEDOR realizará sus mejores esfuerzos para brindar el SERVICIO pero no garantiza los SLA comprometidos.

## **B.2) SINCRONIZACIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN**

Se refiere a las actividades de configuración de cuentas y habilitaciones en el dispositivo para sincronizar información de: cuentas de correo, redes sociales u otras aplicaciones de acceso libre y curso legal permitidas por la plataforma del dispositivo.

Asimismo se consideran configuraciones para activar el intercambio de información y reproducción de contenidos multimedia (imágenes; videos y música). Sincronización de Contactos y calendario con cuentas de correo.

## **B.3) CONFIGURACIONES AVANZADAS**

Configuraciones necesarias para que un dispositivo móvil con conexión a Internet actúe como pasarela para ofrecer acceso a la red a otros dispositivos (tethering).

- Configuración de un celular/smartphone como Modem. (Equipos aptos para tal fin).
- Compartir contenidos multimedia.
- Configuración de protocolos y herramientas para Bluetooth / NFC / DNLA o similares (Equipos aptos para tal fin).
- Configuración de rastreo de equipos.

## **B.4) INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE CUENTAS DEL USUARIO**

Cuentas de correo, redes sociales u otras aplicaciones de acceso libre y curso legal permitidas por la plataforma del dispositivo.

Se excluye desbloqueo y/o liberación de claves de acceso. De todos modos se brindará asesoramiento para que el CLIENTE realice dicha liberación de acuerdo a los procesos establecidos por la plataforma.

## **B.5) ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO**

La actualización se realizará hasta la última versión que se encuentre disponible para dicho dispositivo o sistema operativo.

## **B.6) ASISTENCIA EN EL USO/DESCONOCIMIENTO DE USUARIO**

Se refiere a actividades de orientación, guía o soporte en el uso o utilización de Software y Hardware del dispositivo. Dicha orientación abarca las siguientes categorías:

- Ofimática (planilla de cálculo, procesador de texto, presentación de multimedia, entre otros).
- Sistema Operativo.
- Aplicaciones estándares del Sistema operativo. No así aplicaciones específicas del Carrier.
- Redes sociales (Facebook; Twitter; LinkedIn).
- Herramientas de Mensajería (WhatsApp; SMS).
- Reproductores multimediales (imágenes; Videos, música).
- Correo electrónico.
- Parámetros de seguridad, claves de equipo antivirus.
- Programas de navegación vehicular.
- Asistencia en el primer uso y uso general.

## **B.7) MEJORAMIENTO DE PERFORMANCE Y LIBERACIÓN DE MEMORIA**

Se refiere a ajustes y configuraciones sugeridas para mejorar el rendimiento del equipo. Dicha actividad puede complementarse con la instalación de algún software específico para tal fin.

## **B.8) MEJORAMIENTO DE USO DE BATERÍA**

Se refiere a ajustes y configuraciones sugeridas para mejorar el rendimiento de la batería. Dicha actividad puede complementarse con la instalación de algún software específico para tal fin.

## **B.9) ASESORAMIENTO EN LA COMPRA**

De acuerdo a las necesidades del BENEFICIARIO y la ponderación de atributos que este considere, se realizará un análisis conjunto con posterior sugerencia en la compra de dispositivos móviles: Tablets, Celulares, Smartphones y Phablets.

Incluye el análisis y comparativa entre modelos y equipos.

## **B.10) RESGUARDO DE INFORMACIÓN**

Solo a la plataforma /sistema operativo preinstalado en el dispositivo.

## C) ENTRETENIMIENTO HOGAR

A requerimiento del BENEFICIARIO un técnico especializado responderá sus consultas sobre dispositivos de Entretenimiento del Hogar: Smart-TV, Led/LCD TV, Home Theatre.

### C.1) CONEXIÓN Y CONFIGURACIÓN DE SMART / LED TV

- Soporte en las conexiones, configuraciones y calibraciones de audio y video del dispositivo.
- Orientación sobre las características y funciones del equipo.
- Configurar conexión a internet siempre y cuando sea una característica soportada por el TV de manera nativa.
- Conectividad con otros equipos a través de la red hogareña.
- Conectividad con sistemas de Audio y/o parlantes externos.
- Realización de actualizaciones de Software de base (FIRMWARE), siempre y cuando se encuentren las versiones libres y autorizadas por el fabricante del TV.

### C.2) CONFIGURACIÓN DE APLICACIONES Y MULTIMEDIA

Configuración de aplicaciones estándares del Smart (Redes sociales, Skype/Video llamadas y Youtube). Reproducción de contenido multimedia a través de los protocolos soportados por el TV.

### C.3) CONEXIÓN DE HOME THEATRE

Soporte a la instalación, Configuración optima de audio y asistencia en el uso.

### C.4) ASESORAMIENTO EN LA COMPRA

De acuerdo a las necesidades del BENEFICIARIO y la ponderación de atributos que este considere, se realizará un análisis conjunto con posterior sugerencia en la compra de equipo de entretenimiento.

Incluye el análisis y comparativa entre modelos y equipos.

## D) GAMING

### D.1) CONEXIÓN DE CONSOLAS

Se brindará el asesoramiento para la conexión y la utilización del equipo (Store/Compras Online).

Los accesorios (cables, fichas, adaptadores, joystick, etc.) necesarios para la instalación deberán ser provistos por el BENEFICIARIO.

### D.2) CONFIGURACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE CONSOLAS

La prestación se realizará sobre actualizaciones libres siempre y cuando el fabricante se encuentre brindando soporte en ese momento.

Se excluyen las consolas chipeadas. En caso que el CLIENTE opte por un programa o aplicación con costo, dicho costo correrá por cuenta del BENEFICIARIO.

### D.3) CONFIGURACIÓN DE ACCESORIOS Y/O PERIFÉRICOS

Soporte/instalación de hardware externo, periféricos y accesorios tales como:

- Audio: sistemas de audio, parlantes, auriculares y micrófonos.
- Cámaras: fotográficas y de video.
- Impresión: impresoras, scanners y multifunción, teclados, mouse y calibración de video.
- Smart-tv: dispositivos hdmi streamer tales como android usb sticks, chromecast, roku o similares. Cámaras de video para video-conferencias.
- Conectividad: router wifi, a dispositivos móviles, a otras computadoras dentro de la misma red.
- Almacenamiento: pendrives, discos externos, unidades de almacenamiento y compartidos en la red hogareña

## E) GPS VEHICULAR

Se excluyen los periféricos cuando ellos o sus conexiones no sean compatibles con el sistema operativo del equipo principal. Los accesorios (cables, fichas, adaptadores, entre otros.) necesarios para la instalación deberán ser provistos por el BENEFICIARIO. Se considera la actualización del software de base (FIRMWARE), siempre y cuando se encuentren las versiones libres y autorizadas por el fabricante del GPS. Actualización de Mapas de Argentina y los principales POIS (puntos de interés) según el interés del BENEFICIARIO. Orientación en el uso y personalización del dispositivo (Voces, Idioma, Alertas, Icono de Vehículo, Pantalla de Inicio, Colores de fondo y Typs/Skin). La asistencia abarca los modelos Garmin y TomTom. Configuraciones Bluetooth, emparejar con Smartphone.