

PÓLIZA DE SEGURO HOGAR DIGITAL CONDICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1°- OBJETO DEL CONTRATO DE SEGURO

SUJETO A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES SEÑALADOS EN LA PRESENTE PÓLIZA, ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA ENTIDAD COOPERATIVA, INDEMNIZARÁ LAS PÉRDIDAS Y DAÑOS MATERIALES QUE SUFRAN LOS BIENES E INTERESES ASEGURADOS BAJO LAS SECCIONES I Y II INDICADAS MÁS ADELANTE, ASÍ COMO LOS COSTOS Y/O GASTOS EN QUE INCURRA COMO CONSECUENCIA DIRECTA DE ALGUNO DE LOS RIESGOS CUBIERTOS BAJO LA SECCIÓN I QUE SE INDICA MÁS ADELANTE.

TAMBIÉN SE INDEMNIZARÁN LOS PERJUICIOS QUE SE CAUSEN A TERCEROS EN EL DESARROLLO DE SU ACTIVIDAD DE ACUERDO CON LO DISPUESTO EN LA SECCIÓN II QUE SE INDICA MÁS ADELANTE.

PARA QUE SURTAN EFECTO LOS EVENTOS CUBIERTOS EN ESTA PÓLIZA, LOS MISMOS DEBERÁN ESTAR CONTRATADOS EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA, SUCEDER DE FORMA ACCIDENTAL, SÚBITA E IMPREVISTA, OCURRIR DENTRO DE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA, DENTRO DE LOS PREDIOS DESCRITOS EN LA CARÁTULA COMO UBICACIÓN DE LOS RIESGOS Y SE PAGUE LA PRIMA CORRESPONDIENTE.

EL ÁMBITO TERRITORIAL DE ESTA PÓLIZA ES COLOMBIA Y SE RIGE POR LAS CONDICIONES GENERALES DE ESTE CONTRATO, EL CÓDIGO DE COMERCIO Y LAS LEYES COLOMBIANAS.

SECCIÓN I - PÉRDIDAS Y DAÑOS MATERIALES

SECCIÓN II - RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL

ARTÍCULO 2° - ALCANCE DE LA COBERTURA Y RIESGOS CUBIERTOS BAJO LA PÓLIZA

CADA UNA DE LAS SECCIONES SEÑALADAS A CONTINUACIÓN DESCRIBE LOS ALCANCES DE LA COBERTURA QUE SE OTORGA, EN LOS SIGUIENTES TÉRMINOS:

SECCIÓN I – PÉRDIDAS Y DAÑOS MATERIALES

LA COMPAÑÍA SE COMPROMETE A INDEMNIZAR AL ASEGURADO, LOS DAÑOS MATERIALES Y/O LAS PÉRDIDAS FÍSICAS QUE SUFRAN LOS BIENES ASEGURADOS, COMO CONSECUENCIA DIRECTA DE LOS SIGUIENTES EVENTOS:

1. INCENDIO Y/O RAYO INCLUIDO EL CALOR Y EL HUMO GENERADO POR ESTOS EVENTOS.

COBERTURAS ALIADAS DE INCENDIO

ACTOS DE AUTORIDAD, EXPLOSIÓN, DAÑOS POR AGUA, COMBUSTIÓN ESPONTÁNEA, INCENDIO Y/O RAYO EN APARATOS ELÉCTRICOS, DAÑOS A CALDERAS U OTROS APARATOS GENERADORES DE VAPOR POR SU PROPIA EXPLOSIÓN, CAÍDA DE AERONAVES U OBJETOS QUE CAIGAN O SE DESPRENDAN DE ELLAS, IMPACTO DE VEHÍCULOS TERRESTRES, HURTO Y HURTO CALIFICADO Y DAÑO INTERNO.

ALCANCE DE LA COBERTURA ALIADA HURTO

ESTA COBERTURA SÓLO PODRÁ SER OTORGADA SI LOS BIENES OBJETO DE COBERTURA, YA TIENEN CONTRATADO EL AMPARO DE HURTO CALIFICADO.

ESTA COBERTURA SE EXTIENDE A CUBRIR, HASTA EL LÍMITE INDICADO EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA, LOS DAÑOS O PÉRDIDAS MATERIALES DE LOS BIENES ASEGURADOS BAJO ESTE AMPARO, QUE SE ENCUENTREN CONTENIDOS DENTRO DE LOS EDIFICIOS O PREDIOS DESCRITOS EN LA PÓLIZA Y QUE SEAN CONSECUENCIA DIRECTA DE HURTO SIN QUE SE EJERZA VIOLENCIA SOBRE LOS PREDIOS QUE CONTIENE DICHOS BIENES O SOBRE LAS PERSONAS.

ALCANCE DE LA COBERTURA ALIADA HURTO CALIFICADO

ESTA COBERTURA SE EXTIENDE A CUBRIR, HASTA EL LÍMITE INDICADO EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA, LOS DAÑOS O PÉRDIDAS MATERIALES DE LOS BIENES ASEGURADOS BAJO ESTE AMPARO, QUE SE ENCUENTREN CONTENIDOS DENTRO DE LOS EDIFICIOS O PREDIOS DESCRITOS EN LA PÓLIZA Y QUE SEAN CONSECUENCIA DIRECTA DE HURTO.

ENTIÉNDASE POR HURTO CALIFICADO EL APODERAMIENTO REALIZADO POR PERSONA O PERSONAS EXTRAÑAS AL ASEGURADO CON EL PROPÓSITO DE OBTENER PROVECHO PARA SÍ O PARA OTRO, DEL BIEN O DE LOS BIENES ASEGURADOS, CONTENIDOS EN EL PREDIO IDENTIFICADO EN LAS CONDICIONES PARTICULARES DE LA PÓLIZA, POR MEDIOS VIOLENTOS O DE FUERZA:

- A.** EJERCIDOS PARA PENETRAR AL PREDIO QUE CONTIENE LOS BIENES ASEGURADOS, EN FORMA TAL QUE, EN EL LUGAR DE ENTRADA O DE SALIDA QUEDEN HUELLAS VISIBLES DE TAL ACTO DE VIOLENCIA.
- B.** EJERCIDOS CONTRA EL ASEGURADO POR SUS PARIENTES O LAS PERSONAS AL SERVICIO DEL ASEGURADO QUE SE HALLEN DENTRO DEL PREDIO, SIEMPRE QUE PARA, REALIZAR DICHO APODERAMIENTO O PARA ASEGURAR SU PRODUCTO, LOS AMENACEN CON PELIGRO INMINENTE O LE SUMINISTREN POR CUALQUIER MEDIO DROGA, TÓXICOS O CUALQUIER OTRA SUSTANCIA PARA COLOCARLOS EN ESTADO DE INDEFENSIÓN O DE INCONSCIENCIA.
- C.** CON ESCALAMIENTO, O CON LLAVE SUSTRÁIDA O FALSA, GANZÚA O CUALQUIER OTRO INSTRUMENTO SIMILAR, O VIOLANDO O SUPERANDO SEGURIDADES ELECTRÓNICAS U OTRAS SEMEJANTES.

ALCANCE DE LA COBERTURA ALIADA DAÑO INTERNO

CUBRE LOS DAÑOS MATERIALES INTERNOS CAUSADOS DIRECTAMENTE A LOS EQUIPOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS Y MAQUINARIA Y EQUIPOS PROPIOS DEL HOGAR DESCRITOS EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA DENTRO DEL PREDIO SEÑALADO, A CAUSA DE:

- A.** IMPERICIA, DESCUIDO Y ACTOS MAL INTENCIONADOS COMETIDOS INDIVIDUALMENTE POR EMPLEADOS DEL ASEGURADO, EXCEPTO CUANDO TALES DAÑOS FUEREN OCASIONADOS MEDIANTE EL USO DE ELEMENTOS O ARTEFACTOS EXPLOSIVOS.
- B.** LA ACCIÓN DIRECTA DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA COMO RESULTADO DE CORTO CIRCUITO, ARCOS VOLTAICOS Y OTROS EFECTOS SIMILARES, ASÍ COMO LA ACCIÓN DIRECTA DE ELECTRICIDAD ATMOSFÉRICA.
- C.** ERRORES EN DISEÑO, MATERIAL DE CONSTRUCCIÓN, MONTAJE Y REPARACIÓN, SIEMPRE Y CUANDO NO ESTÉN AMPARADOS BAJO EL CONTRATO DE GARANTÍA DEL FABRICANTE, VENDEDOR, MONTADOR O TALLER DE REPARACIÓN.
- D.** ROTURA DEBIDO A FUERZA CENTRÍFUGA (PERO SOLO LA PÉRDIDA O DAÑO POR EXPLOSIÓN O DESGARRAMIENTO DE LA MAQUINA ASEGURADA).
- E.** CUERPOS EXTRAÑOS QUE SE INTRODUCAN EN LOS BIENES ASEGURADOS O QUE LOS GOLPEEN.
- F.** FALTA DE AGUA EN CALDERAS Y OTROS APARATOS GENERADORES DE VAPOR.

2. TERREMOTO, TEMBLOR O ERUPCIÓN VOLCÁNICA, MAREMOTO, MAREJADA, TSUNAMI Y DEMÁS EVENTOS DE LA NATURALEZA.

SÍ VARIOS DE ESTOS EVENTOS OCURREN DENTRO DE CUALQUIER PERÍODO DE 72 HORAS CONSECUTIVAS, SE TENDRÁN COMO UN SOLO SINIESTRO Y LAS PÉRDIDAS O DAÑOS QUE SE CAUSEN DEBERÁN ESTAR COMPRENDIDOS EN UNA SOLA RECLAMACIÓN, SIN EXCEDER DEL TOTAL DE LA SUMA ASEGURADA.

3. ASONADA, MOTÍN, CONMOCIÓN CIVIL O POPULAR, HUELGA, ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS, INCLUIDOS LOS ACTOS TERRORISTAS Y TERRORISMO.

4. GASTOS Y COSTOS ADICIONALES

ESTE SEGURO SE EXTIENDE A CUBRIR DE FORMA SUBLIMITADA DENTRO DE LAS SUMAS ASEGURADAS EN LA SECCIÓN I Y NO EN ADICIÓN A ELLAS; LOS SIGUIENTES GASTOS ADICIONALES ASOCIADOS A LAS COBERTURAS CONTRATADAS, HASTA UN LÍMITE MÁXIMO DEL VEINTE POR CIENTO (20%) DE LA SUMA ASEGURADA DEL PREDIO AFECTADO POR EL SINIESTRO, SIN EXCEDER EL SUBLÍMITE PACTADO COMO

MÁXIMA INDEMNIZACIÓN PARA ESTA EXTENSIÓN DE COBERTURA EN LAS CONDICIONES PARTICULARES DE LA PÓLIZA:

- A. GASTOS PARA LA PRESERVACIÓN DE BIENES.
- B. GASTOS DE EXTINCIÓN DEL SINIESTRO.
- C. GASTOS PARA LA REMOCIÓN DE ESCOMBROS.
- D. HONORARIOS PROFESIONALES DE ARQUITECTOS, INTERVENTORES, INGENIEROS Y CONSULTORES EN LA QUE SEAN NECESARIOS PARA LA REPOSICIÓN, REPARACIÓN, O REEMPLAZO DEL INMUEBLE ASEGURADO.
- E. GASTOS PARA DEMOSTRAR LA OCURRENCIA Y LA CUANTÍA DEL SINIESTRO.

SECCIÓN II – RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL

LA COMPAÑÍA INDEMNIZARÁ HASTA EL LÍMITE DEL VALOR ASEGURADO DEFINIDO EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA, PARA ESTE AMPARO, LOS PERJUICIOS PATRIMONIALES Y EXTRAPATRIMONIALES (DAÑO MORAL, DAÑOS FISIOLÓGICOS Y PERJUICIOS A LA VIDA EN RELACIÓN) QUE CAUSE EL ASEGURADO CON MOTIVO DE UNA DETERMINADA RESPONSABILIDAD EN QUE INCURRA DE ACUERDO CON LA LEY COLOMBIANA Y DENTRO DE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA, SIEMPRE Y CUANDO TAL RESPONSABILIDAD PROVENGA DE UNA DE LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES DE LA VIDA FAMILIAR O PRIVADA:

1. ACTOS U OMISIONES EN EL DESARROLLO DE LA VIDA FAMILIAR QUE NI DIRECTA NI INDIRECTAMENTE CONSTITUYAN LAS OCUPACIONES DE CARÁCTER PROFESIONAL, INDUSTRIAL NI COMERCIAL DE NINGÚN DE LOS MIEMBROS, COMETIDOS POR ALGUNO DE LOS MIEMBROS DEL GRUPO FAMILIAR, A SABER:
 - 1.1. EL ASEGURADO PRINCIPAL.
 - 1.2. SU CÓNYUGE NO SEPARADO DE HECHO O DE DERECHO.
 - 1.3. HIJOS MENORES Y BAJO LA TUTELA DEL ASEGURADO, SIEMPRE QUE CONVIVAN BAJO EL MISMO TECHO.
 - 1.4. HIJOS MAYORES DE EDAD, SIEMPRE QUE AÚN ASISTAN AL COLEGIO O ESTÉN EN PREPARACIÓN PROFESIONAL, DEPENDAN ECONÓMICAMENTE DEL ASEGURADO Y CONVIVAN BAJO EL MISMO TECHO.
 - 1.5. FAMILIARES MAYORES QUE DEPENDAN ECONÓMICAMENTE DEL ASEGURADO Y CONVIVAN BAJO EL MISMO TECHO.
 - 1.6. PERSONAL AL SERVICIO DOMÉSTICO FIJO O TEMPORAL AL SERVICIO DEL ASEGURADO, ASÍ COMO DE AQUELLAS PERSONAS QUE SE ENCARGUEN DEL CUIDADO DE LA VIVIENDA O EL JARDÍN, SIEMPRE Y CUANDO LA RESPONSABILIDAD SURJA COMO CONSECUENCIA DE ACTOS REALIZADOS EN EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES.
2. LA POSESIÓN, EL USO O EL MANTENIMIENTO DEL PREDIO QUE FIGURA DESCRITO EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA COMO PROPIETARIO, ARRENDATARIO O USUARIO O EN LA VIVIENDA QUE HABITE PERMANENTEMENTE, LOS FINES DE SEMANA O EN VACACIONES Y EN LOS CUALES EL ASEGURADO REALICE LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE LA VIDA FAMILIAR, SIEMPRE QUE SEAN DE USO EXCLUSIVO DEL ASEGURADO.
3. DAÑOS OCASIONADOS A UN TERCERO COMO CONSECUENCIA DE UN INCENDIO O EXPLOSIÓN ORIGINADOS DENTRO DE LA VIVIENDA.
4. DAÑOS A CONSECUENCIA DE UN DERRAME ACCIDENTAL E IMPREVISTO DE AGUA.
5. POR LA PRÁCTICA A TÍTULO AFICIONADO DE DEPORTES RECONOCIDOS POR EL COMITÉ OLÍMPICO INTERNACIONAL.
6. POR LA PRÁCTICA DE EQUITACIÓN UTILIZANDO CABALLOS PROPIOS.
7. POR LA TENENCIA DE ANIMALES DOMÉSTICOS COMO PERROS, GATOS Y OTROS DE TRADICIÓN DOMÉSTICA, QUE NO CONSTITUYAN UNA EXPLOTACIÓN AGRÍCOLA O COMERCIAL. CUANDO LA MASCOTA SEA UN EJEMPLAR CANINO POTENCIALMENTE PELIGROSO, ES DECIR, AQUEL QUE PRESENTE UNA O MÁS DE LAS SIGUIENTES PARTICULARIDADES:
 - PERROS QUE HAN TENIDO EPISODIOS DE AGRESIONES A PERSONAS U OTROS PERROS.
 - PERROS QUE HAN SIDO ADIESTRADOS PARA EL ATAQUE Y LA DEFENSA.
 - PERROS QUE PERTENECEN A UNA DE LAS SIGUIENTES RAZAS O A SUS CRUCES O HÍBRIDOS: AMERICAN STAFFORDSHIRE TERRIER, BULLMASTIFF, DÓBERMAN, DOGO ARGENTINO, DOGO DE BURDEOS, FILA BRASILEIRO, MASTÍN NAPOLITANO, PIT BULL TERRIER, AMERICAN PIT BULL TERRIER, DE PRESA CANARIO, ROTTWEILER, TOSA JAPONES, U OTRA RAZA DE SIMILARES CARACTERÍSTICAS.

LA COBERTURA POR RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL PARA ESTA CLASE DE PERROS SOLO APLICARÁ PARA EL PROPIETARIO DEL INMUEBLE TOMADOR DEL SEGURO.

8. POR EL USO DE BICICLETAS, PATINES, EMBARCACIONES DE PEDAL O DE REMO Y VEHÍCULOS SIMILARES SIN PROPULSIÓN PROPIA.
9. SE AMPARA TAMBIÉN LA RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL EN QUE INCURRA EL ASEGURADO, DE ACUERDO CON LA LEY, CUANDO POR CULPA SUFICIENTEMENTE COMPROBADA EN SU CALIDAD DE PATRONO, SEA RESPONSABLE POR UN ACCIDENTE DE TRABAJO EN CABEZA DE CUALQUIERA DE SUS EMPLEADOS DOMÉSTICOS, INCLUYENDO AQUELLOS QUE REALIZAN LABORES OCASIONALES COMO JARDINEROS, PINTORES, ELECTRICISTAS, PLOMEROS O CARPINTEROS.
10. TENENCIA Y USO PRIVADO DE ARMAS BLANCAS, PUNZANTES Y DE FUEGO, ASÍ COMO DE MUNICIÓN, SIEMPRE QUE EXISTA AUTORIZACIÓN PARA ELLO, CON EXCLUSIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DERIVADA DEL HECHO DE PORTARLAS Y USARLAS PARA FINES DE CAZA O PARA LA COMISIÓN DE ACTOS PUNIBLES.
11. DAÑO PATRIMONIAL (DAÑO EMERGENTE Y LUCRO CESANTE) Y EXTRAPATRIMONIAL (DAÑO MORAL, DAÑOS FISIOLÓGICOS Y PERJUICIOS A LA VIDA EN RELACIÓN).
CON ESTE AMPARO SE CUBREN LAS RECLAMACIONES DERIVADAS DE DAÑOS MORALES Y/O PERJUICIOS FISIOLÓGICOS, SIEMPRE Y CUANDO SE DERIVEN DE UN DAÑO FÍSICO Y/O MUERTE DE LA VÍCTIMA.

PARÁGRAFO.

LA COBERTURA OTORGADA BAJO EL NUMERAL 9, OPERA EXCLUSIVAMENTE EN EXCESO DE LAS PRESTACIONES LEGALES DEL CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO O DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL.

PARA FINES DEL PRESENTE AMPARO, ENTIÉNDASE POR TERCERO CUALQUIER PERSONA DISTINTA DEL ASEGURADO Y DE LAS NOMBRADAS EN EL INCISO 1, Y POR BIENES DE TERCEROS, AQUELLOS SOBRE LOS CUALES EL ASEGURADO NO TIENE LA PROPIEDAD, NI LOS OCUPA, POSEE O TIENE A CUALQUIER TÍTULO.

LA COMPAÑÍA RESPONDERÁ, AÚN EN EXCESO DEL MONTO DE LA SUMA ASEGURADA INDICADA EN LA CARÁTULA PARA ESTE AMPARO, POR LOS GASTOS DEL PROCESO QUE EL TERCERO DAMNIFICADO O SUS CAUSAHABIENTES PROMUEVAN CONTRA EL ASEGURADO EN LOS TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 1128 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, O NORMA QUE LO SUSTITUYA.

CON LAS SALVEDADES CONTENIDAS EN EL ARTÍCULO 1128 YA MENCIONADO, LA COMPAÑÍA REEMBOLSARÁ LOS HONORARIOS DEL ABOGADO CONTRATADO POR EL ASEGURADO PARA SU DEFENSA, EN LO RELACIONADO CON EL PROCESO CIVIL, SIEMPRE Y CUANDO ESTOS HAYAN SIDO PREVIAMENTE AUTORIZADOS POR ESCRITO POR LA COMPAÑÍA. EN CASO CONTRARIO, SE RECONOCERÁN ÚNICAMENTE LAS TARIFAS MÍNIMAS AUTORIZADAS POR EL MINISTERIO DE JUSTICIA AL COLEGIO DE ABOGADOS, VIGENTES EN EL MOMENTO DEL SINIESTRO.

LÍMITE TOTAL ASEGURADO BAJO EL AMPARO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL.

QUEDA ENTENDIDO Y CONVENIDO QUE LA SUMA ASEGURADA EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA PARA ESTE AMPARO CORRESPONDE AL LÍMITE TOTAL QUE PAGARÁ LA COMPAÑÍA DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO POR CONCEPTO DE DAÑOS MATERIALES, LESIONES PERSONALES Y MUERTE Y PERJUICIOS EXTRAPATRIMONIALES (DAÑO MORAL, DAÑOS FISIOLÓGICOS Y PERJUICIOS A LA VIDA EN RELACIÓN), OCASIONADOS POR EL ASEGURADO A TERCEROS, OCURRIDOS EN UNO O VARIOS EVENTOS.

ESTE LÍMITE TOTAL SE DISMINUIRÁ EN EL MONTO DE LOS SINIESTROS INDEMNIZADOS Y POR NINGÚN MOTIVO HABRÁ LUGAR A RESTABLECIMIENTO DEL MISMO.

ARTÍCULO 3°- EXCLUSIONES

PARA LA SECCIÓN I INDICADA EN EL ARTÍCULO 1° DE ESTA PÓLIZA "OBJETO DEL CONTRATO DE SEGURO", NO SE AMPARAN LAS PÉRDIDAS FÍSICAS Y/O DAÑOS MATERIALES QUE SUFRAN LOS BIENES ASEGURADOS, O LOS DEMÁS PERJUICIOS QUE EN SU ORIGEN O EXTENSIÓN SEAN CAUSADOS DIRECTA O INDIRECTAMENTE POR, CONSISTAN O FUERAN CONSECUENCIA DE:

1. GUERRA, INVASIÓN, ACCIONES DE ENEMIGOS EXTRANJEROS, HOSTILIDADES U OPERACIONES MILITARES (SEA LA GUERRA DECLARADA O NO), GUERRA CIVIL.
2. SEGUROS A PRIMERA PÉRDIDA SIN APLICACIÓN DE LA CLÁUSULA DE INFRA SEGURO.
3. DOLO O CULPA GRAVE DEL ASEGURADO O CUANDO SEA AUTOR O CÓMPLICE EL CÓNYUGE O CUALQUIER PARIENTE DEL ASEGURADO DENTRO DEL CUARTO GRADO DE CONSANGUINIDAD, SEGUNDO DE AFINIDAD O ÚNICO CIVIL, O CUALQUIER EMPLEADO DEL ASEGURADO.

4. GUERRA INTERNACIONAL O CIVIL, O ACTOS PERPETRADOS POR FUERZAS EXTRANJERAS, HOSTILIDADES U OPERACIONES BÉLICAS, INVASIÓN (SEA O NO DECLARADA UNA GUERRA), REBELIÓN O SEDICIÓN, USURPACIÓN Y RETENCIÓN ILEGAL DEL MANDO.
5. MATERIALES PARA ARMAS NUCLEARES O LA EXPLOSIÓN DE DICHS MATERIALES O ARMAS.
6. FISIÓN, FUSIÓN Y EN GENERAL CUALQUIER REACCIÓN NUCLEAR, EMISIÓN DE RADIACIONES IONIZANTES, CONTAMINACIÓN POR LA RADIOACTIVIDAD DE CUALQUIER COMBUSTIBLE NUCLEAR O DE CUALQUIER DESPERDICIO PROVENIENTE DE LA COMBUSTIÓN DE DICHS ELEMENTOS, CONTROLADAS O NO. PARA LOS EFECTOS DE ESTE NUMERAL, SOLAMENTE SE ENTIENDE POR COMBUSTIÓN CUALQUIER PROCESO DE FISIÓN NUCLEAR QUE SE SOSTENGA POR SÍ MISMO, SEA O NO CONSECUENCIA DE HECHOS AMPARADOS POR LA PÓLIZA.
7. CONTAMINACIÓN AMBIENTAL DE CUALQUIER NATURALEZA.
8. LA APROPIACIÓN POR TERCEROS DE LAS COSAS ASEGURADAS, DURANTE EL SINIESTRO O DESPUÉS DEL MISMO, SALVO QUE SE TENGAN CONTRATADAS LAS COBERTURAS DE HURTO CALIFICADO Y HURTO.
9. DETERIORO POR EL USO, VICIO PROPIO O DEFECTO INHERENTE, USO NORMAL, ABUSO, DESGASTE, PÉRDIDA DE RESISTENCIA, AGOTAMIENTO, HERRUMBRE, MOHO, FERMENTACIÓN, CORROSIÓN, EROSIÓN, OXIDACIÓN, CAVITACIÓN, CONGELACIÓN, INCRUSTACIONES, HUMEDAD ATMOSFÉRICA, TEMPERATURAS EXTREMAS, LA SOLA ACCIÓN DEL CALOR NO PROVENIENTE DE UN INCENDIO, COMBUSTIÓN ESPONTÁNEA, DEFECTO LATENTE, GOTERAS Y FILTRACIONES, DAÑOS CAUSADOS POR ROEDORES, POLILLAS, COMEJÉN, GORGOJO Y OTRAS PLAGAS, ASÍ COMO LA CALEFACCIÓN O LA DESECACIÓN A QUE HUBIEREN SIDO SOMETIDOS LOS BIENES ASEGURADOS.
10. BIENES QUE SE ENCUENTREN A LA INTEMPERIE, O EN UNA EDIFICACIÓN QUE NO ESTÉ TOTALMENTE CERRADA O QUE TENGA DEFECTOS DE CONSTRUCCIÓN.
11. VIBRACIONES Y MOVIMIENTOS NATURALES DEL SUBSUELO TALES COMO HUNDIMIENTOS, DESPLAZAMIENTOS, ASENTAMIENTOS O DESLIZAMIENTOS, AGRIETAMIENTOS, DERRUMBE O DESPRENDIMIENTO DE TIERRA, PIEDRAS, ROCAS, Y DEMÁS MATERIALES CAÍDOS EN O SOBRE LOS BIENES ASEGURADOS, SALVO QUE CUALQUIERA DE ESTOS EVENTOS SE PRODUZCA COMO CONSECUENCIA O SEA EL RESULTADO DE UN RIESGO CUBIERTO POR ESTE SEGURO.
12. GASTOS INCURRIDOS CON EL FIN DE DAR MANTENIMIENTO A LOS BIENES ASEGURADOS, INCLUYENDO LOS COSTOS DE REPOSICIÓN DE PARTES CAMBIANTES EN EL CURSO DE DICHS OPERACIONES DE MANTENIMIENTO.
13. PÉRDIDAS O DAÑOS POR LOS CUALES EL FABRICANTE O PROVEEDOR DE LOS BIENES ASEGURADOS SEA RESPONSABLE LEGAL O CONTRACTUALMENTE, BAJO UN CONTRATO DE GARANTÍA POR VENTA, REPARACIÓN, MONTAJE O MANTENIMIENTO.
14. LAS GANANCIAS O PROVECHOS QUE DEJEN DE REPORTARSE COMO CONSECUENCIA DE LA PÉRDIDA O DAÑO DE LOS BIENES ASEGURADOS Y, EN GENERAL TODO LO QUE CONSTITUYA LUCRO CESANTE.
15. LAS VIBRACIONES PRODUCIDAS POR EL RUIDO DE AERONAVES, CONOCIDAS COMÚNMENTE COMO "ONDA SÓNICA O SUPERSONICA".
16. LA IMPLOSIÓN, LA EXPLOSIÓN INTERNA DE LOS EQUIPOS ELÉCTRICOS, MECÁNICOS O ELECTRÓNICOS Y LOS DAÑOS CAUSADOS POR EXPLOSIVOS CUYA EXISTENCIA NO HAYA SIDO DECLARADA EN LA PÓLIZA.
17. LA ACCIÓN CONTINUADA DEL HUMO, TIZNE U HOLLÍN.
18. LOS RASGUÑOS, RASPADURAS U OTROS DAÑOS ESTÉTICOS SUPERFICIALES QUE SE CAUSEN SOBRE SUPERFICIES PULIDAS, ESMALTADAS, O SOBRE LOS VIDRIOS.
19. TRABAJOS DE REPARACIÓN, RECONSTRUCCIÓN, REMODELACIÓN, DECORACIÓN U OTROS SIMILARES, QUE SE HAGAN A LOS BIENES ASEGURADOS.
20. DAÑOS OCASIONADOS POR PINTURAS, INSCRIPCIONES, FIJACIÓN DE CARTELES O AVISOS Y HECHOS ANÁLOGOS.
21. PÉRDIDA DE RESISTENCIA O POR DEFECTOS DE FLUJO NO ACCIDENTAL YA SEA SUPERFICIAL O SUBTERRÁNEO DE AGUA, GOTERAS, FILTRACIONES, DEFECTOS DE IMPERMEABILIZACIÓN DE MUROS, TECHOS, PISOS Y OTROS Y DEMÁS EVENTOS QUE NO SE CONSIDEREN ACCIDENTALES, SÚBITOS E IMPREVISTOS.
22. PÉRDIDAS O DAÑOS QUE SUFRAN LOS BIENES ASEGURADOS CAUSADOS POR EXPLOSIVOS CUYA EXISTENCIA NO HUBIERE SIDO DECLARADA EN LA PÓLIZA, TENGA O NO CONOCIMIENTO DE LA MISMA EL ASEGURADO.
23. CUALQUIERA DE LOS RIESGOS CUBIERTOS BAJO LOS AMPAROS ADICIONALES DE LA PÓLIZA, SALVO QUE EL ASEGURADO LOS HAYA CONTRATADO Y HAYA CUMPLIDO CON EL PAGO DE LA PRIMA ADICIONAL CORRESPONDIENTE.
24. CLÁUSULA DE EXCLUSIÓN DE PÉRDIDAS Y DATOS CIBERNÉTICOS
NO OBSTANTE, CUALQUIER DISPOSICIÓN CONTRARIA EN ESTA PÓLIZA O CUALQUIER SUPLEMENTO A LA MISMA, SE EXCLUYE CUALQUIER:

A. PÉRDIDA CIBERNÉTICA.

- B. PÉRDIDA, DAÑO, RESPONSABILIDAD, RECLAMACIÓN, COSTE, GASTO DE CUALQUIER NATURALEZA CAUSADO DIRECTA O INDIRECTAMENTE POR, CONTRIBUIDO POR, RESULTANTE DE, QUE SURJA O ESTÉ RELACIONADO CON CUALQUIER PÉRDIDA DE USO, REDUCCIÓN DE LA FUNCIONALIDAD, REPARACIÓN, REEMPLAZO, RESTAURACIÓN O REPRODUCCIÓN DE CUALESQUIERA DATOS, INCLUYENDO CUALQUIER CANTIDAD RELACIONADA CON EL VALOR DE DICHS DATOS, INDEPENDIENTEMENTE DE CUALQUIER OTRA CAUSA O EVENTO QUE CONTRIBUYA SIMULTÁNEAMENTE O EN CUALQUIER OTRA SECUENCIA.**

EN EL CASO QUE CUALQUIER PARTE DE ESTA CLÁUSULA FUERA CONSIDERADA INVÁLIDA O INAPLICABLE, EL RESTO PERMANECERÁ EN PLENO VIGOR Y EFECTO.

ESTA CLÁUSULA REEMPLAZA Y, SI ENTRA EN CONFLICTO CON CUALQUIER OTRA DISPOSICIÓN DE LA PÓLIZA O CUALQUIER SUPLEMENTO QUE TENGA RELACIÓN CON LA PÉRDIDA CIBERNÉTICA O LOS DATOS, REEMPLAZA ESA DISPOSICIÓN.

Definiciones para esta cláusula

- A. Pérdida Cibernética:**
Cualquier pérdida, daño, responsabilidad, reclamación, coste o gasto de cualquier naturaleza que directa o indirectamente sea causado o aportado por, resulte o surja de, o esté en conexión con un acto cibernético o un incidente cibernético incluyendo, pero sin limitarse a cualquier acción tomada con el fin de controlar, prevenir, suprimir o remediar cualquier acto cibernético o incidente cibernético.
- B. Acto Cibernético:**
Acto o serie de actos no autorizados, malintencionados o delictivos, sin consideración del tiempo y espacio, o la amenaza o engaño relacionados con el acceso, procesamiento, uso u operación de cualquier sistema informático.
- C. Incidente Cibernético:**
- Todo error u omisión o serie de errores u omisiones relacionados con el acceso, procesamiento, uso u operación de cualquier sistema informático; o
 - Cualquier indisponibilidad o fallo parcial o total o serie de indisponibilidades o fallos parciales o totales para acceder, procesar, usar u operar cualquier sistema informático.
- D. Sistema Informático:**
Cualquier ordenador, hardware, software, sistema de comunicación, equipo electrónico (incluyendo pero sin limitarse a teléfonos inteligentes, laptops, tablets, dispositivos portátiles), servidor, nube o microcontrolador incluyendo cualquier sistema similar o configuración de lo antes mencionado e incluyendo asimismo toda entrada y salida, dispositivo de almacenamiento de datos, equipo de redes o instalaciones de copias de respaldo, de propiedad u operadas por el asegurado o cualquier otra parte.
- E. Datos:**
Información, hechos, conceptos, código o cualquier otra información de cualquier naturaleza registrada y transmitida en cualquier forma para ser usada, accedida, procesada, transmitida o almacenada por un sistema informático.

25. CLÁUSULA DE EXCLUSIÓN DE ENFERMEDADES CONTAGIOSAS LMA 5394

SIN PERJUICIO DE CUALQUIER DISPOSICIÓN EN CONTRARIO CONTENIDA EN ESTE CONTRATO DE SEGURO, SE EXCLUYEN DE ESTE CONTRATO TODOS LOS DAÑOS Y PERJUICIOS, RESPONSABILIDADES, RECLAMACIONES COSTES O GASTOS DE CUALQUIER NATURALEZA QUE, DE FORMA DIRECTA O INDIRECTA, HAYAN SIDO CAUSADOS O COADYUVADOS POR UNA ENFERMEDAD CONTAGIOSA O RESULTEN O SE DERIVEN DE UNA ENFERMEDAD CONTAGIOSA O EN RELACIÓN CON ELLA, O DEL TEMOR O AMENAZA (REAL O PERCIBIDO) DE UNA ENFERMEDAD CONTAGIOSA, CON INDEPENDENCIA DE CUALQUIER OTRA CAUSA O HECHO QUE DE MANERA CONCURRENTE O SECUENCIAL HAYA CONTRIBUIDO A LOS MISMOS.

EN ESTE CONTRATO, SE ENTIENDE POR ENFERMEDAD CONTAGIOSA TODA ENFERMEDAD QUE PUEDE TRANSMITIRSE DE UN ORGANISMO A OTRO POR MEDIO DE CUALQUIER SUSTANCIA O AGENTE CUANDO:

- A. LA SUSTANCIA O AGENTE SEA, SIN CARÁCTER LIMITATIVO, UN VIRUS, BACTERIA, PARÁSITO U OTRO ORGANISMO O CUALQUIER VARIACIÓN DEL MISMO, TANTO SI SE LE CONSIDERA VIVO COMO SI NO.**
- B. EL MÉTODO DE TRANSMISIÓN, DIRECTO O INDIRECTO, INCLUYA, SIN CARÁCTER LIMITATIVO, LA TRANSMISIÓN POR VÍA AÉREA, LA TRANSMISIÓN POR FLUIDOS CORPORALES, LA TRANSMISIÓN POR O A CUALQUIER SUPERFICIE U OBJETO YA SEA SÓLIDO, LÍQUIDO O GASEOSO, O ENTRE ORGANISMOS, Y**

- C. LA ENFERMEDAD, SUSTANCIA O AGENTE PUEDA SER CAUSA O AMENAZA DE DAÑOS A LA SALUD O AL BIENESTAR DE LAS PERSONAS O PUEDA SER CAUSA O AMENAZA DE DAÑOS, DETERIORO O PÉRDIDA DE VALOR, COMERCIALIZACIÓN O USO DE BIENES.

EXCLUSIONES PARTICULARES APLICABLES AL AMPARO DE TERREMOTO, MAREMOTO, TEMBLOR O ERUPCIÓN VOLCÁNICA Y DEMÁS EVENTOS DE LA NATURALEZA:

NO SE CUBREN LAS PÉRDIDAS O DAÑOS QUE, EN SU ORIGEN O EXTENSIÓN, SEAN CAUSADOS POR:

- A. VIBRACIONES O MOVIMIENTOS DEL SUBSUELO QUE SEAN AJENOS A UN TERREMOTO, TEMBLOR DE TIERRA O ERUPCIÓN VOLCÁNICA, TALES COMO HUNDIMIENTOS, DESPLAZAMIENTOS Y ASENTAMIENTOS.
- B. CUALQUIER CLASE DE FRESCOS O MURALES QUE, CON MOTIVO DE DECORACIÓN O DE ORNAMENTACIÓN, ESTÉN PINTADOS O FORMEN PARTE DE LA EDIFICACIÓN AMPARADA POR EL PRESENTE ANEXO.

EXCLUSIONES PARTICULARES APLICABLES AL AMPARO DE ASONADA, MOTÍN, CONMOCIÓN CIVIL O POPULAR, HUELGA, ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS Y TERRORISMO.

LOS EVENTOS PREVISTOS EN EL PRESENTE AMPARO NO CUBREN LAS PÉRDIDAS O DAÑOS MATERIALES OCASIONADOS COMO CONSECUENCIA DE:

- A. LAS PÉRDIDAS O DAÑOS CAUSADOS A LOS VIDRIOS (DIFERENTES A LOS BLOQUES DE VIDRIOS EMPLEADOS EN LA CONSTRUCCIÓN), QUE HAGAN PARTE DEL EDIFICIO, SALVO AQUELLOS OCASIONADOS POR EXPLOSIONES PRODUCIDAS POR ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS Y POR ACTOS TERRORISTAS.
- B. TODO TIPO DE DAÑO DERIVADO DE TOMAS REALIZADAS POR MOVIMIENTOS ARMADOS A CASERÍOS, PUEBLOS Y CIUDADES, ASÍ COMO LOS DERIVADOS DE LA ACCIÓN DE LAS AUTORIDADES PARA REPELERLOS.
- C. LOS DAÑOS CONSECUENCIALES Y EL LUCRO CESANTE DERIVADOS DE LOS HECHOS AMPARADOS BAJO LA COBERTURA DE TERRORISMO.
- D. LOS DAÑOS PROVENIENTES DE CONTAMINACIÓN AMBIENTAL, VIRUS ELECTRÓNICO, HACKERS, RACKERS, E IMPACTO DE COHETES Y MISILES.
- E. LOS ACTOS TERRORISTAS COMETIDOS CONTRA COMPAÑÍAS MULTINACIONALES QUE GENEREN DAÑOS EN MÁS DE UN PAÍS Y QUE CONSTITUYAN UNA ACCIÓN GLOBAL CON ALCANCE INTERNACIONAL.
- F. LAS PÉRDIDAS O DAÑOS A CONSECUENCIA DE ACTOS COMETIDOS Y/O ADJUDICADOS A MOVIMIENTOS TERRORISTAS CON ALCANCE INTERNACIONAL.

EXCLUSIONES PARTICULARES APLICABLES AL AMPARO DE HURTO CALIFICADO.

ESTA COBERTURA NO CUBRE NINGUNA PÉRDIDA O DAÑO CAUSADOS DIRECTA O INDIRECTAMENTE EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- A. CUANDO LOS BIENES SE ENCUENTRAN EN LUGARES EXTERIORES AL INMUEBLE O EXPUESTOS A LA INTEMPERIE, ZONA DE PARQUEO O CONJUNTO DONDE SE ENCUENTRE UBICADO EL INMUEBLE, SALVO LOS BIENES DEJADOS EN DEPÓSITOS QUE ESTÉN DEBIDAMENTE ASEGURADOS CON LLAVE.
- B. CUANDO EL HURTO OCURRA DESPUÉS DE QUE EL ASEGURADO DEJE DESHABITADO EL PREDIO ASEGURADO POR MÁS DE OCHO (8) DÍAS CONSECUTIVOS, A MENOS QUE OBTenga PREVIAMENTE LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DE LA COMPAÑÍA, O QUE EL INMUEBLE TENGA VIGILANCIA PERMANENTE, O SE ENCUENTRE DENTRO DE UN CONJUNTO, O SE TRATE DE UN RIESGO DESTINADO A CASA DE RECREO O VACACIONAL.
- C. CUANDO EL HURTO OCURRA COMO CONSECUENCIA O AL AMPARO DE:
 - INCENDIO, EXPLOSIÓN, TERREMOTO, TEMBLOR, ERUPCIÓN VOLCÁNICA, TIFÓN, MAREMOTO, TORNADO, FUEGO SUBTERRÁNEO, INUNDACIÓN, RAYO U OTRA CONVULSIÓN O EVENTOS DE LA NATURALEZA.
 - CAÍDA O DESTRUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DEL PREDIO ASEGURADO.
 - GUERRA CIVIL O INTERNACIONAL, ACTOS PERPETRADOS POR FUERZAS EXTRANJERAS, HOSTILIDADES U OPERACIONES BÉLICAS (SEA O NO DECLARADA UNA GUERRA), INVASIÓN, REVOLUCIÓN, PODER MILITAR O USURPADO, REBELIÓN Y SEDICIÓN.
 - ASONADA, SEGÚN SU DEFINICIÓN LEGAL; MOTÍN, CONMOCIÓN CIVIL O POPULAR; HUELGAS, CONFLICTOS COLECTIVOS DE TRABAJO O SUSPENSIÓN DE HECHO DE LABORES.
- D. CUANDO EL HURTO OCURRA SIN VIOLENCIA, SALVO QUE SE CONTRATE EL AMPARO ADICIONAL DE HURTO.

EXCLUSIONES PARTICULARES APLICABLES AL AMPARO DE DAÑOS EN EQUIPOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS.

- A.** GASTOS INCURRIDOS CON EL FIN DE ELIMINAR FALLAS OPERACIONALES, A MENOS QUE DICHAS FALLAS FUERAN CAUSADAS POR UN EVENTO AMPARADO BAJO EL PRESENTE AMPARO.
- B.** DEFECTOS O DAÑOS ESTÉTICOS, TALES COMO RASGUÑOS O RASPADURAS SUFRIDAS POR SUPERFICIES PINTADAS, PULIDAS O ESMALTADAS.
- C.** GASTOS POR CONCEPTO DE REPOSICIÓN DE PORTADORES EXTERNOS DE DATOS Y RECONSTRUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN ALLÍ CONTENIDA.
- D.** PÉRDIDAS O DAÑOS DE ARCHIVOS, PROGRAMAS O DOCUMENTOS.
- E.** PÉRDIDAS O DAÑOS EN EL HARDWARE O SOFTWARE COMO CONSECUENCIA DE VIRUS INFORMÁTICOS O NO RECONOCIMIENTO DE FECHAS.

EXCLUSIONES PARTICULARES APLICABLES AL AMPARO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL FAMILIAR:

EL PRESENTE AMPARO NO CUBRE LA RESPONSABILIDAD CIVIL QUE SE LE IMPUTE AL ASEGURADO POR HECHOS O CIRCUNSTANCIAS PROVENIENTES DE:

- A.** DOLO, CULPA GRAVE O LOS ACTOS MERAMENTE POTESTATIVOS DEL ASEGURADO, O LAS PERSONAS A LAS CUALES SE EXTIENDE LA COBERTURA.
- B.** OBLIGACIONES ADQUIRIDAS POR EL ASEGURADO EN VIRTUD DE LA CELEBRACIÓN DE CONTRATOS O CUALQUIER DECLARACIÓN DE VOLUNTAD, EXCEPTO LAS RELACIONES CONTRACTUALES DE QUE TRATA EL NUMERAL 1.6 DE LA SECCIÓN II.
- C.** LA UTILIZACIÓN DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES, ASÍ COMO LA UTILIZACIÓN DE AERONAVES O EMBARCACIONES, CUALQUIERA QUE SEA EL TÍTULO BAJO EL CUAL EL ASEGURADO LAS TENGA O POSEA. TAMPOCO SE AMPARA LA UTILIZACIÓN DE MOTOCICLETAS.
- D.** DAÑOS OCASIONADOS A BIENES QUE EL ASEGURADO TENGA BAJO SU CUIDADO, CONTROL O TENENCIA A CUALQUIER TÍTULO.
- E.** LESIONES PERSONALES O MUERTE OCASIONADOS POR CUALQUIER ENFERMEDAD O INFECCIÓN PADECIDA POR EL ASEGURADO O POR LAS PERSONAS ENUMERADAS EN EL PUNTO 1 DE LA SECCIÓN II DE ESTA PÓLIZA.
- F.** DAÑOS O LESIONES O MUERTE CAUSADOS ENTRE CÓNYUGES Y PARIENTES DENTRO DEL CUARTO GRADO DE CONSANGUINIDAD, SEGUNDO DE AFINIDAD O ÚNICO CIVIL.
- G.** LESIONES PERSONALES O MUERTE ORIGINADOS EN ACCIDENTES EN LOS CUALES EL ASEGURADO NO SEA CIVILMENTE RESPONSABLE BAJO ESTA PÓLIZA.
- H.** CUANDO EL ASEGURADO SEA EL ARRENDATARIO DEL INMUEBLE ASEGURADO, Y POSEA UN EJEMPLAR CANINO POTENCIALMENTE PELIGROSO, SE EXCLUIRÁN LOS DAÑOS, LESIONES O MUERTES OCASIONADAS POR DICHO EJEMPLAR; ENTENDIÉNDOSE COMO POTENCIALMENTE PELIGROSO AQUEL QUE PRESENTE UNA O MÁS DE LAS SIGUIENTES PARTICULARIDADES:
 - PERROS QUE HAN TENIDO EPISODIOS DE AGRESIONES A PERSONAS U OTROS PERROS.
 - PERROS QUE HAN SIDO ADIESTRADOS PARA EL ATAQUE Y LA DEFENSA.
 - PERROS QUE PERTENECEN A UNA DE LAS SIGUIENTES RAZAS O A SUS CRUCES O HÍBRIDOS: AMERICAN STAFFORDSHIRE TERRIER, BULLMASTIFF, DÓBERMAN, DOGO ARGENTINO, DOGO DE BURDEOS, FILA BRASILEIRO, MASTÍN NAPOLITANO, PIT BULL TERRIER, AMERICAN PIT BULL TERRIER, DE PRESA CANARIO, ROTTWEILER, STAFFORDSHIRE TERRIER, TOSA JAPONES, U OTRA RAZA DE SIMILARES CARACTERÍSTICAS.
- I.** PÉRDIDAS PATRIMONIALES PURAS QUE NO SEAN CONSECUENCIA DIRECTA DE UN DAÑO (MATERIAL O PERSONAL) AMPARADO.
- J.** LA COMPAÑÍA NO INDEMNIZARÁ LOS GASTOS EN QUE SE DEBA INCURRIR PARA DEMOSTRAR LA OCURRENCIA DE CUALQUIER PERJUICIO PATRIMONIAL O EXTRAPATRIMONIAL (DAÑO MORAL, DAÑOS FISIOLÓGICOS Y PERJUICIOS A LA VIDA EN RELACIÓN).
- K.** LA PARTICIPACIÓN EN APUESTAS, CARRERAS, CONCURSOS O COMPETICIONES DE CUALQUIER CLASE O DE PRUEBAS PREPARATORIAS DE LAS MISMAS EN LAS QUE INTERVENGA EL ASEGURADO O LAS PERSONAS A LAS QUE SE LES HACE EXTENSIVA LA COBERTURA.
- L.** RESPONSABILIDADES QUE SE ORIGINEN FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL.
- M.** CUALQUIERA DE LOS EVENTOS AMPARADOS BAJO OTROS AMPAROS DE LA PÓLIZA.
- N.** CUALQUIER TIPO DE RESPONSABILIDAD DERIVADA DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL DEL ASEGURADO PRINCIPAL O CUALQUIERA DE LAS PERSONAS MENCIONADAS EN EL PUNTO 1 DE LA SECCIÓN II DE ESTA PÓLIZA.
- O.** DAÑOS OCURRIDOS FUERA DEL TERRITORIO DE COLOMBIA.
- P.** DAÑO A CONSECUENCIA DE USO, TRANSPORTE O ALMACENAMIENTO DE EXPLOSIVOS O SUSTANCIAS CONTAMINANTES.
- Q.** VIRUS INFORMÁTICOS O ALTERACIÓN DE PROGRAMAS INFORMÁTICOS (RIESGOS CIBERNÉTICOS) – CYBER RISK – O EXPOSICIÓN A TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.

BIENES EXCLUIDOS

ESTA PÓLIZA NO AMPARA LAS PÉRDIDAS O DAÑOS QUE SUFRAN LOS BIENES QUE A CONTINUACIÓN SE RELACIONAN, AÚN EN EL EVENTO DE QUE TALES PÉRDIDAS SEAN CAUSADAS DIRECTA O INDIRECTAMENTE POR CUALQUIERA DE LOS EVENTOS CUBIERTOS POR ESTA PÓLIZA.

1. BIENES QUE EL ASEGURADO CONSERVE O TENGA BAJO CUIDADO, TENENCIA O CONTROL Y, EN GENERAL, CUALQUIER BIEN QUE NO SEA DE SU PROPIEDAD.
2. SUELOS, TERRENOS, CANCHAS DEPORTIVAS A LA INTEMPERIE, JARDINES, VÍAS O CARRETERAS PRIVADAS, TÚNELES, PUENTES, CIMIENTOS Y MUROS DE CONTENCIÓN POR DEBAJO DEL PISO MÁS BAJO Y MUROS DE CONTENCIÓN INDEPENDIENTES, EXCAVACIONES, SIEMBRAS, AGUAS Y BOSQUES.
3. PIEDRAS PRECIOSAS JOYAS, RELOJES, OBJETOS DE ORO, PLATA Y METALES PRECIOSOS, ESTATUAS, FRESCOS, MURALES, OBRAS DE ARTE Y PIELES.
4. COLECCIONES Y EN GENERAL BIENES QUE TENGAN ESPECIAL VALOR CIENTÍFICO O HISTÓRICO Y TELÉFONOS CELULARES.
5. MANUSCRITOS, PLANOS, CROQUIS, DIBUJOS, PATRONES, MOLDES, MAQUETAS O MODELOS.
6. TÍTULOS VALORES, DOCUMENTOS DE CUALQUIER CLASE, SELLOS, MONEDAS, BILLETES DE BANCO, ESTAMPILLAS, DINERO EN EFECTIVO, RECIBOS Y LIBROS DE COMERCIO.
7. EXPLOSIVOS.
8. VEHÍCULOS AUTOMOTORES, MOTOCICLETAS, NAVES ACUÁTICAS Y AERONAVES, SUS REPUESTOS Y ACCESORIOS.
9. ANIMALES VIVOS.
10. INMUEBLES EN PROCESO DE CONSTRUCCIÓN.
11. MERCANCÍAS, MATERIAS PRIMAS, PRODUCTOS EN PROCESO O TERMINADOS QUE HAGAN PARTE DE UNA ACTIVIDAD COMERCIAL Y/O INDUSTRIAL.
12. BIENES A LA INTEMPERIE O QUE SE HALLEN FUERA DEL INMUEBLE ASEGURADO Y QUE NO ESTÉN DISEÑADOS PARA TAL FIN.

ARTÍCULO 4° - SUMA ASEGURABLE Y RESPONSABILIDADES DE LA COMPAÑÍA

APLICABLE PARA LA SECCIÓN I – PÉRDIDAS Y DAÑOS MATERIALES

LA SUMA ASEGURABLE CORRESPONDE A:

1. BIENES MUEBLES E INMUEBLES

EL VALOR DE REPOSICIÓN O REEMPLAZO DE TODOS LOS ACTIVOS SOBRE LOS CUALES EL ASEGURADO TENGA INTERÉS ASEGURABLE Y ESTÉN UBICADOS EN LOS PREDIOS DESCRITOS EN LA PRESENTE PÓLIZA.

EN CASO QUE NO QUEDA INDICADO EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA, SE ENTENDERÁ QUE EL VALOR ASEGURADO PARA EL INMUEBLE PODRÁ SER ALGUNO DE LOS QUE SE CITA EN LAS SIGUIENTES OPCIONES:

- ✓ VALOR DE REPOSICIÓN / RECONSTRUCCIÓN, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LAS NORMAS COLOMBIANAS DE DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN SISMO RESISTENTE QUE SE ENCUENTREN VIGENTES.
- ✓ A VALOR COMERCIAL.

LA SUMA ASEGURADA QUE APARECE EN LAS CONDICIONES PARTICULARES DE LA PÓLIZA PARA LOS CITADOS ACTIVOS E INTERESES ASEGURADOS BAJO LA MISMA, CONSTITUYE LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA DE LA COMPAÑÍA EN CASO DE PÉRDIDAS O DAÑOS.

ARTÍCULO 5° - MODALIDADES DE ASEGURAMIENTO

APLICABLE PARA LA SECCIÓN I – PÉRDIDAS Y DAÑOS MATERIALES

SALVO PACTO EN CONTRARIO, LA MODALIDAD DE ASEGURAMIENTO DE LA SECCIÓN I BAJO ESTA PÓLIZA ES A VALOR ASEGURADO TOTAL 100%. BAJO ESTA MODALIDAD QUEDA CONVENIDO QUE EL

TOMADOR Y/O EL ASEGURADO FIJARÁ LA SUMA ASEGURADA, LA CUAL DEBE COINCIDIR CON EL VALOR DE REPOSICIÓN DE LA TOTALIDAD DE LOS BIENES QUE CONFORMAN EL INTERÉS ASEGURADO.

VALOR DE REPOSICIÓN

PARA LOS BIENES MUEBLES EN GENERAL, SE ENTIENDE COMO VALOR DE REPOSICIÓN LA CANTIDAD DE DINERO QUE EXIGIRÍA LA ADQUISICIÓN DE UN BIEN NUEVO DE LA MISMA CLASE, NO SUPERIOR NI DE MAYOR CAPACIDAD, SIN DEDUCCIÓN ALGUNA POR DEMÉRITO, USO, VETUSTEZ, OBSOLESCENCIA TECNOLÓGICA O, EN FIN, CUALQUIER OTRO CONCEPTO.

EN EL CASO DE BIENES INMUEBLES, EL VALOR DE REPOSICIÓN O REEMPLAZO CORRESPONDE A LA CANTIDAD DE DINERO REQUERIDA PARA REPARAR, INTERVENIR O RECONSTRUIR UN INMUEBLE, DE TAL MANERA QUE EL INMUEBLE REPARADO, INTERVENIDO O RECONSTRUIDO SEA DE LA MISMA NATURALEZA Y TIPO, Y RECUPERE LAS CARACTERÍSTICAS DE FUNCIONALIDAD DEL INMUEBLE ASEGURADO.

LA REPARACIÓN, INTERVENCIÓN O RECONSTRUCCIÓN DE LOS INMUEBLES ASEGURADOS AFECTADOS POR SISMO, SE LLEVARÁN A CABO TENIENDO EN CUENTA LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO COLOMBIANO DE CONSTRUCCIÓN SISMO RESISTENTE QUE SE ENCUENTRE VIGENTE, Y EN EL REGLAMENTO TÉCNICO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS (RETIE) VIGENTE, SIEMPRE Y CUANDO EL VALOR QUE IMPLICAN ESTAS NORMAS HAYA SIDO TOMADO EN CUENTA PARA LA DETERMINACIÓN DEL VALOR ASEGURADO DE LAS EDIFICACIONES ASEGURADAS, PERO EN NINGÚN CASO LA RESPONSABILIDAD DE LA COMPAÑÍA PODRÁ SER SUPERIOR AL VALOR ASEGURADO.

ARTÍCULO 6° - SEGURO INSUFICIENTE O INFRASEGURO

SÍ EN EL MOMENTO DE OCURRIR CUALQUIER PÉRDIDA FÍSICA O DAÑO MATERIAL AMPARADO, LA SUMA ASEGURADA DE LOS BIENES ASEGURADOS TIENEN UN VALOR INFERIOR A LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 4° DE LA PRESENTE PÓLIZA, EL ASEGURADO SERÁ CONSIDERADO COMO SU PROPIO ASEGURADOR POR LA DIFERENCIA ENTRE LAS DOS SUMAS Y, POR LO TANTO, SOPORTARÁ LA PARTE PROPORCIONAL QUE LE CORRESPONDA DE DICHA PÉRDIDA O DAÑO.

CUANDO LA PÓLIZA COMPRENDA VARIOS ARTÍCULOS, LA PRESENTE ESTIPULACIÓN ES APLICABLE A CADA UNO DE ELLOS POR SEPARADO.

QUEDA ENTENDIDO QUE ES AL ASEGURADO A QUIEN LE CORRESPONDE DETERMINAR LAS SUMAS ASEGURADAS A LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO, Y A MANTENERLAS ACTUALIZADAS DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO. POR ESO, EN NINGÚN CASO LA COMPAÑÍA ASUME RESPONSABILIDAD ALGUNA EN CUANTO A LA SUFICIENCIA DE LAS SUMAS ASEGURADAS, LOS CUALES DELIMITAN SU OBLIGACIÓN O RESPONSABILIDAD MÁXIMA.

ARTÍCULO 7° - DEDUCIBLE

PARA DAÑOS MATERIALES ES EL MONTO O PORCENTAJE DE LA PÉRDIDA INDEMNIZABLE QUE INVARIABLEMENTE SE DEDUCE DE ÉSTA Y QUE, POR LO TANTO, SIEMPRE SERÁ DE CARGO DEL ASEGURADO.

EL DEDUCIBLE PARA CADA AMPARO SERÁ DETERMINADO EN LAS CONDICIONES PARTICULARES DE LA PÓLIZA.

ARTÍCULO 8° - OBLIGACIONES DEL ASEGURADO EN CASO DE SINIESTRO

EN CASO DE CUALQUIER PÉRDIDA, Y/O DAÑO O SINIESTRO QUE PUDIERA DAR LUGAR A UNA AFECTACIÓN DE ESTA PÓLIZA, EL ASEGURADO O EL BENEFICIARIO, SEGÚN CORRESPONDA, ESTARÁN OBLIGADOS A CUMPLIR CON LAS SIGUIENTES OBLIGACIONES:

1. DE ACUERDO CON LO PREVISTO EN ARTÍCULO 1075 DEL CÓDIGO DE COMERCIO DEBERÁ DARSE AVISO DE SINIESTRO DENTRO DE LOS TRES (3) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A QUE SE CONOCIÓ O DEBIÓ CONOCERSE.
2. TOMAR TODAS LAS MEDIDAS QUE SEAN RAZONABLES, A LOS EFECTOS DE EVITAR LA EXTENSIÓN Y PROPAGACIÓN DE LA PÉRDIDA, DAÑO O SINIESTRO INCLUIDAS LAS ORIENTADAS A IMPEDIR O

DISMINUIR LA INTERRUPCIÓN DEL NEGOCIO; ASÍ DE ACUERDO CON LO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 1074 DEL CÓDIGO DE COMERCIO.

LA COMPAÑÍA LE REEMBOLSARÁ AL ASEGURADO LOS GASTOS RAZONABLEMENTE INCURRIDOS EN EL CUMPLIMIENTO DE ESTA OBLIGACIÓN EN ADICIÓN A CUALQUIER PÉRDIDA RECUPERABLE BAJO ESTA PÓLIZA.

3. NO RENUNCIAR A CUALQUIER DERECHO QUE PUEDA TENER FRENTE A TERCEROS RESPONSABLES DEL SINIESTRO Y, EN GENERAL, HACER TODO LO QUE ESTÉ A SU ALCANCE PARA PERMITIRLE A LA COMPAÑÍA EJERCER LA SUBROGACIÓN.
4. PROVEER AL SALVAMENTO DE LA PROPIEDAD ASEGURADA, PRESERVAR TODAS LAS PARTES AFECTADAS Y PONERLAS A DISPOSICIÓN PARA QUE PUEDAN SER INSPECCIONADAS POR PARTE DE LA COMPAÑÍA, O DE UN AGENTE AUTORIZADO CUANDO A ELLO HAYA LUGAR. EL ASEGURADO NO PODRÁ REMOVER U ORDENAR LA REMOCIÓN DE ESCOMBROS QUE HAYA DEJADO EL SINIESTRO, SIN LA AUTORIZACIÓN ESCRITA DE LA COMPAÑÍA O DE SUS REPRESENTANTES, LA CUAL SE ENTENDERÁ DADA TRANSCURRIDOS CINCO (5) DÍAS HÁBILES CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA EN QUE EL ASEGURADO HAYA INFORMADO ACERCA DEL SINIESTRO.
5. NO HACER ABANDONO DE LA PROPIEDAD ASEGURADA, NI SIQUIERA EN FAVOR DE LA COMPAÑÍA.
6. DECLARAR LOS SEGUROS COEXISTENTES SOBRE LOS BIENES ASEGURADOS.

EL INCUMPLIMIENTO DE CUALQUIER DE LAS ANTERIORES OBLIGACIONES POR PARTE DEL ASEGURADO LEGITIMARÁ A LA COMPAÑÍA, DE ACUERDO CON LO PREVISTO POR EL ARTÍCULO 1078 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, PARA DEDUCIR DEL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN EL VALOR DE LOS PERJUICIOS QUE DICHO INCUMPLIMIENTO LE HUBIERE CAUSADO.

EN TODO CASO, EL INCUMPLIMIENTO MALICIOSO DE LA OBLIGACIÓN DE DECLARAR SEGUROS COEXISTENTES CONLLEVARÁ LA PÉRDIDA DEL DERECHO A SER INDEMNIZADO CONFORME LO PRECEPTUADO EN EL ARTÍCULO 1076 DEL CÓDIGO DE COMERCIO.

ARTÍCULO 9° - DERECHOS DE LA COMPAÑÍA EN CASO DE SINIESTRO

CUANDO OCURRA UN SINIESTRO AMPARADO QUE AFECTE LOS BIENES ASEGURADOS POR LA PRESENTE PÓLIZA, LA COMPAÑÍA PODRÁ:

1. INGRESAR EN LOS EDIFICIOS, LOCALES O PREDIOS EN QUE OCURRIÓ EL SINIESTRO PARA DETERMINAR SU CAUSA Y EXTENSIÓN.
2. EXAMINAR, CLASIFICAR Y/O AVALUAR LOS BIENES ASEGURADOS.
3. DE COMÚN ACUERDO CON EL ASEGURADO PODRÁ DISPONER Y/O TRASLADAR LOS BIENES ASEGURADOS, DE ACUERDO CON SU NATURALEZA Y CONDICIONES.

CONFORME A LO PREVISTO POR EL ARTÍCULO 1112 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, AL ASEGURADO O AL BENEFICIARIO SEGÚN EL CASO NO LE ESTARÁ PERMITIDO EL ABANDONO DE LOS BIENES Y/O MAQUINARIA ASEGURADOS CON OCASIÓN DE UN SINIESTRO A LA COMPAÑÍA SALVO ACUERDO EN CONTRARIO.

LAS FACULTADES CONFERIDAS A LA COMPAÑÍA EN ESTE ARTÍCULO PODRÁN SER EJERCIDAS POR ELLA EN CUALQUIER MOMENTO, MIENTRAS EL ASEGURADO NO LE AVISE POR ESCRITO QUE RENUNCIA A TODA RECLAMACIÓN, O EN CASO DE QUE YA SE HUBIERE PRESENTADO, MIENTRAS NO HAYA SIDO RETIRADA.

EL SIMPLE EJERCICIO DE LAS FACULTADES CONFERIDAS A LA COMPAÑÍA EN EL PRESENTE ARTÍCULO NO SIGNIFICA QUE ESTE CONTRAE OBLIGACIÓN CON EL ASEGURADO PARA EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN, NI TAMPOCO DISMINUIRÁ SUS DERECHOS DE APOYARSE EN CUALQUIERA DE LOS ARTÍCULOS DE ESTA PÓLIZA CON RESPECTO AL SINIESTRO.

ARTÍCULO 10° - PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN

LA COMPAÑÍA PAGARÁ AL ASEGURADO O AL BENEFICIARIO CUALQUIER MONTO DEBIDO BAJO ESTA PÓLIZA DENTRO DEL MES SIGUIENTE A QUE SE HAYA ACREDITADO LA OCURRENCIA DEL SINIESTRO Y LA CUANTÍA DE LA PÉRDIDA, EN UN TODO, DE ACUERDO CON LO PREVISTO POR LOS ARTÍCULOS 1077 Y 1080 DEL CÓDIGO DE COMERCIO.

NO OBSTANTE, LO ANTERIOR, EN CASO QUE EL ASEGURADO SEA PERSONA JURÍDICA Y LA SUMA ASEGURADA POR LA PRESENTE PÓLIZA SEA SUPERIOR A QUINCE MIL (15.000) SALARIOS MÍNIMOS LEGALES MENSUALES VIGENTES, LA COMPAÑÍA EFECTUARÁ EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN DENTRO DE LOS SESENTA (60) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A QUE SE HAYA ACREDITADO LA OCURRENCIA DEL SINIESTRO Y LA CUANTÍA DE LA PÉRDIDA.

DE CONFORMIDAD CON LO PREVISTO POR EL ARTÍCULO 1110 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, LA COMPAÑÍA, PODRÁ PAGAR LA INDEMNIZACIÓN EN DINERO, O SI LO ESTIMA CONVENIENTE, PODRÁ RECONSTRUIR, REPONER O REPARAR LOS BIENES ASEGURADOS DESTRUIDOS O DAÑADOS O CUALQUIER PARTE DE ELLOS.

PARÁGRAFO:

EN CASO DE EXISTIR GARANTÍA HIPOTECARIA, AL PRODUCIRSE LA DESTRUCCIÓN COMPLETA DE LA EDIFICACIÓN ASEGURADA O CUANDO EL COSTO DE LA REPARACIÓN EXCEDA DE LA SUMA ASEGURADA, LA INDEMNIZACIÓN SE DESTINARÁ EN PRIMER LUGAR A CUBRIR LOS CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA SOBRE EL INMUEBLE ASEGURADO, A MENOS QUE EL ACREEDOR HIPOTECARIO AUTORICE A LA COMPAÑÍA EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN AL ASEGURADO.

ARTÍCULO 11° - PÉRDIDA DEL DERECHO A LA INDEMNIZACIÓN

EL ASEGURADO O EL BENEFICIARIO QUEDARÁN PRIVADOS DE TODO DERECHO PROCEDENTE DE LA PRESENTE PÓLIZA, EN LOS SIGUIENTES CASOS:

1. CUANDO LA RECLAMACIÓN PRESENTADA FUERE DE CUALQUIER MANERA FRAUDULENTE; SI EN APOYO DE ELLA, SE HICIEREN O UTILIZAREN DECLARACIONES FALSAS O SI SE EMPLEAREN OTROS MEDIOS O DOCUMENTOS ENGAÑOSOS O DOLOSOS.
2. CUANDO AL DAR NOTICIA DEL SINIESTRO OMITEN MALICIOSAMENTE INFORMAR DE LOS SEGUROS COEXISTENTES SOBRE LOS MISMOS BIENES E INTERESES ASEGURADOS.
3. CUANDO RENUNCIEN A SUS DERECHOS CONTRA LOS TERCEROS RESPONSABLES DEL SINIESTRO.

ARTÍCULO 12° - COEXISTENCIA DE SEGUROS

CONFORME LO DISPONE EL ARTÍCULO 1092 DEL CÓDIGO DE COMERCIO EN CASO DE PLURALIDAD O DE COEXISTENCIA DE SEGUROS, LOS ASEGURADORES DEBERÁN SOPORTAR LA INDEMNIZACIÓN DEBIDA AL ASEGURADO EN PROPORCIÓN A LA CUANTÍA DE SUS RESPECTIVOS CONTRATOS, SIEMPRE QUE EL ASEGURADO HAYA ACTUADO DE BUENA FE. LA MALA FE EN LA CONTRATACIÓN DE ÉSTOS POR PARTE DEL TOMADOR Y/O ASEGURADO PRODUCE LA NULIDAD.

SEGÚN ESTABLECE EL ARTÍCULO 1093 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, EL TOMADOR Y/O ASEGURADO DEBERÁ INFORMAR POR ESCRITO A LA COMPAÑÍA LOS SEGUROS DE IGUAL NATURALEZA QUE CONTRATE SOBRE EL MISMO INTERÉS, DENTRO DEL TÉRMINO DE DIEZ (10) DÍAS HÁBILES CONTADOS A PARTIR DE LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO. LA INOBSERVANCIA DE ESTA OBLIGACIÓN PRODUCIRÁ LA TERMINACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO, A MENOS QUE EL VALOR CONJUNTO DE LOS SEGUROS NO EXCEDA EL VALOR REAL Y/O VALOR DE REPOSICIÓN DEL INTERÉS ASEGURADO.

ARTÍCULO 13° - REDUCCIÓN Y RESTABLECIMIENTO DE LA SUMA ASEGURADA

LA SUMA ASEGURADA SE ENTENDERÁ REDUCIDA EN EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN PAGADA POR LA COMPAÑÍA. NO OBSTANTE, SE CONVIENE EN RESTABLECERLA, SIEMPRE Y CUANDO EL TOMADOR O ASEGURADO LO SOLICITEN POR ESCRITO Y PROCEDA AL PAGO DE LA PRIMA ADICIONAL A QUE HUBIERE LUGAR, DENTRO DEL TÉRMINO ACORDADO PREVIAMENTE POR LAS PARTES O EN SU DEFECTO DENTRO DEL MES SIGUIENTE CONTADO A PARTIR DE LA FECHA DE ENTREGA DEL ANEXO CORRESPONDIENTE.

EL RESTABLECIMIENTO DE LA SUMA ASEGURADA NO ES APLICABLE AL AMPARO ADICIONAL DE ASONADA, MOTÍN, CONMOCIÓN CIVIL O POPULAR, HUELGA, ACTOS MAL INTENCIONADOS DE TERCEROS Y TERRORISMO, Y TAMPOCO A AQUELLAS COBERTURAS SUBLIMITADAS.

ARTÍCULO 14° - DERECHOS SOBRE EL SALVAMENTO

EL ASEGURADO PARTICIPARÁ PROPORCIONALMENTE EN LA VENTA DEL SALVAMENTO NETO, TENIENDO EN CUENTA EL DEDUCIBLE Y EL INFRASEGURO, CUANDO HUBIERE LUGAR A ESTE ÚLTIMO. SE ENTIENDE POR SALVAMENTO NETO EL VALOR RESULTANTE DE DESCONTAR DEL VALOR DE VENTA DEL MISMO LOS GASTOS REALIZADOS POR LA COMPAÑÍA, TALES COMO LOS NECESARIOS PARA LA RECUPERACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE DICHO SALVAMENTO.

PARÁGRAFO: SI EL BIEN OBJETO DE SALVAMENTO TIENE UN VALOR INFERIOR A 6 SMMLV (SALARIOS MÍNIMOS MENSUALES LEGALES VIGENTES), LA COMPAÑÍA RENUNCIARÁ A DICHO SALVAMENTO Y EL TOMADOR Y/O ASEGURADO PODRÁ DISPONER DE ÉL.

ARTÍCULO 15° - DECLARACIÓN INEXACTA O RETICENTE

DE ACUERDO CON LO PREVISTO POR EL ARTÍCULO 1058 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, EL TOMADOR ESTÁ OBLIGADO A DECLARAR SINCERAMENTE LOS HECHOS O CIRCUNSTANCIAS QUE DETERMINAN EL ESTADO DEL RIESGO, SEGÚN EL CUESTIONARIO QUE LE SEA PROPUESTO POR LA COMPAÑÍA. LA RETICENCIA O LA INEXACTITUD SOBRE HECHOS O CIRCUNSTANCIAS QUE, CONOCIDOS POR LA COMPAÑÍA, LA HUBIEREN RETRAÍDO DE CELEBRAR EL CONTRATO, O INDUCIDO A ESTIPULAR CONDICIONES MÁS ONEROSAS, PRODUCEN LA NULIDAD RELATIVA DEL SEGURO.

SI LA DECLARACIÓN NO SE HACE CON SUJECCIÓN A UN CUESTIONARIO DETERMINADO, LA RETICENCIA O LA INEXACTITUD PRODUCEN IGUAL EFECTO SI, EL TOMADOR HA ENCUBIERTO POR CULPA, HECHOS O CIRCUNSTANCIAS QUE IMPLIQUEN AGRAVACIÓN OBJETIVA DEL ESTADO DEL RIESGO.

SI LA INEXACTITUD O LA RETICENCIA PROVIENEN DE ERROR INCULPABLE DEL TOMADOR, EL CONTRATO NO SERÁ NULO, PERO LA COMPAÑÍA SÓLO ESTARÁ OBLIGADA, EN CASO DE SINIESTRO, A PAGAR UN PORCENTAJE DE LA PRESTACIÓN ASEGURADA, EQUIVALENTE AL QUE LA TARIFA O LA PRIMA ESTIPULADA EN EL CONTRATO REPRESENTA RESPECTO DE LA TARIFA O LA PRIMA ADECUADA AL VERDADERO ESTADO DEL RIESGO, EXCEPTO LO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 1160 DEL CÓDIGO DE COMERCIO.

LAS SANCIONES CONSAGRADAS EN ESTE ARTÍCULO NO SE APLICAN SI LA COMPAÑÍA, ANTES DE CELEBRARSE EL CONTRATO, HA CONOCIDO O DEBIDO CONOCER LOS HECHOS O CIRCUNSTANCIAS SOBRE QUE VERSAN LOS VICIOS DE LA DECLARACIÓN, O SI, YA CELEBRADO EL CONTRATO, SE ALLANA A SUBSANARLOS O LOS ACEPTA EXPRESA O TÁCITAMENTE.

ARTÍCULO 17° - MODIFICACIÓN DEL ESTADO DEL RIESGO

EN CONCORDANCIA CON LO ESTIPULADO POR EL ARTÍCULO 1060 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, EL ASEGURADO O TOMADOR, SEGÚN EL CASO, ESTÁN OBLIGADOS A MANTENER EL ESTADO DEL RIESGO. EN TAL VIRTUD, UNO U OTRO DEBERÁN NOTIFICAR POR ESCRITO A LA COMPAÑÍA LOS HECHOS O CIRCUNSTANCIAS NO PREVISIBLES QUE SOBREVENGAN CON POSTERIORIDAD A LA CELEBRACIÓN DEL CONTRATO Y QUE, CONFORME AL CRITERIO CONSIGNADO EN EL INCISO 1º DEL ARTÍCULO 1058, SIGNIFIQUEN AGRAVACIÓN DEL RIESGO O VARIACIÓN DE SU IDENTIDAD LOCAL.

LOS CAMBIOS O MODIFICACIONES EN LA ACTIVIDAD COMERCIAL O INDUSTRIAL DESARROLLADA EN LOS EDIFICIOS QUE CONTENGAN LOS BIENES ASEGURADOS, SE CONSIDERAN COMO CIRCUNSTANCIAS QUE MODIFICAN EL ESTADO DE RIESGO.

LA NOTIFICACIÓN SE HARÁ CON ANTELACIÓN NO MENOR DE DIEZ (10) DÍAS A LA FECHA DE LA MODIFICACIÓN DEL RIESGO, SI ÉSTA DEPENDE DEL ARBITRIO DEL ASEGURADO O DEL TOMADOR. SI LE ES EXTRAÑA, DENTRO DE LOS DIEZ (10) DÍAS SIGUIENTES A AQUEL EN QUE TENGAN CONOCIMIENTO DE ELLA, CONOCIMIENTO QUE SE PRESUME TRANSCURRIDOS TREINTA (30) DÍAS DESDE EL MOMENTO DE LA MODIFICACIÓN.

NOTIFICADA LA MODIFICACIÓN DEL RIESGO EN LOS TÉRMINOS CONSIGNADOS EN EL INCISO ANTERIOR, LA COMPAÑÍA PODRÁ REVOCAR EL CONTRATO O EXIGIR EL REAJUSTE A QUE HAYA LUGAR EN EL VALOR DE LA PRIMA.

LA FALTA DE NOTIFICACIÓN OPORTUNA PRODUCE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO, PERO SÓLO LA MALA FE DEL ASEGURADO O DEL TOMADOR DARÁ DERECHO A LA COMPAÑÍA PARA RETENER LA PRIMA NO DEVENGADA.

ASÍ MISMO, EL TOMADOR O EL ASEGURADO PODRÁN, DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO NOTIFICAR TODAS LAS CIRCUNSTANCIAS QUE DISMINUYAN EL RIESGO, DEBIENDO POR TANTO LA COMPAÑÍA, EN LOS TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 1065 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, REDUCIR LA PRIMA ESTIPULADA SEGUNDA LA TARIFA CORRESPONDIENTE POR EL TIEMPO NO CORRIDO DEL SEGURO.

ARTÍCULO 18° - CLÁUSULAS ADICIONALES

EN ADICIÓN A LOS ARTÍCULOS DESCRITOS EN LA PRESENTE PÓLIZA, EL TOMADOR PODRÁ SOLICITAR SI LO DESEA LA INCLUSIÓN DE TODAS O ALGUNA(S) DE LA(S) SIGUIENTE(S) CLÁUSULA (S), Y DEBERÁN QUEDAR EXPRESAMENTE INDICADAS EN LAS CONDICIONES PARTICULARES PARA QUE SE ENTIENDAN OTORGADAS.

1. ANTICIPO DE INDEMNIZACIÓN

EN CASO DE PÉRDIDA AMPARADA, SEGÚN CRITERIO DE LA COMPAÑÍA Y A PETICIÓN ESCRITA DEL ASEGURADO, PODRÁ EFECTUAR UN ANTICIPO PARCIAL HASTA POR EL PORCENTAJE Y/O CUANTÍA ESTABLECIDA EN LAS CONDICIONES PARTICULARES DE LA PÓLIZA O EN ANEXO A ELLA, DEL VALOR TOTAL EN QUE SE HAYA ESTABLECIDO, EN FORMA RAZONABLE, LA POSIBLE INDEMNIZACIÓN DEFINITIVA, PARA ADELANTAR LA REPARACIÓN, REPOSICIÓN O REEMPLAZO DE LOS BIENES AFECTADOS POR EL SINIESTRO, MIENTRAS SE FORMALIZA LA RECLAMACIÓN CORRESPONDIENTE. EN CASO DE CONCEDERSE EL ANTICIPO, EL MISMO SERÁ PAGADO POR LA COMPAÑÍA DENTRO DE LOS TREINTA (30) DÍAS COMUNES SIGUIENTES DE RECIBIDA LA PETICIÓN ESCRITA DEL ASEGURADO, EN LA QUE SE ESTABLEZCA LA OCURRENCIA DEL SINIESTRO.

EN EL EVENTO QUE EL ANTICIPO QUE LA COMPAÑÍA ADELANTE AL ASEGURADO, LLEGUE A EXCEDER EL VALOR TOTAL INDEMNIZABLE A QUE TENGA DERECHO EL ASEGURADO POR EL SINIESTRO, ÉSTE SE COMPROMETE A DEVOLVER INMEDIATAMENTE EL EXCESO PAGADO.

2. PRIMERA OPCIÓN PARA EL ASEGURADO EN LA COMPRA DEL SALVAMENTO

LA COMPAÑÍA OTORGARÁ AL ASEGURADO LA PRIMERA OPCIÓN DE COMPRA DEL SALVAMENTO CUANDO A ELLA HUBIERE LUGAR, SIEMPRE Y CUANDO EL ASEGURADO IGUALE LA MEJOR OFERTA.

3. DESIGNACIÓN Y/O DEFINICIÓN DE BIENES

LA COMPAÑÍA ACEPTA EL TÍTULO, NOMBRE O NOMENCLATURA CON QUE EL ASEGURADO IDENTIFICA O DESCRIBE LAS PROPIEDADES ASEGURADAS EN SUS REGISTROS O LIBROS DE COMERCIO O CONTABILIDAD SIEMPRE Y CUANDO LA DEFINICIÓN ESTE DE ACUERDO A LA NATURALEZA FÍSICA DEL RIESGO.

4. ADAPTACIÓN A NORMAS DE SISMO RESISTENCIA

LA REPARACIÓN, INTERVENCIÓN O RECONSTRUCCIÓN DE EDIFICACIONES CON POSTERIORIDAD A LA OCURRENCIA DE UN SISMO SE REALIZARÁ CONSIDERANDO LO ESTABLECIDO EN LAS NORMAS COLOMBIANAS DE DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN SISMO RESISTENTE Y SUS POSTERIORES MODIFICACIONES Y/O ACTUALIZACIONES, SIEMPRE Y CUANDO EL VALOR DE LAS MISMAS HAYA SIDO TOMADO EN CUENTA PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SUMA ASEGURABLE DE LAS EDIFICACIONES ASEGURADAS. ESTA CONDICIÓN NO ES APLICABLE PARA SEGUROS CON LÍMITES A PRIMERA PÉRDIDA, NI EN CONJUNTO CON LOS SEGUROS A VALOR REAL.

5. MARCAS DE FÁBRICA

SÍ CUALQUIER PROPIEDAD ASEGURADA QUE SUFRIERA PÉRDIDA O DAÑO PROVENIENTE DE LOS RIESGOS AMPARADOS BAJO LA PRESENTE PÓLIZA Y/O SUS ANEXOS, OSTENTA MARCAS DE FÁBRICA, PLACAS, RÓTULOS, ETIQUETAS, SELLOS U OTRAS INDICACIONES SIMILARES QUE SIGNIFIQUEN O REPRESENTEN EN CUALQUIER FORMA GARANTÍA DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO, O COMPROMETEN

LA RESPONSABILIDAD DEL ASEGURADO O ALTEREN LA BUENA PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO, EL ALCANCE DE DICHA PÉRDIDA O DAÑO SE DETERMINARÁ, ASÍ:

- 5.1. SI EL ASEGURADO PUEDE REACONDICIONAR TAL PROPIEDAD A IGUAL CALIDAD Y CLASE A LA QUE TENÍA ANTES DEL SINIESTRO, LA CUANTÍA DE LA INDEMNIZACIÓN SERÁ EL COSTO DE DICHO REACONDICIONAMIENTO.
- 5.2. SI EL ASEGURADO NO PUEDE REACONDICIONAR TAL PROPIEDAD LA CUANTÍA DE LA INDEMNIZACIÓN SERÁ SU COSTO TOTAL.
- 5.3. LA COMPAÑÍA PODRÁ DISPONER DEL SALVAMENTO SIEMPRE Y CUANDO PREVIAMENTE Y A SU COSTA, RETIRE O REMUEVA COMPLETA Y TOTALMENTE DE LA PROPIEDAD PERDIDA O DAÑADA, LAS MARCAS DE FÁBRICA, PLACAS, RÓTULOS, ETIQUETAS, SELLOS U OTRAS INDICACIONES QUE OSTENTE.

6. PROPIEDAD HORIZONTAL

EN EL EVENTO QUE EL EDIFICIO ASEGURADO SE ENCUENTRE SOMETIDO AL RÉGIMEN DE PROPIEDAD HORIZONTAL, LA COMPAÑÍA AMPARA BAJO LA PRESENTE PÓLIZA EXCLUSIVAMENTE LA PARTE DE PROPIEDAD DEL ASEGURADO. EN CONSECUENCIA, LAS PÉRDIDAS OCURRIDAS EN AQUELLAS PARTES DE LA EDIFICACIÓN QUE SEAN DE SERVICIO COMÚN Y POR CONSIGUIENTE DE PROPIEDAD COLECTIVA, QUEDARÁN AMPARADAS ÚNICAMENTE EN PROPORCIÓN AL DERECHO QUE SOBRE ELLAS TENGA EL ASEGURADO.

7. LABORES Y MATERIALES

LA COMPAÑÍA AUTORIZA AL ASEGURADO PARA EFECTUAR LAS ALTERACIONES Y/O REPARACIONES DENTRO DEL RIESGO QUE JUZGUE NECESARIAS PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LOS BIENES ASEGURADOS, SIEMPRE Y CUANDO SEAN AVISADAS POR ESCRITO A LA COMPAÑÍA DENTRO DEL PLAZO ESTIPULADO EN LAS CONDICIONES PARTICULARES, CONTADO A PARTIR DE LA INICIACIÓN DE LAS MISMAS. EL INCUMPLIMIENTO DE ESTA OBLIGACIÓN DARÁ LUGAR A QUE CESE LA EXTENSIÓN DE ESTA COBERTURA.

8. TRASLADOS TEMPORALES DE MAQUINARIA Y EQUIPO

LAS PARTES MÓVILES DE LOS EDIFICIOS, LA MAQUINARIA, EQUIPO, LOS MUEBLES Y ENSERES DESCRITOS EN LAS CONDICIONES PARTICULARES DE LA PÓLIZA, QUE SEAN TRASLADADOS TEMPORALMENTE A OTRO PREDIO DIFERENTE DEL HOGAR ASEGURADO PARA REPARACIÓN, LIMPIEZA, RENOVACIÓN, ACONDICIONAMIENTO, REVISIÓN, MANTENIMIENTO O FINES SIMILARES, ESTARÁN ASEGURADOS POR CUALQUIERA DE LOS EVENTOS CUBIERTOS POR LA PÓLIZA, (CON EXCEPCIÓN DE LAS COBERTURAS DE DAÑOS O PÉRDIDAS MATERIALES POR ROTURA DE MAQUINARIA O DAÑO INTERNO DE EQUIPO ELECTRÓNICO) Y DENTRO DEL LÍMITE DE SUMA ASEGURADA ESPECIFICADA EN LAS CONDICIONES PARTICULARES PARA ESTA EXTENSIÓN, DURANTE EL TIEMPO QUE PERMANEZCAN EN LOS CITADOS PREDIOS EN EL TERRITORIO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, POR UN TÉRMINO DE TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO, VENCIDOS LOS CUALES CESA ESTA PROTECCIÓN.

DE ACUERDO CON LO ANTERIOR, NO HAY COBERTURA BAJO LA PRESENTE CLÁUSULA PARA LA MAQUINARIA Y/O LOS EQUIPOS ELÉCTRICOS POR ROTURA DE MAQUINARIA Y DAÑO INTERNO DE EQUIPO ELECTRÓNICO, CUANDO:

- 8.1. SE ENCUENTREN BAJO LA RESPONSABILIDAD DE TERCEROS (FABRICANTE, TALLER DE REPARACIÓN, FIRMA DE MANTENIMIENTO, ETCÉTERA).
- 8.2. DURANTE EL PERÍODO DE TRANSPORTE INCLUYENDO SU CARGUE Y DESCARGUE, ENTRE PREDIOS DEL ASEGURADO, HACIA O DESDE SITIOS DIFERENTES A ESTOS ÚLTIMOS PREDIOS.

ARTÍCULO 19° - REVOCACIÓN DE LA PÓLIZA

EL PRESENTE CONTRATO PODRÁ SER REVOCADO UNILATERALMENTE POR LOS CONTRATANTES. POR LA COMPAÑÍA, MEDIANTE NOTICIA ESCRITA AL ASEGURADO, ENVIADA A SU ÚLTIMA DIRECCIÓN CONOCIDA, CON NO MENOS DE DIEZ (10) DÍAS COMUNES DE ANTELACIÓN, CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DEL ENVÍO; POR EL ASEGURADO, EN CUALQUIER MOMENTO, MEDIANTE AVISO ESCRITO A LA COMPAÑÍA.

EN EL PRIMER CASO, LA REVOCACIÓN DA DERECHO AL ASEGURADO A RECUPERAR LA PRIMA NO DEVENGADA, O SEA, LA QUE CORRESPONDE AL LAPSO COMPRENDIDO ENTRE LA FECHA EN QUE COMIENZA A SURTIR EFECTOS LA REVOCACIÓN Y LA DE VENCIMIENTO DEL CONTRATO.

EN EL SEGUNDO CASO, EL IMPORTE DE LA PRIMA DEVENGADA SE CALCULARÁ A PRORRATA SOBRE LA VIGENCIA EFECTIVA DEL SEGURO MÁS UN RECARGO DEL 10% DE LA DIFERENCIA ENTRE DICHA PRIMA Y LA ANUAL.

ARTÍCULO 20° - SUBROGACIÓN

DE ACUERDO CON LO PREVISTO POR LOS ARTÍCULOS 1096 A 1099 DEL CÓDIGO DE COMERCIO EN VIRTUD DEL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN, LA COMPAÑÍA SE SUBROGA, POR MINISTERIO DE LA LEY Y HASTA CONCURRENCIA DE SU IMPORTE, EN TODOS LOS DERECHOS DEL ASEGURADO, CONTRA LAS PERSONAS RESPONSABLES DEL SINIESTRO.

ARTÍCULO 21° - DISPOSICIONES LEGALES

LA PRESENTE PÓLIZA ES LEY ENTRE LAS PARTES, LAS MATERIAS Y PUNTOS NO PREVISTOS POR ESTE CONTRATO DE SEGUROS, SE REGIRÁN POR LO PRESCRITO EN EL TÍTULO V DEL CÓDIGO DE COMERCIO COLOMBIANO.

ARTÍCULO 22° - NOTIFICACIONES

TODA INFORMACIÓN O DECLARACIÓN QUE DEBA ENTREGAR O HACER CUALQUIERA DE LAS PARTES EN DESARROLLO DE ESTE CONTRATO DEBERÁ REALIZARSE POR ESCRITO Y SER ENVIADA A LA ÚLTIMA DIRECCIÓN REGISTRADA DE LA OTRA PARTE, SIN PERJUICIO DE LO DICHO EN EL NUMERAL 1 DEL ARTÍCULO 10° DE LA PRESENTE, EN LO QUE CONCIERNE AL AVISO DE SINIESTRO.

ARTÍCULO 23° - REDUCCIÓN DE LA PRIMA POR DISMINUCIÓN DEL RIESGO.

DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO POR EL ARTÍCULO 1065 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, EN CASO DE DISMINUCIÓN DEL RIESGO, EL ASEGURADOR DEBERÁ REDUCIR LA PRIMA ESTIPULADA, SEGÚN LA TARIFA CORRESPONDIENTE, POR EL TIEMPO NO CORRIDO DEL SEGURO.

ARTÍCULO 24° - CLÁUSULA DE SALVEDAD DE DAÑOS MATERIALES

LA OBLIGACIÓN DEL ASEGURADOR A INDEMNIZAR QUEDA LIMITADA A LOS PAGOS POR DAÑOS RESULTANTES DE DAÑOS MATERIALES A LA PROPIEDAD ASEGURADA QUE SUCEDAN EN FORMA ACCIDENTAL, SÚBITA E IMPREVISTA QUE HAGAN NECESARIA UNA REPARACIÓN O REPOSICIÓN Y QUE SEAN CONSECUENCIA DIRECTA DE LOS PELIGROS CUBIERTOS, ASÍ COMO TAMBIÉN LA PÉRDIDA DE BENEFICIOS SIEMPRE QUE ESTA SE DEBA A UN DAÑO MATERIAL CUBIERTO.

Artículo 25° - Términos y Definiciones

Predio

Propiedad tipo inmueble identificada en las condiciones particulares de la póliza, que contiene los bienes asegurados, conformada por una cantidad de terreno delimitada. dicha delimitación puede encontrarse materializada físicamente a través de mojones, vallas, o cualquier otro sistema destinado al fin de delimitación, o en su defecto de acuerdo con lo definido en la escritura pública de la propiedad.

Edificios

Construcciones fijas con todas sus adiciones y anexos, incluyendo todas las instalaciones sanitarias, para aguas y tuberías de cualquier clase subterráneas o no, mejoras locativas, chimeneas, ascensores de servicio, que formen parte de la construcción de propiedad del asegurado o por las que sea responsable, siempre y cuando su valor quede incluido dentro de la suma asegurada y no estén cubiertos por otra póliza de seguros.

Contenidos

Aquellos bienes que el asegurado determine como muebles y enseres, aunque no se hayan mencionado específicamente.

Maquinaria

Aparatos mecánicos o eléctricos, tales como compresores, plantas eléctricas, transformadores, subestaciones, motobombas, bombas, aparatos de aire acondicionado o de calefacción, antenas, refrigeradores y herramientas eléctricas de propiedad del asegurado o por las que sea responsable, que se encuentren dentro de las instalaciones del asegurado.

Valor de Reposición

Para los bienes muebles en general, se entiende como valor de reposición la cantidad de dinero que exigiría la adquisición de un bien nuevo de la misma clase, no superior ni de mayor capacidad, sin deducción alguna por demérito, uso, vetustez, obsolescencia tecnológica o, en fin, cualquier otro concepto.

En el caso de bienes inmuebles, el valor de reposición o reemplazo corresponde a la cantidad de dinero requerida para reparar, intervenir o reconstruir un inmueble, de tal manera que el inmueble reparado, intervenido o reconstruido sea de la misma naturaleza y tipo, y recupere las características de funcionalidad del inmueble asegurado.

La reparación, intervención o reconstrucción de los inmuebles asegurados afectados por sismo, se llevarán a cabo teniendo en cuenta los requisitos establecidos en el reglamento colombiano de construcción sismo resistente que se encuentre vigente, y en el reglamento técnico de instalaciones eléctricas (retie), siempre y cuando el valor que implican estas normas haya sido tomado en cuenta para la determinación del valor asegurado de las edificaciones aseguradas, pero en ningún caso la responsabilidad de la compañía podrá ser superior al valor asegurado.

En el caso de bienes inmuebles, el valor de reposición o reemplazo también puede corresponder al valor comercial.

Se incluyen en el valor de reposición de los bienes en general, los gastos de transporte, montaje, puesta en marcha, derechos de aduana, y mano de obra, si los hubiere.

Valor Real

El valor real se obtiene deduciendo del valor de reposición, en el momento del siniestro, el demérito, uso, vetustez y obsolescencia tecnológica correspondientes.

Deslizamiento

Derrumbamiento, movimiento o desplazamiento súbito e imprevisto de la masa de suelo que conforma una ladera o talud.

Evento

Siniestro o serie de siniestros que surgen o se producen directamente por la misma causa durante la vigencia de la póliza de seguro.

Si tal siniestro o serie de siniestros se atribuyen a varias causas en una cadena sucesiva de circunstancias, la causa que provocó la cadena de circunstancias se entiende que es la causa de evento o catástrofe común.

Todo siniestro o serie de siniestros se sumarán y el resultado será tratado como un evento independientemente del período de tiempo o el área dentro de la cual ocurren tales siniestros.

Terrorismo o Acto Terrorista

Acto de violencia física a través de instrumentos que por su naturaleza o acondicionamiento producen daños indiscriminados a un conjunto de personas y/o bienes materiales, con la intención de provocar el efecto psíquico deseado, promovido por un actor colectivo que se sirve de él para pretender de manera directa e inmediata reivindicaciones políticas y/o religiosas dentro del estado en que opera.

Muros de Contención

Aquellos que sirven para confinar o retener el terreno sobre el que no se ha construido edificio u otra edificación, así como los que se encuentran por debajo del nivel del piso accesible más bajo, por considerarse cimentaciones.

Cimientos

Aquellas partes del edificio que se encuentran completamente bajo el nivel de la parte más baja de la edificación, a la que se tiene acceso.

Mejoras Locativas

Mobiliario, alteraciones, instalaciones o adiciones que hacen parte del bien inmueble ocupado por el asegurado y que se ejecutan o adquieren con cargo a la renta pagada por el asegurado, aunque no estén legalmente sujetos a remoción por parte del asegurado.

Material Nuclear

Combustible nuclear que no sea uranio natural o uranio reducido, capaz de producir energía mediante un proceso en cadena Auto-Sostenible, de fisión nuclear fuera de un reactor nuclear, ya sea por sí solo en combinación con algún otro material.

Productos o Desechos Radioactivos

Productos o desechos radioactivos" significa cualquier material radioactivo producido en, o cualquier material hecho radioactivo mediante exposición a la radiación incidental a la producción o utilización de combustible nuclear, pero no incluye radioisótopos que hayan alcanzado la etapa final de fabricación para poder ser utilizados con fines científicos, médicos, agrícolas, comerciales o propósitos industriales.

Instalación Nuclear

- ✓ Cualquier reactor nuclear.
- ✓ Cualquier fábrica que utilice combustible nuclear para la producción de material nuclear, o cualquier fábrica para el procesamiento de material nuclear, incluyendo cualquier fábrica para el reprocesamiento de combustible nuclear irradiado; y
- ✓ Cualquier instalación donde se almacene material nuclear, que no sea almacenamiento incidental al transporte de dicho material.

Reactor Nuclear

Cualquier estructura que contenga combustible nuclear en una forma tal que pueda ocurrir allí un proceso en cadena auto sostenible de fisión nuclear sin una fuente adicional de neutrones.

Producción, Uso o Almacenamiento de Material Nuclear

La producción, fabricación, enriquecimiento, acondicionamiento, procesamiento, reprocesamiento, uso, almacenamiento, manejo y eliminación de material nuclear.

Propiedad

Todo terreno, edificios, estructuras, planta, equipo, vehículos, contenido (incluyendo, pero no limitado a líquidos y gases) y todo material de cualquier descripción ya sea fijo o no.

Zona de Alta Radioactividad

- ✓ Para estaciones de energía nuclear y reactores nucleares, el receptáculo o estructura que contiene inmediatamente el núcleo (incluyendo sus apoyos y recubrimientos) y todo el contenido de los mismos, los elementos del combustible, las varillas de control y el almacén de combustible irradiado; y
- ✓ Para instalaciones nucleares no de reactores, cualquier área donde el nivel de radioactividad requiera el suministro de un blindaje biológico.

Sustancia Contaminante

Cualquier elemento irritante o contaminante sólido, líquido, gaseoso o térmico, incluyendo humo, vapor, hollín, gases, ácidos, álcalis, productos químicos y residuos. entre los residuos se incluyen los materiales que hayan de ser reciclados, restaurados o regenerados.



ANEXOS DE ASISTENCIA

EN VIRTUD DE LOS SIGUIENTES ANEXOS Y PREVIA CONTRATACIÓN DE LOS MISMOS, LA COMPAÑÍA GARANTIZA LA PUESTA A DISPOSICIÓN DEL ASEGURADO Y/O DEL BENEFICIARIO, DE UNA AYUDA MATERIAL INMEDIATA, EN FORMA DE PRESTACIÓN ECONÓMICA O DE SERVICIOS, SEGÚN LO CONSIGNADO EN LOS SIGUIENTES ANEXOS:

ANEXO 1 SOLUCIONES BÁSICAS

COBERTURAS

1. PLOMERÍA:

ENVIAREMOS A TU HOGAR UN TÉCNICO ESPECIALIZADO QUE REPARARÁ LOS DAÑOS SÚBITOS E IMPREVISTOS QUE HAYAN SUFRIDO LAS INSTALACIONES DE ABASTECIMIENTOS Y/O SANITARIAS AL INTERIOR DE TU HOGAR, SIEMPRE Y CUANDO EL ESTADO DE LAS REDES LO PERMITAN Y EL DAÑO NO SE HAYA CAUSADO POR DESCUIDO, MAL MANEJO, MALTRATO O FALTA DE MANTENIMIENTO. ESTE SERVICIO SE PRESTA EXCLUSIVAMENTE EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- A.** CUANDO SE TRATE DE REPARACIÓN Y/O SUSTITUCIÓN DE TUBOS DE CONDUCCIÓN DE AGUA POTABLE Y DE CONDUCCIÓN DE AGUAS NEGRAS O RESIDUALES. ESTÁN INCLUIDAS LAS LABORES DE BÚSQUEDA O EXPLORACIÓN DE LAS INSTALACIONES HIDRÁULICAS PARA DETECTAR EL DAÑO, ASÍ COMO LOS GASTOS GENERADOS EN LAS LABORES DE DEMOLICIÓN, INSTALACIÓN, RESANE, ENCHAPE Y ACABADO.
- B.** CUANDO SE TRATE DE DESTAPONAMIENTO DE SIFONES INTERNOS DEL PREDIO QUE NO DEN A LA INTEMPERIE, SIEMPRE QUE NO INVOLUCRE CAJAS DE INSPECCIÓN Y/O TRAMPAGRASAS.
- C.** CUANDO SE TRATE DE REPARACIÓN DE PEQUEÑOS ACCESORIOS EN CASO DE DAÑO, COMO SON: GRIFOS, ACOPLEROS, EMPAQUES, REGISTROS Y CISTERNAS.
- D.** CUANDO EL DAÑO SE PRESENTE EN LUGARES CON ACABADOS EXCLUSIVOS COMO: MARMOL, ESTUCO VENECIANO, PISOS LAMINADOS Y OTROS MATERIALES EXCLUSIVOS, SE REALIZARÁ EXPLORACIÓN Y REPARACIÓN HASTA EL ACABADO CON CEMENTO PREVIO ACUERDO CON EL AFILIADO, EN CASO DE QUE SE EXIJAN ACABADOS CON MATERIALES EXCLUSIVOS NO SE PODRÁ REALIZAR EL SERVICIO.

INCLUYE EL COSTO DE LOS MATERIALES, MANO DE OBRA Y TRASLADO DEL TÉCNICO. ADEMÁS, SE CONTEMPLARÁ ACABADOS BÁSICOS COMO PINTURA PLANA MATE (VINILO) Y ENCHAPES QUE SE ENCUENTREN VIGENTE EN EL MERCADO NACIONAL.

2. EXCLUSIONES DE LA COBERTURA DE PLOMERÍA:

ESTE SERVICIO NO INCLUYE LA REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN DE AVERÍAS PROPIAS DE:

- DEPÓSITOS DE AGUA, CALENTADORES, TANQUES HIDRONEUMÁTICOS, BOMBAS HIDRÁULICAS, INODOROS, RADIADORES, APARATOS DE AIRE ACONDICIONADO, LAVADORAS, SECADORAS, ELECTRODOMÉSTICOS, GASODOMÉSTICOS Y CUALQUIER APARATO DOMÉSTICO CONECTADO A LAS TUBERÍAS DE AGUA.
- EL ARREGLO DE CUBIERTAS, TEJAS, CANALES Y BAJANTES, REPARACIÓN DE GOTERAS DEBIDA A UNA MALA IMPERMEABILIZACIÓN O PROTECCIÓN DE LA CUBIERTA O PAREDES EXTERIORES DEL INMUEBLE, NI AVERÍAS QUE SE DERIVEN DE HUMEDADES O FILTRACIONES, ADEMÁS, CUANDO EL DAÑO SEA RESULTADO DE ERRORES EN DISEÑO, EN CONSTRUCCIÓN, EN ACABADOS Y/O EN EMBOQUILLAMIENTOS AJUSTADOS A LA NORMA TÉCNICA DE CONSTRUCCIÓN VIGENTE.
- CUANDO EL DAÑO SE PRESENTE EN TUBERÍAS DE HIERRO GALVANIZADO, HIERRO FUNDIDO, ASBESTO CEMENTO Y/O DE CERÁMICA, Y EN TUBERÍAS QUE, NO OBSTANTE, SE ENCUENTRE DENTRO DEL INMUEBLE, SEAN DE USO DE UN COPROPIETARIO EN PARTICULAR Y/O ESTÉN UBICADAS EN LA PROPIEDAD PRIVADA DE UN COPROPIETARIO EN PARTICULAR.
- DAÑOS ORIGINADOS POR DESGASTE NATURAL, USO NORMAL, CORROSIÓN, POR FIN DE LA VIDA ÚTIL DE MATERIALES Y FALTA DE MANTENIMIENTO.

- CUANDO EL DAÑO SE PRESENTE EN LUGARES CON ACABADOS EXCLUSIVOS (MARMOL, ESTUCO VENECIANO, PISOS LAMINADOS Y OTROS MATERIALES EXCLUSIVOS) NO SE PODRÁ REALIZAR ACABADOS CON DICHS MATERIALES.

3. **ELECTRICIDAD:**

ENVIAREMOS A TU HOGAR UN TÉCNICO ESPECIALIZADO QUE REALIZARÁ LA ASISTENCIA DE EMERGENCIA NECESARIA PARA RESTABLECER EL SUMINISTRO DEL FLUIDO ELÉCTRICO, SIEMPRE Y CUANDO EL ESTADO DE LAS REDES LO PERMITAN. ESTE SERVICIO INCLUYE, ADEMÁS, COBERTURA EN LA REPARACIÓN O CAMBIO DE ACCESORIOS COMO TACOS, TOMAS, INTERRUPTORES, FUSIBLES, SOCKETS Y ROSETAS QUE HAYAN SUFRIDO UN DAÑO A CAUSA DE LA EMERGENCIA PRESENTADA.

INCLUYE EL COSTO DE LOS MATERIALES, MANO DE OBRA Y TRASLADO DEL TÉCNICO.

EXCLUSIONES A LA COBERTURA DE ELECTRICIDAD:

ESTE SERVICIO NO INCLUYE LA REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN DE AVERÍAS PROPIAS DE:

- ELEMENTOS DE ILUMINACIÓN TALES COMO LÁMPARAS, BOMBILLAS O FLUORESCENTES, HALÓGENOS Y BALASTROS, DAÑOS ORIGINADOS POR DESGASTE NATURAL, USO NORMAL, CORROSIÓN, POR FIN DE LA VIDA ÚTIL DE MATERIALES, O AQUELLOS ORIGINADOS POR FALTA DE MANTENIMIENTO.
- EQUIPOS CUYO FUNCIONAMIENTO SEA DE NATURALEZA ELÉCTRICA, MECÁNICA, ELECTROMECAÁNICA TALES COMO UNIDADES DE REFRIGERACIÓN (AIRE ACONDICIONADO, NEVERAS, CONGELADORES Y DEMÁS EQUIPOS DE FRÍO), MOTORES ELÉCTRICOS O DE COMBUSTIÓN, EQUIPOS DE PRODUCCIÓN Y TRANSFORMACIÓN, COMPRESORES, MOTOBOMBAS, ASCENSORES, MALACATES, PLANTAS ELÉCTRICAS, TRANSFORMADORES, ACOMETIDAS ELÉCTRICAS, SISTEMAS DE CITOFONÍA, TIMBRES Y DEMÁS INSTALACIONES DE SIMILAR NATURALEZA NECESARIAS PARA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE DICHS EQUIPOS, QUE SEAN INDISPENSABLES PARA LLEVAR A CABO SU ACTIVIDAD COMERCIAL.
- DAÑOS Y/O CORTES DE ENERGÍA O SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DE LA EMPRESA DE ENERGÍA, ASÍ COMO LOS ARREGLOS EN LAS REDES PÚBLICAS DE SUMINISTRO. RED DE SUMINISTRO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA INCLUIDO EL CABLEADO QUE CONECTA DEL POSTE A LA CAJA DEL MEDIDOR.
- CUANDO EL DAÑO SEA RESULTADO DE ERRORES EN DISEÑO, INSTALACIÓN, CALIBRE DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS INADECUADO, ERRORES EN CONSTRUCCIÓN Y ACABADOS Y LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS HAGAN PARTE DE LAS ÁREAS PRIVADAS DE LA COPROPIEDAD, SEGÚN EL REGLAMENTO DE PROPIEDAD HORIZONTAL.

4. **VIDRIERÍA:**

CUANDO A CONSECUENCIA DE UN HECHO SÚBITO E IMPREVISTO SE PRODUZCA LA ROTURA DE LOS VIDRIOS DE LAS VENTANAS O DE CUALQUIER OTRA SUPERFICIE DE VIDRIO QUE FORME PARTE DEL CERRAMIENTO DE TU HOGAR, ENVIAREMOS CON LA MAYOR BREVEDAD UN TÉCNICO QUE REALIZARÁ LA “ASISTENCIA DE EMERGENCIA”, SIEMPRE Y CUANDO LAS CIRCUNSTANCIAS LO PERMITAN.

ESTE SERVICIO DE EMERGENCIA NO TENDRÁ NINGÚN COSTO PARA TI, HASTA POR UN LÍMITE MÁXIMO RELACIONADO EN EL CONTRATO.

EL VALOR INCLUYE EL COSTO DE LOS MATERIALES Y LA MANO DE OBRA. SÍ POR FUERZA MAYOR EL TÉCNICO ESPECIALIZADO NO PUEDE PRESTAR LA “ASISTENCIA DE EMERGENCIA” Y SIEMPRE QUE EXISTA COBERTURA, A DISCRECIÓN PODREMOS AUTORIZARTE PARA QUE EFECTÚES LA REPARACIÓN.

DICHAS SITUACIONES DE EMERGENCIA DEBES REPORTARLAS DENTRO DE LAS 48 HORAS SIGUIENTES DE OCURRIDOS LOS HECHOS QUE CAUSARON EL DAÑO RESPECTIVO, DE LO CONTRARIO, EL SERVICIO A PRESTARSE SE LIMITA A LA COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ESTE, Y EL COSTO DEBERÁS ASUMIRLO.

EXCLUSIONES A LA COBERTURA DE VIDRIOS.

ESTE SERVICIO NO INCLUYE LA REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN DE AVERÍAS PROPIAS DE:

- TODO TIPO DE VIDRIOS QUE, A PESAR DE HACER PARTE DE LA EDIFICACIÓN, EN CASO DE UNA ROTURA NO COMPROMETA EL CERRAMIENTO DE LA VIVIENDA.
- CUALQUIER CLASE DE ESPEJOS.
- CUALQUIER CLASE DE ELEMENTOS DIFERENTES DE VIDRIOS DE CERRAMIENTO DE LA EDIFICACIÓN, TALES COMO ESPEJOS, VITRINAS, VITRALES, LÁMPARAS Y AVISOS.
- VIDRIOS QUEBRADOS POR TERREMOTO, TEMBLOR, ERUPCIÓN VOLCÁNICA, ACTOS DE TERRORISMO, MOTÍN O ASONADA.
- VIDRIOS QUE REQUIERAN TRATAMIENTOS ESPECIALES.
- EL SERVICIO DESCRITO EN EL PRESENTE NUMERAL NO SE PRESTARÁ CUANDO EL SISTEMA DE VENTANEARÍA ESTÉ DETERIORADO Y ESTA SITUACIÓN IMPIDA LA CORRECTA INSTALACIÓN DEL VIDRIO OCASIONADO DAÑOS CONSTANTES EN SU NORMAL FUNCIONAMIENTO.
- VIDRIOS BLINDADOS, AUDIO AISLANTE O TÉRMICO. SE REEMPLAZARÁN POR VIDRIOS COMUNES.
- LAMINAS, PELÍCULAS Y EN GENERAL MATERIALES IMPORTADOS.

5. CERRAJERÍA:

CUANDO A CONSECUENCIA DE PÉRDIDA, EXTRAVÍO, ROBO DE LAS LLAVES O INUTILIZACIÓN DE LA CERRADURA POR INTENTO DE HURTO U OTRA CAUSA QUE IMPIDA LA APERTURA O INGRESO AL HOGAR, ENVIAREMOS A TU HOGAR UN TÉCNICO ESPECIALIZADO QUE REALIZARÁ LA "ASISTENCIA DE EMERGENCIA" NECESARIA PARA RESTABLECER EL ACCESO.

INCLUYE EL COSTO DE LOS MATERIALES, MANO DE OBRA Y TRASLADO DEL TÉCNICO.

EXCLUSIONES A LA COBERTURA DE CERRAJERÍA:

ESTE SERVICIO NO INCLUYE LA APERTURA, REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN DE CERRADURAS QUE IMPIDAN EL ACCESO A PUERTAS BLINDADAS, DE APERTURA POR MEDIO DE MOTORES O TARJETA DE PROXIMIDAD, PUERTAS INTERIORES DE LA COPROPIEDAD, PUERTAS DE MUEBLES, ALACENAS O GUARDARROPAS. IGUALMENTE SE EXCLUYE EL ARREGLO Y/O REPOSICIÓN DE LAS PUERTAS MISMAS.

6. INSTALACIONES DE GAS

PREVIO ACUERDO CONTIGO, ENVIAREMOS A TU HOGAR UN TÉCNICO ESPECIALIZADO QUE ADELANTARÁ LAS LABORES PARA EFECTUAR LA REPARACIÓN DE LOS DAÑOS SÚBITOS E IMPREVISTOS QUE SUFRAN LAS INSTALACIONES DE GAS (NATURAL O PROPANO) DE TU HOGAR EXCLUSIVAMENTE EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- A. CUANDO SE TRATE DE REPARACIÓN Y/O SUSTITUCIÓN DE TUBOS DE CONDUCCIÓN DE GAS NATURAL O PROPANO. SE INCLUYEN LAS LABORES DE BÚSQUEDA O EXPLORACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE GAS PARA DETECTAR EL DAÑO, ASÍ COMO LOS GASTOS GENERADOS EN LAS LABORES DE DEMOLICIÓN, INSTALACIÓN, RESANE, ENCHAPE Y ACABADO.
- B. CUANDO SE TRATE DE REPARACIÓN Y/O SUSTITUCIÓN DE LOS SIGUIENTES ELEMENTOS ACCESORIOS: ACOPLERES, REJILLAS, VÁLVULAS, ADAPTADORES, REGISTROS, UNIONES, NIPLES, YEES, TEES, TAPONES Y/O CODOS.

PARÁGRAFO: LA COMPAÑÍA ADELANTARÁ LOS TRABAJOS QUE SE REQUIERAN PARA ARREGLO DE REDES SIEMPRE Y CUANDO EL IMPREVISTO NO SEA UNA FUGA DE GAS QUE REPRESENTA O PONGA EN RIESGO LA INTEGRIDAD DE LOS HABITANTES O DEL INMUEBLE, EN ESTE CASO ASISTENCIA SOLIDARIA COORDINARÁ UNA AYUDA DE EMERGENCIA INMEDIATA CON LA EMPRESA DE GAS DE LA CIUDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, UNA VEZ CONTROLADA LA EMERGENCIA Y SE PUEDA CERRAR LAS VÁLVULAS DE CONTROL DE GAS, SE REALIZARÁN LAS REPARACIONES REQUERIDAS DE CONFORMIDAD CON LO CITADO EN EL PRESENTE ANEXO.

PARÁGRAFO: SE DEJA EXPRESA CONSTANCIA QUE LA COMPAÑÍA NO SERÁ RESPONSABLE POR LAS LABORES DE COMPRA Y DE INSTALACIÓN DE MATERIALES QUE NO ESTÉN A LA VENTA EN COLOMBIA, O

QUE HAYAN SIDO DESCONTINUADOS O AQUELLOS QUE HAYAN SIDO FABRICADOS CON DISEÑO EXCLUSIVO.

7. REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN DE TEJAS POR ROTURA:

CUANDO A CONSECUENCIA DE UN HECHO SÚBITO E IMPREVISTO SE PRODUZCA LA ROTURA DE TEJAS, DE ASBESTO CEMENTO, BARRO, CERÁMICA, PLÁSTICA, ACRÍLICAS, VIDRIO Y FIBRA DE CARBONO Y QUE FORMEN PARTE DE LA CUBIERTA DEL INMUEBLE, ENVIAREMOS CON LA MAYOR BREVEDAD UN TÉCNICO QUE REALIZARÁ LA “ASISTENCIA DE EMERGENCIA”.

EXCLUSIONES DE LA COBERTURA REPARACIÓN O SUSTITUCIÓN DE TEJAS.

ESTE SERVICIO NO INCLUYE LA REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN DE AVERÍAS PROPIAS DE:

- CUANDO SE TRATE DE LA REPARACIÓN DE GOTERAS QUE NO TENGAN COMO CAUSA LA ROTURA DE TEJAS.
- CUANDO LA CUBIERTA SEA DE CONCRETO SIMPLE O REFORZADO Y/O PRESENTE CUALQUIER PROBLEMA DE IMPERMEABILIZACIÓN, FISURAS Y SIMILARES.
- CUALQUIER ELEMENTO QUE HAGA PARTE DEL SISTEMA DE SOPORTE ESTRUCTURAL DE LA CUBIERTA EN GENERAL.
- CUANDO EL DAÑO SE OCASIONE POR UNA MALA INSTALACIÓN QUE NO CUMPLAN CON LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL FABRICANTE O CONSTRUCTOR.
- CUALQUIER ELEMENTO QUE HAGA PARTE DEL SISTEMA DE SOPORTE ESTRUCTURAL DE LA CUBIERTA EN GENERAL.

ANEXO 2 SOLUCIONES DE MANTENIMIENTO

COBERTURAS

1. EMBOQUILLAMIENTO:

SE REALIZARÁ UN EMBOQUILLAMIENTO DE EMERGENCIA SOBRE LA ZONA AFECTADA, ESTE SERVICIO SE ATENDERÁ CON EL FIN DE SUPLIR LA EMERGENCIA SÚBITA QUE SE PRESENTE EN TU HOGAR. NO SE AUTORIZARÁ EL EMBOQUILLAMIENTO GENERAL DE LA TODA ZONA.

NOTA: AL EFECTUAR ESTE SERVICIO, ES POSIBLE LA AFECTACIÓN DE LA BALDOSA, POR LO TANTO, QUEDARÁ SUJETO A TU AUTORIZACIÓN COMO ASEGURADO, DEBIDO A QUE DICHO CAMBIO NO ESTÁ CONTEMPLADO DENTRO DE LA COBERTURA.

2. LIMPIEZA DE CANALES:

SE REALIZARÁ LA LIMPIEZA E INSPECCIÓN DE CANALES DE AGUAS LLUVIAS CON EL FIN DE SOLVENTAR LA EMERGENCIA PREVIO DIAGNÓSTICO RECIBIDO POR PARTE DEL TÉCNICO, SIEMPRE Y CUANDO LAS PIEZAS NO PRESENTEN NINGÚN TIPO DE DESGASTE O DETERIORO, SE PROCEDERÁ A AUTORIZAR EL SERVICIO DE ACUERDO CON LAS PREVIAS INDICACIONES QUE TE COMUNIQUEMOS.

NO INCLUYE EL CAMBIO DE CANALES DE AGUA LLUVIAS.

3. MANTENIMIENTO CODOS LAVAPLATOS:

REALIZAREMOS EL MANTENIMIENTO (LIMPIEZA) DE CODOS DE LAVAPLATOS POR EMERGENCIA PREVIO DIAGNÓSTICO RECIBIDO POR PARTE DEL TÉCNICO, SIEMPRE Y CUANDO LAS PIEZAS NO PRESENTEN NINGÚN TIPO DE DESGASTE O DETERIORO SE PROCEDERÁ A AUTORIZAR EL SERVICIO DE ACUERDO CON LAS PREVIAS INDICACIONES QUE TE COMUNIQUEMOS.

NOTA: AL EFECTUAR ESTE SERVICIO, ES POSIBLE LA AFECTACIÓN DE LA PIEZA, POR LO TANTO, QUEDARÁ SUJETO A TU AUTORIZACIÓN COMO ASEGURADO, DEBIDO A QUE DICHO CAMBIO NO ESTÁ CONTEMPLADO DENTRO LA COBERTURA.

4. SILICONA DE LAVAPLATOS Y LAVAMANOS:

SE REALIZARÁ EL MANTENIMIENTO EN SILICONA EN LA ZONA PARCIAL REPORTADA CON EL FIN DE SOLVENTAR LA EMERGENCIA PRESENTADA, NO REALIZAREMOS EL DESMONTE TOTAL DEL LAVAPLATOS O LAVAMANOS.

NO ESTÁN CUBIERTO LOS CASOS DERIVADOS DE DESGASTES O DETERIORO PREVIAS SALVEDADE POR MANIPULACIÓN.

NOTA: EN CASO DE PERSISTIR EL INCONVENIENTE, SE DEBE REALIZAR OTRO TIPO DE PROCEDIMIENTO, QUE NO ESTÁ CONTEMPLADO DENTRO DE LA COBERTURA.

5. MEZCLADORES:

SE REALIZARÁ EL MANTENIMIENTO (LIMPIEZA) DE LOS MEZCLADORES POR EMERGENCIA SÚBITA PREVIO DIAGNÓSTICO RECIBIDO POR PARTE DEL TÉCNICO, SIEMPRE Y CUANDO LAS PIEZAS NO PRESENTEN NINGÚN TIPO DE DESGASTE O DETERIORO, SALVO LOS EMPAQUES QUE SE CAMBIARÍAN DE SER NECESARIO. SE PROCEDERÁ A AUTORIZAR EL SERVICIO PREVIAS SALVEDADES POR MANIPULACIÓN. NO SE ENCUENTRA INCLUIDO EL CAMBIO DE OTRAS PIEZAS.

ANEXO 3 SOLUCIONES DE EMERGENCIAS AL HOGAR

COBERTURAS

1. ASISTENCIA LEGAL POR HURTO EN EL HOGAR:

TE BRINDAREMOS ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA ANTE EVENTOS DE HURTOS EN TU HOGAR, EN LA CUAL TE INDICAREMOS LOS PROCEDIMIENTOS LEGALES PARA LA INTERPOSICIÓN DE LA DENUNCIA Y PROCEDIMIENTO SUBSIGUIENTE, BASADOS EN LA NORMATIVIDAD PENAL APLICABLE. ESTE SERVICIO SERÁ ILIMITADO, PRESTÁNDOSE EN HORARIO DE LUNES A VIERNES DE 7:00 A.M. A 7:00 P.M., SIN INCLUIR DÍAS FESTIVOS.

NOTA ACLARATORIA: LAS ACTUACIONES DEL ABOGADO SON DE MEDIO Y NO DE RESULTADO, POR TAL MOTIVO NO SEREMOS RESPONSABLES POR LAS CONSECUENCIAS DE LOS TRÁMITES ADELANTADOS EN OCASIÓN DE LA ASESORÍA PRESTADA.

2. GASTOS DE HOTEL POR INHABILIDAD DEL INMUEBLE:

CUANDO A CONSECUENCIA DE UNO CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES EVENTOS: INCENDIO, HUMO GENERADO POR INCENDIO, EXPLOSIÓN, INUNDACIÓN O ANEGACIÓN, CAÍDA DE AERONAVES O PARTES QUE SE DESPRENDAN O CAIGAN DE ELLAS E IMPACTO DE VEHÍCULOS TERRESTRES, TU HOGAR NO QUEDE EN CONDICIONES DE HABITABILIDAD, CUBRIREMOS LOS GASTOS DE HOTEL PARA UN MÁXIMO DE CUATRO (4) HABITANTES PERMANENTES DE TU HOGAR, SOLO POR EL TIEMPO QUE DUREN LAS REPARACIONES CON UN MÁXIMO DE CINCO (5) DÍAS CONTINUOS Y HASTA EL MONTO ESTABLECIDO EN EL PLAN CONTRATADO.

3. TRASLADO MÉDICO EN CASO DE LESIONES POR HURTO O ACCIDENTE EN EL HOGAR:

EN CASO DE QUE LLEGUES A PRESENTAR UN ACCIDENTE, QUE REQUIERA MANEJO EN UN CENTRO HOSPITALARIO, ADELANTAREMOS LOS CONTACTOS Y HAREMOS LA COORDINACIÓN EFECTIVA PARA EL TRASLADO DEL PACIENTE HASTA LA CLÍNICA O EL CENTRO MÉDICO MÁS CERCANO.

NUESTRO OPERADOR MÉDICO ORIENTARÁ A QUIEN SOLICITA EL SERVICIO RESPECTO DE LAS CONDUCTAS PROVISIONALES QUE SE DEBEN ASUMIR, MIENTRAS SE PRODUCE EL CONTACTO PROFESIONAL MÉDICO-PACIENTE.

DEPENDIENDO MEDIOS:

- **TRASLADO BÁSICO:** CUANDO LA SITUACIÓN CLÍNICA PRESENTADA POR EL PACIENTE NO REVISTE NINGÚN TIPO DE SEVERIDAD O COMPROMISO DEL ESTADO VITAL Y NO REQUIERA ACOMPAÑAMIENTO MÉDICO, LA COMPAÑÍA PONDRÁ A DISPOSICIÓN DEL ASEGURADO UN VEHÍCULO PARA QUE LO TRASLADÉ DESDE SU DOMICILIO HASTA EL CENTRO HOSPITALARIO MÁS CERCANO.
- **TRASLADO MÉDICO EN AMBULANCIA:** UNA VEZ CLASIFICADA LA SITUACIÓN MÉDICA DEL PACIENTE, LA COMPAÑÍA COORDINARÁ, CONTACTARÁ Y HARÁ SEGUIMIENTO DEL ARRIBO DE UNIDADES MÉDICAS ESPECIALIZADAS DE ALTA COMPLEJIDAD, PARA TRANSPORTAR AL PACIENTE HASTA EL CENTRO MÉDICO ASISTENCIAL MÁS CERCANO.

ANEXO 4 SOLUCIONES DE TRASLADOS

COBERTURAS

1. MUDANZA EN CASO DE EMERGENCIA EN EL INMUEBLE:

SI TU HOGAR, RESULTARA INHABITABLE A CONSECUENCIA DE UN INCENDIO, DAÑOS POR AGUA, ANEGACIÓN, DAÑOS DENTRO DE LA VIVIENDA AFILIADA, ENTRE OTROS, Y SIEMPRE Y CUANDO UNO DE NUESTROS ESPECIALISTAS ASÍ LO DETERMINE, ASUMIREMOS LOS GASTOS DE MUDANZA DE LOS MUEBLES Y ENSERES QUE INDIQUES HASTA TU DOMICILIO PROVISIONAL, DENTRO DEL MISMO MUNICIPIO DE TU HOGAR, ESTOS GASTOS DE MUDANZA CUBRIRÁN HASTA LA SUMA ESTABLECIDA EN EL PLAN CONTRATADO.

2. ARME, DESARME Y EMBALAJE INSTALACIONES EN CASO DE EMERGENCIA EN EL INMUEBLE:

SI TU HOGAR, RESULTARA INHABITABLE A CONSECUENCIA DE UN INCENDIO, DAÑOS POR AGUA, ANEGACIÓN, DAÑOS DENTRO DE LA VIVIENDA AFILIADA, ENTRE OTROS, SIEMPRE Y CUANDO UNO DE NUESTROS ESPECIALISTAS DETERMINE QUE SE REQUIERE LA MUDANZA, ASUMIREMOS LOS GASTOS DE ARME, DESARME Y EMBALAJE DE LOS MUEBLES Y ENSERES QUE INDIQUES. ESTOS GASTOS CUBRIRÁN HASTA LA SUMA ESTABLECIDA EN EL PLAN CONTRATADO.

3. SERVICIO DE MENSAJERÍA:

EN CASO DE QUE REQUIERAS UN SERVICIO DE MENSAJERÍA EN CASO DE EMERGENCIA, PONDREMOS A TU DISPOSICIÓN UNA PERSONA ENCARGADA PARA REALIZAR DICHA TAREA. EL SERVICIO DEBES SOLICITARLO COMO MÍNIMO CON 4 HORAS DE ANTELACIÓN.

SOLO APLICA PARA ENVÍO DE DOCUMENTOS Y LLAVES.

ESTE SERVICIO SOLO APLICA DENTRO DE LA CIUDAD DE RESIDENCIA HABITUAL.

ANEXO 5 SOLUCIONES DE INSTALACIONES

COBERTURAS

1. INSTALACIONES ELÉCTRICAS:

DE ACUERDO CON TU PREVIA SOLICITUD DEL SERVICIO, ENVIAREMOS A TU HOGAR, UN TÉCNICO ESPECIALIZADO QUE ADELANTARÁ LAS LABORES DE INSTALACIONES TALES COMO TOMAS, INTERRUPTORES, ROSETAS, TACOS Y HORNILLAS DE ESTUFA ELÉCTRICA, SIEMPRE Y CUANDO NO EXCEDA EL VALOR ESTABLECIDO EN EL CONTRATO. ESTAS INSTALACIONES SOLO CONTEMPLAN LA MANO DE OBRA, DEBES SUMINISTRAR LOS MATERIALES NECESARIOS PARA ESTE SERVICIO.

2. TODO EN CASA:

ENVIAREMOS A TU HOGAR UN TÉCNICO ESPECIALIZADO QUE ADELANTARÁ LAS SIGUIENTES LABORES EN EL HOGAR: JARDINERÍA (SIEMBRA Y ABONADO, NO INCLUYE TALA DE ÁRBOLES), REPARACIONES MENORES DEL HOGAR (CAMBIO DE GRIFOS Y SIFONES; LIMPIEZA DE CANAL; MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE SANITARIOS; CAMBIO DE BOMBILLOS, ROSETAS Y SWITCHES; INSTALACIÓN DE SENSORES, TIMBRES, LAVADORA, SECADORA, TV, NEVERA, CUADROS Y MUEBLES MODULARES; CAMBIO DE TEJAS. CAMBIO DE GUARDAS Y SUSTITUCIÓN PUERTAS Y VENTANAS (PREVIO SUMINISTRO DEL AFILIADO).

NO SEREMOS RESPONSABLES DE LOS DAÑOS QUE SE PUEDAN PRESENTAR EN LOS ACCESORIOS Y/O ELEMENTOS A INSTALAR, DAÑOS PREEXISTENTES Y/O LOS QUE SE PUEDAN GENERAR EN EL PROCESO DE CONEXIÓN E INSTALACIÓN.

INCLUYE EL COSTO DE LOS MATERIALES, MANO DE OBRA Y TRASLADO DEL TÉCNICO.

ESTE SERVICIO NO INCLUYE:

- LABORES DE LIMPIEZA DE TRAMPAGRASAS Y CAJAS NEGRAS.
- INSTALACIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO Y SISTEMAS DE SONIDO EXCLUSIVOS O PROFESIONALES.
- MANIPULACIÓN DE MOTOBOMBAS Y REGISTROS.

ANEXO 6 SOLUCIONES DE LIMPIEZA DESINFECCIÓN

COBERTURAS

1. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN HOGAR - MUEBLES:

REALIZAREMOS SOBRE TU HOGAR (CASA O APARTAMENTO HASTA 120 METROS CUADRADOS) LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LA PROPIEDAD POR MEDIO DE ASPERSIÓN.

- **LIMPIEZA:** SE ENVIARÁ UNA PERSONA QUE REALIZARÁ EL ASEO DE TU HOGAR (CASA O APARTAMENTO HASTA 120 METROS CUADRADOS).
- **DESINFECCIÓN:** PARA PROCEDER CON EL SERVICIO TU HOGAR DEBE ESTAR EN ÓPTIMAS CONDICIONES DE ASEO Y DESHABITADO PARA EVITAR INTOXICACIONES. ESTE PROCEDIMIENTO SE REALIZA POR MEDIO DE ASPERSIÓN.

DEJAMOS A TU CRITERIO SALVAGUARDAR LOS MUEBLES DE TU HOGAR, NO SEREMOS RESPONSABLES POR DAÑOS OCASIONADOS DERIVADOS DEL SERVICIO.

NO SE INCLUYEN ELEMENTOS DE ASEO.

NO SE INCLUYE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE MUEBLES U OTROS ELEMENTOS DEL HOGAR QUE NO CORRESPONDAN A PISOS, PAREDES, BAÑOS, COCINA, HABITACIONES.

2. SERVICIO DE LIMPIEZA (EMPLEADA DOMÉSTICA):

EN CASO DE QUE TU EMPLEADA DOMÉSTICA SE ENCUENTRE INCAPACITADA Y CUENTES CON EL SOPORTE MÉDICO QUE ACREDITE SU ESTADO, PODRÁS REQUERIR EL SERVICIO DEL PERSONAL DE REEMPLAZO. DICHO PROFESIONAL CUMPLIRÁ CON TODOS LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD.

DEBES ASEGURARTE DE QUE TODOS LOS MIEMBROS DE TU HOGAR SE ENCUENTREN EN ESTADOS ÓPTIMOS DE SALUD Y/O NO SER SOSPECHOSOS PARA COVID-19. LOS IMPLEMENTOS DE ASEO DEBEN SER SUMINISTRADOS POR TU CUENTA.

EL TIEMPO DEL SERVICIO NO DEBE SUPERAR LAS 8 HORAS DE ATENCIÓN EN EL DOMICILIO.

ANEXO 7 SOLUCIONES ESTILO DE VIDA

COBERTURAS

1. EVENTOS SOCIALES: CHEF, BARMAN, MESERO:

CUANDO NECESITES EL SERVICIO DE UN CHEF, BARMAN O MESERO, TE ENVIAREMOS UN PROFESIONAL A TU LUGAR HABITUAL DE RESIDENCIA.

- DEBES SOLICITAR EL SERVICIO CON VEINTICUATRO (24) HORAS DE ANTICIPACIÓN.
- APLICA ÚNICAMENTE EN LAS CIUDADES DE BOGOTÁ, MEDELLÍN, CALI, BUCARAMANGA Y BARRANQUILLA.
- NO INCLUYE LOS INGREDIENTES, BEBIDAS, MENAJE Y/O MATERIALES A UTILIZAR.

ESTE SERVICIO ESTÁ LIMITADO A 30 PERSONAS

2. VIGILANTE POR EVENTO:

CUANDO NECESITES EL SERVICIO DE VIGILANTE CON EL FIN DE CUIDAR LOS VEHÍCULOS DE LOS INVITADOS AL HOGAR, QUE TENGAN QUE PARQUEAR EN FRENTE DEL PERÍMETRO DE LA VIVIENDA, TE ENVIAREMOS UN PROFESIONAL A TU LUGAR HABITUAL DE RESIDENCIA.

ANEXO 8 SOLUCIONES ELECTRO

COBERTURAS

1. REPARACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS USADOS (ANTIGÜEDAD MÁXIMA 5 AÑOS):

NOS ENCARGAREMOS DE LA REPARACIÓN DE LOS ELECTRODOMÉSTICOS USADOS A TRAVÉS DE NUESTRA RED DE ALIADOS CUANDO ESTOS TENGAN UNA ANTIGÜEDAD MÁXIMA DE 5 AÑOS. ESTA COBERTURA SOLO APLICA EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- CUANDO LOS ELECTRODOMÉSTICOS SEAN DE USO PERSONAL Y DOMÉSTICO.
- CUANDO PUEDA DEMOSTRAR LA ANTIGÜEDAD DEL ELECTRODOMÉSTICO.
- LA COBERTURA TIENE UNA CARENCIA DE 30 DÍAS A PARTIR DE LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO.
- LAS RECLAMACIONES QUE REALICE EL ASEGURADO ÚNICAMENTE TENDRÁN VALIDEZ DENTRO DE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.
- LOS ELECTRODOMÉSTICOS NO DEBEN HABER SUFRIDO NINGUNA MODIFICACIÓN EN SU CONDICIÓN ORIGINAL.

PARÁGRAFO: LA COMPAÑÍA SE RESERVA EL DERECHO DE ELEGIR LIBREMENTE EL CENTRO DE SERVICIO TÉCNICO PARA EFECTUAR LA REPARACIÓN, ASÍ MISMO EN LA REPARACIÓN SE PODRÁ UTILIZAR PARTES O REPUESTOS GENÉRICOS, SIEMPRE Y CUANDO EL PRODUCTO QUEDE EN LAS MISMAS CONDICIONES OBJETIVAS ANTES DE OCURRIR EL EVENTO QUE DIO ORIGEN A LA SOLICITUD DEL SERVICIO.

PARÁGRAFO: APLICA PARA ELECTRODOMÉSTICOS CON ANTIGÜEDAD MÁXIMA DE 5 AÑOS AL MOMENTO DE LA SOLICITUD DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA REGISTRADA EN EL SERIAL DE FABRICACIÓN.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO:

- CUANDO EL EVENTO OCURRA ANTES DE LA VIGENCIA Y/O DENTRO DEL PERÍODO DE CARENCIA DEL CONTRATO.
- CUANDO EL EVENTO OCURRA POSTERIOR A LA FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO.
- CUANDO EL DAÑO NO CORRESPONDA AL USO COMÚN DEL ELECTRODOMÉSTICO.
- MANTENIMIENTO PREVENTIVO, ALINEACIÓN, LUBRICACIÓN O LIMPIEZA.
- DAÑOS POR PLAGAS DE ANIMALES O INSECTOS, CORROSIÓN, OXIDACIÓN Y OTROS DAÑOS CAUSADOS POR EXPOSICIÓN A CONDICIONES LUMÍNICAS Y/O CLIMÁTICAS.
- CUALQUIER REPARACIÓN SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA COMPAÑÍA.
- AQUELLOS ELECTRODOMÉSTICOS QUE AÚN SE ENCUENTREN EN GARANTÍA DE FÁBRICA.
- DAÑOS Y/O FALLAS CAUSADAS A CAUSA DE FUEGO, LLUVIA, HUMO Y EVENTOS SIMILARES.

2. INSTALACIÓN ELECTRODOMÉSTICOS:

PONDREMOS A TU DISPOSICIÓN, UN PROFESIONAL IDÓNEO QUE SE ENCARGUE DE INSTALAR EL ELECTRODOMÉSTICO QUE REQUIERAS. EL COSTO DEL MATERIAL ADICIONAL QUE SE REQUIERA PARA DICHO TRABAJO NO ESTÁ CUBIERTO, POR TANTO, DEBES ASUMIRLO.

CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODOS LOS ANEXOS / SOLUCIONES DE ASISTENCIA INDICADOS ANTERIORMENTE

CONDICIÓN PRIMERA – EXCLUSIONES GENERALES

NO ESTÁ INCLUIDO EN LA COBERTURA, LAS PRESTACIONES Y HECHOS SIGUIENTES:

- AQUELLOS QUE DESEES CONTRATAR DIRECTAMENTE CON EL ESPECIALISTA O UN TERCERO BAJO TU CUENTA Y RIESGO.
- AQUELLOS HECHOS PREMEDITADOS Y/O DE MALA FE.
- LOS FENÓMENOS DE LA NATURALEZA DE CARÁCTER EXTRAORDINARIO TALES COMO INUNDACIONES, TERREMOTO, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, TEMPESTADES CICLÓNICAS, CAÍDAS DE CUERPOS SIDERALES Y AEROLITOS, ENTRE OTROS.
- HECHOS DERIVADOS DE TERRORISMO, MOTÍN O TUMULTO POPULAR.
- HECHOS O ACTUACIONES DE LAS FUERZAS ARMADAS O CUERPOS DE SEGURIDAD.

- LOS DERIVADOS DE LA ENERGÍA NUCLEAR RADIATIVA.
- LOS QUE SE PRODUZCAN CON OCASIÓN DE LA PARTICIPACIÓN EN APUESTAS, DESAFÍOS O RIÑAS EN EL HOGAR.

CONDICIÓN SEGUNDA – ÁMBITO TERRITORIAL

EL DERECHO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SE EXTIENDE DENTRO DEL CASCO URBANO DE LAS SIGUIENTES CIUDADES:

- BOGOTÁ D.C. Y SU ÁREA METROPOLITANA.
- MEDELLÍN Y SU ÁREA METROPOLITANA.
- CALI Y SU ÁREA METROPOLITANA.
- BARRANQUILLA.
- BUCARAMANGA.
- PEREIRA.
- MANIZALES.
- ARMENIA.
- SANTA MARTA.
- CARTAGENA.
- MONTERÍA.
- SINCELEJO.
- VALLEDUPAR.
- VILLAVICENCIO.
- CÚCUTA.
- TUNJA.
- NEIVA.
- PASTO.
- POPAYÁN.
- IBAGUÉ.

CONDICIÓN TERCERA – INCUMPLIMIENTO

CUANDO POR CAUSA DE FUERZA MAYOR O SEA TU DECISIÓN COMO BENEFICIARIO, LA COMPAÑÍA QUEDA RELEVADA DE RESPONSABILIDAD EN EL CASO DONDE NO SE LOGRE EFECTUAR CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS PREVISTOS EN ESTE DOCUMENTO.

CUANDO SOLICITES LOS SERVICIOS Y NO PODAMOS INTERVENIR DIRECTAMENTE, POR CAUSA DE FUERZA MAYOR, LOS GASTOS RAZONABLES EN QUE SE INCURRA SERÁN REEMBOLSADOS, PARA ELLO, DEBES PRESENTAR PREVIAMENTE LOS RECIBOS CORRESPONDIENTES. LOS GASTOS EN LOS QUE INCURRAS DEBEN ESTAR ASOCIADOS A LA COBERTURA DEL PRODUCTO PARA QUE EL REEMBOLSO SEA PROCEDENTE.

CONDICIÓN CUARTA – REEMBOLSO

SÍ DE ACUERDO CON LA CONDICIÓN CUARTA DEL DOCUMENTO, LA COMPAÑÍA DEBE INCURRIR EN UN PROCESO DE REEMBOLSO, DEBES ENVIAR LA SOLICITUD A LA DIRECCIÓN DE CORREO REEMBOLSOS@ANDIASISTENCIA.COM.CO, ADJUNTANDO:

- CARTA DE SOLICITUD DIRIGIDA A ANDIASISTENCIA S.A.S., ASUNTO REEMBOLSO.
- SOPORTES LEGIBLES DE LOS GASTOS INCURRIDOS.
- CERTIFICACIÓN BANCARIA.
- FOTOCOPIA DE LA CÉDULA.

LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO SE REALIZA DURANTE LOS 15 DÍAS HÁBILES POSTERIORES A LA ENTREGA DE LOS DOCUMENTOS.

Condición Quinta: Glosario

- **ANDIASISTENCIA SAS:** Compañía encargada de la prestación de los servicios.
- **Titular:** Quien suscribe este servicio, y por tanto a quien corresponden las obligaciones que se derivan del mismo, salvo aquellas que expresamente corresponden al beneficiario.
- **Beneficiario:** Tienen condición de beneficiario únicamente las personas naturales que hagan parte del servicio y que estén expresamente nominados como beneficiarios.
- **Hogar:** Será el inmueble que pertenezca al titular y sea su lugar de habitación.
- **Emergencia en el Hogar:** Hecho súbito e imprevisto ocurrido en el hogar.

ANEXO 9 SOLUCIONES CIBER

CONDICIÓN PRIMERA - OBJETO DEL ANEXO

LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES REGULAN LA UTILIZACIÓN DEL SOFTWARE Y LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL PRESTADOR.

EL PRESENTE CONTRATO NO ESTABLECE NINGUNA RELACIÓN JURÍDICA ENTRE EL USUARIO Y EL PRESTADOR CON RESPECTO A APLICACIONES DE TERCEROS, Y NADA DE LO CONTENIDO EN EL PRESENTE CONTRATO SE PODRÁ INTERPRETAR COMO UNA DECLARACIÓN O GARANTÍA POR PARTE DEL PRESTADOR RELACIONADA CON APLICACIONES DE TERCEROS.

ASÍ MISMO, EL PRESTADOR SE RESERVA LA FACULTAD DE MODIFICAR O SUSTITUIR UNILATERALMENTE LAS PRESENTES CONDICIONES GENERALES COMO CONSECUENCIA DE LA MODIFICACIÓN, EVOLUCIÓN Y PROMULGACIÓN DE LEYES, REGLAMENTOS Y NORMAS DE APLICACIÓN A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y/O ASPECTOS CONEXOS A LOS MISMOS.

Condición Segunda - Glosario

para los efectos de este anexo se entenderá por:

- **Servicio:** Conjunto de actividades desempeñadas por el prestador que buscan responder a una o más necesidades de un usuario.
- **Cliente:** "El cliente" quien ha establecido una relación comercial con el prestador a través de la cual el usuario (cliente del cliente) pueda utilizar los servicios del prestador.
- **Prestador:** Compañía prestadora del servicio de asistencia.
- **Proveedor:** Tercero que gestiona los servicios de ciberseguridad.
- **Usuario:** Persona física o jurídica que utiliza determinado software y se beneficia de la prestación de servicios por parte del prestador, sea o no consumidor.
- **Software:** Aplicación/es informática/s con capacidad para realizar un conjunto de tareas para las cuales fueron diseñados.

CONDICIÓN TERCERA - CONDICIONES GENERALES Y SU ACEPTACIÓN

ESTAS CONDICIONES GENERALES REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y UTILIZACIÓN DE LA LICENCIA DE SOFTWARE QUE EL PROVEEDOR EN CALIDAD DE ENCARGADO DE TRATAMIENTO PONE A TU DISPOSICIÓN COMO CLIENTE.

LA ACEPTACIÓN, SIN RESERVAS, DE LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES ES INDISPENSABLE PARA LA UTILIZACIÓN DEL SOFTWARE Y LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL PRESTADOR.

LA UTILIZACIÓN DE ALGUNOS DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS PUEDE REQUERIR LA INSTALACIÓN DE APLICACIONES ADICIONALES Y/O SOFTWARE DE TERCEROS (O LINKS PARA LOS MISMOS) EN TU EQUIPO, PARA LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE CON LA FINALIDAD DE QUE REALICES LAS TAREAS DE CONFORMIDAD CON LO PREVISTO EN LAS CONDICIONES GENERALES.

TE INFORMAMOS QUE, COMO CONSECUENCIA DE LA INSTALACIÓN DEL SOFTWARE, PARA LA UTILIZACIÓN DE ALGUNOS SERVICIOS, LA APLICACIÓN PUEDE ENVIAR INFORMACIÓN Y DATOS QUE SEAN FACILITADOS POR TI A LOS SERVIDORES DE NUESTRA PROPIEDAD, ASÍ COMO REQUERIR INFORMACIÓN ADICIONAL, CON EL ÚNICO FIN DE CONTROLAR EL ACCESO Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, DE IGUAL MANERA, PARA EL ENVÍO DE COMUNICACIONES E INFORMACIÓN ACERCA DEL SERVICIO PRESTADO; DE ACUERDO CON LAS PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD ACEPTADAS Y CON LA LEGISLACIÓN VIGENTE. ASÍ MISMO, LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS SE ENCUENTRA SOMETIDA A TODOS LOS AVISOS, REGLAMENTOS DE USO E INSTRUCCIONES PUESTAS A TU CONOCIMIENTO.

AL ACEPTAR, PERMITES QUE ESTA APLICACIÓN ACCEDA A LA CONFIGURACIÓN DE TU SISTEMA OPERATIVO Y DE PROGRAMAS DE TERCEROS.

CONDICIÓN CUARTA - SERVICIOS DE ASISTENCIA

LAS COBERTURAS RELATIVAS A LAS PERSONAS BENEFICIARIAS SON LAS RELACIONADAS EN ESTE ARTÍCULO, Y SE PRESTARÁN DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS A CONTINUACIÓN:

SOLUCIÓN CIBER HOME

1. ANTIVIRUS

OFRECEMOS EL SOFTWARE ANTIVIRUS MÁS COMPLETO DEL MERCADO.

A. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

EL SERVICIO PROPORCIONARÁ AL USUARIO ASISTENCIA PARA LA PROTECCIÓN DE DISPOSITIVOS ANTE AMENAZAS DE SEGURIDAD, ASÍ COMO AYUDA A LOS MENORES PARA NAVEGAR POR INTERNET DE FORMA SEGURA Y LA LOCALIZACIÓN DEL DISPOSITIVO EN CASO DE PÉRDIDA O ROBO.

B. ALCANCE DEL SERVICIO:

CON LA SOLUCIÓN BITDEFENDER TOTAL SECURITY SE PROPORCIONARÁ A LOS DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD ANTE CUALQUIER TIPO DE AMENAZA, GRACIAS A SUS MÓDULOS DE SEGURIDAD:

- ANTIVIRUS.
- CONTROL PARENTAL.
- FILTRO ANTISPAM.
- SEGURIDAD DE ACCESO A LA SEÑAL WIFI.
- PROTECCIÓN PROACTIVA FRENTE A LAS E-AMENAZAS.

C. NIVEL DE SERVICIO:

LA LICENCIA ADQUIRIDA POR EL USUARIO SOLO SE PODRÁ INSTALAR EN 5 DISPOSITIVOS INDEPENDIEMENTE DE SI SON EQUIPOS WINDOWS, MAC O ANDROID.

PARA ACCEDER AL SERVICIO SE HARÁ A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA WEB DEL PROVEEDOR. LAS CONDICIONES DE USO SERÁN ILIMITADAS, DENTRO DE CADA LICENCIA, EN SERVICIO 24 HORAS LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA, SIN LIMITACIÓN DE SOLICITUDES POR USUARIO.

D. REQUISITOS DEL SERVICIO:

PARA PODER INSTALAR Y UTILIZAR EL SOFTWARE DE LA SOLUCIÓN DE SEGURIDAD, EL EQUIPO DEBE CUMPLIR LOS SIGUIENTES REQUISITOS TÉCNICOS:

- DEBE DISPONER DE UNA CONEXIÓN A INTERNET CON UNA VELOCIDAD MÍNIMA DE 512 KBPS DE SUBIDA/BAJADA.
- PARA S.O. WINDOWS
 - SISTEMA OPERATIVO: MICROSOFT WINDOWS XP SP3 (32 BITS), VISTA (SP2), MICROSOFT WINDOWS 7(SP1), MICROSOFT WINDOWS 8, MICROSOFT WINDOWS 10.
 - CPU: PROCESADOR 1,6 GHZ.
 - MEMORIA (RAM): 1 GB.
 - ESPACIO LIBRE DISPONIBLE EN DISCO: 1 GB DE ESPACIO LIBRE, AL MENOS 800 MB EN LA UNIDAD DEL SISTEMA.
- PARA S.O. MAC
 - SISTEMA OPERATIVO: OS X MOUNTAIN LION (10.8.5), OS X MAVERICKS (10.9.5), OS X YOSEMITE (10.10 O POSTERIOR), OS X EL CAPITAN (10.11).
 - MEMORY (RAM): 1.0 GB.
 - CPU: EQUIPOS MACINTOSH BASADOS EN INTEL.
 - MEMORIA (RAM): 400 MB.
 - ESPACIO LIBRE DISPONIBLE EN DISCO: 400MB (MAC OS).
- PARA DISPOSITIVOS MÓVILES:
 - SISTEMA OPERATIVO ANDROID 3.0 Y SUPERIORES.

2. REVISIÓN PUESTA A PUNTO

OFRECEMOS EL SOFTWARE ANTIVIRUS MÁS COMPLETO DEL MERCADO.

A. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

ESTE SERVICIO EVALUARÁ Y REVISARÁ VARIOS COMPONENTES DEL EQUIPO INFORMÁTICO DE FORMA AUTOMÁTICA PARA ASEGURAR EL MEJOR RENDIMIENTO DEL EQUIPO MEDIANTE LA HERRAMIENTA DE DESARROLLO PROPIO DEL PROVEEDOR DE TEST IT. DESPUÉS DEL ANÁLISIS SE REALIZARÁN UN INFORME DETALLADO DEL MISMO DONDE SI EL RESULTADO NO ES ÓPTIMO LOS TÉCNICOS DEL PROVEEDOR AYUDARÁN A LA CORRECCIÓN DE LOS PROBLEMAS DETECTADOS.

B. ALCANCE DEL SERVICIO:

LOS COMPONENTES QUE SERÁN EVALUADOS SON:

- DISCOS DUROS
- MEMORIA VIRTUAL
- ARCHIVOS TEMPORALES
- SEGURIDAD
- ETC

LOS SISTEMAS SOPORTADOS SERÁN:

- WINDOWS
- MAC

C. NIVEL DE SERVICIO:

LAS CONDICIONES DE USO SERÁN ILIMITADAS EN SERVICIO 24 HORAS LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA, SIN LIMITACIÓN DE SOLICITUDES POR USUARIO.

PARA ACCEDER AL SERVICIO SE HARÁ A TRAVÉS DEL CHAT DE LA PLATAFORMA WEB DEL PROVEEDOR, REALIZANDO LA SOLICITUD VÍA CHAT A LA CUAL UN TÉCNICO PERTENECIENTE AL PROVEEDOR RESPONDERÁ A LAS PETICIONES DEL USUARIO.

D. REQUISITOS TÉCNICOS:

PARA PODER ASEGURAR LA CORRECTA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, ES PRECISO QUE EL EQUIPO DEL USUARIO CUMPLA CON LAS SIGUIENTES ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

- SE DEBE DISPONER DE UNA CONEXIÓN A INTERNET CON VELOCIDAD MÍNIMA DE 512 KBPS DE SUBIDA/BAJADA.
- REQUISITOS MÍNIMOS DE HARDWARE:
 - PC: PROCESADORES INTEL PENTIUM D, AMD ATHLON 64 O SUPERIOR
 - MAC: PROCESADORES INTEL
 - RAM: MÍNIMO 1 GB
- REQUISITOS MÍNIMOS DE SOFTWARE:
 - WINDOWS Y MAC OS EN LAS VERSIONES SOPORTADAS POR EL FABRICANTE.

3. ANÁLISIS AVANZADO CONEXIÓN A INTERNET

REVISAMOS LAS CONEXIONES WIFI PARA MEJORAR SU VELOCIDAD DE CONEXIÓN Y SEGURIDAD.

A. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

GRACIAS A UNA LIGERA HERRAMIENTA QUE SE INSTALA EN EL EQUIPO DEL USUARIO, PERMITE EVALUAR DE FORMA AUTOMÁTICA, DETERMINADOS PARÁMETROS QUE PUEDEN AFECTAR AL RENDIMIENTO NORMAL DE LA RED.

DE FORMA REMOTA SE REALIZARÁ UN DIAGNÓSTICO DE LA RED Y SE RESOLVERÁN LAS INCIDENCIAS RELACIONADAS CON LA CONECTIVIDAD A INTERNET DEL USUARIO, RESOLVIENDO LAS INCIDENCIAS QUE LE PUEDAN SURGIR AL USUARIO DURANTE SU USO COMO PUEDEN SER LENTITUD EN LA NAVEGACIÓN O PROBLEMAS DE CONEXIÓN.

B. ALCANCE DEL SERVICIO:

ESTE SERVICIO ANALIZARÁ, PARA DISPOSITIVOS CON SISTEMAS OPERATIVOS WINDOWS Y ANDROID, LOS SIGUIENTES 4 PUNTOS CLAVE:

- DISPOSITIVOS.
- CONECTIVIDAD.
- ROUTER.
- TEST DE VELOCIDAD.

EN CADA UNO DE ELLOS SE ANALIZARÁN AQUELLAS CARACTERÍSTICAS CRÍTICAS PARA LA VELOCIDAD DE CONEXIÓN. ESTOS ANÁLISIS SERÁN REALIZADOS POR EL EQUIPO TÉCNICO DEL PROVEEDOR.

C. NIVEL DE SERVICIO:

LAS CONDICIONES DE USO SERÁN ILIMITADAS EN SERVICIO 24 HORAS LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA, SIN LIMITACIÓN DE SOLICITUDES POR USUARIO.

PARA ACCEDER AL SERVICIO SE HARÁ A TRAVÉS DEL CHAT DE LA PLATAFORMA WEB DEL PROVEEDOR, REALIZANDO LA SOLICITUD VÍA CHAT A LA CUAL UN TÉCNICO PERTENECIENTE AL PROVEEDOR RESPONDERÁ A LAS PETICIONES DEL USUARIO PROCEDIENDO A LA PUESTA A PUNTO.

D. REQUISITOS TÉCNICOS:

PARA ASEGURAR LA CORRECTA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DIAGNÓSTICO DE RED, ES PRECISO QUE EL EQUIPO DEL USUARIO CUMPLA CON LAS SIGUIENTES ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

- EL USUARIO DEBE DISPONER DE UNA CONEXIÓN A INTERNET CON UNA VELOCIDAD MÍNIMA DE 512 Kbps DE SUBIDA/BAJADA.
- REQUISITOS MÍNIMOS DE HARDWARE:
- PC PROCESADORES INTEL PENTIUM D, AMD ATHLON 64 O SUPERIOR.
- MAC PROCESADORES INTEL.
- RAM 1 GB.
- REQUISITOS MÍNIMOS DE SOFTWARE:
- PC MICROSOFT WINDOWS XP O SUPERIORES, INTERNET EXPLORER 8 O SUPERIOR, NET FRAMEWORK 3.5 O SUPERIOR.
- ANDROID 2.3 O SUPERIOR, NAVEGADOR NATIVO.

EN LOS CASOS EN LOS QUE LOS DISPOSITIVOS MÓVILES PRESENTEN SISTEMAS OPERATIVOS LIBERADOS, DE CARA AL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE SOFTWARE LEGAL, NO SE PODRÁ ASEGURAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

4. SOPORTE A RECUPERACIÓN DE DATOS

DAMOS SOPORTE A LA RESTAURACIÓN DE COPIAS REALIZADAS POR LOS CLIENTES.

A. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

RECUPERACIÓN DE DATOS ES UN SERVICIO DE SOPORTE, CONFIGURACIÓN O RECUPERACIÓN DE LOS DATOS QUE LOS CLIENTES HAYAN GUARDADO EN DIFERENTES MEDIOS DE COPIA DE SEGURIDAD.

B. ALCANCE DEL SERVICIO:

LAS FUENTES DE DATOS PODRÁN SER:

- SERVICIOS CLOUD DROPBOX, DRIVE, ICLOUD ETC.
- SERVICIOS DE BACKUP ACRONIS, O 365 ETC.
- APLICACIONES DE COPIA EN LAS QUE EL CLIENTE TENGA LA CORRESPONDIENTE LICENCIA EN VIGOR.

NUESTROS TÉCNICOS RESTABLECERÁN LOS DATOS EN LOS MISMOS SOPORTES DONDE FUERON COPIADOS SIEMPRE QUE SEA POSIBLE O EN SOPORTES ALTERNATIVOS QUE INDIQUE EL CLIENTE. ESTAS PRESTACIONES PODRÁN VARIAR EN FUNCIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO Y FIRMWARE DE LOS DISPOSITIVOS.

C. NIVEL DE SERVICIO:

LAS CONDICIONES DE USO SERÁN ILIMITADAS EN SERVICIO 24 HORAS LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA, SIN LIMITACIÓN DE SOLICITUDES POR USUARIO.

PARA ACCEDER AL SERVICIO SE HARÁ A TRAVÉS DEL CHAT DE LA PLATAFORMA WEB DEL PROVEEDOR, REALIZANDO LA SOLICITUD VÍA CHAT A LA CUAL UN TÉCNICO PERTENECIENTE AL PROVEEDOR RESPONDERÁ A LAS PETICIONES DEL USUARIO.

D. ACCESO AL SERVICIO:

PARA ASEGURAR LA CORRECTA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DIAGNÓSTICO DE RED, ES PRECISO QUE EL EQUIPO DEL USUARIO CUMPLA CON LAS SIGUIENTES ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

- SE ACCEDERÁ A TRAVÉS DE NUESTRA PLATAFORMA DE SERVICIOS VÍA WEB.
- LA PETICIÓN DE SERVICIO SE REALIZARÁ A TRAVÉS DEL CHAT DE LA PLATAFORMA.
- UNA VEZ RECIBIDA LA PETICIÓN, UNO DE NUESTROS TÉCNICOS PROCEDERÁ A LA REVISIÓN Y PUESTA A PUNTO DEL EQUIPO INDICADO.

5. CONTROL PARENTAL

PROTEGEMOS A LOS HIJOS DE NUESTROS USUARIOS DEL ACCESO A CONTENIDOS SENSIBLES.

A. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

EL USUARIO TENDRÁ ACCESO A UNA APLICACIÓN DE CONTROL PARENTAL QUE PERMITIRÁ A LOS USUARIOS IDENTIFICADOS COMO “PADRES” CONTROLAR Y ACCEDER A LA INFORMACIÓN Y LOCALIZACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS MÓVILES IDENTIFICADOS COMO “HIJOS”.

B. ALCANCE DEL SERVICIO:

EL DISPOSITIVO “PADRE” PODRÁ ACCEDER A LA INFORMACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS “HIJOS” Y VER LA SIGUIENTE INFORMACIÓN EN TIEMPO REAL:

- LOCALIZACIÓN GPS.
- CONTROL DE LAS APPS INSTALADAS.
- AÑADIR FILTROS DE NAVEGACIÓN WEB.
- SUPERVISIÓN DE CONTACTOS TELEFÓNICOS.
- ALERTAS AL SALIR DE ÁREAS DEFINIDAS COMO SEGURAS O DE ENTRADAS ÁREAS RESTRINGIDAS.
- MONITORIZACIÓN DE REDES SOCIALES COMO FACEBOOK.
- CONTROL DE HORARIOS.

C. NIVEL DE SERVICIO:

SE PRESTARÁ SERVICIO LAS 24 HORAS DEL DÍA LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA. EL USUARIO PODRÁ ACCEDER DE MANERA AUTOMÁTICA A LA LICENCIA Y TENER SOPORTE TÉCNICO REMOTO PARA LA INSTALACIÓN DEL SOFTWARE EN SUS DISPOSITIVOS, Y PODRÁ ACCEDER DE FORMA ILIMITADA AL SERVICIO. EL SERVICIO ESTARÁ LIMITADO A 5 DISPOSITIVOS DEL USUARIO.

D. ACCESO AL SERVICIO:

- SE ACCEDERÁ A TRAVÉS DE NUESTRA PLATAFORMA DE SERVICIOS VÍA WEB.
- LA PETICIÓN DE SERVICIO SE REALIZARÁ A TRAVÉS DE DESCARGA DE LICENCIA A TRAVÉS DE NUESTRA PLATAFORMA DE SERVICIOS.
- EL CLIENTE PUEDE HACER USO DEL SOPORTE A LA SOLUCIÓN DE SEGURIDAD TANTAS VECES COMO SEA NECESARIO.

6. LOCALIZACIÓN DE DISPOSITIVOS

AYUDAMOS A LOCALIZAR CUALQUIER DISPOSITIVO ROBADO O PERDIDO.

A. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

EN CASO DE PÉRDIDA O ROBO DEL DISPOSITIVO EL SERVICIO AYUDARÁ AL USUARIO A LOCALIZARLO. PARA ELLO SOLO TIENE QUE ACTIVAR LAS FUNCIONES DESDE EL PROPIO DISPOSITIVO Y POSTERIORMENTE REALIZAR LA CONSULTA A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DESDE CUALQUIER NAVEGADOR WEB Y EN CUALQUIER LUGAR.

B. ALCANCE DEL SERVICIO:

CARACTERÍSTICAS ANTIRROBO:

- GEOLOCALIZACIÓN REMOTA: PERMITE LA VISUALIZACIÓN EN GOOGLE MAPS CON UNA FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE 5 SEGUNDOS.
- BORRADO REMOTO: BORRARÁ LOS DATOS PERSONALES DEL DISPOSITIVO EXTRAVIADO.
- BLOQUEO REMOTO: PERMITIRÁ EL BLOQUEO DE LA PANTALLA Y EL ESTABLECIMIENTO DE UN PIN DE DESBLOQUEO.

- ENVIAR ALERTA AL DISPOSITIVO: MOSTRARÁ UN MENSAJE O REPRODUCIRÁ UN SONIDO EN EL DISPOSITIVO.

C. NIVEL DE SERVICIO:

PARA ACCEDER AL SERVICIO SE HARÁ A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA WEB DEL PROVEEDOR LAS CONDICIONES DE USO SERÁN ILIMITADAS, DENTRO DE CADA LICENCIA, EN SERVICIO 24 HORAS LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA, PERO EL SERVICIO ESTARÁ LIMITADO A UN MÁXIMO DE 5 DISPOSITIVOS DEL USUARIO.

D. ACCESO AL SERVICIO:

- SE ACCEDERÁ A TRAVÉS DE NUESTRA PLATAFORMA DE SERVICIOS VÍA WEB.
- LA PETICIÓN DE SERVICIO SE REALIZARÁ A TRAVÉS DE DESCARGA DE LICENCIA A TRAVÉS DE NUESTRA PLATAFORMA DE SERVICIOS.
- EL CLIENTE PUEDE HACER USO DEL SOPORTE A LA SOLUCIÓN DE SEGURIDAD TANTAS VECES COMO SEA NECESARIO.

7. ASISTENCIA EXPERTA A DOMICILIO

UN TÉCNICO SE TRASLADA AL DOMICILIO DEL CLIENTE PARA SOLUCIONAR LAS INCIDENCIAS QUE NO SE HAN PODIDO SOLUCIONAR DE FORMA REMOTA (MÁXIMO 2 VISITAS/AÑO POR USUARIO FINAL).

A. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

EL PROVEEDOR PROPORCIONARÁ AL USUARIO LA ASISTENCIA A DOMICILIO DE UN TÉCNICO, SIEMPRE Y CUANDO NO SE HAYA PODIDO RESOLVER DE FORMA TELEMÁTICA. LA DECISIÓN DE ENVIAR UN TÉCNICO SERÁ SIEMPRE RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR, NO PUDIENDO SOLICITAR EL USUARIO UNA VISITA.

PARA ACCEDER AL SERVICIO SE HARÁ A TRAVÉS DEL CHAT DE LA PLATAFORMA WEB DEL PROVEEDOR, REALIZANDO LA SOLICITUD VÍA CHAT, O POR CONTACTO TELEFÓNICO A LA CUAL UN TÉCNICO PERTENECIENTE AL PROVEEDOR RESPONDERÁ A LAS PETICIONES DEL USUARIO DETERMINANDO LA NECESIDAD DE LA ASISTENCIA PRESENCIAL.

B. ALCANCE DEL SERVICIO:

RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS EN ENTORNOS CON SISTEMA OPERATIVO WINDOWS Y MAC, EN LAS VERSIONES SOPORTADAS, QUE NO SE HAN PODIDO RESOLVER DE FORMA REMOTA, SIEMPRE SUJETO A LA DISPONIBILIDAD EN FUNCIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO PROPIEDAD DEL USUARIO Y LA POSESIÓN DE UNA COPIA LEGÍTIMA DE LA MISMA, ENTENDIÉNDOSE ÉSTA COMO LA CLAVE Y EL MEDIO DE INSTALACIÓN VÁLIDOS PARA EL FABRICANTE.

QUEDA EXCLUIDO DE ESTE ALCANCE LA REALIZACIÓN DE CONFIGURACIONES O LA PETICIÓN DE CUALQUIER OTRO SERVICIO DE ASISTENCIA QUE NO TENGA SU ORIGEN EN UN MAL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DEL USUARIO.

SI EL DIAGNÓSTICO TELEMÁTICO DETERMINA QUE EL EQUIPO DEBE SER INSPECCIONADO EN UN TALLER ESPECIALIZADO, ESTE SERÁ RECOGIDO POR PARTE DE UN SERVICIO DE MENSAJERÍA SIN COSTE ALGUNO PARA EL USUARIO.

CON ESTE SERVICIO, SE BUSCA LA MAYOR AGILIDAD POSIBLE, Y DE CARA AL USUARIO OFRECER LA OPCIÓN MÁS CÓMODA Y EFICAZ PARA EL TRATAMIENTO DE SU INCIDENCIA. EL SERVICIO INCLUYE 2 VISITAS AL AÑO POR CLIENTE.

C. NIVEL DE SERVICIO:

- ÁMBITO TEMPORAL:

EL HORARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SERÁ EL SIGUIENTE:

- PARA LA RECEPCIÓN DE INCIDENCIAS: 08:00 – 18:00 HORAS (LUNES A VIERNES)
- PARA LA ASISTENCIA IN SITU (INICIO DE LOS TRABAJOS): 08:00 – 18:00 (DÍAS LABORABLES LOCALES) EN EL DOMICILIO DEL USUARIO.

- ÁMBITO GEOGRÁFICO:

LA COBERTURA DEL SERVICIO SERÁ DE TODO EL TERRITORIO NACIONAL.

- TIEMPOS DE RESPUESTA:
 - RESPUESTA PRIMER CONTACTO (CITA): 2 HORAS DESDE EL ESCALADO DEL SOPORTE REMOTO, SALVO QUE NO SE PUEDA LOCALIZAR AL USUARIO.
 - RESPUESTA PARA ACUDIR AL DOMICILIO DEL USUARIO: INFERIOR O IGUAL A 24 HORAS EN CAPITALES DE DEPARTAMENTOS* INFERIOR O IGUAL A 48 HORAS EN RESTO DE LOCALIDADES*.

*SALVO QUE POR PETICIÓN EXPRESA DEL USUARIO SE SOLICITE UNA HORA Y FECHA CONCRETA PARA ACUDIR FUERA DE ESTE LÍMITE.

D. GARANTÍAS

- EL PLAZO DE GARANTÍA SOBRE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESTADOS POR EL PROVEEDOR SERÁ EL EQUIVALENTE AL MARCADO POR LA REGULACIÓN VIGENTE EN EL MOMENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
- LA GARANTÍA SÓLO CUBRE MALOS FUNCIONAMIENTOS DEBIDOS A INSTALACIONES O REPARACIONES, EN AQUELLOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DEL USUARIO SOBRE LOS QUE EL PROVEEDOR HA TRABAJADO DIRECTAMENTE, Y NUNCA SOBRE SISTEMAS EN LOS QUE EL PROVEEDOR NO HA LLEVADO A CABO NINGUNA ACTUACIÓN, SALVO QUE SE DEMUESTRE QUE EL TRABAJO REALIZADO EN UN SISTEMA HAYA AFECTADO EL FUNCIONAMIENTO DE OTRO SISTEMA DIRECTAMENTE RELACIONADO CON ÉL.
- EL PLAZO DE GARANTÍA COMIENZA A PARTIR DE LA FECHA DE FINALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.
- LA GARANTÍA NO CUBRE RECONFIGURACIONES O REINSTALACIONES DEBIDAS A NUEVAS ESPECIFICACIONES APORTADAS POR EL USUARIO UNA VEZ FINALIZADOS LOS TRABAJOS.

E. EXCLUSIONES Y LIMITACIONES

EL SERVICIO DE ASISTENCIA IN SITU TIENE LAS SIGUIENTES EXCLUSIONES:

- LIMPIEZA INTERNA Y EXTERNA DE LOS EQUIPOS.
- SOPORTE A EQUIPOS EN GARANTÍA EN LOS CASOS EN LOS QUE SE TUVIERA QUE MANIPULAR PARA SOLUCIONAR EL PROBLEMA.
- HARDWARE Y REPARACIÓN DE DESPERFECTOS FÍSICOS DE HARDWARE (LAS PIEZAS NECESARIAS PARA LA REPARACIÓN DE LOS EQUIPOS CORRERÁN A CARGO DEL USUARIO)
- SOFTWARE (INCLUIDO ANTIVIRUS) Y SUS LICENCIAS, QUE SE REALIZAN DE FORMA REMOTA.
- SOPORTE A SERVIDORES Y HUB/ SWITCH.
- SOPORTE EN LA INSTALACIÓN DE PROGRAMAS CRACKEADOS.
- SOPORTE IN SITU A ROUTERS.
- SOPORTE ESPECIALIZADO PARA LA INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y CONECTIVIDAD DE EQUIPOS INFORMÁTICOS O ELEMENTOS MULTIMEDIA DE USO PROFESIONAL.
- PIEZAS, ACCESORIOS O SOFTWARE, EN EL CASO DE QUE SEAN NECESARIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE LA INCIDENCIA.
- LA ASISTENCIA NO SE IMPARTE SOBRE SISTEMAS OPERATIVOS MAC OS, LINUX Y UNIX, SERVIDORES Y SWITCHES.
- NO INCLUYE LA REALIZACIÓN DE CONFIGURACIONES O LA PETICIÓN DE CUALQUIER OTRO SERVICIO DE ASISTENCIA QUE NO TENGA SU ORIGEN EN UN MAL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DEL USUARIO.

8. SERVICIO DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA

ASISTENCIA TECNOLÓGICA INTEGRAL PARA QUE LOS USUARIOS RESIDENCIALES Y PROFESIONALES DE NUESTROS CLIENTES PUEDAN RESOLVER CUALQUIER INCIDENCIA O DUDA RELACIONADA CON SUS EQUIPOS INFORMÁTICOS, MÓVILES, CONSOLAS DE JUEGOS Y DISPOSITIVOS CONECTADOS A INTERNET.

A. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

ESTE SERVICIO PERMITE AL USUARIO, PONERSE EN CONTACTO CON UN TÉCNICO EXPERTO INFORMÁTICO CON EL FIN DE DISPONER DE SOPORTE O ASISTENCIA TÉCNICA PARA SOLUCIONAR CUALQUIER INCIDENCIA RESPECTO A LA SEGURIDAD EN SUS EQUIPOS INFORMÁTICOS, TABLET, SMARTPHONE O CUALQUIER DISPOSITIVO CONECTADO (TANTO

HARDWARE COMO SOFTWARE) DE USO MÁS FRECUENTE EN EL HOGAR O NEGOCIO COMPRENDIDAS EN EL ÁMBITO OBJETO DEL SERVICIO SUSCRITO.

SI FUERA NECESARIO Y EN FUNCIÓN DEL TIPO DE CONSULTA, EL TÉCNICO PODRÁ EVALUAR Y/O RESOLVER LA INCIDENCIA, DE MANERA INMEDIATA, TOMANDO EL CONTROL REMOTO DEL DISPOSITIVO, PREVIA ACEPTACIÓN POR PARTE DEL USUARIO EL PROVEEDOR GARANTIZA QUE SU PERSONAL NUNCA PODRÁ ACCEDER A LOS EQUIPOS DEL USUARIO EN OTRAS CIRCUNSTANCIAS QUE NO SEAN LAS ANTERIORMENTE DESCRITAS.

ENTRE OTRAS, SE PRESTARÁ ASISTENCIA SOBRE LOS SIGUIENTES TIPOS DE INCIDENCIAS:

- RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS QUE TENGA EL USUARIO CON EL DISPOSITIVO (PROBLEMAS CON DISPOSITIVOS, ACCESO A INTERNET, CORREO ELECTRÓNICO, VIRUS Y OTRAS INCIDENCIAS DE CARÁCTER GENERAL).
- ASISTENCIA PARA LAS APLICACIONES MÁS FRECUENTES (PAQUETE OFFICE, CORREO ELECTRÓNICO, NAVEGACIÓN POR INTERNET, ANTIVIRUS, CORTAFUEGOS, TRATAMIENTO DE GRÁFICOS Y OTRAS APLICACIONES DE USO FRECUENTE).
- CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO
- CONEXIÓN DE DISPOSITIVOS ENTRE SÍ (ESCÁNER, VIDEO CÁMARAS, ETC...)
- PROBLEMAS DE CONEXIÓN A INTERNET (CONEXIÓN WIFI O CABLEADA)
- LOS DISPOSITIVOS A SOPORTAR INCLUYEN PC WINDOWS, MAC OSX, SMARTPHONE ANDROID Y IOS, TABLET Y PERIFÉRICOS A CONECTAR A LOS MISMOS.
- EL SERVICIO SE PRESTARÁ DE FORMA TELEMÁTICA A TRAVÉS DE UNA URL DE SERVICIO.
- EL PROVEEDOR SE ENCARGARÁ DEL MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE DICHA. PÁGINA WEB CON EL FIN DE MANTENER CORRECTAMENTE INFORMADOS A LOS USUARIOS DEL SERVICIO PRESTADO.
- EN LA PÁGINA WEB SE INCLUIRÁN LAS CONDICIONES GENERALES DE USO DE LOS SERVICIOS.

B. ACCESO AL SERVICIO:

- SE ACCEDERÁ A TRAVÉS DE NUESTRA PLATAFORMA DE SERVICIOS VÍA WEB.
- LA PETICIÓN DE SERVICIO SE REALIZARÁ A TRAVÉS DEL CHAT DE LA PLATAFORMA O TELEFÓNICAMENTE.
- UNA VEZ RECIBIDA LA PETICIÓN, UNO DE NUESTROS TÉCNICOS PROCEDERÁ A LA RESOLUCIÓN DE LA INCIDENCIA QUE INDIQUE EL CLIENTE.

C. ALCANCE DEL SERVICIO:

EL SERVICIO CUBRIRÁ LOS SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS POR SUS FABRICANTES Y SE PRESTARÁ SOBRE LOS SIGUIENTES ELEMENTOS:

I. SOFTWARE:

DE FORMA GENERAL, EL ALCANCE DEL SERVICIO DE ASISTENCIA INFORMÁTICA SE PRESTA SOBRE LOS SISTEMAS OPERATIVOS Y APLICACIONES DE USO COMÚN EN EL ENTORNO DEL HOGAR, EN TODAS LAS VERSIONES SOPORTADAS POR LOS FABRICANTES DE ESTOS.

A CONTINUACIÓN, SE ENUMERAN LAS PRINCIPALES APLICACIONES Y SISTEMAS SOPORTADOS POR EL SERVICIO:

- SISTEMAS OPERATIVOS VERSIONES DE MICROSOFT WINDOWS, MAC OSX, ANDROID Y IOS SOPORTADAS POR SUS FABRICANTES.
- PROGRAMAS DE OFICINA MICROSOFT OFFICE, MICROSOFT OFFICE PARA MAC, IWORKS OPEN OFFICE, LIBREOFFICE.
- NAVEGADORES Y CORREO ELECTRÓNICO MICROSOFT EDGE, INTERNET EXPLORER, MOZILLA FIREFOX, CHROME, OUTLOOK, HOTMAIL, GMAIL, SAFARI, OPERA, THUNDERBIRD Y MAC OS MAIL.
- PROGRAMAS MULTIMEDIA ADOBE ACROBAT, WINDOWS MEDIA PLAYER, REAL PLAYER, ITUNES, ILIFE VLC MEDIA PLAYER, QUICKTIME, VLC PLAYER Y LOS PRINCIPALES CODECS DEL MERCADO.
- MENSAJERÍA INSTANTÁNEA GOOGLE TALK Y SKYPE COMPRESORES WINZIP WINRAR.
- SOFTWARE COPIA/GRABACIÓN NERO, EASY CD Y ROXIO TOAST.

- ANTIVIRUS Y FIREWALLS BITDEFENDER, MICROSOFT SECURITY ESSENTIALS, PANDA, SYMANTEC, MCAFFEE, KASPERSKY, AVG, AVAST Y FIREWALL MAC OS.
- GESTIÓN DE DRIVERS EXCLUSIVAMENTE PARA LOS SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS.

EL PROVEEDOR DARÁ COBERTURA A CUALQUIER OTRA APLICACIÓN O SISTEMA QUE SUSTITUYA O SEA UN EVOLUTIVO DE LOS ANTERIORES CON EL PROPÓSITO DE RESPONDER A LA REALIDAD DE TRANSFORMACIÓN DEL MERCADO.

LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA INCLUIDOS SON:

- AYUDA EN EL MANEJO DE LAS APLICACIONES SOPORTADAS EN EL CENTRO DE SOPORTE (LAS ARRIBA INDICADAS)
- INSTALACIÓN Y DESINSTALACIÓN DE LAS APLICACIONES SOPORTADAS.
- ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES Y SERVICE PACK PARA EL SOFTWARE SOPORTADO, SIEMPRE QUE EL USUARIO DISPONGA DE LA LICENCIA PERTINENTE O LA ACTUALIZACIÓN SEA GRATUITA.
- CONFIGURACIÓN DE LOS SISTEMAS OPERATIVOS Y APLICACIONES SOPORTADAS.
- ASESORAMIENTO SOBRE REQUISITOS HARDWARE Y SOFTWARE PARA LAS APLICACIONES SOPORTADAS.

EL SERVICIO SE PRESTA SOBRE LOS SISTEMAS OPERATIVOS Y APLICACIONES SOPORTADAS, SIEMPRE SUJETO A LA DISPONIBILIDAD EN FUNCIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO PROPIEDAD DEL USUARIO Y LA POSESIÓN DE UNA COPIA LEGÍTIMA DE LA MISMA, ENTENDIÉNDOSE ÉSTA COMO LA CLAVE Y EL MEDIO DE INSTALACIÓN VÁLIDOS PARA EL FABRICANTE.

II. **HARDWARE:**

TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA REMOTA ABAJO DESCRITOS SON APLICABLES A ESTACIONES DE TRABAJO INTEL O AMD CON SISTEMA OPERATIVO MS WINDOWS Y A ESTACIONES DE TRABAJO APPLE CON SISTEMA OPERATIVO MAC OSX CON PROCESADORES INTEL.

LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA INCLUIDOS SON:

- INCIDENCIAS EN ESTACIONES DE TRABAJO.
- CONFIGURACIÓN DEL HARDWARE Y SISTEMA OPERATIVO.
- CONEXIÓN Y CONFIGURACIÓN DE PERIFÉRICOS TALES COMO IMPRESORAS, ESCÁNER, TECLADOS, RATÓN, CÁMARAS WEB O DIGITALES, MONITORES, MICRÓFONOS, ETC.
- DADO QUE PARA LA REALIZACIÓN DE ESTAS ACTIVIDADES EN MUCHAS OCASIONES SERÁ NECESARIO EL CD ROM CON EL SOFTWARE ORIGINAL DEL DISPOSITIVO, SI EL USUARIO NO DISPONE DEL MISMO, LOS TÉCNICOS BUSCARÁN Y DESCARGARÁN EL SOFTWARE DE CONTROLADORES DISPONIBLE EN INTERNET EN EL PC DEL USUARIO SIEMPRE QUE SEA POSIBLE.

D. **VERIFICACIÓN DEL DERECHO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DEL PROVEEDOR:**

EL PROVEEDOR SE COMPROMETE A VERIFICAR EL DERECHO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DEL USUARIO.

E. **HERRAMIENTAS Y LIMITACIONES:**

EL PROVEEDOR PRESTARÁ EL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA REMOTA A TRAVÉS DE UNA HERRAMIENTA DE:

- CHAT-CONTROL REMOTO
- DEL TELÉFONO DE ASISTENCIA (SÓLO EN LOS MOMENTOS EN LOS QUE EL USUARIO NO TENGA ACCESO INTERNET).

EL SERVICIO SE PRESTARÁ LAS 24 HORAS, LOS 365 DÍAS DEL AÑO. EL PROVEEDOR TAMBIÉN PODRÁ DISPONER DE APLICACIONES INSTALABLES PARA FACILITAR EL USO DEL SERVICIO A LOS USUARIOS.

EL USUARIO PODRÁ ACCEDER A LOS SERVICIOS SIN NECESIDAD DE INSTALAR NINGUNA APLICACIÓN, A TRAVÉS DE CHAT ONLINE. LA PRIMERA VEZ QUE EL USUARIO ACCEDA AL SERVICIO DEBERÁ REGISTRARSE, FACILITANDO TODOS LOS DATOS NECESARIOS PARA

PODER IDENTIFICARLE Y GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EN SUCESIVAS OCASIONES, TAN SÓLO DEBERÁ INTRODUCIR SUS CLAVES DE ACCESO PARA QUE EL PROVEEDOR VALIDE SU IDENTIDAD. ADICIONALMENTE, EN CASO DE QUE EL USUARIO NO PUEDA CONTACTAR SU EQUIPO A INTERNET, PODRÁ SOLICITAR ASISTENCIA POR TELÉFONO, SIENDO LA ATENCIÓN VÍA CHAT LA OPCIÓN RECOMENDADA.

F. LÍMITE EN LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

NO EXISTIRÁ LÍMITE EN LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO POR LO QUE EL ASEGURADO PODRÁ SOLICITAR DURANTE LA DURACIÓN DEL CONTRATO O LICENCIA, TODAS LAS ASISTENCIAS QUE ESTIME NECESARIAS.

G. EXCLUSIONES

QUEDAN EXCLUIDAS LAS ASISTENCIAS PARA EQUIPOS O PROGRAMAS AJENOS AL ÁMBITO DE COBERTURA DE LA PRESENTE PÓLIZA, USOS Y SOPORTE PROFESIONAL DE APLICACIONES Y PLATAFORMAS, ASÍ COMO SERVIDORES.

H. NIVEL DE SERVICIO:

EL PROVEEDOR ESTABLECE CON EL CLIENTE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) CON EL PROPÓSITO DE GARANTIZAR LA EFICACIA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y CUMPLIR TODAS LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS.

EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SERÁ EVALUADO MENSUALMENTE LOS NIVELES DE SERVICIO ALCANZADOS SERÁN EVALUADOS EN FUNCIÓN DE LOS CORRESPONDIENTES OBJETIVOS DE SERVICIO ESTABLECIDOS, PERMITIENDO EVALUAR EL GRADO DE MEJORA Y PROPONER SOLUCIONES EN CASO DE NO ALCANZARSE TALES OBJETIVOS.

A CONTINUACIÓN, DEFINIMOS LOS SIGUIENTES NIVELES DE SERVICIO:

- TIEMPO MEDIO DE ESPERA MENSUAL EN ATENCIÓN TELEMÁTICA: INFERIOR O IGUAL A 30 SEGUNDOS.
- TIEMPO MEDIO DE ESPERA MENSUAL EN ATENCIÓN TELEFÓNICA INFERIOR O IGUAL A 45 SEGUNDOS.

9. SOPORTE GAMER

AYUDAMOS A RESOLVER LAS DUDAS Y PROBLEMAS DE RENDIMIENTO DE JUEGOS Y CONSOLAS.

A. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

SE PROPORCIONARÁ SOPORTE EXPERTO DE PERSONAL TÉCNICO ESPECIALIZADO AL USUARIO PARA DISPOSITIVOS Y PLATAFORMAS PRINCIPALMENTE DE JUEGO.

B. ALCANCE DEL SERVICIO:

SE PROPORCIONARÁ ATENCIÓN PERSONALIZADA BAJO LA CONFORMIDAD DEL USUARIO, BUSCANDO OCASIONAR LAS MENORES MOLESTIAS POSIBLES.

EL SOPORTE ESTARÁ DISPONIBLE PARA:

- AJUSTES Y CONFIGURACIÓN INICIAL DEL DISPOSITIVO DE JUEGO.
- CONFIGURACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO EN PLATAFORMAS DE JUEGO.
- CONFIGURACIÓN Y CONECTIVIDAD DE PERIFÉRICOS.
- GAFAS 3 D.
- CÁMARA DE DETECCIÓN DE MOVIMIENTO.
- MANDOS MOVE DESCARGA, INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y BORRADO DE JUEGOS.
- OPTIMIZACIÓN DE LA VELOCIDAD DE CONEXIÓN A INTERNET, CONSEJOS PARA MEJORAR LAS VELOCIDADES DE DESCARGA.
- RENDIMIENTO DE GRÁFICOS (OPTIMIZACIÓN DE AJUSTES DE ANTIVIRUS EN MODO GAMER.
- OPTIMIZACIÓN EN LA CONFIGURACIÓN DEL ROUTER.
- USO DE HERRAMIENTAS DE RETRANSMISIÓN/ STREAMING DE PARTIDAS DE JUEGO.
- ESTAS PRESTACIONES PODRÁN VARIAR EN FUNCIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO Y FIRMWARE DE LOS DISPOSITIVOS.

C. NIVEL DE SERVICIO:

LAS CONDICIONES DE USO SERÁN ILIMITADAS EN SERVICIO 24 HORAS LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA, SIN LIMITACIÓN DE SOLICITUDES POR USUARIO.

PARA ACCEDER AL SERVICIO SE HARÁ A TRAVÉS DEL CHAT DE LA PLATAFORMA WEB DEL PROVEEDOR, REALIZANDO LA SOLICITUD VÍA CHAT A LA CUAL UN TÉCNICO PERTENECIENTE A EL PROVEEDOR RESPONDERÁ A LAS PETICIONES DEL USUARIO.

10. BORRADO DIGITAL

ELIMINAMOS DE INTERNET CUALQUIER INFORMACIÓN FALSA O INJURIOSA HACIA EL USUARIO.

A. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

EL SERVICIO DARÁ SOLUCIÓN A PROBLEMAS DE INFORMACIÓN PUBLICADA EN INTERNET DE CARÁCTER PERSONAL DEL USUARIO. PARA ELLO SE REALIZARÁN LAS SIGUIENTES ETAPAS:

- SOLICITUD DE CANCELACIÓN DE DATOS EN INTERNET SIN TUTELA DE DERECHOS.
- SOLICITUD DE TUTELA DE DERECHOS A LA ENTIDAD REGULATORIA LOCAL.
- SOLICITUD DE PROCESO SANCIONADOR A LA ENTIDAD REGULATORIA LOCAL.

B. ALCANCE DEL SERVICIO:

EL SERVICIO ESTARÁ DISPONIBLE PARA TODOS AQUELLOS USUARIOS AFECTADOS POR LOS SIGUIENTES SUPUESTOS:

- APARICIÓN DE INFORMACIÓN PERSONAL, FOTOS, COMENTARIOS RELATIVOS A SU PERSONA EN ALGUNA PÁGINA WEB.
- LOS DATOS DEL USUARIO APARECEN EN BOLETINES OFICIALES ACCESIBLES DESDE BUSCADORES WEB.
- INCLUSIÓN EN LISTAS DE MOROSOS ESTANDO LA DEUDA SALDADA O SIENDO ESTA INJUSTA.
- INFORMACIÓN COLGADA VOLUNTARIAMENTE PERO QUE EN LA ACTUALIDAD EL USUARIO DESEA Y NO PUEDE ELIMINAR.
- EL USUARIO ESTÁ SIENDO DIFAMADO EN LA RED.
- APARICIÓN EN HEMEROTECAS.
- SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD.
- UNA VEZ SOLICITADO EL SERVICIO SE PROCEDERÁ A:
INVESTIGAR Y BUSCAR A LOS RESPONSABLES DE LA INFORMACIÓN, SOLICITUD Y/O EXIGENCIA FORMAL DE CANCELACIÓN DE LA INFORMACIÓN, CONTROL DE RESPUESTA EN TIEMPO Y FORMA, EN CASO DE NO TENER RESPUESTA O NO SER SATISFACTORIA PARA EL USUARIO SE PROCEDE A LA SOLICITUD DE LA TUTELA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO, EN CASO DE QUE LA SOLICITUD DE TUTELA SEA DESESTIMADA SE PROCEDERÁ UN PROCEDIMIENTO SANCIONAR CONTRA EL RESPONSABLE.

C. NIVEL DE SERVICIO:

EL USUARIO PODRÁ SOLICITAR EL SERVICIO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA WEB, MEDIANTE UN FORMULARIO SE REGISTRARÁ LA SOLICITUD Y SE CONTACTARÁ CON EL USUARIO.

PARA DOCUMENTAR LA INCIDENCIA EL SERVICIO SE PRESTA EN HORARIO ININTERRUMPIDO DE LUNES A VIERNES DE 9:00 A 18:00. EL USO SE LIMITARÁ COMO MÁXIMO DOS VECES AL AÑO POR USUARIO/LICENCIA.

11. INFORME PRESENCIA INTERNET

REALIZAMOS UN ANÁLISIS DE LA PRESENCIA DEL USUARIO EN INTERNET Y DAMOS SOLUCIONES SI DETECTAMOS ALGÚN TIPO DE CONFLICTO.

A. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

SE FACILITARÁ AL USUARIO UNA HERRAMIENTA DE ESCUCHA PASIVA EN INTERNET, MEDIANTE LA CUAL SE PODRÁN DETECTAR LAS PRINCIPALES PUBLICACIONES QUE APARECEN EN LOS PRINCIPALES BUSCADORES DE INTERNET. SU FINALIDAD ES INFORMATIVA Y DE PREVENCIÓN.

B. ALCANCE DEL SERVICIO:

MEDIANTE EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RELATIVA AL USUARIO DISPONIBLE EN LA RED ESTE PUEDE CONOCER LAS NUEVAS REFERENCIAS QUE HAYAN APARECIDO SOBRE ÉSTE.

C. NIVEL DE SERVICIO:

EL USUARIO PODRÁ SOLICITAR EL SERVICIO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA WEB, MEDIANTE UN FORMULARIO SE REGISTRARÁ LA SOLICITUD Y SE CONTACTARÁ CON EL USUARIO PARA DOCUMENTAR LA INCIDENCIA. EL USO DE ESTE SERVICIO ESTARÁ LIMITADO A 2 VECES AL AÑO POR USUARIO.

D. ACCESO AL SERVICIO:

- SE ACCEDERÁ A TRAVÉS DE NUESTRA PLATAFORMA DE SERVICIOS VÍA WEB.
- LA PETICIÓN DE SERVICIO SE REALIZARÁ A TRAVÉS DEL CHAT DE LA PLATAFORMA O TELEFÓNICAMENTE.
- UNA VEZ RECIBIDA LA PETICIÓN, UNO DE NUESTROS TÉCNICOS PROCEDERÁ A LA REVISIÓN Y PUESTA A PUNTO DEL EQUIPO INDICADO.

12. CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA ANTE VIOLENCIA DIGITAL

NUESTROS PERITOS FORENSES BUSCAN PRUEBAS CERTIFICADAS DE CUALQUIER ACOSO POR INTERNET SUFRIDO POR LOS USUARIOS.

A. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

ESTE SERVICIO PRETENDE PONER MEDIDAS DE PREVENTIVAS Y DE SEGURIDAD ANTE SITUACIONES DE AMENAZAS O DE ACOSO, OFRECIENDO UN INFORME EN EL QUE SE PERITARÁ LA FUENTE DE LA AMENAZA, SE COMPROBARÁ LA VERACIDAD DE ESTA Y CON ESTE INFORME SE PODRÁ DEMOSTRAR CLARAMENTE DE LA AUTENTICIDAD DE LAS PRUEBAS APORTADAS.

B. ALCANCE DEL SERVICIO:

NUESTROS EXPERTOS FORENSES HARÁN LAS PRUEBAS Y MEDICIONES OPORTUNAS PARA COMPROBAR SI EL DISPOSITIVO HA SIDO MANIPULADO CON ESTAS PERITACIONES HARÁN UN INFORME CERTIFICANDO LA VERACIDAD DE LOS DATOS Y SUS FUENTES.

C. NIVEL DE SERVICIO:

EL USUARIO PODRÁ SOLICITAR ESTE SERVICIO EN CUALQUIER MOMENTO, LAS 24 HORAS AL DÍA DURANTE LOS 7 DÍAS A LA SEMANA. EL SERVICIO ESTARÁ LIMITADO A PRESTARSE UNA VEZ AL AÑO. ES IMPRESCINDIBLE QUE LOS DATOS FACILITADOS SEAN DE CARÁCTER PERSONAL Y SE PUEDAN IDENTIFICAR DE MANERA REAL. TRAS LA SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DEL CLIENTE, A TRAVÉS DE UN FORMULARIO WEB, EL PROVEEDOR SE PONDRÁ EN CONTACTO CON EL USUARIO, VÍA CORREO ELECTRÓNICO PARA SOLICITARLE INFORMACIÓN AL RESPECTO, SI PROCEDE TRAS LA RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN NECESARIA, EL PROVEEDOR INVESTIGARÁ LA SOLICITUD Y SE OFRECERÁ AL USUARIO LAS DISTINTAS POSIBILIDADES A SU ALCANCE PARA CERTIFICAR LA CIRCUNSTANCIA NOTIFICADA, ASÍ COMO LOS PASOS RECOMENDADOS A SEGUIR. EN CASO NECESARIO, PARA ACTUAR LEGALMENTE EN NOMBRE DEL USUARIO, SE LE SOLICITARÁ LA CUMPLIMENTACIÓN DE UN DOCUMENTO AUTORITATIVO PARA ELLO.

D. LIMITACIONES DEL SERVICIO:

NO SE PUEDE OFRECER UNA SEGURIDAD 100 DE CONSECUCCIÓN DE OBJETIVOS, YA QUE EXISTEN LIMITACIONES EN CUANTO:

- A LA APLICACIÓN DE LA LEGISLACIÓN Y LOS MEDIOS TÉCNICOS, CUANDO SE ALOJA INFORMACIÓN EN PAÍSES QUE NO TENGAN UNA LEGISLACIÓN ESPECÍFICA DE PROTECCIÓN DE DATOS, O NO ATIENDAN A LAS DIRECTIVAS EUROPEAS.
- CUANDO OTROS DERECHOS PREVALEZCAN RESPECTO AL DERECHO A LA INTIMIDAD Y A LA PROTECCIÓN DE DATOS, POR EJEMPLO, EL DERECHO A LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA INFORMATIVA, LIBERTAD DE EXPRESIÓN, ETC.
- CUANDO SE TRATE DE INFORMACIÓN QUE SE HAYA PUBLICADO OBEDECIENDO A NORMAS O LEYES ESPECÍFICAS.

- CUANDO NO SEA POSIBLE IDENTIFICAR AL RESPONSABLE ANTE EL QUE HAY QUE EJERCER LOS DERECHOS DEBIDO A QUE SE HA PROTEGIDO DICHA INFORMACIÓN MEDIANTE MEDIOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS.

13. SOPORTE AUTO CONECTADO

DAMOS SOPORTE A CUALQUIER NECESIDAD DE CONFIGURACIÓN DE LOS AUTOS CONECTADOS.

A. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

EL SERVICIO CONSISTE EN EL SOPORTE, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LAS FUNCIONES DEL AUTO CONECTADO Y TODOS LOS DISPOSITIVOS TECNOLÓGICOS QUE SE PUEDAN CONECTAR.

B. ALCANCE DEL SERVICIO:

EL SERVICIO COMPRENDE LAS SIGUIENTES COBERTURAS:

- SINCRONIZACIÓN SMARTPHONE O TABLET CON VEHÍCULO BLUETOOTH.
- CONFIGURACIÓN DE FUNCIONALIDADES DEL VEHÍCULO.
- CONFIGURACIÓN MIFI, HOTSPOT, ETC... DE PROPIEDAD DE CLIENTE PARA COBERTURA WIFI EN EL VEHÍCULO.
- AYUDA EN INSTALACIÓN EN SMARTPHONE O TABLET DE APLICACIONES DE GESTIÓN Y CONTROL DEL VEHÍCULO.

C. NIVEL DE SERVICIO:

LAS CONDICIONES DE USO SERÁN ILIMITADAS EN SERVICIO 24 HORAS LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA, SIN LIMITACIÓN DE SOLICITUDES POR USUARIO.

PARA ACCEDER AL SERVICIO SE HARÁ A TRAVÉS DEL CHAT DE LA PLATAFORMA WEB DEL PROVEEDOR O TELEFÓNICAMENTE REALIZANDO LA SOLICITUD VÍA CHAT A LA CUAL UN TÉCNICO PERTENECIENTE A EL PROVEEDOR RESPONDERÁ A LAS PETICIONES DEL USUARIO.

D. ACCESO AL SERVICIO:

- SE ACCEDERÁ A TRAVÉS DE NUESTRA PLATAFORMA DE SERVICIOS. VÍA WEB.
- LA PETICIÓN DE SERVICIO SE REALIZARÁ A TRAVÉS DEL CHAT DE LA PLATAFORMA O TELEFÓNICAMENTE.

UNA VEZ RECIBIDA LA PETICIÓN, UNO DE NUESTROS TÉCNICOS PROCEDERÁ A LA REVISIÓN Y PUESTA A PUNTO DEL EQUIPO INDICADO.

14. MONITORIZACIÓN ANTIFRAUDE TARJETAS BANCARIAS

MONITORIZAMOS Y TE AVISAMOS, SI TUS TARJETAS BANCARIAS ESTÁN EN REPOSITORIOS MALICIOSOS.

A. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

EL SERVICIO CONSISTE EN UNA HERRAMIENTA DE MONITORIZACIÓN QUE DETECTA DE FORMA PROACTIVA EL ROBO DE INFORMACIÓN PERSONAL IDENTIFICABLE Y DATOS CONFIDENCIALES QUE HAYAN PODIDO VERSE COMPROMETIDOS EN INTERNET.

B. ALCANCE DEL SERVICIO:

EL SERVICIO CONSISTE EN LA MONITORIZACIÓN DE LAS TARJETAS QUE NOS INDIQUE EL CLIENTE, SI NUESTROS SISTEMAS DETECTAN QUE LA TARJETA HA SIDO DIVULGADA EN ALGUNOS DE REPOSITORIOS MALICIOSOS INFORMAMOS INMEDIATAMENTE AL PROPIETARIO PARA REALICE LAS ACCIONES OPORTUNAS.

C. NIVEL DE SERVICIO:

LAS CONDICIONES DE USO ESTARÁN LIMITADAS A PRESTAR ESTE SERVICIO UNA VEZ AL AÑO Y LA ATENCIÓN DEL SERVICIO SERÁ 24 HORAS LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA.

PARA ACCEDER AL SERVICIO SE HARÁ A TRAVÉS DEL CHAT DE LA PLATAFORMA WEB DEL PROVEEDOR, REALIZANDO LA SOLICITUD VÍA CHAT A LA CUAL UN TÉCNICO PERTENECIENTE AL PROVEEDOR RESPONDERÁ A LAS PETICIONES DEL USUARIO.

D. ACCESO AL SERVICIO:

- SE ACCEDERÁ A TRAVÉS DE NUESTRA PLATAFORMA DE SERVICIOS VÍA WEB.
- LA PETICIÓN DE SERVICIO SE REALIZARÁ A TRAVÉS DEL CHAT DE LA PLATAFORMA O TELEFÓNICAMENTE.

UNA VEZ RECIBIDA LA PETICIÓN, UNO DE NUESTROS TÉCNICOS PROCEDERÁ A LA REVISIÓN Y PUESTA A PUNTO DEL EQUIPO INDICADO.

SOLUCIÓN CIBER KIDS

1. REVISIÓN PUESTA A PUNTO

OFRECEMOS EL SOFTWARE ANTIVIRUS MÁS COMPLETO DEL MERCADO.

A. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

ESTE SERVICIO EVALUARÁ Y REVISARÁ VARIOS COMPONENTES DEL EQUIPO INFORMÁTICO DE FORMA AUTOMÁTICA PARA ASEGURAR EL MEJOR RENDIMIENTO DEL EQUIPO MEDIANTE LA HERRAMIENTA DE DESARROLLO PROPIO DEL PROVEEDOR DE TEST IT. DESPUÉS DEL ANÁLISIS SE REALIZARÁN UN INFORME DETALLADO DEL MISMO DONDE SI EL RESULTADO NO ES ÓPTIMO LOS TÉCNICOS DEL PROVEEDOR AYUDARÁN A LA CORRECCIÓN DE LOS PROBLEMAS DETECTADOS.

B. ALCANCE DEL SERVICIO:

LOS COMPONENTES QUE SERÁN EVALUADOS SON:

- DISCOS DUROS.
- MEMORIA VIRTUAL.
- ARCHIVOS TEMPORALES.
- SEGURIDAD.
- ETC.

LOS SISTEMAS SOPORTADOS SERÁN

- WINDOWS.
- MAC.

C. NIVEL DE SERVICIO:

LAS CONDICIONES DE USO SERÁN ILIMITADAS EN SERVICIO 24 HORAS LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA, SIN LIMITACIÓN DE SOLICITUDES POR USUARIO.

PARA ACCEDER AL SERVICIO SE HARÁ A TRAVÉS DEL CHAT DE LA PLATAFORMA WEB DEL PROVEEDOR, REALIZANDO LA SOLICITUD VÍA CHAT A LA CUAL UN TÉCNICO PERTENECIENTE AL PROVEEDOR RESPONDERÁ A LAS PETICIONES DEL USUARIO.

D. REQUISITOS TÉCNICOS:

PARA PODER ASEGURAR LA CORRECTA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, ES PRECISO QUE EL EQUIPO DEL USUARIO CUMPLA CON LAS SIGUIENTES ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

- SE DEBE DISPONER DE UNA CONEXIÓN A INTERNET CON VELOCIDAD MÍNIMA DE 512 KBPS DE SUBIDA/BAJADA.
- REQUISITOS MÍNIMOS DE HARDWARE:
 - ✓ PC: PROCESADORES INTEL PENTIUM D, AMD ATHLON 64 O SUPERIOR.
 - ✓ MAC: PROCESADORES INTEL.
 - ✓ RAM: MÍNIMO 1 GB
- REQUISITOS MÍNIMOS DE SOFTWARE:
 - ✓ WINDOWS Y MAC OS EN LAS VERSIONES SOPORTADAS POR EL FABRICANTE.

2. CONTROL PARENTAL

PROTEGEMOS A LOS HIJOS DE NUESTROS USUARIOS DEL ACCESO A CONTENIDOS SENSIBLES.

A. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

EL USUARIO TENDRÁ ACCESO A UNA APLICACIÓN DE CONTROL PARENTAL QUE PERMITIRÁ A LOS USUARIOS IDENTIFICADOS COMO “PADRES” CONTROLAR Y ACCEDER A LA INFORMACIÓN Y LOCALIZACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS MÓVILES IDENTIFICADOS COMO “HIJOS”.

B. ALCANCE DEL SERVICIO:

EL DISPOSITIVO “PADRE” PODRÁ ACCEDER A LA INFORMACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS “HIJOS” Y VER LA SIGUIENTE INFORMACIÓN EN TIEMPO REAL:

- LOCALIZACIÓN GPS.
- CONTROL DE LAS APPS INSTALADAS.
- AÑADIR FILTROS DE NAVEGACIÓN WEB.
- SUPERVISIÓN DE CONTACTOS TELEFÓNICOS.
- ALERTAS AL SALIR DE ÁREAS DEFINIDAS COMO SEGURAS O DE ENTRADAS ÁREAS RESTRINGIDAS.
- MONITORIZACIÓN DE REDES SOCIALES COMO FACEBOOK.
- CONTROL DE HORARIOS.

C. NIVEL DE SERVICIO:

SE PRESTARÁ SERVICIO LAS 24 HORAS DEL DÍA LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA. EL USUARIO PODRÁ ACCEDER DE MANERA AUTOMÁTICA A LA LICENCIA Y TENER SOPORTE TÉCNICO REMOTO PARA LA INSTALACIÓN DEL SOFTWARE EN SUS DISPOSITIVOS, Y PODRÁ ACCEDER DE FORMA ILIMITADA AL SERVICIO. EL SERVICIO ESTARÁ LIMITADO A 5 DISPOSITIVOS DEL USUARIO.

D. ACCESO AL SERVICIO:

- SE ACCEDERÁ A TRAVÉS DE NUESTRA PLATAFORMA DE SERVICIOS VÍA WEB.
- LA PETICIÓN DE SERVICIO SE REALIZARÁ A TRAVÉS DE DESCARGA DE LICENCIA A TRAVÉS DE NUESTRA PLATAFORMA DE SERVICIOS.
- EL CLIENTE PUEDE HACER USO DEL SOPORTE A LA SOLUCIÓN DE SEGURIDAD TANTAS VECES COMO SEA NECESARIO.

3. LOCALIZACIÓN DE DISPOSITIVOS

AYUDAMOS A LOCALIZAR CUALQUIER DISPOSITIVO ROBADO O PERDIDO.

A. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

EN CASO DE PÉRDIDA O ROBO DEL DISPOSITIVO EL SERVICIO AYUDARÁ AL USUARIO A LOCALIZARLO. PARA ELLO SOLO TIENE QUE ACTIVAR LAS FUNCIONES DESDE EL PROPIO DISPOSITIVO Y POSTERIORMENTE REALIZAR LA CONSULTA A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DESDE CUALQUIER NAVEGADOR WEB Y EN CUALQUIER LUGAR.

B. ALCANCE DEL SERVICIO:

CARACTERÍSTICAS ANTIRROBO:

- GEOLOCALIZACIÓN REMOTA: PERMITE LA VISUALIZACIÓN EN GOOGLE MAPS CON UNA FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE 5 SEGUNDOS.
- BORRADO REMOTO: BORRARÁ LOS DATOS PERSONALES DEL DISPOSITIVO EXTRAVIADO.
- BLOQUEO REMOTO: PERMITIRÁ EL BLOQUEO DE LA PANTALLA Y EL ESTABLECIMIENTO DE UN PIN DE DESBLOQUEO.
- ENVIAR ALERTA AL DISPOSITIVO: MOSTRARÁ UN MENSAJE O REPRODUCIRÁ UN SONIDO EN EL DISPOSITIVO.

C. NIVEL DE SERVICIO:

PARA ACCEDER AL SERVICIO SE HARÁ A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA WEB DEL PROVEEDOR LAS CONDICIONES DE USO SERÁN ILIMITADAS, DENTRO DE CADA LICENCIA, EN SERVICIO 24 HORAS LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA, PERO EL SERVICIO ESTARÁ LIMITADO A UN MÁXIMO DE 5 DISPOSITIVOS DEL USUARIO.

D. ACCESO AL SERVICIO:

- SE ACCEDERÁ A TRAVÉS DE NUESTRA PLATAFORMA DE SERVICIOS VÍA WEB.
- LA PETICIÓN DE SERVICIO SE REALIZARÁ A TRAVÉS DE DESCARGA DE LICENCIA A TRAVÉS DE NUESTRA PLATAFORMA DE SERVICIOS.

- EL CLIENTE PUEDE HACER USO DEL SOPORTE A LA SOLUCIÓN DE SEGURIDAD TANTAS VECES COMO SEA NECESARIO.

4. SERVICIO DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA

ASISTENCIA TECNOLÓGICA INTEGRAL PARA QUE LOS USUARIOS RESIDENCIALES Y PROFESIONALES DE NUESTROS CLIENTES PUEDAN RESOLVER CUALQUIER INCIDENCIA O DUDA RELACIONADA CON SUS EQUIPOS INFORMÁTICOS, MÓVILES, CONSOLAS DE JUEGOS Y DISPOSITIVOS CONECTADOS A INTERNET.

A. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

ESTE SERVICIO PERMITE AL USUARIO, PONERSE EN CONTACTO CON UN TÉCNICO EXPERTO INFORMÁTICO CON EL FIN DE DISPONER DE SOPORTE O ASISTENCIA TÉCNICA PARA SOLUCIONAR CUALQUIER INCIDENCIA RESPECTO A LA SEGURIDAD EN SUS EQUIPOS INFORMÁTICOS, TABLET, SMARTPHONE O CUALQUIER DISPOSITIVO CONECTADO (TANTO HARDWARE COMO SOFTWARE) DE USO MÁS FRECUENTE EN EL HOGAR O NEGOCIO COMPRENDIDAS EN EL ÁMBITO OBJETO DEL SERVICIO SUSCRITO.

SI FUERA NECESARIO Y EN FUNCIÓN DEL TIPO DE CONSULTA, EL TÉCNICO PODRÁ EVALUAR Y/O RESOLVER LA INCIDENCIA, DE MANERA INMEDIATA, TOMANDO EL CONTROL REMOTO DEL DISPOSITIVO, PREVIA ACEPTACIÓN POR PARTE DEL USUARIO, EL PROVEEDOR GARANTIZA QUE SU PERSONAL NUNCA PODRÁ ACCEDER A LOS EQUIPOS DEL USUARIO EN OTRAS CIRCUNSTANCIAS QUE NO SEAN LAS ANTERIORMENTE DESCRITAS.

ENTRE OTRAS, SE PRESTARÁ ASISTENCIA SOBRE LOS SIGUIENTES TIPOS DE INCIDENCIAS:

- RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS QUE TENGA EL USUARIO CON EL DISPOSITIVO (PROBLEMAS CON DISPOSITIVOS, ACCESO A INTERNET, CORREO ELECTRÓNICO, VIRUS Y OTRAS INCIDENCIAS DE CARÁCTER GENERAL).
- ASISTENCIA PARA LAS APLICACIONES MÁS FRECUENTES (PAQUETE OFFICE, CORREO ELECTRÓNICO, NAVEGACIÓN POR INTERNET, ANTIVIRUS, CORTAFUEGOS, TRATAMIENTO DE GRÁFICOS Y OTRAS APLICACIONES DE USO FRECUENTE).
- CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO.
- CONEXIÓN DE DISPOSITIVOS ENTRE SÍ (ESCÁNER, VIDEO CÁMARAS, ETC...).
- PROBLEMAS DE CONEXIÓN A INTERNET (CONEXIÓN WIFI O CABLEADA).
- LOS DISPOSITIVOS A SOPORTAR INCLUYEN PC WINDOWS, MAC OSX, SMARTPHONE ANDROID Y IOS, TABLET Y PERIFÉRICOS A CONECTAR A LOS MISMOS.
- EL SERVICIO SE PRESTARÁ DE FORMA TELEMÁTICA A TRAVÉS DE UNA URL DE SERVICIO.
- EL PROVEEDOR SE ENCARGARÁ DEL MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE DICHA. PÁGINA WEB CON EL FIN DE MANTENER CORRECTAMENTE INFORMADOS A LOS USUARIOS DEL SERVICIO PRESTADO.
- EN LA PÁGINA WEB SE INCLUIRÁN LAS CONDICIONES GENERALES DE USO DE LOS SERVICIOS.

B. ACCESO AL SERVICIO:

- SE ACCEDERÁ A TRAVÉS DE NUESTRA PLATAFORMA DE SERVICIOS VÍA WEB.
- LA PETICIÓN DE SERVICIO SE REALIZARÁ A TRAVÉS DEL CHAT DE LA PLATAFORMA O TELEFÓNICAMENTE.
- UNA VEZ RECIBIDA LA PETICIÓN, UNO DE NUESTROS TÉCNICOS PROCEDERÁ A LA RESOLUCIÓN DE LA INCIDENCIA QUE INDIQUE EL CLIENTE.

C. ALCANCE DEL SERVICIO:

EL SERVICIO CUBRIRÁ LOS SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS POR SUS FABRICANTES Y SE PRESTARÁ SOBRE LOS SIGUIENTES ELEMENTOS:

I. SOFTWARE:

DE FORMA GENERAL, EL ALCANCE DEL SERVICIO DE ASISTENCIA INFORMÁTICA SE PRESTA SOBRE LOS SISTEMAS OPERATIVOS Y APLICACIONES DE USO COMÚN EN EL ENTORNO DEL HOGAR, EN TODAS LAS VERSIONES SOPORTADAS POR LOS FABRICANTES DE ESTOS.

A CONTINUACIÓN, SE ENUMERAN LAS PRINCIPALES APLICACIONES Y SISTEMAS SOPORTADOS POR EL SERVICIO:

- SISTEMAS OPERATIVOS VERSIONES DE MICROSOFT WINDOWS, MAC OSX, ANDROID Y IOS SOPORTADAS POR SUS FABRICANTES.
- PROGRAMAS DE OFICINA MICROSOFT OFFICE, MICROSOFT OFFICE PARA MAC, IWORKS OPEN OFFICE, LIBREOFFICE.
- NAVEGADORES Y CORREO ELECTRÓNICO MICROSOFT EDGE, INTERNET EXPLORER, MOZILLA FIREFOX, CHROME, OUTLOOK, HOTMAIL, GMAIL, SAFARI, OPERA, THUNDERBIRD Y MAC OS MAIL.
- PROGRAMAS MULTIMEDIA ADOBE ACROBAT, WINDOWS MEDIA PLAYER, REAL PLAYER, ITUNES, ILIFE VLC MEDIA PLAYER, QUICKTIME, VLC PLAYER Y LOS PRINCIPALES CODECS DEL MERCADO.
- MENSAJERÍA INSTANTÁNEA GOOGLE TALK Y SKYPE COMPRESORES WINZIP WINRAR.
- SOFTWARE COPIA/GRABACIÓN NERO, EASY CD Y ROXIO TOAST.
- ANTIVIRUS Y FIREWALLS BITDEFENDER, MICROSOFT SECURITY ESSENTIALS, PANDA, SYMANTEC, MCAFEE, KASPERSKY, AVG, AVAST Y FIREWALL MAC OS.
- GESTIÓN DE DRIVERS EXCLUSIVAMENTE PARA LOS SISTEMAS OPERATIVOS SOPORTADOS.

EL PROVEEDOR DARÁ COBERTURA A CUALQUIER OTRA APLICACIÓN O SISTEMA QUE SUSTITUYA O SEA UN EVOLUTIVO DE LOS ANTERIORES CON EL PROPÓSITO DE RESPONDER A LA REALIDAD DE TRANSFORMACIÓN DEL MERCADO.

LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA INCLUIDOS SON:

- AYUDA EN EL MANEJO DE LAS APLICACIONES SOPORTADAS EN EL CENTRO DE SOPORTE (LAS ARRIBA INDICADAS).
- INSTALACIÓN Y DESINSTALACIÓN DE LAS APLICACIONES SOPORTADAS.
- ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES Y SERVICE PACK PARA EL SOFTWARE SOPORTADO, SIEMPRE QUE EL USUARIO DISPONGA DE LA LICENCIA PERTINENTE O LA ACTUALIZACIÓN SEA GRATUITA.
- CONFIGURACIÓN DE LOS SISTEMAS OPERATIVOS Y APLICACIONES SOPORTADAS.
- ASESORAMIENTO SOBRE REQUISITOS HARDWARE Y SOFTWARE PARA LAS APLICACIONES SOPORTADAS.

EL SERVICIO SE PRESTA SOBRE LOS SISTEMAS OPERATIVOS Y APLICACIONES SOPORTADAS, SIEMPRE SUJETO A LA DISPONIBILIDAD EN FUNCIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO PROPIEDAD DEL USUARIO Y LA POSESIÓN DE UNA COPIA LEGÍTIMA DE LA MISMA, ENTENDIÉNDOSE ÉSTA COMO LA CLAVE Y EL MEDIO DE INSTALACIÓN VÁLIDOS PARA EL FABRICANTE.

II. HARDWARE:

TODOS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA REMOTA ABAJO DESCRITOS SON APLICABLES A ESTACIONES DE TRABAJO INTEL O AMD CON SISTEMA OPERATIVO MS WINDOWS Y A ESTACIONES DE TRABAJO APPLE CON SISTEMA OPERATIVO MAC OSX CON PROCESADORES INTEL.

LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA INCLUIDOS SON:

- INCIDENCIAS EN ESTACIONES DE TRABAJO.
- CONFIGURACIÓN DEL HARDWARE Y SISTEMA OPERATIVO.
- CONEXIÓN Y CONFIGURACIÓN DE PERIFÉRICOS TALES COMO IMPRESORAS, ESCÁNER, TECLADOS, RATÓN, CÁMARAS WEB O DIGITALES, MONITORES, MICRÓFONOS, ETC.
- DADO QUE PARA LA REALIZACIÓN DE ESTAS ACTIVIDADES EN MUCHAS OCASIONES SERÁ NECESARIO EL CD ROM CON EL SOFTWARE ORIGINAL DEL DISPOSITIVO, SI EL USUARIO NO DISPONE DEL MISMO, LOS TÉCNICOS BUSCARÁN Y DESCARGARÁN EL SOFTWARE DE CONTROLADORES DISPONIBLE EN INTERNET EN EL PC DEL USUARIO SIEMPRE QUE SEA POSIBLE.

D. VERIFICACIÓN DEL DERECHO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DEL PROVEEDOR:
EL PROVEEDOR SE COMPROMETE A VERIFICAR EL DERECHO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DEL USUARIO.

E. HERRAMIENTAS Y LIMITACIONES:

EL PROVEEDOR PRESTARÁ EL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNOLÓGICA REMOTA A TRAVÉS DE UNA HERRAMIENTA DE:

- CHAT-CONTROL REMOTO
- DEL TELÉFONO DE ASISTENCIA (SÓLO EN LOS MOMENTOS EN LOS QUE EL USUARIO NO TENGA ACCESO INTERNET).

EL SERVICIO SE PRESTARÁ LAS 24 HORAS, LOS 365 DÍAS DEL AÑO. EL PROVEEDOR TAMBIÉN PODRÁ DISPONER DE APLICACIONES INSTALABLES PARA FACILITAR EL USO DEL SERVICIO A LOS USUARIOS.

EL USUARIO PODRÁ ACCEDER A LOS SERVICIOS SIN NECESIDAD DE INSTALAR NINGUNA APLICACIÓN, A TRAVÉS DE CHAT ONLINE. LA PRIMERA VEZ QUE EL USUARIO ACCEDA AL SERVICIO DEBERÁ REGISTRARSE, FACILITANDO TODOS LOS DATOS NECESARIOS PARA PODER IDENTIFICARLE Y GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. EN SUCESIVAS OCASIONES, TAN SÓLO DEBERÁ INTRODUCIR SUS CLAVES DE ACCESO PARA QUE EL PROVEEDOR VALIDE SU IDENTIDAD. ADICIONALMENTE, EN CASO DE QUE EL USUARIO NO PUEDA CONTACTAR SU EQUIPO A INTERNET, PODRÁ SOLICITAR ASISTENCIA POR TELÉFONO, SIENDO LA ATENCIÓN VÍA CHAT LA OPCIÓN RECOMENDADA.

F. LÍMITE EN LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

NO EXISTIRÁ LÍMITE EN LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO POR LO QUE EL ASEGURADO PODRÁ SOLICITAR DURANTE LA DURACIÓN DEL CONTRATO O LICENCIA, TODAS LAS ASISTENCIAS QUE ESTIME NECESARIAS.

G. EXCLUSIONES

QUEDAN EXCLUIDAS LAS ASISTENCIAS PARA EQUIPOS O PROGRAMAS AJENOS AL ÁMBITO DE COBERTURA DE LA PRESENTE PÓLIZA, USOS Y SOPORTE PROFESIONAL DE APLICACIONES Y PLATAFORMAS, ASÍ COMO SERVIDORES.

H. NIVEL DE SERVICIO:

EL PROVEEDOR ESTABLECE CON EL CLIENTE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) CON EL PROPÓSITO DE GARANTIZAR LA EFICACIA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y CUMPLIR TODAS LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS.

EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SERÁ EVALUADO MENSUALMENTE LOS NIVELES DE SERVICIO ALCANZADOS SERÁN EVALUADOS EN FUNCIÓN DE LOS CORRESPONDIENTES OBJETIVOS DE SERVICIO ESTABLECIDOS, PERMITIENDO EVALUAR EL GRADO DE MEJORA Y PROPONER SOLUCIONES EN CASO DE NO ALCANZARSE TALES OBJETIVOS.

A CONTINUACIÓN, DEFINIMOS LOS SIGUIENTES NIVELES DE SERVICIO:

- TIEMPO MEDIO DE ESPERA MENSUAL EN ATENCIÓN TELEMÁTICA: INFERIOR O IGUAL A 30 SEGUNDOS.
- TIEMPO MEDIO DE ESPERA MENSUAL EN ATENCIÓN TELEFÓNICA INFERIOR O IGUAL A 45 SEGUNDOS.

5. SOPORTE GAMER

AYUDAMOS A RESOLVER LAS DUDAS Y PROBLEMAS DE RENDIMIENTO DE JUEGOS Y CONSOLAS.

A. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

SE PROPORCIONARÁ SOPORTE EXPERTO DE PERSONAL TÉCNICO ESPECIALIZADO AL USUARIO PARA DISPOSITIVOS Y PLATAFORMAS PRINCIPALMENTE DE JUEGO.

B. ALCANCE DEL SERVICIO:

SE PROPORCIONARÁ ATENCIÓN PERSONALIZADA BAJO LA CONFORMIDAD DEL USUARIO, BUSCANDO OCASIONAR LAS MENORES MOLESTIAS POSIBLES. EL SOPORTE ESTARÁ DISPONIBLE PARA:

- AJUSTES Y CONFIGURACIÓN INICIAL DEL DISPOSITIVO DE JUEGO.
- CONFIGURACIÓN DE CUENTAS DE USUARIO EN PLATAFORMAS DE JUEGO.
- CONFIGURACIÓN Y CONECTIVIDAD DE PERIFÉRICOS.
- GAFAS 3 D.
- CÁMARA DE DETECCIÓN DE MOVIMIENTO.
- MANDOS MOVE DESCARGA, INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y BORRADO DE JUEGOS.
- OPTIMIZACIÓN DE LA VELOCIDAD DE CONEXIÓN A INTERNET, CONSEJOS PARA MEJORAR LAS VELOCIDADES DE DESCARGA.
- RENDIMIENTO DE GRÁFICOS (OPTIMIZACIÓN DE AJUSTES DE ANTIVIRUS EN MODO GAMER.
- OPTIMIZACIÓN EN LA CONFIGURACIÓN DEL ROUTER.
- USO DE HERRAMIENTAS DE RETRANSMISIÓN/ STREAMING DE PARTIDAS DE JUEGO.
- ESTAS PRESTACIONES PODRÁN VARIAR EN FUNCIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO Y FIRMWARE DE LOS DISPOSITIVOS.

C. NIVEL DE SERVICIO:

LAS CONDICIONES DE USO SERÁN ILIMITADAS EN SERVICIO 24 HORAS LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA, SIN LIMITACIÓN DE SOLICITUDES POR USUARIO.

PARA ACCEDER AL SERVICIO SE HARÁ A TRAVÉS DEL CHAT DE LA PLATAFORMA WEB DEL PROVEEDOR, REALIZANDO LA SOLICITUD VÍA CHAT A LA CUAL UN TÉCNICO PERTENECIENTE A EL PROVEEDOR RESPONDERÁ A LAS PETICIONES DEL USUARIO.

6. BORRADO DIGITAL

ELIMINAMOS DE INTERNET CUALQUIER INFORMACIÓN FALSA O INJURIOSA HACIA EL USUARIO.

A. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

EL SERVICIO DARÁ SOLUCIÓN A PROBLEMAS DE INFORMACIÓN PUBLICADA EN INTERNET DE CARÁCTER PERSONAL DEL USUARIO. PARA ELLO SE REALIZARÁN LAS SIGUIENTES ETAPAS:

- SOLICITUD DE CANCELACIÓN DE DATOS EN INTERNET SIN TUTELA DE DERECHOS.
- SOLICITUD DE TUTELA DE DERECHOS A LA ENTIDAD REGULATORIA LOCAL.
- SOLICITUD DE PROCESO SANCIONADOR A LA ENTIDAD REGULATORIA LOCAL.

B. ALCANCE DEL SERVICIO:

EL SERVICIO ESTARÁ DISPONIBLE PARA TODOS AQUELLOS USUARIOS AFECTADOS POR LOS SIGUIENTES SUPUESTOS:

- APARICIÓN DE INFORMACIÓN PERSONAL, FOTOS, COMENTARIOS RELATIVOS A SU PERSONA EN ALGUNA PÁGINA WEB.
- LOS DATOS DEL USUARIO APARECEN EN BOLETINES OFICIALES ACCESIBLES DESDE BUSCADORES WEB.
- INCLUSIÓN EN LISTAS DE MOROSOS ESTANDO LA DEUDA SALDADA O SIENDO ESTA INJUSTA.
- INFORMACIÓN COLGADA VOLUNTARIAMENTE PERO QUE EN LA ACTUALIDAD EL USUARIO DESEA Y NO PUEDE ELIMINAR.
- EL USUARIO ESTÁ SIENDO DIFAMADO EN LA RED.
- APARICIÓN EN HEMEROTECAS.
- SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD.
- UNA VEZ SOLICITADO EL SERVICIO SE PROCEDERÁ A:
INVESTIGAR Y BUSCAR A LOS RESPONSABLES DE LA INFORMACIÓN, SOLICITUD Y/O EXIGENCIA FORMAL DE CANCELACIÓN DE LA INFORMACIÓN, CONTROL DE RESPUESTA EN TIEMPO Y FORMA, EN CASO DE NO TENER RESPUESTA O NO SER SATISFACTORIA PARA EL USUARIO SE PROCEDE A LA SOLICITUD DE LA TUTELA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO, EN CASO DE QUE LA SOLICITUD DE TUTELA SEA DESESTIMADA SE PROCEDERÁ UN PROCEDIMIENTO SANCIONAR CONTRA EL RESPONSABLE.

C. NIVEL DE SERVICIO:

EL USUARIO PODRÁ SOLICITAR EL SERVICIO A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA WEB, MEDIANTE UN FORMULARIO SE REGISTRARÁ LA SOLICITUD Y SE CONTACTARÁ CON EL USUARIO.

PARA DOCUMENTAR LA INCIDENCIA EL SERVICIO SE PRESTA EN HORARIO ININTERRUMPIDO DE LUNES A VIERNES DE 9:00 A 18:00. EL USO SE LIMITARÁ COMO MÁXIMO DOS VECES AL AÑO POR USUARIO/LICENCIA.

7. CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA ANTE VIOLENCIA DIGITAL

NUESTROS PERITOS FORENSES BUSCAN PRUEBAS CERTIFICADAS DE CUALQUIER ACOSO POR INTERNET SUFRIDO POR LOS USUARIOS.

A. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

ESTE SERVICIO PRETENDE PONER MEDIDAS DE PREVENTIVAS Y DE SEGURIDAD ANTE SITUACIONES DE AMENAZAS O DE ACOSO, OFRECIENDO UN INFORME EN EL QUE SE PERITARÁ LA FUENTE DE LA AMENAZA, SE COMPROBARÁ LA VERACIDAD DE ESTA Y CON ESTE INFORME SE PODRÁ DEMOSTRAR CLARAMENTE DE LA AUTENTICIDAD DE LAS PRUEBAS APORTADAS.

B. ALCANCE DEL SERVICIO:

NUESTROS EXPERTOS FORENSES HARÁN LAS PRUEBAS Y MEDICIONES OPORTUNAS PARA COMPROBAR SI EL DISPOSITIVO HA SIDO MANIPULADO CON ESTAS PERITACIONES HARÁN UN INFORME CERTIFICANDO LA VERACIDAD DE LOS DATOS Y SUS FUENTES.

C. NIVEL DE SERVICIO:

EL USUARIO PODRÁ SOLICITAR ESTE SERVICIO EN CUALQUIER MOMENTO, LAS 24 HORAS AL DÍA DURANTE LOS 7 DÍAS A LA SEMANA. EL SERVICIO ESTARÁ LIMITADO A PRESTARSE UNA VEZ AL AÑO. ES IMPRESCINDIBLE QUE LOS DATOS FACILITADOS SEAN DE CARÁCTER PERSONAL Y SE PUEDAN IDENTIFICAR DE MANERA REAL. TRAS LA SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DEL CLIENTE, A TRAVÉS DE UN FORMULARIO WEB, EL PROVEEDOR SE PONDRÁ EN CONTACTO CON EL USUARIO, VÍA CORREO ELECTRÓNICO PARA SOLICITARLE INFORMACIÓN AL RESPECTO, SI PROCEDE TRAS LA RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN NECESARIA, EL PROVEEDOR INVESTIGARÁ LA SOLICITUD Y SE OFRECERÁ AL USUARIO LAS DISTINTAS POSIBILIDADES A SU ALCANCE PARA CERTIFICAR LA CIRCUNSTANCIA NOTIFICADA, ASÍ COMO LOS PASOS RECOMENDADOS A SEGUIR. EN CASO NECESARIO, PARA ACTUAR LEGALMENTE EN NOMBRE DEL USUARIO, SE LE SOLICITARÁ LA CUMPLIMENTACIÓN DE UN DOCUMENTO AUTORITATIVO PARA ELLO.

D. LIMITACIONES DEL SERVICIO:

NO SE PUEDE OFRECER UNA SEGURIDAD 100% DE CONSECUCCIÓN DE OBJETIVOS, YA QUE EXISTEN LIMITACIONES EN CUANTO:

- A LA APLICACIÓN DE LA LEGISLACIÓN Y LOS MEDIOS TÉCNICOS, CUANDO SE ALOJA INFORMACIÓN EN PAÍSES QUE NO TENGAN UNA LEGISLACIÓN ESPECÍFICA DE PROTECCIÓN DE DATOS, O NO ATIENDAN A LAS DIRECTIVAS EUROPEAS.
- CUANDO OTROS DERECHOS PREVALEZCAN RESPECTO AL DERECHO A LA INTIMIDAD Y A LA PROTECCIÓN DE DATOS, POR EJEMPLO, EL DERECHO A LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA INFORMATIVA, LIBERTAD DE EXPRESIÓN, ETC.
- CUANDO SE TRATE DE INFORMACIÓN QUE SE HAYA PUBLICADO OBEDECIENDO A NORMAS O LEYES ESPECÍFICAS.
- CUANDO NO SEA POSIBLE IDENTIFICAR AL RESPONSABLE ANTE EL QUE HAY QUE EJERCER LOS DERECHOS DEBIDO A QUE SE HA PROTEGIDO DICHA INFORMACIÓN MEDIANTE MEDIOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS.

CONDICIÓN QUINTA - SISTEMAS OPERATIVOS, APLICACIONES Y DISPOSITIVOS SOPORTADOS

SE INFORMA AL USUARIO QUE, PARA TODOS LOS SERVICIOS PRESTADOS, ANTERIORMENTE DESCRITOS, EL PROVEEDOR SE RESERVA EL DERECHO A MODIFICAR LA LISTA DE SISTEMAS OPERATIVOS, APLICACIONES, DISPOSITIVOS Y FORMATOS DE ARCHIVO SOPORTADOS PARA RESPONDER A LA REALIDAD DE LA EVOLUCIÓN DEL MERCADO, DESCONTINUANDO LA ASISTENCIA

SOBRE CUALQUIER SOFTWARE CONSIDERADO COMO OBSOLETO, Y AÑADIENDO LOS QUE SE CONSIDEREN DE UTILIDAD HABITUAL EN CADA MOMENTO.
LOS USUARIOS TENDRÁN ACCESO A TODOS O A PARTE DE LOS SISTEMAS O APLICACIONES SOPORTADAS, EN FUNCIÓN DEL PRODUCTO QUE LE DE ACCESO AL SERVICIO RECOGIDO EN EL CONTRATO ORIGEN.

CONDICIÓN SEXTA - DURACIÓN

LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DARÁ COMIENZO EN EL MOMENTO DE LA ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES POR PARTE DEL USUARIO Y PERMANECERÁ VIGENTE MIENTRAS EL USUARIO MANTENGA EL CONTRATO VIGENTE CON EL CLIENTE Y SIEMPRE QUE EL USUARIO ESTÉ AL CORRIENTE EN EL PAGO DE LAS CUOTAS CORRESPONDIENTES. SIN PERJUICIO DE ELLO, EL PRESTADOR SE RESERVA LA FACULTAD DE NO RENOVAR EL CONTRATO A SU VENCIMIENTO SIN NECESIDAD DE JUSTIFICAR LA CAUSA, PARA LO CUAL SE AVISARÁ CON 30 DÍAS DE ANTICIPACIÓN. EL PRESTADOR SE RESERVA EL DERECHO A SUPRIMIR O MODIFICAR CUALQUIER SERVICIO A LA FINALIZACIÓN DEL PERÍODO CONTRACTUAL CON EL CLIENTE.

CONDICIÓN SÉPTIMA - OBLIGACIONES DEL USUARIO

LA PUESTA A DISPOSICIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS, SE ENTENDERÁN, EN TODO CASO, SUPEDITADOS AL ESTRICTO CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL USUARIO DE LOS TÉRMINOS RECOGIDOS EN LAS CONDICIONES GENERALES O, EN SU CASO, EN CUALESQUIERA OTRAS QUE PUDIERAN RESULTAR DE SU MODIFICACIÓN. EN CONCRETO, COMO NORMA GENERAL, EL USUARIO SE OBLIGA, EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS, Y SEGÚN SEA EL CASO A:

- I. OBRAR SIEMPRE CONFORME A LA LEY, A LAS BUENAS COSTUMBRES Y A LAS EXIGENCIAS DE LA BUENA FE, EMPLEANDO LA DILIGENCIA ADECUADA A LA NATURALEZA DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS, ABSTENIÉNDOSE DE UTILIZAR DICHS SERVICIOS DE CUALQUIER FORMA QUE PUDIERA IMPEDIR, DAÑAR O DETERIORAR EL NORMAL FUNCIONAMIENTO DE LOS MISMOS O LOS DERECHOS DEL PRESTADOR O DEL RESTO DE USUARIOS Y/O EN GENERAL DE CUALESQUIERA TERCEROS.
- II. OBSERVAR TODAS LAS REGLAS Y CONDICIONES QUE EL PRESTADOR PUEDA IMPONER SOBRE LA UTILIZACIÓN DE LOS EQUIPOS, SISTEMAS Y RECURSOS ASIGNADOS EN ARAS DE PODER PRESTAR UN ÓPTIMO Y ADECUADO SERVICIO.
- III. NO UTILIZAR LOS EQUIPOS, SISTEMAS NI LOS RECURSOS DEL PRESTADOR Y/O PROVEEDOR, NI LOS PROPIOS SERVICIOS CONTRATADOS, PARA LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES CONTRARIAS A LAS LEYES, A LA MORAL, O AL ORDEN PÚBLICO. ASÍ MISMO, EL USUARIO SE COMPROMETE A NO UTILIZAR LOS SERVICIOS CON FINES O EFECTOS ILÍCITOS, PROHIBIDOS O LESIVOS DE DERECHOS E INTERESES DE TERCEROS, DECLINANDO EL PRESTADOR CUALQUIER RESPONSABILIDAD QUE DE ELLO SE PUDIERA DERIVAR.

EL USUARIO NO REALIZARÁ ACTIVIDADES MEDIANTE, O A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS, QUE SUPONGAN LA INFRACCIÓN DE LAS NORMAS SOBRE TELECOMUNICACIONES, PROPIEDAD INTELECTUAL, PROPIEDAD INDUSTRIAL, COMPETENCIA, COMPETENCIA DESLEAL, PUBLICIDAD, PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS AL HONOR, LA INTIMIDAD PERSONAL Y FAMILIAR, LA PROPIA IMAGEN, LA PRIVACIDAD, LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, LA LIBERTAD DE EXPRESIÓN, LA LIBERTAD DE OPINIÓN, LA LIBERTAD DE INFORMACIÓN U OTROS DERECHOS DE ANÁLOGA NATURALEZA.

EL USUARIO SE COMPROMETE A:

- COLABORAR CON EL PRESTADOR PARA FACILITAR LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.
- PROPORCIONAR AL PRESTADOR ACCESO A TODA LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA EL BUEN DESARROLLO DE SUS FUNCIONES.
- AUTORIZAR AL PRESTADOR A CAMBIAR LAS VERSIONES DE LOS AGENTES DE SOFTWARE QUE SE EMPLEAN PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS, CADA VEZ QUE EL PRESTADOR LO CONSIDERE NECESARIO.
- FACILITAR DATOS CORRECTOS EN EL FORMULARIO DE REGISTRO. EN CASO DE QUE LOS DATOS NO FUERAN CORRECTOS, EL PRESTADOR SE RESERVA EL DERECHO DE NO PRESTAR LOS SERVICIOS.

CONDICIÓN OCTAVA - RESPONSABILIDAD

EL PRESTADOR REALIZARÁ TODOS LOS ESFUERZOS QUE SEAN RAZONABLES PARA GARANTIZAR LA DISPONIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS. EL PRESTADOR SE COMPROMETE A REALIZAR EL MÁXIMO ESFUERZO EN MANTENER UN NIVEL ACEPTABLE EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES, PERO NO PUEDE GARANTIZAR, EXPLÍCITA O IMPLÍCITAMENTE, LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS EN UN MOMENTO DETERMINADO, LA INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN ALMACENADA, PROCESADA Y/O TRANSFERIDA EN, O A TRAVÉS DE SUS EQUIPOS Y SISTEMAS. EL PRESTADOR TAMPOCO SE HACE RESPONSABLE DEL ACCESO NO AUTORIZADO POR TERCEROS A INFORMACIÓN DE USUARIOS ALMACENADA, DE LA PÉRDIDA O CORRUPCIÓN DE ÉSTA, NI TAMPOCO DE AQUELLAS INTERRUPCIONES DE LOS SERVICIOS QUE SE DEN COMO CONSECUENCIA DE EVENTOS DE FUERZA MAYOR O CAUSAS QUE SE ENCUENTREN FUERA DE SU CONTROL.

DEL MISMO MODO, NO SE PODRÁ GARANTIZAR EL TIEMPO DE RESOLUCIÓN NI LA RESOLUCIÓN MISMA DE LA INCIDENCIA. EL PRESTADOR SÓLO SE COMPROMETE A PROPORCIONAR LA MEJOR ASISTENCIA POSIBLE.

EL PRESTADOR DARÁ GARANTÍA Y RESPONDERÁ, SOBRE MALOS FUNCIONAMIENTOS DEBIDOS A INSTALACIONES O REPARACIONES, EN AQUELLOS SISTEMAS INFORMÁTICOS, PROPIEDAD DEL USUARIO, SOBRE LOS QUE EL PRESTADOR HAYA TRABAJADO DIRECTAMENTE, Y NUNCA SOBRE SISTEMAS EN LOS QUE NO HAYA LLEVADO A CABO NINGUNA ACTUACIÓN. LO ANTERIOR SIEMPRE Y CUANDO EL MAL FUNCIONAMIENTO SE BASE EN HECHOS COMPROBADOS Y LE FUESE IMPUTABLE.

EL PRESTADOR NO RESPONDERÁ DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS QUE SE IRROGUEN AL USUARIO EN EL SUPUESTO DE QUE ÉSTE HAYA HECHO UN USO INDEBIDO DE LOS SERVICIOS, NI TAMPOCO SERÁ RESPONSABLE DE LA FALSEDAD DE LA INFORMACIÓN APORTADA POR EL USUARIO A LA HORA DE SU REGISTRO DE ALTA EN CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS.

EL PRESTADOR NO CONTROLA LAS APLICACIONES DE TERCEROS, POR LO QUE NO SE HACE RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN, PRECISIÓN, INTEGRIDAD, CALIDAD, O DE LOS DAÑOS O PERJUICIOS DIRECTOS O INDIRECTOS OCASIONADOS POR EL USO O IMPOSIBILIDAD DE USO DE ÉSTAS, DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL RELATIVOS A LAS MISMAS, NI POR LOS EFECTOS EN EL FUNCIONAMIENTO DE OTRAS APLICACIONES O DEL SISTEMA OPERATIVO. ADEMÁS, LA UTILIZACIÓN DE APLICACIONES DE TERCEROS PUEDE REGIRSE POR TÉRMINOS Y CONDICIONES ADICIONALES QUE NO SE EXPONEN EN LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES.

EL PRESTADOR NO INTERVIENE EN LA CREACIÓN, TRANSMISIÓN, NI EN LA PUESTA A DISPOSICIÓN DE LA INFORMACIÓN O DE LOS SERVICIOS DIFUNDIDOS, PRESTADOS, ALMACENADOS, RECIBIDOS, OBTENIDOS, PUESTOS A DISPOSICIÓN, O ACCESIBLES A TRAVÉS O MEDIANTE LOS EQUIPOS, SISTEMAS Y/O RECURSOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL USUARIO, NO EJERCIENDO NINGUNA CLASE DE CONTROL PREVIO NI GARANTIZANDO LA LICITUD, INFALIBILIDAD Y UTILIDAD DE LOS MISMOS, DECLINANDO EN CONSECUENCIA CUALQUIER RESPONSABILIDAD QUE DE ELLO SE PUDIESE DERIVAR.

POR OTRO LADO, EL USUARIO ES CONSCIENTE Y ACEPTA QUE EL PRESTADOR PUEDA MOSTRAR IMÁGENES, TEXTOS Y BANNERS DE PUBLICIDAD EN SUS SITIOS WEB, A LOS ÚNICOS EFECTOS DE FACILITAR LA BÚSQUEDA Y ACCESO A INFORMACIÓN, CONTENIDOS Y SERVICIOS DISPONIBLES EN INTERNET, HIPERVÍNCULOS O DISPOSITIVOS TÉCNICOS DE ENLACE, QUE PERMITIRÁN AL USUARIO ACCEDER A SITIOS DE INTERNET O PORTALES QUE PUEDEN PERTENECER O SER GESTIONADOS POR TERCEROS.

EL PRESTADOR NO OFRECERÁ NI COMERCIALIZARÁ EN SU NOMBRE LA INFORMACIÓN, CONTENIDOS Y SERVICIOS DISPONIBLES EN SITIOS ENLAZADOS, NI LOS APRUEBA, SUPERVISA O CONTROLA, Y NO SERÁ RESPONSABLE, EN NINGÚN CASO, POR LOS CONTENIDOS Y SERVICIOS O CUALQUIER MATERIAL ALLÍ DISPONIBLE.

EL USUARIO CONOCE Y ACEPTA QUE TODOS LOS COSTES RELATIVOS AL USO DE LOS SERVICIOS COMO SON LOS COSTES DE SUS RECURSOS INFORMÁTICOS, ACCESO A INTERNET Y CONEXIÓN, INCLUIDOS, ENTRE OTROS, PARA LA TRANSMISIÓN Y DESCARGA DE DATOS, COSTES DE DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO DE DATOS Y HARDWARE, Y GASTOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA, CORREN POR CUENTA EXCLUSIVA DEL USUARIO.

EL USUARIO ES EL ÚNICO RESPONSABLE FRENTE A CUALQUIER RECLAMACIÓN O ACCIÓN LEGAL, JUDICIAL O EXTRAJUDICIAL, INICIADA POR TERCERAS PERSONAS TANTO CONTRA EL PROPIO USUARIO COMO CONTRA EL PRESTADOR, RELATIVA A LA INFRACCIÓN DE DERECHOS DE TERCEROS Y/O DE NORMATIVAS APLICABLES Y QUE SE DERIVEN DEL USO ILÍCITO DE LOS SERVICIOS, ASUMIENDO EL USUARIO CUANTOS GASTOS, COSTES E INDEMNIZACIONES SEAN IRROGADAS AL PRESTADOR CON MOTIVO DE TALES RECLAMACIONES O ACCIONES LEGALES.

EL PRESTADOR REALIZA PROCESOS DE VERIFICACIÓN, DETECCIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE ELEMENTOS DAÑINOS E INFORMACIÓN INFECTADA EN EL ORDENADOR DEL USUARIO UTILIZANDO SOFTWARE ADECUADO. SIN EMBARGO, NO PUEDE GARANTIZAR LA EFICACIA DE LAS HERRAMIENTAS UTILIZADAS NI LA AUSENCIA DE CUALESQUIERA ELEMENTOS AJENOS QUE PUEDAN PRODUCIR ALTERACIONES EN LOS EQUIPOS Y APLICACIONES INFORMÁTICAS DEL USUARIO. POR LO ANTERIOR, ES RESPONSABILIDAD DEL USUARIO MANTENER UN ADECUADO Y ACTUALIZADO SISTEMA ANTIVIRUS, MALWARE, ADWARE, SPYWARE Y CUALQUIER OTRO ELEMENTO QUE PUEDA CONVERTIR EN INSERVIBLE SU INFORMACIÓN.

EL PRESTADOR COMO EL PROVEEDOR EXCLUYE TODA RESPONSABILIDAD DE LOS RETRASOS O FALLOS QUE SE PRODUJERAN EN EL FUNCIONAMIENTO DE SU ARQUITECTURA TECNOLÓGICA, ASÍ COMO TAMPOCO DE LAS INTERRUPCIONES O MAL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS, CUANDO TUVIEREN SU ORIGEN EN AVERÍAS PRODUCIDAS POR CATÁSTROFES NATURALES COMO TERREMOTOS, INUNDACIONES, RAYOS O INCENDIOS, SITUACIONES DE FUERZA MAYOR, SITUACIONES DE URGENCIA EXTREMA TALES COMO GUERRAS, OPERACIONES MILITARES, DISTURBIOS CIVILES, HUELGAS, CIERRES PATRONALES, O SE ENCUENTRE FUERA DE SU CONTROL RAZONABLE.

EL USUARIO SERÁ RESPONSABLE DE VERIFICAR SI EL SOFTWARE QUE VA A INSTALAR EN SU ORDENADOR ES COMPATIBLE CON EL EQUIPO QUE ACTUALMENTE TIENE ANTES DE PROCEDER A SU INSTALACIÓN YA QUE EL PRESTADOR NO SE RESPONSABILIZA EN NINGÚN CASO DE LOS POSIBLES DAÑOS O PÉRDIDAS QUE LA INSTALACIÓN DEL SOFTWARE PUEDA OCASIONAR EN SU ORDENADOR E INFORMACIÓN ALMACENADA AL MISMO.

CONDICIÓN NOVENA - EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD.

EL USUARIO ASUME TODA LA RESPONSABILIDAD Y RIESGOS ASOCIADOS AL USO DEL SOFTWARE. EL SOFTWARE SE SUMINISTRA "TAL CUAL", DECLINANDO CUALQUIER TIPO DE GARANTÍA. NO SE GARANTIZA QUE EL SOFTWARE SATISFAGA SUS NECESIDADES, NI QUE EL SOFTWARE ESTÉ LIBRE DE ERRORES. QUEDA EXCLUIDA TODA GARANTÍA O CONDICIÓN, YA SEA EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO EN PARTICULAR Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO, ASÍ COMO CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN QUE PUDIERA SURGIR EN EL CURSO DE LAS NEGOCIACIONES O EN LA PRÁCTICA COMERCIAL. NINGÚN ANUNCIO O INFORMACIÓN, YA SEA ORAL O ESCRITA, O DE OTRAS FUENTES, GENERARÁ GARANTÍA O CONDICIÓN ALGUNA, EXCEPTO LAS EXPRESAMENTE DESCRITAS EN EL PRESENTE CONTRATO Y SIN PERJUICIO DE QUE LA NORMATIVA ESTABLEZCA LO CONTRARIO.

CONDICIÓN DÉCIMA - ACCESO Y UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

SÍ COMO CONSECUENCIA DEL REGISTRO, SE DOTARÁ AL USUARIO DE UNA CONTRASEÑA DE ACCESO, ÉSTE SE COMPROMETE A HACER UN USO DILIGENTE DE LA MISMA Y A MANTENERLA EN ESTRICTO SECRETO. EL USUARIO ES RESPONSABLE EXCLUSIVO DE LA CORRECTA CUSTODIA Y ESTRICTA CONFIDENCIALIDAD DE CUALESQUIERA CLAVES, DATOS DE ACCESO U OTROS ELEMENTOS QUE LE SEAN SUMINISTRADOS POR EL PRESTADOR, Y SE COMPROMETE A NO CEDER SU USO A TERCEROS, NI TEMPORAL NI PERMANENTEMENTE

SERÁ RESPONSABILIDAD DEL USUARIO TODA UTILIZACIÓN ILÍCITA DE LOS SERVICIOS POR TERCEROS ILEGÍTIMOS QUE A TAL EFECTO EMPLEEN UNA CONTRASEÑA ENTREGADA AL USUARIO POR EL PRESTADOR. POR OTRO LADO, LA IDENTIFICACIÓN Y AUTENTIFICACIÓN MEDIANTE UN NOMBRE DE USUARIO Y CONTRASEÑA HACEN AL USUARIO POSEEDOR DE TAL NOMBRE DE USUARIO Y CONTRASEÑA, RESPONSABLE TOTAL Y ÚNICO DE LOS ACTOS QUE SE REALICEN CON Y MEDIANTE ESE ACCESO A LOS SERVICIOS.

ES OBLIGACIÓN INEXCUSABLE DEL USUARIO NOTIFICAR DE FORMA INMEDIATA A LOS GESTORES DEL PRESTADOR RESPECTO A CUALQUIER HECHO QUE PERMITA O PUEDA PERMITIR EL USO INDEBIDO

DE LAS CLAVES Y/O CONTRASEÑAS, INCLUYENDO (PERO SIN LIMITARSE A) EL ROBO, EL EXTRAVÍO Y OTRAS CIRCUNSTANCIAS SIMILARES. MIENTRAS NO SE COMUNIQUEN AL PRESTADOR TALES HECHOS, EL PRESTADOR QUEDARÁ EXIMIDO DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD QUE PUDIERA DERIVARSE DE UN USO INCORRECTO, FRAUDULENTO, MENSAZ O DOLOSO DE TALES CLAVES Y CONTRASEÑAS.

CONDICIÓN DECIMO PRIMERA - POLÍTICA DE COOKIES

LAS COOKIES SON ARCHIVOS QUE PUEDEN SER DESCARGADOS EN EL EQUIPO DEL USUARIO A TRAVÉS DE LAS PÁGINAS WEB. ESTAS HERRAMIENTAS TIENEN UN PAPEL ESENCIAL PARA LA PRESTACIÓN DE NUMEROSOS SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, ENTRE OTROS, PERMITEN A UNA PÁGINA WEB EL ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LOS HÁBITOS DE NAVEGACIÓN DEL USUARIO O DE SU EQUIPO. DEPENDIENDO DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA, PUEDEN SER UTILIZADOS PARA RECONOCER AL USUARIO Y MEJORAR LOS SERVICIOS OFRECIDOS.

SEGÚN LA FINALIDAD A LA HORA DE OBTENER INFORMACIÓN ACERCA DEL USUARIO EXISTEN DIFERENTES TIPOS DE COOKIES:

- COOKIES PROPIAS O COOKIES DE TERCEROS: SEGÚN QUIEN SEA LA ENTIDAD QUE GESTIONE EL DOMINIO DESDE DONDE SE ENVÍAN LAS COOKIES Y TRATE LOS DATOS QUE SE OBTENGAN.
- COOKIES DE SESIÓN O COOKIES PERSISTENTES: SEGÚN EL PLAZO DE TIEMPO QUE PERMANECEN ALMACENADAS EN EL NAVEGADOR DEL USUARIO.
- FINALMENTE, SEGÚN LA FINALIDAD PARA LA QUE SE TRATEN LOS DATOS OBTENIDOS, EXISTEN CINCO TIPOS DE COOKIES: COOKIES TÉCNICAS, DE PERSONALIZACIÓN, DE ANÁLISIS, PUBLICITARIAS Y DE PUBLICIDAD COMPORTAMENTAL.
- LAS COOKIES UTILIZADAS POR EL PROVEEDOR TIENEN LA SIGUIENTE TIPOLOGÍA Y FUNCIÓN:
- COOKIES PROPIAS: SON GESTIONADAS POR EL DOMINIO AL QUE EL USUARIO ACCEDE Y DEL QUE SOLICITA UN DETERMINADO SERVICIO.
- COOKIES PERSISTENTES: PERMANECERÁN EN EL ORDENADOR DEL USUARIO HASTA UNA FECHA DETERMINADA. NO SE BORRARÁN UNA VEZ EL USUARIO ABANDONE LA PÁGINA WEB QUE LAS GENERÓ.
- COOKIES TÉCNICAS: SON AQUELLAS QUE PERMITEN AL USUARIO LA NAVEGACIÓN A TRAVÉS DE UNA PÁGINA WEB, PLATAFORMA O APLICACIÓN Y LA UTILIZACIÓN DE LAS DIFERENTES OPCIONES O SERVICIOS QUE EN ELLA EXISTAN, POR EJEMPLO, CONTROLAR EL TRÁFICO Y LA COMUNICACIÓN DE DATOS O IDENTIFICAR LA SESIÓN.
- COOKIES DE PERSONALIZACIÓN: SON AQUELLAS QUE PERMITEN AL RESPONSABLE DE LAS MISMAS EL SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LOS USUARIOS DE LOS SITIOS WEB, APLICACIÓN O PLATAFORMA Y PARA LA ELABORACIÓN DE PERFILES DE NAVEGACIÓN DE LOS USUARIOS DE DICHS SITIOS, APLICACIONES Y PLATAFORMAS, CON EL FIN DE INTRODUCIR MEJORAS EN FUNCIÓN DEL ANÁLISIS DE LOS DATOS DE USO QUE HACEN LOS USUARIOS DEL SERVICIO.
- COOKIES DE ANÁLISIS: SON AQUELLAS QUE PERMITEN AL RESPONSABLE DE LAS MISMAS EL SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LOS USUARIOS DE LOS SITIOS WEB A LOS QUE ESTÁN VINCULADAS. LA INFORMACIÓN RECOGIDA SE UTILIZA EN LA MEDICIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LOS SITIOS WEB, APLICACIÓN O PLATAFORMA Y PARA LA ELABORACIÓN DE PERFILES DE NAVEGACIÓN DE LOS USUARIOS DE DICHS SITIOS, APLICACIONES Y PLATAFORMAS, CON EL FIN DE INTRODUCIR MEJORAS EN FUNCIÓN DEL ANÁLISIS DE LOS DATOS QUE HACEN LOS USUARIOS DEL SERVICIO.
- EN TODO MOMENTO, Y AL MENOS DURANTE LA INSTALACIÓN O PUESTA AL DÍA DEL NAVEGADOR, EL USUARIO, TIENE LA POSIBILIDAD DE ACEPTAR O RECHAZAR LA INSTALACIÓN DE COOKIES EN EL EQUIPO DEL USUARIO A TRAVÉS DE LAS “OPCIONES” O “PREFERENCIAS” DEL MENÚ DE SU NAVEGADOR.
- EN CADA NAVEGADOR LA OPERATIVA DIFERENTE, LA FUNCIÓN DE “AYUDA” MUESTRA CÓMO HACERLO. ÉSTAS SON LAS INSTRUCCIONES PARA CONFIGURAR LAS COOKIES EN LOS PRINCIPALES NAVEGADORES:
 - **CHROME:** CONFIGURACIÓN → MOSTRAR OPCIONES AVANZADA → PRIVACIDAD → CONFIGURACIÓN DE CONTENIDO.
 - **FIREFOX:** HERRAMIENTAS → OPCIONES → PRIVACIDAD → HISTORIA → CONFIGURACIÓN PERSONALIZADA.

- **INTERNET EXPLORER:** HERRAMIENTAS → OPCIONES DE INTERNET → PRIVACIDAD → CONFIGURACIÓN.
- **SAFARI:** PREFERENCIAS → SEGURIDAD.

CONDICIÓN DÉCIMO SEGUNDA - PROTECCIÓN DE DATOS

EL USUARIO QUEDA INFORMADO Y PRESTA SU CONSENTIMIENTO PARA QUE SUS DATOS PERSONALES SE INCORPOREN AL CORRESPONDIENTE FICHERO AUTOMATIZADO DEL CLIENTE, AUTORIZANDO AL PRESTADOR Y/O SUS PROVEEDORES EL TRATAMIENTO DE LOS MISMOS PARA SU UTILIZACIÓN EN RELACIÓN CON EL DESARROLLO Y EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS, EN LA FORMA Y CON LAS LIMITACIONES DE LO DISPUESTO EN LA LEY 1581 DE 2012 Y EL DECRETO 1377 DE 2013 SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

EL USUARIO PERMITE EXPRESAMENTE AL PRESTADOR QUE LE REMITA COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.

CONDICIÓN DÉCIMO TERCERA - CONFIDENCIALIDAD

EL PRESTADOR SE OBLIGA DURANTE Y CON POSTERIORIDAD A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS A TRATAR TODA LA INFORMACIÓN MANEJADA, LOS RESULTADOS QUE SE OBTENGAN CON MOTIVO DE LA REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS, ASÍ COMO LAS INFORMACIONES QUE SE HAYAN PODIDO FACILITAR DE FORMA ESTRICTAMENTE CONFIDENCIAL, UTILIZÁNDOLA EXCLUSIVAMENTE PARA LOS FINES QUE SE EXPRESAN EN ESTAS CONDICIONES GENERALES Y ADOPTANDO LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD NECESARIAS PARA QUE SU CONTENIDO NO SE DIVULGUE A TERCEROS NO AUTORIZADOS POR EL USUARIO.

CONDICIÓN DÉCIMO CUARTA - PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

EL SOFTWARE Y TODOS LOS DERECHOS, INCLUIDOS SIN LIMITACIÓN ALGUNA LOS DERECHOS DE PROPIEDAD DEL MISMO SON PROPIEDAD DEL PRESTADOR Y/O DE SUS OTORGANTES DE LICENCIAS Y FILIALES, Y ESTÁN PROTEGIDOS POR LAS DISPOSICIONES Y DEMÁS LEYES NACIONALES APLICABLES DEL PAÍS EN QUE SE UTILIZA. LA ESTRUCTURA, ORGANIZACIÓN Y CÓDIGO DEL SOFTWARE SON VALIOSOS SECRETOS COMERCIALES E INFORMACIÓN CONFIDENCIAL DEL PROVEEDOR Y/O DE SUS OTORGANTES DE LICENCIAS Y FILIALES.

EL USUARIO SÓLO PODRÁ USAR DICHO SOFTWARE PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS. UNA VEZ EXTINGUIDO EL CONTRATO ORIGEN QUE CONTIENE LOS SERVICIOS, EL USUARIO DEBERÁ PROCEDER A SU DESINSTALACIÓN, NO PUDIENDO QUEDARSE CON COPIA ALGUNA DE LAS APLICACIONES QUE FUERON INSTALADAS.

EL USUARIO NO PODRÁ REPRODUCIR, ALTERAR, ADAPTAR O TRADUCIR EL SOFTWARE, NI TAMPOCO REALIZAR ACTOS DE INGENIERÍA INVERSA, DESCOMPILAR, DESENSAMBLAR O DE CUALQUIER FORMA TRATAR DE DESCUBRIR EL CÓDIGO DE FUENTE DEL SOFTWARE EXCEPTO EN LA MEDIDA EN QUE ESTÉ EXPRESAMENTE AUTORIZADO A DESCOMPILAR BAJO LA LEY APLICABLE Y SÓLO PARA CONSEGUIR LA INTEROPERABILIDAD DEL SOFTWARE. DE IGUAL MANERA, USTED NO PUEDE ALQUILAR, ARRENDAR, PRESTAR, VENDER, REDISTRIBUIR NI SUB-LICENCIAR EL SOFTWARE.

CONDICIÓN DÉCIMO QUINTA - TÉRMINO ANTICIPADO DE LOS SERVICIOS POR USO INDEBIDO

EL PRESTADOR PODRÁ RETIRAR O SUSPENDER CAUTELARMENTE, LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS A AQUELLOS USUARIOS QUE INCUMPLAN LO ESTABLECIDO EN ESTAS CONDICIONES GENERALES, COMUNICÁNDOLO DEBIDAMENTE, SIN NECESIDAD DE PREAVISO.

CONDICIÓN DÉCIMO SEXTA - LEY APLICABLE Y TRIBUNALES COMPETENTES

LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE ESTE CONTRATO SE REGIRÁ POR LA LEY COLOMBIANA. EN CASO DE CONFLICTO, LAS PARTES SE SOMETEN EXPRESA Y VOLUNTARIAMENTE A LA COMPETENCIA DE LOS TRIBUNALES ORDINARIOS LOCALES.