

Condiciones generales de asistencia

ASISTENCIA TECNOLÓGICA

A. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EUROP ASSISTANCE ARGENTINA:

Los SERVICIOS serán prestados por el PROVEEDOR a los BENEFICIARIOS, de lunes a viernes de 9hs a 19hs. y sábados de 9 a 14 hs. Para solicitar un SERVICIO, el BENEFICIARIO deberá comunicarse telefónicamente al 0800-999-0136 -o al 011- 4329-9152. También tiene la opción vía SMS enviando la palabra clave NARANJA al 50150 o enviando un correo electrónico a info@europ-assistance.com.ar o bien ingresar a <https://naranjaentucelular.com.ar/>

DEFINICIONES

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

a) **BENEFICIARIO(s)**: Titular contratante del SERVICIO.

EQUIPO: Teléfono celular, smartphones, PC, notebook, tabletas, CPU/Monitores/Componentes/Periféricos, televisor, DVD, aire acondicionados, equipos de audio, Smart Tv, Gaming, etc. Y cualquier equipo de línea blanca o marrón que tenga conexión con una red wifi o bluetooth.

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

c) **PROVEEDOR**: Es EUROP ASSISTANCE ARGENTINA S.A.

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

1. ASISTENCIA TECNOLÓGICA

Sin límite.

Orientación en el uso, instalación, desinstalación, configuración y actualización de software.

El software debe ser provisto por el BENEFICIARIO ser de distribución libre y/o gratuita.

A requerimiento del BENEFICIARIO un técnico especializado responderá telefónicamente sus consultas acerca de su EQUIPO y/o lo guiará paso a paso para la aplicación de la solución.

En caso de no solucionarse el inconveniente telefónicamente, el PROVEEDOR ofrecerá al BENEFICIARIO la posibilidad de conectarse remotamente para intentar solucionar el inconveniente.

Si la asistencia telefónica o remota no pudieran dar solución al BENEFICIARIO, se coordinará y enviará un técnico específico al domicilio, El costo originado por esta visita, será a cargo del BENEFICIARIO.

Modalidad 1) Telefónica - En caso de no solucionarse se pasará a la modalidad siguiente.

Modalidad 2) Remota - El operador deberá tener autorización del BENEFICIARIO para la conexión- (modalidad exclusiva para equipos con red wifi o bluetooth)

Modalidad 3) se coordinará una visita de un técnico al domicilio del BENEFICIARIO. (De Lun a Vie de 09hs a 19hs Sab de 9hs a 12hs)

a) ASESORAMIENTO EN EL USO DE LA APP NARANJA Y DE NARANJA ONLINE (NOL)

A solicitud del BENEFICIARIO se lo asesorará y guiará en el uso de la aplicación Naranja y de NOL. Se brindará información acerca de cómo descargarla / acceder, así como de la generación y renovación de usuarios, contraseñas, sus funciones, alcance, usos, y contenido.

b) CONFIGURACIÓN DE STORE / INSTALACIÓN Y DESINSTALACIÓN DE APLICACIONES

El SERVICIO se extiende a aquellas aplicaciones que se encuentren en la tienda autorizada por el sistema operativo o la plataforma oficial de la marca del dispositivo. Los sistemas operativos cubiertos son Android, IOS y Windows Phone.

En caso de que el BENEFICIARIO requiera soluciones para otros sistemas operativos, el PROVEEDOR realizará sus mejores esfuerzos para brindar el SERVICIO, pero no garantiza los tiempos de respuesta comprometidos.

c) SINCRONIZACIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN

El SERVICIO alcanza las actividades de configuración de cuentas y habilitaciones en el EQUIPO para sincronizar información de: cuentas de correo, contactos, calendarios, redes sociales u otras aplicaciones de acceso libre y curso legal permitidas por la plataforma del dispositivo.

Asimismo, se consideran configuraciones para activar el intercambio de información y reproducción de contenidos multimedia (imágenes; videos y música).

d) CONFIGURACIONES AVANZADAS

El SERVICIO incluye configuraciones necesarias para que un EQUIPO con conexión a Internet actúe como pasarela para ofrecer acceso a la red a otros dispositivos (tethering). Configuración de un celular/Smartphone como Modem. (Equipos aptos para tal fin). Compartir contenidos multimedia; Configuración de protocolos y herramientas para Bluetooth / NFC / DNLA o similares (Equipos aptos para tal fin); Configuración de rastreo de EQUIPOS.

e) INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE CUENTAS DEL BENEFICIARIO

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

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

f) ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA OPERATIVO

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

g) ASISTENCIA EN EL USO/DESCONOCIMIENTO DE BENEFICIARIO:

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

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

h) MEJORAMIENTO DE PERFORMANCE Y LIBERACIÓN DE MEMORIA:

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

i) MEJORAMIENTO DE USO DE BATERÍA:

El SERVICIO incluye asesoramiento para ajustes y configuraciones sugeridas para mejorar el rendimiento de la batería. Dicha actividad puede complementarse con la instalación de algún software específico para tal fin.

j) ASESORAMIENTO EN LA COMPRA:

En la compra de tus equipos.

k) RESGUARDO DE INFORMACIÓN

El SERVICIO alcanza asesoramiento en resguardo solo para la plataforma /Sistema Operativo preinstalado en el dispositivo.

l) INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN de ACCESORIOS Y PERIFÉRICOS

En los casos que el beneficiario solicite la instalación y/o configuración de accesorios y/o periféricos, EL PROVEEDOR, lo pondrá en contacto con un profesional para que lo ayude a solucionar el inconveniente ya sea de manera telefónica o remota.

m) ACTUALIZACIÓN DE MAPAS en GPS

En los casos en que el beneficiario solicite la actualización del soft de su GPS, EL PROVEEDOR, lo pondrá en contacto con un profesional quien lo guiará para que lo pueda llevar a cabo de manera correcta.

EXCLUSIONES GENERALES:

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

- a) El SERVICIO se encuentra dirigido a Beneficiarios hogareños y equipos de uso personal, dejando por fuera a comercios y/o empresas que utilicen equipos para procesos de negocio.
- b) Los SERVICIOS cuando sean solicitados por daños físicos al equipo que impidan su correcta reparación.
- c) Reparación de averías propias de la red de telefonía, cable o internet.
- d) Problemas con la provisión de servicio de conectividad, paquete de datos y/o internet.
- e) Responsabilidad en el resguardo o backup de la información. Si algún SERVICIO requiriera el formateo de disco con eventual pérdida de software y datos, deberá ser advertido previamente por el PROVEEDOR.
- f) Instalación y/o configuración de software y aplicaciones de cualquier tipo, que no sean originales y/o no tengan certificado de licencia de libre uso emitido por su fabricante.
- g) Capacitaciones sobre programas e informática en general. Formación on-line sobre productos o software soportados.
- h) Soporte a la instalación de programas crackeados.
- i) Soporte y administración de servidores y proxys
- j) Servicios de limpieza o liberación de claves de acceso en configuración de cuentas de Internet.
- k) Actividades no soportadas y/o autorizadas por las compañías proveedoras de servicios telefónicos (Carriers). Tales como el roteo o liberación de equipos.

- l) Soporte u orientación en actividades de piratería o de contenido no apto o ilegal.
- m) Gestión y/o contacto con las compañías proveedoras de servicios telefónicos (Carriers).
- n) Traslado de componentes y/o equipos.
- o) Provisión de Software y/o Hardware.
- p) Actualizaciones de FIRMWARE no autorizadas por el proveedor del producto.
- q) Reparación de archivos dañados por virus, software o mal funcionamiento del hardware.
- r) Recuperación de archivos eliminados accidentalmente.
- s) Posibles pérdidas de garantía si se desinstalan softwares originales.