



## | ETXEBIZITZA DIGITALA



LAGUN ARO



# ETXEBIZITZA DIGITALA:

## Laguntza informatikoa eta Babes digitala

### Estaldura-eremua

Laguntza informatiko eta Babes digitalaren etxerako estaldurak LAGUN ARO ETXEBIZITZAko bezeroentzat polizaren osagarri bat eskaintzen du, eta Polizaren Baldintza Orokorretan eta Partikularretan adierazitako xedapen guztiak aplikatu behar dira.

### Bermeak zerbitzu hauek hartzen ditu barnean:



#### 1. Telefono bidezko edo urruneko laguntza informatikoa

- Gorabeherak konpontzea
- Lekuan bertako laguntza informatikoa
- Gurasoen kontrola
- Hodeian datuak konfiguratzeko
- Smartphone eta ordenagailuak bilatzea
- Backup online-ko zerbitzua (segurtasun-kopiak)
- Etxeko laguntza teknologikoa
- Datuak berreskuratzea

#### 2. Babes digitala

- Gurasoen kontrola Interneten
- Irainak ezabatzea
- Interneteko jazarpena kudeatzea
- Internet bidez egindako erosketen erreklamazioetarako aholkularitza
- Datuak Babesteko Agentziaren (DBA) aurrean erreklamazioak egitea.
- Hatz-marka digitala ezabatzea
- Laguntza eta aholkularitza Interneten gehiegizko denbora-kasuetan

Laguntza Informatikoa eta Babes digitala emateko prestazioak Espainiako lurraldean aplikatzekoak dira, bai eta uharteetan ere, Ceuta eta Melillan.

Zerbitzua eguneko 24 ordutan, ordutegi jarraituan, eskainiko da urteko 365 egunetan, igande eta jaiegunetan barne.

Zerbitzua 2 ordenagailuri emango zaie, gehienez ere, aseguratutako etxe bakoitzeko.

Enpresa-erabilerarako ordenagailuak prestazio hauetatik kanpo geldituko dira, bai eta zerbitzariak ere.

**Eskuratzea:** Zerbitzu horiek eskatzeko jarri harremanetan LAGUN AROrekin telefono bidez: **900 38 08 38**.

# 1. TELEFONO BIDEZKO EDO URRUNEKO LAGUNTZA INFORMATIKOA

TELEFONO BIDEZKO edo URRUNEKO LAGUNTZA INFORMATIKOA zerbitzuak aukera ematen dio aseguratuari telefono bidez teknikari kualifikatu batekin harremanetan jartzeko eta hark emandako euskarri teknikoari esker ordenagailuaren erabilera partikularrarekin zerikusia duten gorabeherak konpontzeko.

Zenbait gorabeheretan, baliteke txat pertsonalizatu bidez bezeroarekin harremanetan jarri behar izatea.

Urruneko laguntzan, aseguruak baimendutako teknikariak eta haren gainbegiradapean, ordenagailuaren kurtsorea eskuratu ahal izango du kontsultari edo adierazitako gorabeherari erantzuna eman ahal izateko.

## BARNE SARTZEN DIREN ZERBITZUAK:



### Gorabeherak konpontzea

Aseguruak bere ordenagailuan duen arazo teknikoa konpontzea.

- Aplikazioen eta ordenagailuaren erabileran laguntza ematea: Aplikazioetan agertzen den laguntza-menuen inguruan eskaintzen den laguntzaz gain, laguntza interaktiboa, zuzenagoa eta konpontzaileagoa ere eskaintzen da.
- Ordenagailuak konfiguratzeko: Gailuak, oro har, sistema eragilearen aukerak, Interneteko aukerak, helbide elektronikoaren aukerak eta antzekoak konfiguratzeko.

Aplikazio eta sistema hauetarako laguntza eskainiko da:

- **OS:** Windows sistema eragilea, Mac/iOS eta Linux.
- **Hardwarea:** PCak, eramangarriak, monitorea, biltegitzeko kanpoko gailuak (USB memoriak, disko gogorra), web-kamera, funtzio anitzeko inprimagailuak.
- **Bulego-programak:** Microsoft Office Suite (Word, Excel, PowerPoint eta Access).
- **Interneteko programak:** Google Chrome, Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Outlook, berehalako mezularitza-zerbitzuak.
- **Multimedia-programak:** Acrobat, Windows Media Player, VideoLan eta merkatuko kodek multimedia nagusiak. Doako programak eta lizentzia-dunak instalatzea.
- **Konprimagailuak:** Winzip, Winrar.
- **Grabatzeko softwarea:** Nero.
- **Peer to Peer:** Torrent.
- **Birusen kontrako programak eta suebakiak:** Kaspersky, Panda, Norton, Symantec, McAfee.
- **Lehenago aipatutako edozein gailutan driver-ak instalatzea**

## Lekuan bertako laguntza informatikoa

Urruneko laguntzarekin konpondu ahal izan ez diren arazoei aurre egiteko etxeko laguntza eskaintzen da Espainia osoan eta uharteetan. Eskulana eta desplazamenduak barne hartzen dira.

**Zerbitzua 90 minutuko eskulanera mugatua dago. Frankizia Aseguratuaren kargurakoa izango da.**

**Berme honetatik kanpo geratzen dira:**



→ Laguntza izan duten ekipamenduetan zeuden fitxategiak jasan ditzaketen kalteak edo galerak.

→ Piezen/ordezkoen aurrekontua bereiz egiten da.

**Urtean 1 zerbitzu emateko mugarekin.**

## Hodeian datuak konfiguratzea

Hodeian biltegitratutako informazioaren erabilera, instalazioa eta konfigurazioari buruzko telefono bidezko laguntza, datu horietara etengabeko sarbidea erraztuz. Plataforma (Dropbox, Google Drive, etab.) hautatzeari eta segurtasunari buruzko aholkuak.

Laguntza-zerbitzua, aurretiko hitzorduarekin.

## Gurasoen kontrola

Txikien jarduerari buruzko aholkuak, prebentzioa, aplikazioak hautatzea, eta babesteko, ulertzeko eta kudeatzeko segurtasun-aholkuak.

## Smartphone eta ordenagailuak bilatzea

Internet bidezko geolokalizazioa, gailua galdu edo lapurtzen badute. Ordenagailuetan bilatzeko eta blokeatzeko programa bat instalatu beharko da.

Aurretiko hitzordu bidezko zerbitzua telefono adimentsuaren (Smartphone Android, IOS) geolokalizazioa konfiguratzeko edo geolokalizazioa eta bilaketa egiteko softwarea instalatzeko PC edo MAC ordenagailuetan eta haren erabilerari buruzko informazioa eskaintzea aseguratuari.

Sistema eragile mugikor guztiak lokalizatu ahal izango dira GPS eta antena-hedagailu bidez.

**1 gailu barne: PC edo MAC bat eta gailu mugikor bat.**

## ERANTZUKIZUNETIK SALBUETSIA

Zerbitzua ematen duenak ez du bere gain hartzen bilatutako gailua aurkitu ez izanaren erantzukizuna.

## Backup online-ko zerbitzua (segurtasun-kopiak)

Zerbitzu honek informatika-aditu batekin harremanetan jartzeko aukera eskaintzen dio aseguratuari, gehien interesatzen zaizkion fitxategien lineako segurtasun-kopia bat egiteko laguntza-zerbitzua eskuratzeko. 15 GB arteko datuak hodeian biltegitzeko. Erraz instalatzekoa eta konfiguratzekoa. Argazkiak eta laneko dokumentuak gordetzeko bikaina.

### Berme honetatik kanpo geratzen dira:



LAGUN AROK, lineako kopia programatu eta gero, ez dauka informazio horretara sartzeko ezta pasahitzak eskuratzeko aukerarik. Erabiltzailearen ardura da sarbide-pasahitzak gordetzea zerbitzu horretara sartu ahal izateko. Poliza bakoitzeko segurtasun-kopia bakarra eduki ahal izango da, polizak iraun bitartean.

LAGUN AROK ez du bere gain hartuko segurtasun-kopia horretan gordetzen den informazioaren inguruko erantzukizuna, ezta aseguruak aplikazioa gaizki erabiltzeagatik edota erakundearen kontroletik kanpoko edozein arrazoiengatik informazioa galtzen bada.

## Etxeko laguntza teknologikoa

Lineako eta telefono bidezko laguntza-zerbitzua erabilera-mugarik gabe, etxebizitzako gailu teknologikoen inguruko zalantzak eta gorabeherak konpontzeko. Halaber, etxean eskaintzeko zerbitzu bat ere barnean sartzen da, gailu teknologikoak instalatzeko edo konfiguratzeko, hala nola Smartphone, SmartTV, Tableta, Routerra, Domotika, gauzen Internet, soinu-barra, Sarea, Wifia...

Eskulana eta desplazamendua barnean daude, behar izanez gero.

**Urtean 1 zerbitzu emateko mugarekin. Bertako esku-hartzea 90 minutuko mugarekin. Aseguratuaren kargurakoa izango da denbora gehigarria.**

### Berme honetatik kanpo geratzen dira:



- Piezak/ordezkoak ez daude barnean eta haien aurrekontua bereiz egiten da.
- Halaber, kanpo geratzen dira erabilera profesionalerako eragiketak.

## Datuak berreskuratzea

Informazioa berreskuratzeko zerbitzua da, datuak biltegitratzen dituzten gailuek kalteren bat jasaten badute eta kaltetu den euskarriko informazioa eskuratzera ezinezkoa bada. Aseguratuaren jabetzakoak eta aseguratutako ondasunen parte diren gailuen artean hauek daude: Barneko disko gogorrak (magnetikoak eta sendoak, SSD) eta/edo kanpokoak (mahaigaineko ordenagailuak edo eramangarriak); Memoria eramangarriak (flash txartelak, USB, PDA eta antzekoak); Bideo eta argazki-kamera digitalen biltegitratze-sistemak.

Berreskuratutako datuak ezaugarri antzeko edo hobeagoko euskarri batean itzultzen dira. Ezin badira berreskuratu, euskarri berri bat emango zaio aseguratuari antzeko ezaugarriekin edo hobeagoekin.

### **Zerbitzuak barne hartzen du:**

- Kaltetutako euskarria Aseguratuaren etxetik datuak berreskuratzeko laborategiraino eramatea.
- Kaltetutako euskarriaren ebaluazioa eta diagnosia egitea.
- Datuak berreskuratzea, ahal izanez gero.
- Euskarri berria kaltetuaren pareko edukierarekin edo handiagoarekin.
- Berreskuratutako informazioa duen euskarria laborategitik Aseguratutako programaren Onuradunaren etxeraino eramatea.

### **Urtean 2 zerbitzu emateko mugarekin.**

## **Berme honetatik kanpo geratzen dira:**



- Enpresen inguruko biltegiratzeko gailuak ez dira barne hartzen (NAS zerbitzariak, RAID sistemak...).
- Oker erabilitako biltegiratze-euskarrietatik berreskuratzea: Gailu bat oker erabili dela adieraziko da lehenago datuak berreskuratzeko saioren baten arrastoak detektatzen badira; besteak beste, berme-zigiluak egoera txarrean egotea, torlojuak behartuta egotea, etab.
- Berreskuratzea ezinezkoa da euskarria desagertu denean, azidoekin edo antzeko produktuekin eragin direnean kalteak, euskarrian gainidatzi denean edo "Head-Crash" delakoa gertatu denean (pelikula magnetikoa galtzea).
- Jatorrizko pelikulak, CD, DVD, JOKOAK eta antzekoak berreskuratzea kanpo geratzen da.
- Ez dira zerbitzu honen barnean sartzen euskarrien birkonfigurazioa edo berrinstalazioak.
- Disko gogorreko matxurak soilik estaltzen dira. Ez ditu estaltzen softwareko, sistema eragileetako edo datu-baseetako programak konpontzea.
- Zerbitzuek ez dute inola ere barne hartzen euskarriaren edo gailuen konponketa fisikoki kaltetu denean, baizik eta soilik barnean dituen datuak berreskuratzea.
- Ez da zerbitzu hau eskaintzearen ondoriozko emaitzarik bermatzen ez eta konpentsaziorik emango euskarriko informazioa guztiz edo partzialki lortzen ez bada. Informazioa ezin bada berreskuratu, gailua ordeztuko da pareko edukiera duen beste batekin.

## 2. BABES DIGITALA

### Gurasoen kontrola Interneten

Zerbitzu erabilgarria da gurasoentzat, hari esker seme-alabak zein orritara eta edukitara sartzen diren kontrolatu ahal izango dutelako, bai eta haien Interneteko jarduera ere.

Aseguratuek jasoko dute, hala nahi izanez gero, adituen 24 orduko telefono bidezko aholkularitza, estaldurak irauten duen urtean zehar gurasoen kontrola nola instalatu, konfiguratu eta softwarea nola erabili azaltzeko.

Zerbitzu honen barnean dago gurasoen kontroleko software oso baten urtebeterako lizentzia, PC, MAC edo gailu mugikor baten erabilera monitorizatzeke.

Gurasoen kontroleko softwarearen funtzionaltasun nagusiak: sare sozialetako jarduera gainbegiratzea, egindako eta jasotako deiak, bidalitako edo jasotako SMSak, bisitatutako webguneak, aplikazioak blokeatzea, webguneak blokeatzea.

Aurretiko hitzordua behar duen laguntza-zerbitzua da. Egiaztatu behar da guraso/legezko tutoreak zein familia-lotura duen gainbegiratu nahi den pertsonarekin, adingabearekin.

### ERANTZUKIZUNETIK SALBUETSIA

Gurasoen kontrola egiteko beharrezkoa den tresna eskuratzen zaie, baina programak aurrerapen teknologikoekiko dituen zaugarritasunari buruzko erantzukizunetik salbuetsita geratzen da.

### Irainak ezabatzea

Aseguratuaren identitatea sarean aipatzen denerako alerta-zerbitzua. Erabiltzaileari jakinarazten zaio hari buruzko datuak publiko egin direla, batik bat bilatzaileetan (Google) eta sare sozialetan (eduki publikoetan) bilaketa eginez. Ezabatzea nahi bada, Hatz-marka digitala borratzeko zerbitzua aktibatuko da.

### Urtean 1 zerbitzu emateko mugarekin.

### Interneteko jazarpena kudeatzea

Foroetan, sare sozialetan eta abarretan jazarpen digitala jasan duela salatzeke laguntza-zerbitzua eta epaiketa batean, froga gisa aurkezteko, baliodun txosten bat osatzeko informazioaren bilketa kudeatzea. Zerbitzu hori eskaintzen da legezko talde espezializatu batekin batera.

Zerbitzu hau eskatzeko, beharrezko den informazioa eskatzen duen inprimaki bat behar da. Une horretatik aurrera, aseguratuarekin jarriko gara harremanetan datuak egiaztatzeke eta zerbitzua abian jartzeke.

### Urtean 1 zerbitzu emateko mugarekin.



## Internet bidez egindako erosketen erreklamazioetarako aholkularitza

Aurretiko hitzordua behar duen laguntza-zerbitzua da, aseguruaren eskubideei buruzko aholkularitza emateko Internet bidez egindako erosketen inguruan. Erabiltzaileari aurrerapen guztien berri emango zaio etengabe.

**Urtean 2 zerbitzu emateko mugarekin.**

## Datuak Babesteko Agentziaren (DBA) aurrean erreklamazioak egitea

Aurretiko hitzordua behar duen laguntza-zerbitzua da, baimenik gabe zerbitzu batzuek datu pertsonalak erabiltzearen inguruko aholkularitza eta erreklamazioak egiteko, datuak babesteko agentziaren aurrean.

Erabiltzaileari aurrerapen guztien berri emango zaio etengabe.

**Urtean 1 zerbitzu emateko mugarekin.**

## Hatz-marka digitala ezabatzea

Aurretiko hitzordua behar duen laguntza-zerbitzua, saretik informazio pertsonala kentzea kudeatzeko, batik bat bilatzaileetan eta sare sozialetan. Erabiltzaileari informazioa zein URL helbidetan ageri den galdetuko zaio eta, hala behar izanez gero, zerbitzua martxan jarriko da. Erabiltzaileari aurrerapen guztien berri emango zaio etengabe.

**Urtean 1 zerbitzu emateko mugarekin.**

## Laguntza eta aholkularitza Interneten gehiegizko denbora-kasuetan

Adingabearen ordenagailuaren edo gailu mugikorraren erabilera-denborari buruzko analisia egiten da, eta alerta-txosten bat osatzen da, bai eta erabilera arduratsua egiteko gomendioak ere. Egiaztatu behar da guraso/legezko tutoreak zein familia-lotura duen gainbegiratu nahi den adingabearekin. Erabiltzaileari aurrerapen guztien berri emango zaio etengabe.

Zerbitzu honetan Gurasoen kontroleko softwarea instalatu behar da lehenago, eta 15 egun behar dira gutxienez datuak bildu ahal izateko.

**Urtean 1 zerbitzu emateko mugarekin.**

*Seguros Lagun Aro SAK beretzat gordetzen du "Etxebizitza Digitala" osatzen duten zerbitzueta bat edo guztiak edozein unetan aldatzeko edo bertan behera uzteko eskubidea, eta ez du bere gain hartzen zerbitzuak emateko baldintzak aldeztu aurretik jakinarazteko erantzukizunik, ezta betebeharririk ere.*





**AUTOMOBILA**

**ETXEBIZITZA** DIGITALA

**AURREZKIA** AURREIKUSPENA

**BIZITZA** ISTRIPUAK

**OSASUNA**

**NEGOZIOA**

**EGUNEKO BAJA**