

Proyecto de Comercialización

Todas las cantidades monetarias están expresadas en euros.

Detalle de garantías**ARAG Protección Digital****3. ¿Qué garantiza el seguro?**

En esta póliza se garantiza la protección jurídica de los intereses del Asegurado en el ámbito digital de su vida particular y en relación con sus datos personales.

A efectos de la presente póliza, se entenderá que un acto tiene lugar en el ámbito digital de la vida particular del Asegurado cuando se produzca a través de Internet y en un ámbito exclusivamente personal, familiar o doméstico, ajeno al ejercicio de cualquier profesión o actividad laboral, mercantil o empresarial.

Las garantías de posible contratación se relacionan en los artículos siguientes y las efectivamente contratadas se indicarán en las Condiciones Particulares de la póliza.

3.1 Defensa de la responsabilidad penal

1. ARAG garantiza la defensa de la responsabilidad penal del Asegurados en los procesos que se le sigan por hechos ocurridos en el ámbito digital de su vida particular.

Quedan excluidos los hechos voluntariamente causados por el Asegurado o aquellos en que concurra dolo o culpa grave por parte de éste, según sentencia judicial firme.

3.2. Reclamación de daños

ARAG garantiza la reclamación al tercero responsable identificable, tanto por vía amistosa como judicial, de las indemnizaciones correspondientes al Asegurado por los daños y perjuicios que se le causen, por imprudencia o dolosamente, en el ámbito digital de su vida particular y que a continuación se relacionan:

- daños a su persona;
- daños materiales a los equipos informáticos de uso doméstico de su propiedad y situados en la vivienda asegurada;
- perjuicios patrimoniales derivados de los daños antes indicados.

Queda incluida en esta garantía la reclamación de los daños y perjuicios sufridos por el Asegurado como consecuencia de cyberbullying o acoso cibernético, sexting o grooming, así como cualquier tipo de amenaza, coacción, acoso, robo de identidad o difamación perpetradas a través de Internet.

No incluye esta garantía la reclamación de los daños que sean consecuencia del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el responsable de los mismos.

En caso de fallecimiento del Asegurado, podrán ejercitar la reclamación sus familiares, herederos o beneficiarios.

3.3. Reclamación de daños por infracción de la normativa de protección de datos

En el supuesto de que el responsable o encargado del tratamiento de alguno de los datos personales del Asegurado hubiera cometido una infracción de la normativa de protección de datos que hubiera afectado directamente a este último, ARAG garantiza la reclamación de la indemnización que le pudiera corresponder por los daños y perjuicios que se le hubieran causado, siempre que:

- Como consecuencia de esa infracción, el Asegurado hubiera denunciado previamente a ese responsable o encargado del tratamiento ante la Agencia Española de Protección de Datos o ante la Autoridad autonómica competente en la materia.
- Como resultado de la denuncia interpuesta por el Asegurado, el responsable o el encargado del tratamiento hubieran sido sancionados por la Agencia Española de Protección de Datos o por la Autoridad autonómica competente en la materia con motivo de la infracción cometida.

3.4. Reclamación por uso fraudulento de la tarjeta de pago

ARAG garantiza la reclamación al tercero responsable identificable, tanto por vía amistosa como judicial, por los daños causados al Asegurado como consecuencia del uso fraudulento, a través de Internet, de una tarjeta de pago cuyo titular sea el Asegurado.

No obstante, no serán objeto de cobertura las situaciones derivadas de negligencia grave o de la omisión de la atención básica por parte del Asegurado en la correcta custodia de estos elementos de pago.

3.5. Defensa suplementaria de la responsabilidad civil

ARAG garantiza la defensa de la responsabilidad civil derivada de imprudencia, impericia o negligencia, en los procedimientos penales y civiles seguidos contra el Asegurado, a consecuencia de hechos producidos por el mismo en el ámbito digital de su vida particular cuando:

- no exista Seguro de Responsabilidad Civil;
- existiendo Seguro de Responsabilidad Civil, éste no surta efecto por encontrarse en situación de descubierto, rechace o insolvencia de su Aseguradora.

Todo ello, siempre que la responsabilidad civil no dimane del incumplimiento de una relación contractual específica entre el Asegurado y el demandante.

La garantía se extiende a la defensa del Asegurado, ante la reclamación contra el mismo por parte de la Aseguradora de Responsabilidad Civil, en ejercicio de su derecho de repetición, de las indemnizaciones pagadas al perjudicado o a sus herederos.

En los supuestos en que exista obligación legal de asegurar la responsabilidad civil, sólo se prestará esta garantía si el Asegurado acredita disponer de seguro obligatorio en vigor.

3.6. Reclamación en contratos de compra

Proyecto de Comercialización

Todas las cantidades monetarias están expresadas en euros.

ARAG garantiza la reclamación frente al vendedor por el incumplimiento de los contratos de compra "on-line" de los que el Asegurado sea parte y cuyo objeto sea la adquisición de los siguientes bienes muebles:

- Objetos decorativos
- mobiliario
- electrodomésticos
- ordenador personal y sus periféricos así como dispositivos móviles (Smartphone y Tablets)
- objetos de uso personal
- alimentos
- mascotas

No serán objeto de cobertura las antigüedades, colecciones filatélicas o numismáticas, joyas, obras de arte si su valor unitario supera los 3.000 euros.

Tampoco queda amparada por la presente garantía el comercio electrónico entre particulares.

3.7. Reclamación en contratos de servicios

ARAG garantiza la reclamación por incumplimiento de los siguientes contratos de arrendamiento de servicios celebrados "on-line", siempre que el Asegurado sea el titular y destinatario final de los mismos.

- profesionales titulados;
- industriales acreditados, tales como fontaneros, electricistas, carpinteros y pintores.

- médicos y hospitalarios;
- viajes, turísticos y de hostelería;
- enseñanza y transporte escolar;
- limpieza, lavandería y tintorería;
- mudanzas;
- servicios técnicos oficiales de reparación o mantenimiento de aparatos electrodomésticos.
- servicios técnicos oficiales de reparación o mantenimiento del ordenador personal y sus periféricos, así como de sus programas operativos.

3.8. Defensa administrativa digital en materia de protección de datos

ARAG garantiza la defensa del Asegurado mediante la interposición de los recursos que procedan en vía administrativa en caso de que el mismo fuera sancionado por la Agencia Española de Protección de Datos o por alguna Autoridad autonómica competente en la materia como consecuencia de la comisión por su parte, de una presunta infracción de la normativa de protección de datos realizada a través de Internet y en un ámbito exclusivamente personal, familiar o doméstico, ajeno al ejercicio de cualquier profesión o actividad laboral, mercantil o empresarial.

Queda excluida la vía contencioso - administrativa.

3.9 Denuncia ante la Agencia Española de Protección de Datos

En el supuesto de que el Asegurado haya ejercitado ante el responsable o encargado del tratamiento de alguno de sus datos personales, a través de internet o cualquier otro medio digital, que le permita acreditarlo, alguno de los derechos que le reconoce la normativa en materia de protección de datos personales (acceso, rectificación, limitación, oposición, supresión ("derecho al olvido"), portabilidad y oposición al tratamiento de decisiones automatizada), y no se le hubiera respondido en plazo o la respuesta no hubiera sido satisfactoria para sus intereses, ARAG, a petición del Asegurado, interpondrá en su nombre y representación la oportuna reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos o ante las Autoridades autonómicas de Protección de Datos si estas últimas fueran las que resultaran competentes.

Queda excluida la vía contencioso-administrativa.

3.10. Asistencia jurídica telefónica

ARAG pondrá a disposición del Asegurado un abogado, para que le informe, telefónicamente y en prevención de cualquier litigio, sobre sus derechos y obligaciones y la forma en que mejor puede defenderlos, en relación al ámbito digital de su vida particular objeto de este seguro, esta consulta telefónica también se podrá realizar por videoconferencia, siendo necesario en este supuesto concertar una cita previa con el abogado.

Para recibir esta información el asegurado debe llamar al número de teléfono que le ha facilitado ARAG al formalizarse la póliza.

Si con motivo de la dificultad de la consulta o por la especificidad de la materia objeto de la misma, ARAG considerase conveniente que la información jurídica se facilitara al Asegurado de manera presencial, podrá organizar una entrevista personal con uno de sus abogados para que el Asegurado sea asesorado verbalmente.

3.11. Servicios de asistencia informática

Como complemento a las garantías de defensa jurídica de la presente póliza, ARAG prestará al Asegurado los siguientes servicios de Asistencia informática, en los términos y con el alcance que a continuación se detalla:

3.11.1. Asistencia informática

Proyecto de Comercialización

Todas las cantidades monetarias están expresadas en euros.

La asistencia informática trata incidencias que afecten a equipos informáticos de uso doméstico de su propiedad y situados en la vivienda asegurada. ARAG pone a su disposición su servicio de Asistencia informática, servicio que es operativo 24 horas al día los 365 días del año. Todos los servicios sujetos a esta garantía deberán ser solicitados en los siguientes canales de asistencia informática y de atención permanente que se indica en las Condiciones Particulares del presente contrato:

- Asistencia Vía Telefónica
- Asistencia Vía Chat On Line
- Asistencia Vía Control Remoto por Internet, siempre que el Asegurado acepte previamente las condiciones para la gestión remota de su ordenador

Servicios incluidos:

- Ayuda en el manejo de las aplicaciones, herramientas y comunicaciones.
- Instalación y desinstalación de las aplicaciones.
- Actualización de versiones y Service Pack siempre que el Asegurado disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.
- Configuración de los sistemas operativos y de las aplicaciones.
- Asesoramiento sobre requisitos de hardware y software.
- Instalación y configuración de periféricos.

En ningún caso estará incluida la mano de obra ni los componentes necesarios para la reparación de los equipos.

Servicios incluidos en dispositivos móviles (Smartphone y Tablets):

- Problemas de conexión a internet
- Soporte para las configuraciones de INTERNET
- Ayuda para configurar SMS / MMS, Programas de Chat como WhatsApp y Telegram
- Consultas duración batería en SMARTPHONE
- Configuraciones generales:

o Instalación de los certificados para poder instalar aplicaciones o Configuración cuenta de e-mail en el móvil

o Soporte a configuración e instalación de aplicaciones como play store o apple store, o Configuraciones para la navegación en el móvil (activación/desactivación) o Tethering

o Configuraciones para compartir conexión de internet entre móviles o Configuración para uso bluetooth para compartir archivos, internet, manos libres, etc.

o Ayuda en Smartphone - iPhone, y Android (asesoramiento en descarga y uso de aplicaciones) y configuración de cuentas de correo y servicios a dispositivos móviles descrito en el apartado siguiente.

Este servicio no incluye el soporte a aplicaciones desarrolladas a medida u otro software de gestión específico (por ejemplo Contaplus).

ARAG no se compromete a dar soporte sobre juegos así como aplicaciones fotográficas, empresariales y financieras, puesto que pueden llegar a ser muy específicas y requerirían de una formación en profundidad sobre cada una de ellas.

Tampoco incluye el soporte a dispositivos que lleven Firmware propio.

El servicio de asistencia informática comprende:

Sistemas operativos: Todos los Sistemas Operativos Windows y MAC para ordenadores, y Android e IOS para dispositivos móviles (Smartphone y Tablets).

Hardware:

o Ordenadores sobremesa y portátiles; Smartphone y tablets; Periféricos como impresoras, escáneres y discos duros externos.

o Reproductores multimedia, navegadores portables GPS.

Software:

o Programas de ofimática

o Aplicaciones móviles

o Programas de internet

o Programas multimedia

o Programas de tratamiento de imágenes y/o creación de álbumes o descarga de fotos.

o Compresores

o Copiadores

o Antivirus y firewalls:

o y manejo de programas de control parental, filtro para menores.

o Ayuda para la actualización de dispositivos GPS POIs

o Gestión de drivers (de cualquiera de los dispositivos antes mencionados).

Los sistemas operativos, hardware y software se irán actualizando a medida que el mercado vaya evolucionando.

Exclusiones:

ARAG no se hace responsable de la pérdida de información o daños en los sistemas informáticos del Asegurado como consecuencia de las actuaciones en equipos que contengan o estén infectados por virus, códigos maliciosos: troyanos, gusanos, etc. software espía, programas peer to peer, o cualquier otro programa, aplicación, software o hardware que esté instalado con conocimiento o no del mismo, en el ordenador del cliente y que se comporte de forma "maliciosa."

Quedan excluidas las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura del presente contrato, así como servidores y software sin licencia original.

No existe límite de ordenadores para esta garantía. No obstante, ARAG se reserva el derecho de solicitar eventualmente, al asegurado que acredite ser el propietario del equipo sobre el que solicita el servicio de recuperación de datos.

3.11.2. Asistencia "in situ"

Proyecto de Comercialización

Todas las cantidades monetarias están expresadas en euros.

En el caso de que no sea posible resolver la incidencia a través del servicio telemático o cuando se trate de una incidencia o daño no amparado por la presente póliza, ARAG le ofrecerá la posibilidad de que un técnico se desplace a su propio domicilio. Este le facilitará un presupuesto y, en su caso, realizará los servicios solicitados, siendo a cargo del Asegurado el importe correspondiente a la ejecución de estos trabajos y servicios. El servicio de asistencia "in situ" es de 9 a 20h. Los costes del desplazamiento y la primera hora de trabajo son gratuitos, el resto de las horas de mano de obra y los materiales son por cuenta del asegurado. Esta garantía queda limitada a dos usos por póliza y año.

3.11.3. Servicio de Recuperación de datos en disco duro

ARAG se encargará de organizar el contacto con un técnico especializado, vía teléfono o chat, que le asesorará, cuando sea posible, en la recuperación de datos informáticos de cualquier dispositivo de almacenamiento propiedad del Asegurado. Cuando un dispositivo de almacenamiento de datos propiedad del Asegurado sea dañado, ya sea por causas físicas (incendio, daños por agua o accidente) o lógicas (virus, mala utilización o error humano) y no sea posible acceder a los datos contenidos en él, ARAG se compromete, transcurrido el plazo de 10 días desde su la fecha de su recepción en el punto de recogida indicado, a analizarlo y, siempre que ello fuera posible, recuperar total o parcialmente, los datos que este contuviera. El asegurado se hará cargo del coste del transporte del soporte desde su domicilio hasta el punto de recogida en territorio nacional que le indicará el operador en cada caso. El cargo del transporte de retorno será asumido por ARAG. El transportista designado por ARAG contactará con el Asegurado para convenir el día y hora de la entrega, según preferencia del Asegurado. El servicio se prestará sobre los soportes de almacenamiento de datos fabricados con posterioridad al año 2005 y utilizados en los equipos de procesamiento informático propiedad del asegurado, en concreto sobre discos duros internos. Se hace constar expresamente que los datos que han sido perdidos antes de la prestación de este servicio, y que ARAG no se hace responsable de la información contenida en los soportes dañados ni de la no recuperación de los datos. Esta garantía queda limitada a dos usos por póliza y año. Para utilizar esta cobertura es necesario activar previamente los dispositivos de almacenamiento en correcto estado de funcionamiento, a través el teléfono de asistencia en remoto 24x7.

3.11.4. Back Up On Line

Mediante el presente servicio, el Asegurado podrá solicitar a ARAG la instalación, configuración y programación del sistema, en una sesión remota, para la realización automática de una copia de seguridad on-line incremental hasta un límite de almacenamiento de 30 GB. El sistema ofrece la posibilidad de acceder a su copia de seguridad desde cualquier ordenador con acceso a internet. Alcance del servicio. Los servicios incluidos son:

- La instalación del programa de copia de seguridad por un técnico cualificado en una sesión remota.
- La configuración del programa para la realización automática de la copia.
- El asesoramiento en los ficheros para incluir en la copia de seguridad.
- Recomendación en la creación del usuario y la contraseña que permitirá el acceso al servicio y a la información guardada en la copia de seguridad on-line.
- La realización automática de una copia de seguridad incremental periódica.

3.11.5 Servicio de Descargas de Software

Comprende el asesoramiento telefónico, vía Chat o vía conexión remota y la ejecución, en la selección y descarga de aquellos programas gratuitos que, por su conveniencia y utilidad, la compañía estime oportunos. Se facilitará en caso de solicitud el catálogo de programas comprendidos dentro del alcance de la presente garantía. ARAG declina toda responsabilidad frente a reclamaciones por posibles errores, defectos, virus etc. que los programas descargados puedan contener. Tanto el servicio de descarga como sus correspondientes licencias serán asumidos por ARAG.

3.11.6. Asistencia Tecnológica

Este servicio permite al asegurado ponerse en contacto, mediante el teléfono o vía chat en internet, con un técnico cualificado con el fin de disponer de soporte general en la utilización de dispositivos tecnológicos. Entre otros, se prestará soporte a los siguientes dispositivos: TDT, DVD, BLUE-RAY, CAMARA DIGITAL, VIDEO DIGITAL, MARCO DE FOTOS DIGITAL, VIDEOCONSOLAS, DISPOSITIVOS INTERNET DE LAS COSAS. Para poder prestar este servicio será condición necesaria que el manual de utilización del dispositivo se encuentre disponible en internet en idioma español. ARAG atenderá además cualquier solicitud relacionada con:

- Problemas de instalación, configuración.
- Formación.
- Actualidad del mercado informático y tecnológico: alertas de seguridad, novedades, actualizaciones críticas.
- Revisión y puesta a punto de ordenador.

Proyecto de Comercialización

Todas las cantidades monetarias están expresadas en euros.

3.11.7. Exclusiones específicas del servicio de asistencia informática

El Servicio de asistencia informática en el hogar no incluye:

- a) La pérdida de datos.
- b) La recuperación de datos de los dispositivos extraíbles y/o externos.
- c) La instalación de software cuya licencia no obre en poder del asegurado.
- d) Los dispositivos de uso profesional.
- e) El perjuicio o lucro cesante sufrido por el asegurado como consecuencia del hecho que motiva la acción.
- f) La pérdida de información en equipos que contengan virus, software espía, programas 'Peer to Peer' o cualquier otro tipo de software o hardware que se comporte de forma maliciosa.
- g) La recuperación de archivos originales de dispositivos no descritos en el detalle del servicio.
- h) Las averías del dispositivo de soporte que den origen a la prestación de este servicio.
- i) Las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados antes de la entrega al Asegurador.
- j) Los servidores de aplicaciones, los servidores web, así como los sistemas de almacenamiento complejos (Raid, Almacenamiento por Volúmenes, etc.).
- k) Cualquier otra prestación de servicios de mantenimiento o de soporte técnico de los equipos que no esté expresamente contemplada.
- l) ARAG intentará resolver toda incidencia no excluida específicamente en esta lista de exclusiones sin asumir responsabilidad alguna por la no ejecución o retraso en la misma debido a causas de fuerza mayor tanto de tipo técnico (fallos en la conexión de Internet o falta de suministro eléctrico) como en caso de guerra, estado de sitio, huelga o medidas excepcionales de las autoridades.
- m) La recuperación de datos cuando resultara imposible, por cualquier causa de tipo técnico tanto física como lógica.

3.12. Servicios de ciberseguridad

ARAG prestará al Asegurado los siguientes servicios de Ciberseguridad, en los términos y con el alcance que a continuación se detalla:

3.12.1. Seguimiento y la eliminación de información digital sensible

ARAG asesorará y procederá con la eliminación efectiva de la información personal sobre el Asegurado, publicada en las redes sociales o en cualquier página de internet, siempre que lo permita la normativa legal del país donde se realice la publicación y no se trate de una violación del derecho de la información.

3.12.2. Gestión del final de la vida digital

La finalización, en caso de fallecimiento y a solicitud de sus herederos, de su presencia en Internet. Entre otros, se incluye la revisión y cierre, mediante control remoto, de su presencia en redes sociales y/o profesionales, blogs y cuentas de correo electrónico.

En caso de resultar necesario, enviaremos un técnico en su domicilio, sin coste adicional, para la realización de estas tareas, en horario laborable y con un límite de 5 horas.

La prestación del servicio resulta imposible si los familiares no disponen de las claves de acceso a correos electrónicos, páginas webs, redes sociales o foros de cualquier tipo. Tampoco será posible en caso de conflicto entre sus herederos legales.

Declinamos cualquier responsabilidad sobre el tipo de información almacenada o recuperada, así como de la pérdida de información por causas ajenas a nuestro control.

3.12.3 Geolocalización y bloqueo de smartphone y ordenador

Consistente en ubicar los dispositivos móviles u ordenadores en caso de pérdida o robo, lo que permite su bloqueo de forma remota y borrar sus datos, evitando el mal uso.

También permite tener el control del dispositivo durante 24 horas al día los 7 días de la semana.

ARAG proporciona el oportuno software y soporte técnico para el uso de la aplicación de geolocalización y bloqueo que se instalará en los dispositivos a proteger limitado a sistemas operativos iOS (apple) Android y Windows. Para que funcione este servicio es estrictamente necesario haber activado el sistema GPS.

3.12.4 Control parental

El software de control parental consiste en una aplicación diseñada para establecer límites razonables en el uso de dispositivos electrónicos por parte de usuarios menores de edad, evitando el acceso a páginas inadecuadas y permitiendo una mayor seguridad en la navegación por internet. Esta aplicación puede ser instalada en diferentes equipos quedando limitada a un máximo de 5 dispositivos.

ARAG proporcionará asistencia técnica telefónica para la instalación de la aplicación, así como para la aclaración de dudas relacionadas con su funcionamiento.

El uso del software de control parental está restringido al propósito de supervisar el uso de dispositivos por parte de usuarios menores de edad, quedando totalmente prohibido su uso para la supervisión de un adulto.

3.12.5 Seguimiento de la Huella Digital

ARAG, a petición del Asegurado, ofrece el servicio de alertas sobre menciones de su identidad en la red, notificándole de la aparición pública de sus datos.

En el supuesto que el Asegurado quiera que dichas menciones se eliminen se activará el servicio de borrado de Huella digital.

Para desarrollar esta prestación utilizamos diversas herramientas que monitorizan recursos públicos de internet, como buscadores, perfiles abiertos en redes sociales, blogs, etc.

Proyecto de Comercialización

Todas las cantidades monetarias están expresadas en euros.

Este servicio queda limitado a un máximo de 3 activaciones anuales.

3.12.6 Sistema de alertas de cambio de contraseña

Siempre que el Asegurado lo solicite, ARAG utilizará las funcionalidades de configuración en los recursos (dispositivos o servicios de internet) que ofrezcan la opción para establecer una caducidad de contraseñas y forzar su cambio/renovación. O bien generará una alerta según el formulario de cuentas (no contraseñas) aportado por el cliente en las que quiere recibir recordatorio.

Este recordatorio se realizará vía email informando de que debe de cambiar la contraseña por seguridad contando con nuestro soporte para cualquier duda.

Este servicio despliega un sistema de alertas para controlar la seguridad de sus contraseñas estableciendo alarmas para su cambio periódico siguiendo las mejores prácticas en materia de ciberseguridad.

Este servicio queda limitado a un máximo de 3 activaciones anuales.

3.12.7 Sistema de alertas de brechas de datos y cuentas

ARAG, a través de herramientas y recursos, y siempre a petición del Asegurado, analizará las contraseñas de las cuentas de los servicios en línea y le informará para que modifique su contraseña en el caso que ésta haya sido expuesta en una filtración de entre una base de datos de 4.000 millones de credenciales

Este servicio queda limitado a un máximo de 3 activaciones anuales.

3.12.8 Asesoramiento técnico especializado en ciberseguridad

ARAG pone a su disposición su servicio 24h de consultoría y asesoramiento en materia de ciberseguridad familiar.