

Asistencias Seguro Equipo Móvil

Para servicios de asistencia desde cualquier parte de la
República Mexicana llama al

(55) 4747 3064

en donde recibirás atención rápida y personalizada
las 24 horas los 365 días del año



CONDICIONES GENERALES

ÍNDICE

DEFINICIONES GENERALES:	5
SOLICITUD DE SERVICIOS DE ASISTENCIA	7
TERRITORIALIDAD	7
VIGENCIA DE SERVICIOS	7
DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA	8
I. ASISTENCIA TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO DE IDENTIDAD	8
II. ASISTENCIA TELEFÓNICA EN NAVEGACIÓN SEGURA EN REDES SOCIALES	9
III. ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA SOBRE LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS	10
IV. ANTIVIRUS	10
V. ASISTENCIA TELEFÓNICA PARA NAVEGACIÓN EN LA WEB	12
VI. ASISTENCIA TELEFÓNICA PARA EL MANEJO Y USO DE CELULARES	13
VII. ASISTENCIA TELEFÓNICA PARA EL USO BÁSICO DE DISPOSITIVOS (LAPTOP, PC Y TABLET)	13
VIII. ASISTENCIA TELEFÓNICA PARA LA ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS OPERATIVOS IOS Y ANDROID	15

**TÉRMINOS Y CONDICIONES
SEGURO EQUIPO MÓVIL**

El proveedor ofrece los Servicios de Asistencia que se detallan en este documento, los cuales podrán ser contratados de manera individual, parcial o total, conforme a los paquetes disponibles y las necesidades del Contratante y/o Usuario de Seguros Banorte, S.A. de C.V., conforme se defina en el presente documento. Los Servicios de Asistencia contratados se definirán en todo momento en el certificado y Condiciones Particulares que se entregarán al Usuario al momento de la contratación.

El presente documento no es un Contrato de Seguro, toda vez que los Servicios de Asistencia son ofrecidos al Usuario como una contratación de servicios futuros, para lo cual la Compañía de Asistencia responderá con recursos propios, en los términos y condiciones pactados.

Sin embargo, en razón de que las personas que prestan los servicios son contratistas que operan en forma independiente de Seguros Banorte, S.A. de C.V. y el proveedor., cualquier aspecto no contemplado en estas condiciones en forma específica no se considerará responsabilidad de los Prestadores de Servicios, por este motivo quedará liberada de cualquier obligación derivada del servicio.

DEFINICIONES GENERALES:

Antivirus: Protección en línea para el dispositivo de uso personal del Usuario, fijo o móvil.

Asegurado / Usuario: Persona física, mayor de edad, con residencia habitual en la República Mexicana, titular de la póliza con derecho a disfrutar los servicios de asistencias descritos en estas condiciones.

Asistencia legal telefónica sobre Ley de Protección de Datos: Aquel servicio que proporciona al Usuario orientación (recomendaciones) para proteger sus datos personales de cualquier uso indebido.

Asistencia telefónica en caso de robo de identidad: Aquel servicio que proporciona al Usuario asesoría y orientación general y legal en caso de que sufra robo de identidad, según lo determine el proveedor designado.

Asistencia telefónica en navegación segura en redes sociales: Aquel servicio que proporciona al Usuario orientación sobre el uso adecuado de distintas redes sociales y recomendaciones sobre la configuración de cuentas enfocadas para menores de edad.

Asistencia telefónica para el manejo y uso de celulares: Aquel servicio que proporciona al Usuario orientación sobre el manejo y uso adecuado de equipos celulares, recomendaciones para mejorar el rendimiento de su equipo y configuración de accesorios externos como audífonos y bocinas.

Asistencia telefónica para el uso básico de dispositivos (laptop, PC y tablet): Aquel servicio que proporciona al Usuario orientación telefónica para la revisión de conexiones de los dispositivos y pruebas de alimentación eléctrica, conexión a internet, lentitud en los equipos, programas maliciosos y recomendaciones de software.

Asistencia telefónica para la actualización de sistemas operativos iOS y Android: Aquel servicio que proporciona al Usuario asesoría para llevar a cabo actualizaciones, orientación sobre novedades en las actualizaciones, cómo consultar y actualizar versiones, asesoramiento de posibles errores y orientación para mejorar el rendimiento del dispositivo posterior a una actualización.

Asistencia telefónica para navegación en la web: Aquel servicio que brindará al Usuario asesoría telefónica referente a la navegación segura en sitios web, recomendaciones para protección de cuentas y dispositivos electrónicos.
El proveedor de servicios, por cuenta propia o a través de proveedores designados, proporcionará los servicios descritos en estos términos y condiciones.

Póliza de Seguro: Es el documento en el que se describen las condiciones del contrato de seguro, ofrecido por Seguros Banorte.

Robo de Identidad: Es el robo, usurpación, suplantación, uso no autorizado o fraudulento de algún documento, identificación o identidad personal del Usuario que tiene o ha tenido un uso ilegal por terceros y cuya consecuencia deriva para el Usuario en un acto o suceso pernicioso (daño derivado de una acción financiera económica que no fuere debidamente otorgada al Usuario).

Seguros Banorte, S.A. de C.V.: Compañía aseguradora debidamente autorizada, quien se encarga de proporcionar las pólizas de seguro a los Usuarios y éstos puedan disfrutar adicionalmente de los servicios de asistencia.

Servicios de Asistencia: Aquellos servicios ofrecidos a los Usuarios al contratar la póliza de seguro, que incluyen:, asistencia telefónica en caso de robo de identidad, asistencia telefónica en navegación segura en redes sociales, asistencia telefónica sobre ley de protección de datos, antivirus, asistencia informática para navegación en la Web, asistencia telefónica para el manejo y uso de celulares, asistencia telefónica para el uso básico de dispositivos y asistencia telefónica para la actualización de sistemas operativos iOS y Android . Únicamente se ofrecerán los servicios de asistencia descritos específicamente en el presente documento.

SOLICITUD DE SERVICIOS DE ASISTENCIA

En caso de que el Usuario desee hacer uso de los Servicios de Asistencia, descritos en estos términos y condiciones y antes de iniciar cualquier acción, deberá comunicarse vía telefónica con la Compañía de Asistencia al número telefónico 55 4747 3064.

TERRITORIALIDAD

Los productos/servicios de la Compañía de Asistencia descritos en estas condiciones, se proporcionarán de manera exclusiva en todo el territorio nacional (Estados Unidos Mexicanos).

VIGENCIA DE SERVICIOS

La Compañía de Asistencia se obliga a proporcionarle al Usuario los Servicios de Asistencia, que más adelante se especifican, única y exclusivamente mientras la póliza de seguro se encuentre en vigor.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA**I. ASISTENCIA TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO DE IDENTIDAD**

En caso de que el Usuario lo solicite, se le brindará asesoría y orientación telefónica general, legal especializada y sobre la gestión de trámites para la reexpedición de documentos, en el caso de que el Usuario sufra un robo de identidad (previamente determinado por el proveedor designado).

Esta asistencia se proporcionará a través de la tercerización del servicio por parte del proveedor designado, la cual no es una empresa vinculada a la Compañía de Asistencia, siendo una entidad jurídica independiente, pero siendo designado como el prestador de servicios a los efectos de la asistencia en caso de robo de identidad.

a) Asesoría y orientación general telefónica en Robo de Identidad

El Usuario podrá solicitar vía telefónica cualquier tipo de información relacionada con el Robo de Identidad y recibir la información necesaria que le ayudará a determinar si ha sufrido el Robo de Identidad.

En caso de que el Usuario lo solicite, por sospecha de robo de identidad se le brindará asesoría telefónica para determinar el estado de su situación. En caso de existir un robo de identidad, de manera telefónica se le orientará sobre los pasos y trámites necesarios para resolver los escenarios relacionados al fraude y robo de identidad.

b) Asesoría legal telefónica especializada

En caso de que el Usuario haya sufrido un robo de identidad, previamente valorado por el proveedor, podrá contar con el servicio de abogados asignados pertenecientes a la red de abogados, quienes le brindarán asesoría jurídica especializada vía telefónica, para que el Usuario pueda presentar la denuncia de robo de identidad, con la documentación necesaria para este trámite.

Cualquier gasto derivado de este servicio, servicios adicionales o diferentes a los descritos anteriormente, deberá ser cubierto por el Usuario.

c) Asesoría telefónica para la gestión de reexpedición de documentos

En caso de que el Usuario lo requiera y derivado del robo de identidad, el abogado especializado asignado y perteneciente a la red del proveedor, orientará vía telefónica al Usuario sobre la gestión de los trámites a realizar para la reexpedición de documentos oficiales que así se requieran.

Cualquier gasto derivado de este servicio, servicios adicionales o diferentes a los descritos anteriormente, deberá ser cubierto por el Usuario.

En caso de requerir el Servicio y antes de iniciar cualquier acción, el Usuario deberá comunicarse con la Compañía de Asistencia, para gestionar el Servicio correspondiente. En caso de no dar aviso, la Compañía de Asistencia no se hará responsable de la prestación del Servicio.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación de los servicios referidos, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos.

Edad de aceptación: Mayores de 18 (dieciocho) años, salvo que la Póliza de Seguro disponga un límite de edad distinto. Este servicio se proporcionará sin límite de eventos ni límites en la duración de la llamada, las 24 horas del día los 365 días del año.

II. ASISTENCIA TELEFÓNICA EN NAVEGACIÓN SEGURA EN REDES SOCIALES

En caso de que el usuario lo solicite, se le brindará orientación telefónica sobre el uso adecuado de distintas redes sociales y recomendaciones sobre la configuración de cuentas enfocadas para menores de edad.

Este Servicio, se proporcionará sin límite en el número de llamadas, hasta un máximo de 30 minutos por llamada. Pasado dicho tiempo, se le recomendará al Usuario vía telefónica y/o a través de correo electrónico, consultar a un técnico especialista de la Red de Proveedores de manera personal o remoto con costo preferencial para el Usuario, quedando sujeto a la disponibilidad de la Red de Proveedores.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación de los servicios referidos, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos.

Edad de aceptación: Mayores de 18 (dieciocho) años, salvo que la Póliza de Seguro disponga un límite de edad distinto.

Este Servicio se proporcionará de lunes a viernes en un horario de 8:00 hrs a 18:00 hrs.

III. ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA SOBRE LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS

En caso de que el usuario lo solicite, un asesor de la Compañía de Asistencia le brindará orientación telefónica (recomendaciones) para proteger sus datos personales de cualquier uso indebido.

Edad de aceptación: Mayores de 18 (dieciocho) años, salvo que la Póliza de Seguro disponga un límite de edad distinto.

Este servicio se proporcionará sin límite de eventos ni límites en la duración de la llamada, las 24 horas del día los 365 días del año.

IV. ANTIVIRUS

La licencia de antivirus se proporcionará a través de la tercerización del servicio por parte del proveedor designado, la cual no es una empresa vinculada a la Compañía de Asistencia, siendo una entidad jurídica independiente, pero siendo designado como el prestador de servicios a los efectos del servicio de antivirus.

En caso de requerir el servicio de antivirus, el Usuario deberá solicitarlo vía telefónica con la Compañía de Asistencia, para que esta última gestione el envío de un correo electrónico con los pasos a seguir para la correcta activación de la licencia y su utilización en el dispositivo designado por el Usuario.

La licencia de antivirus será válida para un sólo dispositivo durante la vigencia del servicio.

Este servicio incluye protección online para el dispositivo de uso personal del Usuario (fijo o móvil), entre cuyas funcionalidades principales se encuentran: detectar y ayudar a evitar virus, malware, spyware, ransomware; ayudar a proteger la identidad del Usuario contra fraudes durante el llenado de formularios, compras en línea o navegación en internet; detectar y bloquear nuevas amenazas e instrucciones basadas en comportamientos; proteger contra amenazas y ataques a través del navegador web; proteger el sistema contra descargas laterales, descargas dirigidas y descargas sospechosas; entre otras.

Las funcionalidades dependen del sistema operativo del dispositivo.

La protección online es compatible con sistemas operativos Windows, Mac OS, Android y IOS.

Una vez que se haya instalado correctamente la licencia en el dispositivo móvil o dispositivo fijo, el Usuario tendrá acceso a alertas como:

Dispositivos móviles

- Aviso de intento de intrusión a su red WiFi.
- Antiphishing en dispositivos IOS.
- Antiphishing vía SMS en dispositivos IOS.
- Protección de sitios maliciosos publicados en facebook (Android).

Dispositivos fijos

- Búsqueda segura; Identificación de sitios con riesgos.
- Protección Web; Protección en sitios riesgosos.
- Historial de escaneo; Información sobre riesgos existentes.
- Archivos en cuarentena; Detalle de de riesgos existentes no disponibles.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación de los servicios referidos, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos.

Edad de aceptación: Mayores de 18 (dieciocho) años, salvo que la Póliza de Seguro disponga un límite de edad distinto.

Este servicio se proporcionará sin límite de eventos ni límites en la duración de la llamada, las 24 horas del día los 365 días del año.

V. ASISTENCIA TELEFÓNICA PARA NAVEGACIÓN EN LA WEB

En caso de que el usuario lo solicite, se le brindará asesoría telefónica referente a la navegación segura en sitios web, recomendaciones para protección de cuentas y dispositivos electrónicos.

Este Servicio, se proporcionará sin límite en el número de llamadas, hasta un máximo de 30 minutos por llamada. Pasado dicho tiempo, se le recomendará al Usuario vía telefónica y/o a través de correo electrónico, consultar a un técnico especialista de la Red de Proveedores de manera personal o remoto con costo preferencial para el Usuario, quedando sujeto a la disponibilidad de la Red de Proveedores.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación de los servicios referidos, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos.

Edad de aceptación: Mayores de 18 (dieciocho) años, salvo que la Póliza de Seguro disponga un límite de edad distinto.

Este Servicio se proporcionará de lunes a viernes en un horario de 8:00 hrs a 18:00 hrs.

VI. ASISTENCIA TELEFÓNICA PARA EL MANEJO Y USO DE CELULARES

En caso de que el usuario lo solicite, se le brindará orientación telefónica sobre el manejo y uso adecuado de equipos celulares, recomendaciones para mejorar el rendimiento de su equipo, instalación de aplicaciones y configuración de accesorios externos como audífonos o bocinas.

Este Servicio, se proporcionará sin límite en el número de llamadas, hasta un máximo de 30 minutos por llamada. Pasado dicho tiempo, se le recomendará al Usuario vía telefónica y/o a través de correo electrónico, consultar a un técnico especialista de la Red de Proveedores de manera personal o remoto con costo preferencial para el Usuario, quedando sujeto a la disponibilidad de la Red de Proveedores.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación de los servicios referidos, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos.

Edad de aceptación: Mayores de 18 (dieciocho) años, salvo que la Póliza de Seguro disponga un límite de edad distinto.

Este Servicio se proporcionará de lunes a viernes en un horario de 8:00 hrs a 18:00 hrs.

VII. ASISTENCIA TELEFÓNICA PARA EL USO BÁSICO DE DISPOSITIVOS (LAPTOP, PC Y TABLET)

En caso de que el usuario lo solicite, se le brindará orientación telefónica sobre:

- El CPU no enciende, orientación para la revisión de conexiones de los dispositivos y pruebas de alimentación eléctrica.

- Conexión a internet (cable o WiFi en sistemas operativos windows), validar si el equipo está correctamente conectado al router o módem y con conexión a internet. En ningún momento el asesor tendrá interacción con los proveedores de servicios de internet para reportar fallas en el servicio.
- Lentitud en equipos de cómputo (sistemas operativos windows); asesoría para la eliminación de archivos temporales, comprobación de errores y desfragmentación del disco duro con herramientas propias de windows. Recomendaciones sobre aplicaciones de terceros para optimizar el equipo.
- Programas maliciosos (sistemas operativos windows); asesoría para la detección de programas maliciosos con el antivirus con el que cuente el usuario o la recomendación de algún antivirus.
- Recomendación de software.

Este Servicio, se proporcionará sin límite en el número de llamadas, hasta un máximo de 30 minutos por llamada. Pasado dicho tiempo, se le recomendará al Usuario vía telefónica y/o a través de correo electrónico, consultar a un técnico especialista de la Red de Proveedores de manera personal o remoto con costo preferencial para el Usuario, quedando sujeto a la disponibilidad de la Red de Proveedores.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación de los servicios referidos, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos.

Edad de aceptación: Mayores de 18 (dieciocho) años, salvo que la Póliza de Seguro disponga un límite de edad distinto.

Este Servicio se proporcionará de lunes a viernes en un horario de 8:00 hrs a 18:00 hrs.

VIII. ASISTENCIA TELEFÓNICA PARA LA ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS OPERATIVOS IOS Y ANDROID

En caso de que el usuario lo solicite, se le brindará orientación telefónica sobre:

- Asesoría para realizar las actualizaciones.
- Orientación sobre novedades en las actualizaciones.
- Cómo consultar y actualizar versión de android y/o IOS.
- Asesoramiento de posibles errores en sus dispositivos por no realizar actualizaciones.
- Orientación para mejorar el rendimiento del dispositivo tras una actualización.

Este Servicio, se proporcionará sin límite en el número de llamadas, hasta un máximo de 30 minutos por llamada. Pasado dicho tiempo, se le recomendará al Usuario vía telefónica y/o a través de correo electrónico, consultar a un técnico especialista de la Red de Proveedores de manera personal o remoto con costo preferencial para el Usuario, quedando sujeto a la disponibilidad de la Red de Proveedores.

Asimismo, la Compañía de Asistencia se deslinda de cualquier reclamación respecto a la prestación de los servicios referidos, en todo caso sólo tomará nota de la calidad del servicio para fines internos.

Edad de aceptación: Mayores de 18 (dieciocho) años, salvo que la Póliza de Seguro disponga un límite de edad distinto.

Este Servicio se proporcionará de lunes a viernes en un horario de 8:00 hrs a 18:00 hrs.