

CONDICIONES DEL SERVICIO ASISTENCIA PC -FUCAC

Artículo 1.- DEFINICIONES

- i. **"Beneficiario"/ "Titular"**: Tendrá consideración de Beneficiario, la persona física cliente activo de FUCAC, que contrate el servicio. Tendrá **derecho a cobertura para una sola PC**, así como su núcleo familiar.
- ii. **"Núcleo familiar"**: Por "núcleo familiar" se entenderá al comprendido por el titular, su cónyuge o concubino/a, hijos menores de 21 años y sus padres, siempre que vivan en el mismo domicilio.
- iii. **"USUARIO"**: El titular/beneficiario o la persona autorizada por el titular para solicitar cualquiera de los servicios de asistencia a la PC designada.
- iv. **"UYAS"/"Compañía"/"Prestador"**: es Uruguay Asistencia S.A., quien se encarga de cumplir o hacer cumplir las prestaciones involucradas en el Servicio.
- v. **"Servicios"**: Los servicios de asistencia contemplados en cada programa y al que se refiere el presente documento.
- vi. **"Evento"**: todo hecho cuyas consecuencias estén total o parcialmente cubiertas por este servicio de asistencia. El conjunto de los daños derivados de un mismo evento constituyen un solo evento.
- vii. **"Situación de asistencia"**: Todo hecho o acto del hombre, ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el documento, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS.
- viii. **"Deducible"**: cantidad que se deduce del monto de la asistencia que corresponda en cada evento.
- ix. **PC**: Ordenador, netbook, notebook, tablet u ordenador de escritorio "torre".
- x. **País de residencia o Zona de cobertura**: República Oriental del Uruguay.

Artículo 2.- DESCRIPCION DEL SERVICIO:

UYAS pone a disposición del beneficiario el Servicio "Asistencia PC", que proporciona soporte técnico ante cualquier eventualidad de las previstas en este documento. Las solicitudes de asistencia serán recibidas las 24 horas del día los 365 días al año y la zona de cobertura es todo el territorio de la República Oriental del Uruguay.

Primeramente el beneficiario podrá contactarse con UYAS de forma telefónica o por mail. En caso de no poder resolver la incidencia telefónicamente o por mail de forma inmediata se tomará el caso para ser resuelto a la brevedad por parte de nuestros técnicos de forma remota. Mediante la instalación de un software especial y bajo su permiso, accedemos al control remoto de su PC. Además le explicamos todo lo que hacemos de viva voz (desde la propia herramienta), o del teléfono fijo. La cobertura es por eventos ilimitados.

2.1 Características del Servicio

El Servicio será provisionado por UYAS a través de cuatro herramientas:

- 1) Asistencia telefónica.
- 2) Asistencia e información por Mail.
- 3) Asistencia remota por medio de una aplicación software (en adelante, el "SOFTWARE DE ACCESO REMOTO") que el Beneficiario ha de instalar en su equipo PC y que proporciona las herramientas adecuadas, que se encuentra disponible en el Portal señalado al contratar el servicio (Link de Asistencia

PC). El programa permitirá al beneficiario realizar sesiones de Soporte remoto del Servicio y así mismo permite a los operadores del Centro Soporte la navegación compartida con el Beneficiario.

2.2 Cobertura del Servicio

El usuario podrá solicitar para la solución de problemas relativos al PC los siguientes servicios:

- 1) Limpieza de virus y software malicioso y espía (solo para asistencia telefónica y remota)
- 2) Ayuda para el manejo de control parental (solo para asistencia telefónica y remota)
- 3) Actualización y configuración de hardware y periféricos (tarjetas de video, tarjetas de red, monitores, discos, impresoras, cámaras, escanners, webcams, etc.) (solo para asistencia telefónica y remota)
- 4) Acceso a Internet, configuración de modem y routers, configuración WIFI (solo para asistencia telefónica y remota)
- 5) Mantenimiento preventivo: eliminación de archivos temporales, limpieza de cookies, escaneo de disco duro y/o desfragmentación de disco (solo para asistencia telefónica y remota)
- 6) Puesta a punto y optimización de sistemas operativos o programas (solo para asistencia telefónica y remota)
- 7) Instalación y configuración de drivers, codecs (solo para asistencia telefónica y remota)
- 8) Asistencia técnica (instalación/desinstalación y configuración de aplicaciones informáticas (solo para asistencia remota). El usuario deberá asumir la responsabilidad por el costo y las licencias de uso de dicho software y se instalará únicamente software original.
- 9) Configuración y optimización de cuentas: Asesoramiento telefónico en alta y configuración de correos electrónicos, redes sociales tales como Facebook, Twitter y LinkedIn y asesoramiento para Blackberry (sólo para asistencia telefónica y remota)
- 10) Asistencia a computadoras XO Plan Ceibal.

2.3 Asistencia e información por Mail: aspc@uruguayasistencia.com.uy

Asistencia: El usuario podrá enviar solicitudes de servicio o preguntas relacionadas con su computadora y navegación en Internet, a una dirección de e-mail que será respondida de forma personalizada con una explicación acorde a su solicitud.

Información: En caso de que el usuario lo solicite, se le enviará información vía e-mail con novedades tecnológicas, promociones para la compra de computadoras, cursos, precios de programas e información complementaria de carácter corporativa.

2.4 CONDICIONES DE CONTRATACIÓN Y USO

Para el funcionamiento del cliente de acceso remoto es preciso disponer de acceso a Internet en todos los equipos PCs para los que se haya contratado el Servicio (Requisitos y Software asistencia Remota)

2.5 EXCLUSIONES DEL SERVICIO. En el Servicio no está incluido:

- 1) Formación on-line sobre productos soportados, tales como: peticiones del tipo "cómo se hace una macro para "
- 2) Asistencia o resolución de incidencias cuando el software no está debidamente licenciado por el Beneficiario.

- 3) Soporte a equipos de cómputo de modelos inferiores a Pentium III o equivalentes.
- 4) Soporte a equipos de cómputo Macintosh cuyo sistema operativo sea Linux o Windows de versiones inferiores a Windows 2000.
- 5) Soporte a la instalación de programas crackeados.
- 6) Recuperación de archivos eliminados accidentalmente.
- 7) El servicio no incluye repuestos ni hardware en general, estos correrán por parte del cliente.
- 8) El soporte a servidores.
- 9) La reparación de averías propias de la red de telefonía.
- 10) Capacitaciones sobre programas e informática en general.
- 11) Administración de servidores y proxys.
- 12) Soporte de hardware a computadoras en período de garantía.
- 13) Soporte a la instalación de programas piratas.
- 14) No está cubierto la reparación de archivos dañados por virus, software o mal funcionamiento del hardware.

2.6 UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

Acceso al Portal Uruguay Asistencia/Asistente PC. El acceso al Portal se realiza a través de la URL señalada al contratar el servicio, donde el Beneficiario podrá descargar y activar el uso del SOFTWARE DE ACCESO REMOTO.

2.7 Instalación del SOFTWARE DE ACCESO REMOTO

El funcionamiento del Servicio requiere la descarga e instalación previa del SOFTWARE DE ACCESO REMOTO en cada una de las unidades de PC para las que ha contratado el Servicio. El Beneficiario seguirá las indicaciones que se le indican en el Proceso de Instalación o en el servicio de activación proporcionado a tal efecto.

UYAS concede al Beneficiario, que acepta, una licencia de software (en adelante "LA LICENCIA") para la prestación del Servicio única y exclusivamente con la finalidad de que el Beneficiario realice las Tareas de conformidad con lo previsto en las presentes Condiciones Generales.

2.8 Prestación del Servicio

El Beneficiario deberá llamar al Teléfono (598 – 2) 29032897 e indicar cuál es el problema y proporcionarle los datos solicitados.

2.9 OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

El Cliente se compromete a abstenerse de:

(i) realizar actos de ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, reproducir, alterar o transformar el Programa o alguna de sus partes o componentes, así como de crear programas derivados de la licencia, salvo en la forma y con los efectos previstos en estas Condiciones Generales.

(ii) utilizar el servicio de cualquier manera o para cualquier finalidad que difiera de lo establecido en estas Condiciones.

(iii) desarrollar actividad alguna que vulnere derechos de terceros, en particular a través del uso, comunicación o puesta a disposición pública, reproducción, distribución o modificación de comunicaciones o materiales que vulnere derechos pertenecientes a terceros de propiedad intelectual, derechos de propiedad industrial u otros derechos.

(iv) utilizar el Programa objeto del servicio para desarrollar o permitir a otros que desarrollen actividades ilícitas.

2.10 UTILIZACIÓN DEL PROGRAMA BAJO LA EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DEL BENEFICIARIO

El Beneficiario es consciente de y acepta voluntariamente que el uso del Programa, objeto del servicio, tiene lugar, en todo caso, bajo su única y exclusiva responsabilidad.

Responsabilidad del Beneficiario en respaldar su información: El Beneficiario acepta que antes y durante la utilización de Asistencia PC será responsable de realizar y guardar los respaldos a su información, contenida en cualquier equipo con cobertura de servicio o conectado a un equipo con cobertura, sus software y cualquier otra información que se pudiera deteriorar, borrar o perder durante la asistencia.

El Prestador no será responsable por ninguna pérdida o deterioro, incluso cuando la tarea desganada por el Beneficiario fuera respaldar o copiar datos, archivos, etc.

2.11 EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD

UYAS cuenta con la licencia de uso del Programa "Team Viewer".

UYAS excluye cualquier responsabilidad, con toda la extensión que permite el ordenamiento jurídico, por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a los fallos en el funcionamiento del programa, a los defectos del programa, a la defraudación de la utilidad que el Cliente hubiere podido atribuir al programa.

UYAS no se responsabilizará de las consecuencias o daños derivados de las actuaciones de asistencia que a petición del Beneficiario conlleven modificaciones en la configuración que hagan más inseguro su equipamiento.

Artículo 3 - NORMAS GENERALES

a) Limitación

En cuanto se produzca un accidente o incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el Beneficiario deberá tomar todas las medidas necesarias para limitar sus consecuencias.

b) Cooperación

El Beneficiario cooperará con URUGUAY ASISTENCIA S.A., a los efectos de permitir el buen desarrollo de la asistencia prevista, y se entenderá que el Beneficiario renuncia a su derecho a recibir asistencia en caso de que no acepte cooperar, ni acepte las instrucciones que reciba por parte de URUGUAY ASISTENCIA S.A..

El Beneficiario entregará toda la documentación y realizará todos los trámites necesarios para permitir a URUGUAY ASISTENCIA S.A., en caso de ser necesario, recobrar los gastos e indemnizaciones pagadas de quien proceda. El Beneficiario suscribirá todos los documentos que se le requieran a los efectos previstos y asistirá a las audiencias judiciales en las que sea necesaria su presencia en caso de trámite judicial.

c) Subrogación

URUGUAY ASISTENCIA S.A. se subrogará al Beneficiario hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas, en los derechos y acciones que correspondan al mismo contra cualquier responsable de un accidente que haya dado lugar a la prestación de alguna de las garantías descriptas. Cuando los

servicios facilitados por URUGUAY ASISTENCIA S.A., estén cubiertos en su totalidad o en parte por una póliza de seguros, URUGUAY ASISTENCIA S.A. se subrogará en los derechos y acciones que correspondan al Beneficiario contra dicha póliza.

d) Responsabilidad

La mayor parte de los proveedores de los Servicios asistenciales son contratistas independientes y no empleados ni subordinados de URUGUAY ASISTENCIA S.A., por lo cual URUGUAY ASISTENCIA S.A. no será responsable de cualquier acto u omisión por parte de dichos proveedores que estén debidamente autorizados (cuando sea aplicable) y que sean competentes para proporcionar los servicios a un nivel igual a los estándares de cuidado normales en el área en donde dichos servicios se proporcionen. Según se usa en este inciso, "proveedores" significará: los médicos, hospitales, clínicas, ambulancias, hoteles, grúas, y cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de URUGUAY ASISTENCIA S.A. a un Beneficiario.

Las obligaciones que asume URUGUAY ASISTENCIA S.A. conforme al presente contrato quedarán limitadas a la prestación de los servicios de asistencia previsto, excluyéndose en todo caso, daños morales o emergentes, de imagen comercial, daños indirectos, lucro cesante (que ni URUGUAY ASISTENCIA S.A. ni el Beneficiario podrán reclamarse), multas o sanciones, el retraso de la presencia del Beneficiario en destino o en su domicilio, así como cualquier prestación establecida que tenga naturaleza punitiva o de ejemplaridad.

La responsabilidad de URUGUAY ASISTENCIA S.A. cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sea proporcionado, y después del retorno del Beneficiario a su domicilio declarado.

e) Cancelación

URUGUAY ASISTENCIA S.A. estará en pleno derecho de cancelar la prestación de las garantías previstas en los casos en que el Beneficiario causara o provocara intencionalmente un hecho que dé origen a la necesidad de prestar cualquiera de los servicios aquí descritos, o si el Beneficiario omitiera información o proporcionara intencionalmente información falsa.

f) Declaración

El uso del servicio de asistencia implica la conformidad con el presente programa y el Beneficiario declara aceptar sus términos y condiciones.

g) Central de Alarma

En cuanto se produzca un accidente o incidente que pueda motivar la intervención asistencial, el Beneficiario podrá llamar a la central de alarma las 24 (veinticuatro) horas del día durante todo el año, al número (598 - 2) **29032897**.