

CONDICIONES
GENERALES
DEL SERVICIO
TECNOLÓGICO - PSN JOVEN



Previsión Sanitaria Nacional

[1] OBJETO

1.1] El contrato regulado mediante las Condiciones Generales. Las Presentes condiciones regulan las relaciones contractuales entre Previsión Sanitaria Servicios y Consultoría, S.L.U. (en adelante, "PSN SERCON"), con CIF nº B-82663188, domiciliada en C/ Génova 26, Madrid, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 15.351, Folio 44, Hoja número M-257415, Inscripción 1ª y el Cliente (en adelante "el CLIENTE") en todo lo relativo al servicio de valor añadido asociado al contrato de seguro "PSN Joven" (en adelante, "el SERVICIO") con el alcance previsto en las mismas.

1.2] Aceptación de las Condiciones Generales. La aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Generales deviene indispensable para la prestación del SERVICIO por parte de PSN SERCON. El CLIENTE manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Generales puestas a su disposición con carácter previo a la contratación, suscribiendo para ello la solicitud de adhesión al servicio.

1.3] Ámbito de aplicación. EL SERVICIO será prestado en todo el territorio nacional (Península, Islas Baleares, Islas Canarias, Ceuta y Melilla).

1.4] Prestación del servicio. PSN SERCON podrá alterar los medios tanto personales como materiales utilizados para la prestación de los servicios, siempre que ello no le impida cumplir con sus obligaciones.

Los servicios regulados en las condiciones generales se prestarán por PSN SERCON, quién podrá subcontratarlos con otras empresas del sector tecnológico y se reserva el derecho al cambio de proveedor y de modificación de los servicios prestados.

[2] DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

2.1] - PSN SERCON ONLINE ASSISTANCE: Es un servicio de soporte informático/tecnológico a través de chat y teléfono que da solución a cualquier tipo de incidencia, duda, ayuda, consulta o configuración del equipamiento informático y tecnológico del hogar y/o empresa del CLIENTE.

a) Cobertura del servicio:

Informática: PC, MAC, Servidores; Sistema Operativo: Windows, MAC/OS, Linux, Outlook, Exchange, IIS, SQL Server; Hardware: PC, impresora, escáner, PDA, discos duros externos, etc; Drivers y software de copiado; Herramientas "peer to peer"; Office; Skype; Navegadores; Firewalls (Genérico) y Antivirus; Compresores.

Tecnológica: TV, plasma, LED; Cámara IP; GPS, smartphone, tablet; Home cinema; Consolas de videojuegos; WIFI (Genérico).

b) Alcance:

Localización del puesto: Se instala un software en el equipo del CLIENTE que permite localizar el mismo cuando se conecte a internet, para casos de robo o pérdida (Se utiliza el localizador de Microsoft).

Descargas de software: El CLIENTE podrá solicitar la descarga e instalación de cualquier programa informático de uso legal seleccionado por la compañía.

Gestión del suministro de acceso a internet: El CLIENTE puede solicitar los trámites necesarios para darse de alta, baja o realizar modificaciones en el contrato con el proveedor de acceso a Internet. Se realizarán las gestiones telefónicas que sean necesarias, así como el envío de documentos y escritos.

Revisión y puesta a punto: Se revisarán todos los datos necesarios que permitan mantener la estabilidad del sistema.

Resolución de Incidencias: Hardware y Software de forma limitada (máximo 100 horas al mes).

Ayuda en el uso de aplicaciones: Para darle valor al servicio no se esperará a que el CLIENTE tenga problemas, sino que se le ayudará en el día a día con sus dudas y necesidades informáticas.

Configuración de los equipos tecnológicos, ordenador y periféricos.

1. Limpieza de virus y software malintencionado.
2. Consultoría informática y tecnológica.
3. Asesoría técnica en la compra de productos informáticos y tecnológicos.
4. Redes sociales. (NO Cubierto en este servicio)

c) Utilización de los servicios:

El CLIENTE podrá gestionar el servicio a través de la página web <https://caupsn.plexus.services/>, vía telefónica en el teléfono **981 11 60 76** en horario laboral de lunes a viernes de 8.00 a 20.00 o a través del siguiente correo electrónico asistenciapsnjuven@grupopsn.es.

2.2] SERVICIOS BAJO PRESUPUESTO. Son servicios no incluidos que requerirán, en caso de que el CLIENTE solicite la prestación de alguno de los servicios establecidos en el presente punto, presupuesto previo que deberá ser aceptado por el CLIENTE de manera previa a la prestación del servicio.

Eliminación de Vida Digital. El CLIENTE podrá solicitar la eliminación de su huella en internet, por ejemplo, ante un fallecimiento; baja de perfiles en redes sociales, proveedores de correo, suscripciones <https://www.deletetechnology.com/?hsLang=es-mx>.

Backup online: para la creación de copias de seguridad. Con PSN SERCON BackUp online el CLIENTE dispondrá de un espacio de 50 Gb. de capacidad para poder crear ma-

nual y automáticamente copias de seguridad de forma sencilla e intuitiva, quedando almacenadas encriptadas en un lugar externo y seguro, de forma que nadie tenga acceso a dicha información como recomienda la Ley Orgánica de Protección de Datos. Se realizará presupuesto en función del nº de usuarios que estén utilizando el servicio y el espacio ocupado.

Data Recovery: para discos duros, memorias portátiles, etc. Se realizará un presupuesto para cada solicitud. Es necesario disponer del hardware para analizar el problema existente y el coste de recuperar la información.

a) Exenciones de Responsabilidad.

Para poder llevar a cabo la prestación de la garantía, es preciso disponer físicamente del soporte de almacenamiento de información dañado.

Habida cuenta de que el soporte de almacenamiento y/o los datos sobre los que deben desarrollarse los servicios se encuentran deteriorados previamente, PSN SERCON advierte de que los esfuerzos por analizar los daños y ejecutar el encargo pueden llevar a la destrucción o a que sobrevengan posteriores daños en los mismos, sin que tal circunstancia haya de significar un incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las obligaciones de PSN SERCON y aun ésta haya actuado con total diligencia.

En consecuencia, PSN SERCON no asume responsabilidad alguna sobre los daños adicionales que puedan ocasionarse al dispositivo y/o datos contenidos en el mismo en el intento de ejecutar el encargo de recuperación de datos y/o grabación de los mismos en un soporte nuevo, siempre que tales daños no respondan a actuación dolosa o negligente de éstos.

Toda la información contenida en el soporte de almacenamiento de datos, se considera a priori perdida por el CLIENTE, por lo que no se garantiza la recuperación total o parcial de la información.

PSN SERCON no se responsabiliza de la legalidad ni de la naturaleza de los datos contenidos en el dispositivo facilitado por el CLIENTE para efectuar el servicio de recuperación de datos.

PSN SERCON no se responsabiliza del estado de los ficheros rescatados ni del contenido de los mismos. Aquellos ficheros que tuvieran virus informáticos antes de su desaparición los seguirán teniendo tras ser recuperados, siendo responsabilidad del CLIENTE el tomar las medidas de seguridad adecuadas para evitar la propagación de dichos virus a sus otros archivos.

PSN SERCON y/o sus colaboradores no asumen responsabilidad alguna sobre la pérdida o daños que el soporte pueda sufrir durante el envío o transporte, hasta o desde cualquiera de sus instalaciones, así como por la pérdida de beneficios o cualquier consecuencia derivado de ello, siempre y cuando no sea a

consecuencia de negligencia en su actuación. En caso de pérdida o extravío, el CLIENTE podrá reclamar la sustitución de su dispositivo por otro de similares características o una indemnización económica hasta un límite máximo de 350€.

Es responsabilidad del CLIENTE embalar correctamente el dispositivo para evitar daños durante el transporte, en caso contrario, PSN SERCON no será responsable de costes derivados de posibles daños. Si durante el transporte se produjeran daños en el dispositivo que no hayan sido causados por un embalaje inadecuado del mismo, PSN SERCON se limitaría al coste de dicho dispositivo.

PSN SERCON no será responsable por los fallos o las demoras en el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación del servicio que surjan por sucesos que no hubieran podido preverse, o que previstos, fueran inevitables.

b) Exclusiones:

Soportes de almacenamiento que no formen parte del contenido detallado por el presente servicio.

Las recuperaciones sobre soportes de almacenamiento que hayan sido manipulados indebidamente: se considerará que un dispositivo está manipulado indebidamente, si se detectan signos de un intento de recuperación de datos anterior, entre otros: los precintos de garantía en mal estado, los tornillos forzados, etc.

La recuperación resulta imposible en los casos de desaparición del soporte, de daños con ácidos o productos similares, en los casos de sobre-escritura del soporte o el conocido como "Head-Crash" (pérdida de la película magnética).

Está excluida la recuperación de originales, películas, CD, DVD, juegos, etc.

No están incluidas en este servicio, las reconfiguraciones o reinstalaciones de los soportes.

Sólo quedan cubiertas las averías localizadas en el disco duro. No cubre la restauración de programas de software, sistemas operativos ni bases de datos.

La viabilidad de la recuperación disminuye en casos de:

- Manipulación por personal no profesional.
- Incendios.
- Sobreescrituras de información (por ejemplo: formateo y reinstalación).
- Impactos.
- Daños físicos en la superficie magnética ("Head-Crash").

Se prestará un servicio de recuperación de información para aquellos dispositivos de almacenamiento de datos que sufran un daño físico (incendio, daños

por agua o accidente, entre otros) o lógico (virus, mala utilización o error humano, entre otros) y que impidan el acceso a la información contenida en el soporte dañado.

Los servicios ofrecidos no incluyen en ningún caso la reparación del soporte o dispositivo físicamente dañado, sino únicamente la recuperación de los datos que éste contenga.

No se garantiza resultado alguno como consecuencia de la prestación de este servicio ni se indemnizará o compensará en forma alguna en caso de no lograrse la recuperación total o parcial de la información contenida en el soporte.

[3] ACTIVACIÓN Y BAJA DEL SERVICIO

El derecho de uso de los servicios ofrecidos en las presentes condiciones se ofrecerá durante la vigencia en vigor de la póliza del seguro de accidentes "PSN JOVEN" con Previsión Sanitaria Nacional, PSN, Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija.

En el caso de que el CLIENTE diese de baja la póliza de seguro "PSN JOVEN", se le dará de baja del SERVICIO de forma que no se conservarán los datos establecidos para la prestación del servicio.

En cualquier momento el CLIENTE podrá solicitar la baja del servicio a través del correo electrónico: info@psnsercon.com

Una vez dado de baja el servicio se borrarán todos los datos relativos al CLIENTE.

[4] RESPONSABILIDAD POR EL SERVICIO

PSN SERCON no garantiza la fiabilidad y exactitud absolutas del SERVICIO.

PSN SERCON garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento del SERVICIO con las limitaciones que pueda proporcionar el proveedor del mismo. Cuando ello sea razonablemente posible, PSN SERCON advertirá previamente las interrupciones en el funcionamiento del SERVICIO.

PSN SERCON excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de disponibilidad, fiabilidad, o continuidad del funcionamiento del SERVICIO y a los fallos del servicio, y en particular, aunque no de modo exclusivo, por la posible pérdida de datos.

[5] CONDICIONES DE USO CORRECTO DEL SERVICIO

La aceptación del uso del SERVICIO y la consiguiente autorización de PSN SERCON para usar todas las funcionalidades que éste incorpora suponen y se realiza sobre el compromiso del CLIENTE de utilizar el Servicio de confor-

midad con la Ley, las presentes Condiciones de uso, la moral, las costumbres generalmente aceptadas, el orden público y, en general, un uso adecuado al Servicio de conformidad con la finalidad para la que ha sido puesto a su disposición.

El CLIENTE se compromete a no usar el servicio de manera y con fines distintos a los establecidos en las presentes Condiciones de uso o en la descripción del Servicio que se incluye en la web del servicio, y deberá estar exclusivamente en poder de las claves o passwords de acceso al sistema bajo su responsabilidad, por lo que en caso de pérdida o extravío de las contraseñas no habrá responsabilidad alguna de PSN SERCON.

PSN SERCON no asume responsabilidad alguna por infracciones derivadas de la utilización por parte del CLIENTE del SERVICIO. El único responsable será el autor de tales infracciones, reservándose PSN SERCON el derecho a reclamar al usuario cualquier sanción o indemnización que aquella tuviera que hacer frente como consecuencia de un uso del mismo por parte del usuario contrario a las presentes Condiciones Generales.

[6] TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

A los efectos previstos en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento general de protección de datos) le informamos que:

- a) Los datos de carácter personal facilitados serán incorporados a un fichero responsabilidad de Previsión Sanitaria Servicios y Consultoría, S.L.U.
- b) La finalidad de la recogida de tales datos es la prestación de los servicios incluidos en el Seguro, legitimado por el cumplimiento de una obligación contractual. Los meramente identificativos podrán utilizarse, previo consentimiento, además, para poder facilitar información o publicidad sobre las actividades, servicios y productos de PREVISIÓN SANITARIA NACIONAL, PSN, Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija y de las Empresas del Grupo PSN, para los sectores específicos y concretos de actividad de las mismas, en los términos establecidos en la solicitud del Seguro. La composición de las empresas del Grupo PSN se puede consultar en la dirección <http://www.psn.es/empresas-psn>.
- c) Los datos personales y de contacto podrán ser facilitados a las empresas prestadoras de servicios a Grupo PSN mediante subcontratación a otras empresas del sector tecnológico y se reserva el derecho al cambio de proveedor y de modificación de los servicios prestados.
- d) El Tomador y Asegurado podrá ejercitar, en cualquier

momento, los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad, o retirar su consentimiento mediante comunicación dirigida a PREVISIÓN SANITARIA NACIONAL, PSN, Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija, calle Génova 26, Madrid (28004), o el correo electrónico proteccionde-datos@grupoppsn.es, acompañada de acreditación fehaciente de su identidad o a través de los formularios que se encuentran a su disposición en la dirección anteriormente citada.

- e) Los datos proporcionados no serán objeto de tomas de decisiones automatizadas ni de transferencias internacionales de datos.
- f) La información será conservada por el plazo en el que el contrato se mantenga en vigor y durante al menos 5 años a contar desde su finalización para hacer frente a posibles reclamaciones. Los datos utilizados con fines comerciales serán utilizados mientras no se produzca su desistimiento y su uso se realice con la frecuencia que justifique su tratamiento.
- g) Una vez finalizada la prestación del servicio, los datos serán destruidos o devueltos al cliente, según sus indicaciones.

Los interesados tienen derecho a reclamar ante la Autoridad de Control y solicitar la tutela de derechos que no hayan sido debidamente atendidos a la Agencia Española de Protección de datos a través de la sede electrónica de su portal web (www.agpd.es), o bien mediante escrito dirigido a su dirección postal (C/Jorge Juan, 6, 28001-Madrid).

Podrá ampliar la información sobre protección de datos en nuestra página web www.psn.es

[7] VIGENCIA

El Contrato entre PSN SERCON y el CLIENTE entrará en vigor a partir de la fecha en que se produzca el alta de la póliza de seguro "PSN JOVEN", entrando éste en funcionamiento, momento a partir del cual, las Condiciones Generales adquirirán eficacia. Dicho Contrato tendrá una duración de carácter indefinido sin perjuicio de las causas de resolución previstas en estas Condiciones Generales.

[8] RETIRADA O SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

PSN SERCON podrá retirar o suspender el acceso al SERVICIO en los supuestos en que tenga conocimiento efectivo de la utilización ilícita o fraudulenta del mismo o contraria a las presentes Condiciones Generales, por haber sido requerida para ello por autoridad competente, en virtud de resolución judicial o administrativa, o en base a otros medios de conocimiento efectivo que legalmente pudieran establecerse. En tal caso PSN SERCON queda exonerada de toda responsabilidad por los daños y perjuicios que tal retirada o suspensión pudiera causar

al CLIENTE.

[9] TERMINACIÓN

El Contrato se resolverá por las causas generales admitidas en derecho, por las previstas a lo largo de su clausulado, y expresamente:

- Por finalización del contrato de seguro "PSN Joven" suscrito con la entidad Previsión Sanitaria Nacional, PSN, Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija.
- Por decisión del propio CLIENTE, comunicada a PSN SERCON a través de los mecanismos de baja del SERVICIO mencionados en las presentes Condiciones Generales.
- Por parte de PSN SERCON cuando decida finalizar la prestación comercial del SERVICIO, previa comunicación al cliente con treinta (30) días de antelación.

[10] NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones, modificaciones y comunicaciones por parte de PSN SERCON al CLIENTE se realizarán de alguna de las siguientes maneras según proceda:

(a) envío por correo postal al domicilio indicado por el CLIENTE; (b) notificación a través de la página web del Servicio o al correo electrónico del CLIENTE; (c) comunicación por medio de una llamada telefónica al número de teléfono indicado por el CLIENTE.

PSN SERCON podrá, además, informar de las incidencias relacionadas con el SERVICIO, mediante la publicación en sus páginas Web, cuando dicha información sea de carácter general para todos los CLIENTES.

A estos efectos, el CLIENTE manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar a PSN SERCON todos los cambios relativos a su domicilio y todo tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de los Servicios entre PSN SERCON y el CLIENTE. El CLIENTE responderá de la veracidad de sus datos.

[11] LEY APLICABLE.

La prestación de los servicios objeto de estas Condiciones Generales se registrará por la legislación española.

En Madrid, a _____ de _____ de 20____

Firma del cliente o
representante Legal

Nombre del cliente