



PSN

JOVEN

**Condiciones
generales
del servicio**



PSN

SERCON

[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, 28001, 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 y Antivirus; Compresores.

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

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.

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 (serán necesarias las claves de acceso).

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 ilimitada.

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.

Limpieza de virus y software malintencionado.

Consultoría informática y tecnológica.

Asesoría técnica en la compra de productos informáticos y tecnológicos.

Redes sociales.

c] Utilización de los servicios:

El CLIENTE podrá gestionar el servicio a través de la página web **www.psnsercon.com/centroasistencia** o vía telefónica en el teléfono **910 381 235**.

El CLIENTE puede conversar de forma instantánea con un técnico a través de una ventana de chat en tiempo real, quien asimismo podrá tomar el control remoto del equipo si el Asegurado lo acepta y siempre que se hayan seguido las instrucciones contenidas en la web.

2.2] - PSN SERCON BACKUP ONLINE: Con PSN SERCON BackUp online el CLIENTE dispondrá de un espacio de 50 Gb. de capacidad para poder crear manual 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.

a] Cobertura: PC, portátiles y servidores; Espacio en servidores de 50 Gb de capacidad; Sistema Operativo: Windows, MAC y Linux.

b] Alcance:

Copias incrementales, copiando únicamente los bloques de datos que han cambiado desde la copia inicial total.

Cifrado de datos desde que salen de su ordenador y durante el almacenamiento en los servidores remotos.

Compresión de los datos a enviar para reducir el tiempo necesario para realizar la copia de seguridad.

Cumplimiento con las especificaciones que se indican en la LOPD respecto al tratamiento de los datos de carácter personal y profesional.

Copia en caliente de bases de datos, lo que permite realizar copias consistentes sin necesidad de parar la producción.

Posibilidad de disponer de una **segunda copia local** además de la siempre disponible remota.

La aplicación incorpora **asistentes de programación** que ayudan a configurar las copias y sus contenidos.

Resumen detallado con los resultados de cada copia de seguridad programada enviado al CLIENTE por e-mail.

Posibilidad de **copiar cualquier archivo o directorio local o de red** al que se tenga acceso desde la máquina que tiene instalada la

aplicación.

Política de retención ilimitada; los datos salvados en el servidor remoto no se borrarán a menos que así lo indique el CLIENTE.

Compatibilidad con ordenadores de mesa, portátiles, estaciones de trabajo y servidores.

Tres tipos de copia: manual, programada y automática.

Tolerancia a cortes de conexión a Internet, reiniciando la copia allí donde se quedó en caso de producirse cortes inesperados.

Soporte técnico y atención personalizada, como factor diferencial de calidad.

Multiplataforma.

Multiusuario, todos los CLIENTES podrán hacer una copia de seguridad de sus datos más relevantes.

c] Utilización de los servicios: El CLIENTE podrá gestionar el servicio a través de la página web **www.psnsercon.com/centroasistencia** (servicio chat de asistencia remota) o vía telefónica en el teléfono **910 381 235**.

2.3] - PSN SERCON DATA RECOVERY: El servicio de recuperación de datos se prestará sobre los soportes de almacenamiento de datos, utilizados por los equipos de procesamiento informático propiedad del CLIENTE y que formen parte del contenido del presente servicio, tales como:

a] Alcance: Discos duros (de ordenadores de sobremesa y portátiles); Discos duros externos, incluidos los multimedia; Memorias portátiles (tarjetas flash y USB); Memorias de PDA o sistemas similares; Sistemas de almacenamiento de videos y cámaras digitales.

b] Cobertura: Las causas que generan el derecho a utilizar este servicio son:

- Accidentes, incendio, daños por robo, daños por agua, malos tratos de terceras personas.
- Errores humanos.
- Virus informáticos.
- Problemas de software o hardware.
- Caídas.
- Problemas eléctricos.

El servicio incluye:

- Transporte del soporte dañado desde el domicilio del CLIENTE hasta el laboratorio de recuperación de datos.

- Evaluación y diagnóstico del soporte dañado.
- Recuperación de los datos si ésta resulta posible.
- Para casos recuperados, se facilitarán en un nuevo soporte de igual o superior capacidad al soporte dañado.
- Transporte del soporte con la información recuperada desde el laboratorio hasta el domicilio del CLIENTE.

c) 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.

d) 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.

Dispositivos recuperables de uso estándar:

Discos duros (de ordenadores de sobremesa y portátiles); Discos duros externos, incluidos los multimedia; Memorias portátiles (tarjetas flash y USB); Memorias de PDA o sistemas similares; Sistemas de almacenamiento de videos y cámaras digitales.

Uso Intensivo o profesional (no incluidos):

Discos Duros: SCSI; RAID IDE; RAID SCSI; RAID S-ATA; Volúmenes; Netserver (NAS).

Sistemas Operativos: 2003 Server; Novell; Linux; UnixWare; SCO; Solaris; Xirix, Xerix; HP/UX; Prologue.

Reparación de ficheros: Dbase III, IV; SQL; Oracle; Ficheros de BackUp (consultar).

- e) Limitaciones.** Máximo de 1 recuperación anual por CLIENTE y capacidad de hasta 1 TB de almacenamiento.

- f) Especificaciones.** Así mismo, el CLIENTE y PSN SERCON acuerdan considerar como estrictamente confidencial cualquier información, datos, métodos y documentación de la que puedan tener conocimiento como consecuencia de la utilización del presente servicio.

- g) Utilización de los servicios:** El CLIENTE podrá gestionar el servicio a través de la página web **www.psnsercon.com/centroasistencia** (servicio chat de asistencia remota) o vía telefónica en el teléfono **910 381 235**.

[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 Usuario de utilizar el Servicio de conformidad 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 usuario de EL 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

Debido a que por la naturaleza del objeto de EL SERVICIO, PSN SERCON tiene que realizar tratamientos automatizados de ficheros que contengan datos de carácter personal, deberá cumplir con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD). En cualquier caso, será EL CLIENTE como titular de los ficheros quien decida sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento de los datos, limitándose PSN SERCON a utilizar dichos datos, única y exclusivamente, para los fines de EL SERVICIO, de conformidad con el artículo 12 de la LOPD.

El acceso a los ficheros, en caso de subcontratar los servicios, no tiene la consideración legal de comunicación o cesión de datos, sino de simple acceso a los mismos como elemento necesario, para llevar a cabo EL SERVICIO.

Los ficheros son propiedad exclusiva del titular de

los mismos, extendiéndose también esta titularidad a cuantas elaboraciones, evaluaciones, segmentaciones o procesos similares que, en relación con los mismos, pudiesen realizarse de acuerdo con los servicios objeto de las presentes condiciones generales, siendo confidenciales a todos los efectos, y estando sujetos en consecuencia al más estricto secreto profesional, incluso una vez finalizada la vigencia del presente contrato.

PSN SERCON queda obligada al cumplimiento de lo establecido en la LOPD y en particular se compromete específicamente a:

1] Custodiar los ficheros, a través de las medidas de seguridad legalmente exigibles, de índole técnica y organizativa, que garanticen la seguridad de los datos personales en ellos contenidos, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, de conformidad con el estado de la tecnología en cada momento, la naturaleza de los datos y los posibles riesgos a que estén expuestos. A estos efectos, los datos dispondrán de las medidas de seguridad en los ficheros exigidas por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, manifestándose específicamente: que dichas medidas se ajustan, como mínimo, al nivel de seguridad que sea legalmente exigible en cada caso; que tienen elaborado el correspondiente documento/s de seguridad de los ficheros especialmente con un registro de incidencias de seguridad, todo ello según los términos establecidos en la normativa antedicha; que esta información está disponible en todo momento para EL CLIENTE o, en su caso, para las autoridades administrativas o judiciales correspondientes. En el caso de que se traten datos de nivel alto, de acuerdo con lo establecido en la normativa, las medidas de seguridad a aplicar serán las establecidas en el Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre para estos datos.

2] Utilizar o aplicar los datos personales, exclusivamente, para la realización de los servicios y, en su caso, de acuerdo con las instrucciones impartidas por el titular de los ficheros que contengan los datos.

3] Una vez finalizada la prestación de los servicios, destruirlos o, si EL CLIENTE así lo indica, devolvérselos, así como también los soportes o documentos en que consten, sin conservar copia alguna.

Los CLIENTES podrán ejercitar los derechos de cancelación, rectificación, acceso y oposición previstos en la Ley 15/1999, remitiendo escrito a:

Previsión Sanitaria Servicios y Consultoría, S.L.U. en la siguiente dirección: C/ Génova 26, 28004, Madrid.

[7] VIGENCIA

El presente 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 Acuerdo 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 presente 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 regirá por la legislación española.

En Madrid, a ____ de ____ de 20__.

Firma del Cliente
o representante Legal

Nombre del Cliente

SOLICITUD DE ADHESIÓN AL SERVICIO DE VALOR AÑADIDO “PSN JOVEN”

En virtud de la presente, llevo a cabo la solicitud de prestación del servicio de valor añadido asociado al contrato de Seguro “PSN Joven” (“SERVICIO”), y a su vez, DECLARO CONOCER Y ACEPTAR las Condiciones Generales, las cuales me han sido entregadas con anterioridad a la solicitud, y regulan el mencionado SERVICIO, el cual será prestado por la compañía Previsión Sanitaria Servicios y Consultoría S.L.U., (“PSN SERCON”).

En virtud de todo ello, suscribo la presente Solicitud de Adhesión a la cual muestro mi entera conformidad.

En Madrid, a ____ de _____ de 20__.

Firma del Cliente

o representante Legal

Nombre del Cliente