



¿TE ECHAMOS UNA MANO CON TUS DUDAS?

**Condiciones de servicio de
Soporte Remoto**

worten

soluciona

Con el nuevo Soporte Remoto, Sosmatic y Worten ponen a tu disposición un agente experto para ayudarte a resolver tus problemas y dudas de usabilidad con los ordenadores y dispositivos digitales del hogar, como Smartphone, Tablet, SmartTV...

Puede ser adquirido en dos tipos de Packs:

Pack Básico (6 meses) es un Servicio de Asistencia Informática y Tecnológica 24 horas, 365 días al año, sin Límite de Uso durante 6 meses, con comunicación por teléfono, chat y/o control remoto.

Pack Premium (12 meses) incluye todo el PACK BÁSICO durante 12 Meses y además dispone de: visita a domicilio si la incidencia no se resuelve on line (1h+ desplazamiento) y con Cobertura Ciberriesgos, que incluye, Borrado de la huella digital bajo demanda; Obtención de evidencias digitales en caso de acoso; Geolocalización y Bloqueo de Smartphone y Control parental 1 dispositivo, soporte y configuración de App.

SERVICIOS INCLUIDOS

Con el paquete Básico (6 Meses) podrá solicitar ayuda sobre los siguientes elementos:

- Informática doméstica PC y MAC
- Smartphones (iPhone, Android)
- Aclaración de dudas/formación sobre el manejo de su tecnología digital.
- Tabletas
- Red Local, ADSL y Fibra óptica
- Discos duros multimedia
- SMART TV
- TDT/Home Cinema
- Videoconsola (Wii, XBOX, PS, NINTENDO)
- iPod/Reproductores MP3
- DVD/Blu-Ray
- Cámaras digitales
- Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, Tuenti, Youtube
- Cualquier dispositivo doméstico con conexión a internet

Además de los anteriores, para el pack Premium (12 meses), también podrá solicitar ayuda sobre:

- Geolocalización y Bloqueo Smartphone, bajo demanda
- Borrado de apariciones de la identidad en internet en medios públicos
- Ciberacoso, obtención de evidencias digitales
- Control parental para 1 dispositivo, soporte y configuración de la Aplicación

CÓMO UTILIZAR?

1. Llamando al número de teléfono **910 780 166** o contactando a través de Chat, entrando en la web: **<http://worten.soporte.com>**
2. Cuando contacte con el agente especialista deberá tener a mano el número de su pedido on-line para identificarse, ya que este será el código de activación.
3. Una vez expuesto el problema, el técnico tratará de ayudarle a través del teléfono o chat.
4. Si fuese necesario, el agente técnico se conectará remotamente a su PC/MAC para intervenirlo directamente⁽¹⁾
5. Solo en la opción del Pack Premium, en caso de que el problema no pueda resolverse a distancia, el técnico le informará de la posibilidad de actuación a domicilio.⁽²⁾

CONDICIONES DE USO

1. Uso exclusivo para informática doméstica de uso particular, quedando excluidas las consultas e intervenciones de tipo empresarial.
2. Asistencia para un máximo de 6 dispositivos digitales del hogar
3. La asistencia se prestará al usuario titular del servicio y tendrá alcance familiar (cónyuge e hijos)
4. SOSMATIC se reserva el derecho de cancelar el servicio en el caso de detectarse un uso indebido.
5. Este servicio tiene validez de 6 meses (Pack Básico) o 12 meses (Pack Premium) desde el momento de su compra

RESPONSABILIDADES

1. Worten y Sosmatic no se responsabilizarán por la pérdida de los datos, siendo responsabilidad del cliente la realización de una copia de seguridad de los mismos, previo a la entrega del dispositivo.
2. En el ámbito de este servicio no está contemplada la conservación de cualquiera de los datos almacenados en el dispositivo o incluidos datos personales que puedan estar almacenados en los soportes de memoria, no asumiendo ni Worten, ni Sosmatic, la responsabilidad de la pérdida de los mismos, ni por cualquier acceso accidental a esos datos. No obstante, Worten y Sosmatic implementarán medidas designadas a garantizar un tratamiento seguro de los datos personales, aunque pueda tener acceso a título accidental.
3. Sin perjuicio de lo expuesto en el punto anterior, los datos personales tratados se destinan a la identificación del cliente. los datos serán conservados durante un período de 10 años correspondiente al plazo legal de conservación en el registro mercantil.
4. El cliente tiene los siguientes derechos en materia de protección de datos personales; derecho de acceso, derecho de rectificación, derecho de borrado de datos, derecho de limitación al tratamiento, derecho de portabilidad, derecho de oposición y derecho a no quedar sujeto a las decisiones individuales automatizadas.

El Cliente podrá ejercer cualquiera de estos derechos notificándolo a través del e-mail lopd@sosmatic.com o en el domicilio social sito en C/Llacuna, 161 3º planta 08018 de Barcelona. Sosmatic procederá al análisis diligente de la solicitud del cliente, validando la legitimidad y pertenencia, dando respuesta en el tiempo oportuno. En caso de que el cliente detecte alguna situación de irregularidad después de la confirmación del tratamiento, podrá presentar una reclamación en la Agencia Española de Protección de Datos.

¹La intervención remota se desarrolla con total seguridad para a su equipo.

SOSMATIC sólo podrá conectarse con su autorización al aceptar la conexión en cada intervención.

²Servicio limitado a 1 hora con desplazamiento, para casos que previamente no puedan resolverse a distancia por nuestros agentes. El horario de este servicio es de días laborables de lunes a viernes de 10:00 a 19:00.