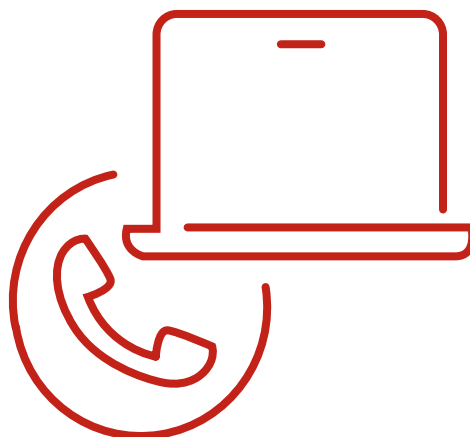


IT asistencia

Asistenčný program

V tomto asistenčnom liste sa dozviete:

1. Čo sú asistenčné služby
2. Aký je postup pri využívaní asistenčných služieb
3. Kto zabezpečuje asistenčné služby
4. Aké asistenčné služby ponúkame – čo máte poistené
5. Kde poskytujeme asistenčné služby
6. Čo nemáte poistené



SR
Zahraničie

0800 121 122
+421 2 58 57 22 66



Stiahnite si tel. číslo asistenčných služieb cez QR kód do svojho telefónu.

Ako vám vieme pomôcť

Touto asistenčnou službou	Limit pri využití asistenčnej služby
IT asistencia	maximálne 1x / poistné obdobie

1. ČO SÚ ASISTENČNÉ SLUŽBY?	2. AKÝ JE POSTUP PRI VYUŽÍVANÍ ASISTENČNÝCH SLUŽIEB?	3. KTO ZABEZPEČUJE ASISTENČNÉ SLUŽBY?
Potrebujete: – asistenciu pri využití informačných technológií („IT asistencia“).	1. Zavolajte na telefónne číslo: +421 2 5857 2266. 2. Uvedte číslo svojej poistnej zmluvy. 3. Uvedte svoje osobné údaje – meno, priezvisko, adresa bytu/domu. 4. Stručne opíšte vzniknutú situáciu a typ požadovanej asistenčnej služby. 5. Uvedte telefónne číslo, na ktorom budete zastihnuteľný.	Asistenčné služby zabezpečuje Asistenčná centrála Europ Assistance s.r.o., IČO: 25287851 so sídlom Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4, Česká republika (ďalej len „asistenčná centrála“). Asistenčné služby môže poskytovať asistenčná centrála priamo alebo prostredníctvom zmluvných dodávateľov = odborníkov.
Asistenčnú centrálu môžete kontaktovať v pracovných dňoch od 8:00 ráno do 20:00 večer. Asistenčné služby vám zabezpečia nevyhnutnú pomoc formou informačného servisu a poradenstva. Aké asistenčné služby vám ponúkame? V tabuľke vyššie si môžete prečítať stručný prehľad asistenčných služieb.	Podrobné informácie o asistenčných službách nájdete v nasledujúcej časti tohto Asistenčného listu.	

4. AKÉ ASISTENČNÉ SLUŽBY PONÚKAME – ČO MÁTE POISTENÉ?



IT asistencia

Čo je IT asistencia?

IT asistencia je podpora pre klientov, ktorí používajú:

- stolový alebo prenosný počítač, pevný alebo mobilný telefón, televízor (ďalej len „TV“), set-top box alebo satelitný prijímač, MS Windows a IOS, internet, vyhľadávače na internete, elektronickú poštu, sociálne siete.

Túto asistenciu poskytuje asistenčná centrála prostredníctvom zmluvných dodávateľov = odborníkov.

Ako vám v tomto prípade pomôže asistenčná centrála?

- **zorganizuje a uhradí** spojenie odborníka s vami.
Službu IT asistencia poskytuje asistenčná centrála telefonicky alebo formou vzdialenej asistencie. Vzdialená asistencia funguje tak, že odborník sa prostredníctvom internetu pripojí priamo na váš počítač. Vzdialenú asistenciu poskytuje asistenčná centrála, len ak sa situácia nedá vyriešiť telefonickou asistenciou.

Čo vám uhradí asistenčná centrála?

- podporu pri používaní a nastavení stolového alebo prenosného počítača a jeho príslušenstva (tlačiareň a pod.);
- podporu pri odstránení chybových hlášok alebo počítačových vírusov;
- podporu pri používaní a nastavení štandardných nastavení pevného alebo mobilného telefónu vrátane bežne dostupných aplikácií;
- podporu pri používaní a nastavení TV, set-top boxu alebo satelitného prijímača, prepojenia TV s DVD prehrávačom, mobilným telefónom, počítačom, tabletom;
- podporu pri používaní, inštalovaní a odinštalovaní bežne dostupného a výrobcom podporovaného softvéru a operačného systému MS Windows a IOS;
- aktualizáciu verzií pre bežný a výrobcom podporovaný softvér, ak máte k dispozícii príslušnú licenciu alebo ak je aktualizácia bezplatná;
- podporu pri používaní a nastavení internetového pripojenia, modemu, Wi-Fi alebo routera;
- podporu a rady pri používaní sociálnych sietí, elektronickej pošty, zdieľaní súborov, vyhľadávačov na internete, nakupovaní a informácie o bezpečných platbách na internete.

Tieto služby môžete využiť:

- maximálne 1x za poistné obdobie,
- počas pracovných dní od 8:00 do 20:00 hod.

Asistenčná centrála nezaručuje, že vyrieši všetky problémy, ktoré súvisia s počítačovými vírusmi. Je možné, že pri využití služby stratíte dáta.

5. KDE POSKYTUJEME ASISTENČNÉ SLUŽBY?

Asistenčné služby poskytneme na zariadenia poisteného. Asistenčné služby poskytujeme len na území Slovenskej republiky.

6. ČO NEMÁTE POISTENÉ?

Asistenčné služby vo všeobecnosti nemôžete využiť:

- ak máte neplatnú poistnú zmluvu;
- v prospech právnickej osoby;
- ak ste sa neriadili pokynmi operátorov Asistenčnej centrály alebo pokynmi odborníkmi asistenčných služieb;
- na bežné opravy, údržby alebo na preventívne opravy;
- na škody, ktoré vznikli tým, že ste nezabezpečili a neurobili úkony alebo opatrenia, ktoré vám odporučil operátor Asistenčnej centrály;
- v prípade škôd, ktoré ste spôsobili neodborným, neoprávneným alebo nepovoleným zásahom.

Asistenčné služby IT Asistencia nemôžete využiť:

- asistencia pre sprenevery;
- podpora aplikácií a softvéru, ktoré boli vyvinuté pre produkty MS Office alebo iný softvér na zákazku alebo s nutnou špecifickou správou;
- podpora zariadení, ktoré nemajú manuál v slovenskom alebo anglickom jazyku a ktorý nie je k dispozícii na stiahnutie z internetu alebo ho nemôžete poslať v elektronickej podobe;
- prípady, keď dôjde / môže dôjsť k porušeniu patentov a / alebo autorských práv;
- softvér alebo služba, ktoré nevyhovujú účelu, na ktorý boli vytvorené;
- škody, ktoré vznikli tým, že ste stratili elektronické identifikačné zariadenia.