

EXTRACTO DE CONDICIONES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
SUSCRITO ENTRE PREVISIÓN BALEAR, MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL Y EUROP
ASSISTANCE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN, S.A.U.

¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

Estos servicios se ofrecen de manera gratuita a todos los asegurados de Previsión Balear MPS (en adelante la Mutualidad) que tengan contratado un seguro en el que figure dicho servicio incluido y se encuentren al corriente de pago.

OBJETO DEL CONTRATO

El contrato de servicio tiene por objeto ofrecer cada uno de los servicios que se detallan a continuación, en las condiciones y en los términos descritos en el presente documento.

Los servicios serán ofrecidos por la empresa Europ Assistance Servicios Integrales de Gestión S.A.U. (en adelante **EASIG**), con número de identificación fiscal A-81098600 y domiciliada en calle Orense nº 4, Madrid.

BENEFICIARIO

El beneficiario de los servicios será el asegurado de la póliza.

VIGENCIA DEL CONTRATO

El beneficiario tendrá derecho a disfrutar de los servicios durante todo el período de vigencia de la póliza de seguro, siempre y cuando la empresa de servicios esté en condiciones de prestarlo y el acuerdo de colaboración entre la Mutualidad y la empresa continúe en vigor. **La aseguradora no se hace responsable de la eventual interrupción del servicio o de las alteraciones de sus características por razones imputables a dicha empresa de servicios.**

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Ayuda Tecnológica y Gestoría

I. Información trámites cancelación de tarjetas

A demanda del Beneficiario, EASIG le informará, de los trámites necesarios para la cancelación de tarjetas bancarias y no bancarias, emitidas por terceras entidades en España, como consecuencia de robo, hurto o extravío de las mismas.

II. Bloqueo del teléfono móvil

En caso de notificación por parte del Beneficiario del robo o pérdida de su teléfono móvil, EASIG procederá a comunicar dicha circunstancia al operador correspondiente solicitando el bloqueo del terminal. Para la prestación del servicio, será necesaria autorización del Beneficiario y la documentación que estime necesaria el operador telefónico.

EASIG no será responsable de los usos indebidos en ningún caso.

EXTRACTO DE CONDICIONES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
SUSCRITO ENTRE PREVISIÓN BALEAR, MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL Y EUROP
ASSISTANCE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN, S.A.U.

III. Asistencia Informática Remota

Este servicio permite al Beneficiario ponerse en contacto, mediante teléfono o chat, con un técnico cualificado con el fin de disponer de soporte en la utilización de un ordenador personal (de sobremesa o portátil), tablet o smartphone, en el ámbito objeto del presente contrato. Se prestará asistencia sobre hardware, software tanto para Microsoft como para Mac, Linux y Android.

Los servicios incluidos son:

- a. Ayuda en el manejo de cualquier aplicación y herramienta existente en el mercado.
- b. Instalación y desinstalación de las mismas.
- c. Actualización y configuración del sistema operativo y de cualquier aplicación para el software, siempre que el Beneficiario disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.
- d. Asesoramiento sobre requisitos hardware y software.
- e. Instalación y configuración de periféricos tales como impresoras o escáneres.
- f. Configuración de puntos de restauración en caso de avería lógica del sistema.
- g. Configuración de cuentas de correo electrónico ya sean de dominio privado o de servidores de Internet.
- h. Limpieza de virus mediante herramientas específicas y optimización del sistema operativo.
- i. Configuración de redes y dispositivos de acceso a internet, tales como routers o modems.

Para la realización de estas actividades en muchas ocasiones será necesario el software original del dispositivo. Si el Beneficiario no dispone del mismo, los técnicos buscarán y descargarán el software de Internet siempre que sea posible y que el Beneficiario disponga de la licencia pertinente o el software sea gratuito.

El Beneficiario deberá, previamente a la toma de control remoto del equipo, realizar copias de seguridad de los datos, software u otros ficheros almacenados en los discos de su ordenador u otros soportes.

El número máximo de dispositivos a los que se prestará el servicio es de cuatro por cada póliza contratada.

No existirá límite en la utilización del servicio por lo que el Beneficiario podrá solicitar durante la anualidad todas las asistencias que estime necesarias para cada uno de los dispositivos.

Quedan excluidas las asistencias para equipos o programas ajenos al ámbito de cobertura de la presente póliza, así como servidores.

Este servicio no incluye el soporte a programas o software de gestión específicos.

EXTRACTO DE CONDICIONES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
SUSCRITO ENTRE PREVISIÓN BALEAR, MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL Y EUROP
ASSISTANCE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN, S.A.U.

IV. Asistencia Informática a domicilio

A petición del Beneficiario se prestará el servicio a domicilio si la incidencia no se ha podido solucionar por control remoto. Esta garantía sólo es de aplicación si se ha intentado solventar la incidencia mediante conexiones, plenamente operativas, por control remoto previas.

Esta asistencia se prestará en días laborables, y no incluye, en caso de resultar necesarios, el coste de los materiales. Sólo se instalará, en caso de resultar necesario, software con la licencia oportuna.

Todos los costes, como el desplazamiento, los materiales o la mano de obra, de este servicio serán a cargo exclusivo del Beneficiario.

El Beneficiario podrá solicitar el servicio de asistencia informática a domicilio para solucionar cualquier incidencia distinta a la establecida en el párrafo anterior. En este caso, todos los costes, como el desplazamiento, los materiales o la mano de obra, serán a cargo exclusivo del Beneficiario.

V. Gestión del final de la vida digital

Esta prestación permite a los herederos legales del Beneficiario fallecido solicitar a EASIG que realice las acciones necesarias con el fin de eliminar la presencia de éste en:

- Redes sociales
- Redes profesionales
- Blogs
- Cuentas de correo electrónico

También se ofrecerá la ayuda y asesoramiento para cumplimentar el formulario de Google para la "Solicitud de retirada de resultados de búsqueda en virtud de la normativa de protección de datos europea".

EASIG declina cualquier responsabilidad sobre el tipo de información almacenada o recuperada así como de la pérdida de información por causas ajenas al control del EASIG

Se excluye la prestación del servicio en caso de conflicto entre los herederos legales del Beneficiario.

VI. Asesoramiento jurídico telefónico

EASIG dará respuesta a cualquier consulta de carácter jurídico o legal planteada por el cliente referente a su ámbito personal y circunscrito a la legislación española.

El horario de consulta será de 09:00 a 19:00 horas de lunes a viernes (excepto festivos de carácter nacional) (Horario peninsular de España), en el teléfono 91 536 84 80. Existirá un plazo máximo de respuesta de 24 horas (exceptuando de este plazo los festivos de carácter nacional y fines de semana) y ésta será siempre telefónica.

Este servicio se prestará verbal y telefónicamente, excluyéndose la redacción de informes o dictámenes.

VII. Asesoramiento fiscal telefónico

**EXTRACTO DE CONDICIONES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
SUSCRITO ENTRE PREVISIÓN BALEAR, MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL Y EUROP
ASSISTANCE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN, S.A.U.**

EASIG dará respuesta a cualquier consulta de carácter fiscal planteada por el Beneficiario referente a su ámbito personal y circunscrita a la legislación española.

Entre otras, se podrán realizar las siguientes consultas:

- Ley general tributaria
- Procedimientos tributarios y sanciones
- Información fiscal general e información sobre novedades legislativas en materia fiscal
- Calendario del contribuyente en el ámbito de los Impuestos Estatales
- Información sobre exenciones, deducciones y bonificaciones fiscales y liquidaciones de Impuestos sobre Sociedades, IRPF, Patrimonio e IVA
- Declaración de Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (se excluye este punto en contratos para comunidades y comercios)
- Información general sobre impuestos: IAE (Impuestos de Actividades Económicas), IBI (Impuestos sobre Bienes Inmuebles), INR (Impuesto sobre Renta de No Residentes), IP (Impuesto sobre Patrimonio), IRPF (Impuesto sobre Renta de Personas Físicas), IS (Impuestos sobre Sociedades), ISD (Impuestos sobre Sucesiones y Donaciones), ITP y AJD (Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados), IVA (Impuestos de Valor Añadido), IVTM (Impuestos sobre vehículos de Tracción Mecánica).

Estos servicios se prestarán verbal y telefónicamente, excluyéndose la redacción de informes o dictámenes.

Este servicio se prestará a petición del Beneficiario y en horario de 9:00 a 18:00 de lunes a viernes (excepto festivos de carácter nacional). (Horario peninsular de España), en el teléfono 91 536 84 80.

Existirá un plazo máximo de respuesta de 24 horas (excepto festivos y fines de semana) y ésta será siempre telefónica.

VIII. Asesoramiento laboral telefónico

EASIG dará respuesta a cualquier consulta efectuada en materia laboral ordinaria y circunscrita a la legislación española:

- Plazos laborales
 - Seguridad Social
 - INEM
 - SMAC
 - Demandas de empleo
 - Sanciones
- Obligaciones tributarias
 - Agencia Tributaria (Ingresos y retenciones a cuenta del IRPF y resumen anual)

**EXTRACTO DE CONDICIONES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
SUSCRITO ENTRE PREVISIÓN BALEAR, MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL Y EUROP
ASSISTANCE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN, S.A.U.**

- Tesorería General de la Seguridad Social
 - Afiliación
 - Cotización
 - Winsuite
- Calendario laboral
 - A nivel nacional
 - A nivel de comunidad Autónoma
 - A nivel provincial
- Convenios Colectivos
 - Vigencia
 - Publicación
 - Ámbito
- Regímenes de la Seguridad Social
 - Características
 - Diferencias
 - Aplicación
- Bonificaciones
 - Colectivos de bonificación vigentes en cada momento
- Prestaciones INSS-SS-INEM
 - Prestaciones existentes en los distintos Organismos
 - Requisitos para acceder a una prestación
 - Características generales
 - Donde obtener las solicitudes y donde presentarlo
- Contratos de trabajo
 - Tipología
 - Plantillas de contratos
- Inscripción de empresas
 - Características
 - Requisitos
 - Formularios

Estos servicios se prestarán verbal y telefónicamente, excluyéndose la redacción de informes o dictámenes. Este servicio se prestará a petición del Beneficiario y en horario de 9:00 a 18:00 de lunes a viernes (excepto festivos de carácter nacional) (Horario peninsular de España), en el teléfono 91 536 84 80.

EXTRACTO DE CONDICIONES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
SUSCRITO ENTRE PREVISIÓN BALEAR, MUTUALIDAD DE PREVISIÓN SOCIAL Y EUROP
ASSISTANCE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN, S.A.U.

Existirá un plazo máximo de respuesta de 24 horas (excepto festivos y fines de semana) y ésta será siempre telefónica.

IX. Asesoramiento contable telefónico

EASIG dará respuesta a cualquier consulta efectuada en materia contable ordinaria y circunscrita a la legislación española.

- Plan General Contable
- Novedades legislativas
- Obligaciones contables para personas físicas y/o jurídicas
- Plazos de presentación de libros y Cuentas Anuales

Estos servicios se prestarán verbal y telefónicamente, excluyéndose la redacción de informes o dictámenes. Este servicio se prestará a petición del Beneficiario y en horario de 9:00 a 18:00 de lunes a viernes (excepto festivos de carácter nacional) (Horario peninsular de España), en el teléfono 91 536 84 80.

Existirá un plazo máximo de respuesta de 24 horas (excepto festivos y fines de semana) y ésta será siempre telefónica.

EXCLUSIONES

En ningún caso estarán amparados por este contrato los siguientes supuestos:

- **Los eventos causados por mala fe.**
- **Los actos dolosos del Beneficiario.**
- **Hechos producidos antes de la entrada en vigor del contrato.**