

Condiciones del servicio

Protección digital

Mediante esta cobertura, la Compañía asumirá el coste de las prestaciones detalladas a continuación cuando el Asegurado lo solicite a través de internet www.mapfre.cudadodigital.es o del teléfono 918 365 365, durante las 24 horas los 365 días del año.

El servicio se prestará por una empresa especializada, y una vez facilitada al Asegurado la conexión con la misma, será ésta la que contacte con el Asegurado y determine las especificaciones necesarias para el desarrollo de la prestación.

En ningún caso podrá ser sustituido por el abono de una indemnización o reembolso de gastos al Asegurado.

La cobertura alcanza a un máximo de 6 identidades o dispositivos con acceso a internet (únicamente ordenadores y/o dispositivos móviles) por póliza.

Las prestaciones objeto de cobertura son las siguientes:

A) SERVICIO DE CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA ANTE VIOLENCIA DIGITAL

En el caso de que un Asegurado en la póliza, resulte ser objeto de acoso o violencia digital a través de cualquier medio de comunicación electrónica, **excepto llamadas de voz ya sean telefónicas o a través de internet mediante cualquier otro sistema**, la Compañía asumirá el coste de la emisión de una certificación de veracidad, en los términos que se especifican a continuación.

Una vez se hayan producido y comunicado a la Compañía, por parte del Asegurado, las conductas de acoso se analizará el dispositivo en laboratorio especializado al efecto, para la extracción de las evidencias digitales. Dicho dispositivo será recogido y entregado en el domicilio del Asegurado y transportado al laboratorio sin coste adicional.

Tras estas acciones el proceso de certificación será el siguiente:

- Toma y análisis contextual de evidencias, así como de todos los contenidos relativos a violencia digital.
- Emisión de informe con certificación de veracidad y cadena de custodia, que se entregará al Asegurado.

B) SEGUIMIENTO Y BORRADO DE LA HUELLA DIGITAL

Mediante esta cobertura, la Compañía asumirá el coste de:

- Borrado de información que aparezca en la parte pública de Internet y ocasione a las personas aseguradas por la póliza un daño económico o reputacional.

El Asegurado señalará expresamente la información que desea borrar y sólo dicha información será objeto de la prestación.

- Recuperación o eliminación de cuentas en la red, que hayan sido usurpadas mediante técnicas de hacking.

El Asegurado señalará expresamente sus cuentas en la red que puedan verse afectadas y sólo éstas serán objeto de la prestación.

La empresa prestadora del servicio requerirá al Asegurado los datos necesarios para el análisis de la situación y determinará las posibilidades de actuación, realizando, en su caso, las gestiones necesarias para borrar la información o eliminar o recuperar las cuentas hackeadas.

C) LOCALIZACIÓN Y BLOQUEO DE DISPOSITIVOS MÓVILES

La Compañía asumirá el coste de la localización y bloqueo, de forma remota, de dispositivos propiedad del Asegurado con acceso a Internet, que hayan sido robados o extraviados.

Este uso de la cobertura únicamente podrá prestarse en aquellos casos en que el dispositivo propiedad del Asegurado tenga instalada la aplicación que lo permite, antes de que se produzca el suceso, y que se pone a disposición en www.mapfre.cuidadodigital.es.

Una vez la aplicación instalada, y para el caso de menores, podrán activarse alarmas y funcionalidades propias del dispositivo, en caso de que el menor esté sufriendo algún incidente.

D) CANAL GUARDIÓN

La Compañía asumirá el coste de los trabajos de ayuda especializada en caso de ciberacoso, espionaje o persecución por medios digitales a cualquier Asegurado en la póliza.

Además de poder solicitar la prestación por teléfono o a través de internet se habilitará al Asegurado un canal WhatsApp y/o Chatweb a través del que se gestionará la ayuda necesaria ante el suceso, realizando la empresa prestadora del servicio las actuaciones técnicas sobre el dispositivo del Asegurado que sean necesarias y asesorándole en las gestiones que deba realizar él mismo, como denuncias o comunicaciones.

De igual forma se asesorará al Asegurado en relación con la configuración de privacidad, contraseñas, actualizaciones, bloqueos y supervisión de los dispositivos o medios por los que se produzca el incidente, así como sobre la utilización de herramientas familiares para mitigarlo y se le informará sobre la evolución de su incidente.