

Condiciones

Condiciones para el uso del Servicio de Asistencia Informática

ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA con C.I.F. B88222534 con domicilio social en C/ Las Norias 92, Núcleo B Planta 0-28221, Majadahonda, Madrid; y la persona física que se ha adquirido el Servicio de Asistencia Informática en <https://soporte.alwayson.es/Es/> en adelante CLIENTE, formalizan las presentes condiciones para la prestación de servicios informáticos (en adelante los SERVICIOS) y lo someten a las siguientes estipulaciones:

PRIMERA - Acceso a los SERVICIOS

El CLIENTE queda informado y presta su consentimiento para que sus datos de carácter personal se incorporen a los tratamientos realizados por ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA a éste el tratamiento de los mismos para su utilización en relación con el desarrollo y ejecución del Servicio de Asistencia Tecnológica

El acceso a los SERVICIOS está sujeto a la previa aceptación por parte del CLIENTE de las siguientes cláusulas. El registro que lleva a cabo el CLIENTE en el proceso de activación del Servicio de Asistencia Informática supone la aceptación de estas cláusulas.

SEGUNDA - Objeto

Es objeto de las presentes condiciones, la prestación de los SERVICIOS que ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA S.L, dentro del marco de su propia actividad y en ejercicio de la misma, prestar en favor del CLIENTE.

TERCERA - Alcance

Los SERVICIOS se prestarán para los dispositivos del CLIENTE. El alcance de los SERVICIOS es: teleasistencia informática instantánea que incluye la resolución de incidencias, administración y configuración de ordenadores con sistema operativo Windows en las versiones en las que el fabricante este prestando soporte en el momento de la petición del servicio, ayuda en el paquete Microsoft Office, en software de ofimática, configuración de internet con sus dispositivos. Este servicio se presta al usuario que en el momento de solicitar ayuda está usando dicho ordenador. El servicio se prestará de 09:00 a 18:00 h. durante un tiempo determinado.

CUARTA - Modalidad de prestación del servicio

Los SERVICIOS se prestan a través de Internet, mediante herramienta de Chat y control remoto, accediendo por <https://soporte.alwayson.es/Es/login.php>

La conexión a Internet no es objeto de las siguientes condiciones.

QUINTA - Duración

Las presentes condiciones entrarían en vigor a partir del registro del usuario hasta la finalización del estado de alarma de España.

Condiciones

SEXTA - Caducidad

El servicio dispone de una caducidad hasta la finalización del estado de alarma de España, transcurrido dicho plazo se notificará al CLIENTE la baja del servicio quedando inhabilitado el acceso al soporte informático, sin derecho a la solicitud del SERVICIO.

SEPTIMA - Obligaciones de ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA, S.L.,

ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA, S.L., se compromete a disponer de un equipo humano cualificado que garantice el 100% de las prestaciones pactadas.

OCTAVA - Obligaciones del CLIENTE

8.1 El CLIENTE se compromete, por el presente acuerdo, a colaborar con ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA, S.L., para facilitar la realización de los SERVICIOS objeto del presente Contrato. 8.2 El CLIENTE se compromete a proporcionar a ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA, S.L., acceso a toda la información necesaria para el buen desarrollo de sus funciones. 8.3 El CLIENTE se compromete a facilitar datos correctos en el formulario de registro. En el caso de que los datos no fueran correctos, ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA, S.L., se reserva el derecho de no prestarle los SERVICIOS.

8.4 EL CLIENTE se compromete a proporcionar aquellas licencias de software que desea que instalemos en sus sistemas.

8.5 EL CLIENTE declara ser propietario de las licencias que proporcione a ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA S.L

NOVENA - Acceso a los ordenadores de los clientes

El CLIENTE autoriza al personal de ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA, S.L. a acceder a sus ordenadores para la prestación de los SERVICIOS y solo con objeto de dar soporte a los usuarios, por control remoto, previa autorización del propio usuario. ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA, S.L., garantiza que su personal nunca podrá acceder a los ordenadores del CLIENTE en otras circunstancias que no sean las anteriormente descritas.

DECIMA - Alcance del Servicio

- a) Consultas relacionadas con el uso de dispositivos tecnológicos. Esto incluye las aplicaciones profesionales o no profesionales.
- b) Consultas relacionadas con el uso de las redes sociales.
- c) Consultas relacionadas con el uso de internet: compras, certificados digitales, seguridad, almacenamiento en la nube.
- d) Ayuda en la configuración de los dispositivos.
- e) Resolución de problemas relacionados con los dispositivos y aplicaciones.
- f) Cobertura en todo el territorio nacional

Quedaran limitadas las asistencias tecnológicas a dispositivos Windows, Mac OS, Android e IOS en todas las versiones en las que el fabricante este prestando soporte en el momento de la petición del servicio.

Quedaran excluidas cualquier problema relacionado con el software sobre el que se consulta deberá cumplir con los requisitos mínimos del sistema además de no estar discontinuado, quedando excluidas incidencias que necesiten soporte del fabricante.

Condiciones

Quedan excluidas asistencias a software de ámbito profesional

DECIMOPRIMERA - Responsabilidad

10.1 ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA, S.L., no responderá de los daños y/o perjuicios que se irroguen al CLIENTE en el supuesto de que el CLIENTE haya hecho un uso indebido de los SERVICIOS.

10.2 ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA, S.L. no asumirá responsabilidad alguna por la no ejecución o el retraso en la ejecución de cualquiera de las obligaciones en virtud del presente Contrato, si tal falta de ejecución o retraso resultara o fuera consecuencia de uno supuesto de fuerza mayor o caso fortuito admitido como tal por la Jurisprudencia, en particular: los desastres naturales, fallo en la transmisión de los paquetes IP, la guerra, el estado de sitio, las alteraciones de orden público, la huelga en los transportes, el corte de suministro eléctrico o cualquier otra medida excepcional adoptada por las autoridades administrativas o gubernamentales.

10.3 ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA, S.L. no se hace responsable de la pérdida de información o daños en los sistemas informáticos del CLIENTE como consecuencia de la limpieza de equipos infectados por virus que puedan llevar a cabo los técnicos de su Centro de Soporte.

DECIMOSEGUNDA - Resolución anticipada

El incumplimiento total o parcial reiterado por una de las partes de alguna o todas de las obligaciones o compromisos que se asumen por las presentes condiciones, facultaría a la otra parte para resolverlo unilateralmente y exigir de la incumplidora la correspondiente indemnización por daños y perjuicios.

DECIMOTECERA - Protección de Datos

El CLIENTE queda informado y presta su consentimiento para que sus datos personales se incorporen al correspondiente fichero de ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA S.L., autorizando a este el tratamiento de los mismos para su utilización en relación con el desarrollo y ejecución de los SERVICIOS, así como para la oferta y contratación de otros productos y servicios de ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA, S.L., de empresas de su Grupo, con las limitaciones de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril (GDPR) y la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre (LOPDGDD).

El CLIENTE puede ejercer en cualquier momento su derecho de acceso, rectificación, portabilidad y supresión de sus datos y a la limitación u oposición a su tratamiento, en su caso, respecto de sus datos personales en los términos previstos en la Ley, pudiendo ejercitar este derecho por escrito mediante carta dirigida al Responsable de Seguridad, a la dirección indicada en este contrato o a través del correo electrónico atencionalcliente@alwayson.es.

DECIMOCUARTA - Confidencialidad

ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA, S.L., garantiza que mantendrá la misma estricta confidencialidad y expreso cumplimiento del deber de secreto profesional en relación con los asuntos del CLIENTE durante la vigencia de este SERVICIO y después de su terminación. ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA, S.L., durante y con posterioridad a la vigencia de estas condiciones, tratarán toda información propiedad del CLIENTE de forma estrictamente confidencial. A los efectos de las presentes condiciones, tendrá la consideración de información confidencial toda aquella susceptible de ser revelada por palabra, por escrito o por cualquier otro medio o soporte, tangible o intangible, actualmente conocido o que se invente

Condiciones

en un futuro, ya sea intercambiada como consecuencia de esta relación contractual o que una parte señale o designe como confidencial a la otra.

DECIMOQUINTA - Notificaciones

Toda notificación necesaria a los efectos del presente acuerdo se hará a la atención y dirección de quien consta en las presentes condiciones a través de vía ordinaria o bien por correo electrónico en atencionalcliente@alwayson.es

DECIMOQUINTA - Cesión

ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA, S.L., queda facultado a ceder las presentes condiciones a cualquier empresa que sea accionista de la misma, o a cualquier empresa de la que ALWAYS ON SYSTEMS HISPANIA, S.L., sea socio, con la sola obligación de notificar tal circunstancia, por escrito a la otra parte, quedando la sociedad cesionaria subrogada en todos los derechos y obligaciones que se deriven de las presentes condiciones.