

CONDICIONES DE SERVICIO

1. General

1.1. Las condiciones de servicio de DEKOM Visual Solutions SL, Crta. Fuencarral 44, Bloque 3, nº 13, 28108 Alcobendas en Madrid (en lo sucesivo „DEKOM“) complementan los términos generales y condiciones comerciales de DEKOM, las cuales son decisivas para la relación contractual existente y se aplican para la prestación de servicios de DEKOM, a no ser que este estipulado en estas condiciones del servicio otra cosa.

1.2 El cliente puede elegir entre distintos tipos de contrato. Los tipos de contrato están determinados por las características y magnitud del servicio de DEKOM. Actualmente el cliente puede elegir entre los contratos “Bronce”, “Plata” “Oro” y “Platino”. A través de un acuerdo por escrito existe la posibilidad de cambiar a un contrato de servicio más completo. Las características y magnitud del servicio (Service-Level) elegido, están determinadas por la lista válida proporcionada, a menos que no se haya llegado explícitamente a otro acuerdo. Decisivo es el contenido en el recibo del pedido. Si el cliente no ha elegido alguno de estos contratos, no tendrá derecho a pedir estos servicios.

2. Prestación de servicio

2.1. El servicio asegura el funcionamiento del equipo, DEKOM no garantiza en ningún tipo de contrato que el equipo este siempre funcionando sin ningún defecto. De ser así serán validadas las condiciones de garantía del fabricante.

2.2. Dentro de la prestación de servicios de DEKOM está únicamente la reparación del equipo de acuerdo a lo pedido por el cliente. La funcionalidad de la unidad técnica en entero (líneas telefónicas, red técnica, accesorios, proyectores etc.) no será incluido en la prestación de servicios.

2.3. La reparación será realizada por teléfono, a través de asistencia remota y funciones integradas. En el caso de que la reparación a través de las medidas mencionadas no sea resuelta, el cliente nos enviará el equipo dañado para ser reparado por DEKOM, como servicio de su contrato Plata o Bronce. Con el contrato Oro el cliente recibirá por la duración de la reparación del equipo, y por envío Express un equipo sustituto, en el contrato de servicio Platino, la atención se realizará en persona y de manera local en el centro de operaciones descrito previamente por el cliente. El defecto del equipo será completamente eliminado, para ello, DEKOM enviará por el tiempo que dure la reparación, un sistema igual o mejor sin costo alguno. DEKOM esta autorizado a cambiar todo el sistema o piezas de éste, si es que fuese necesario.

2.4 Con el servicio por teléfono DEKOM garantiza el soporte necesario para la primera configuración, instalación, funcionamiento y test del equipo. Los servicios al nivel Oro y Platino incluyen la instalación del equipo en el lugar de ubicación permanente por el técnico de DEKOM. Este servicio a sitio incluye la instalación, configuración y funcionamiento con entrenamiento de los usuarios y administradores. La funcionalidad de la unidad técnica en entero (apdos. 2.2. y 7.2) será el presupuesto.

2.5 En caso de que el lugar de ubicación se encuentre en la UE, los EEUU o Canadá el cliente está obligado a empaquetar el sistema defectuoso de manera adecuada y reenviarlo al almacén de DEKOM en c/ Pintor Obdulio López de Uralde N°2, 01008 Vitoria-Gasteiz, España. En los lugares de ubicación del sistema, el cliente asumirá los gastos extraordinarios generados por aduanas u otros cargos.

2.6. Si DEKOM se compromete por contrato a la actualización de Software, se seguirán los siguientes procedimientos: DEKOM informará a los clientes por E-Mail sobre actualizaciones del software adquirido y pondrá a disposición del cliente en su página Web un manual de actualización de software. El cliente recibirá con la información sobre la actualización un link sobre la página de DEKOM y un link para la actualización y/o un código para descargar la actualización. Cuando el cliente desee apoyo telefónico para la instalación de la actualización de software le será dado como servicio gratuito sobre nuestra línea de servicio al cliente.

2.6. En caso de haber acordado intervalos de servicio fijos, será dirigida la instalación de la actualización de software por nuestro servicio técnico.

2.7 Fuera de la UE, Noruega y Suiza las prestaciones pueden ser limitadas.

3. Tiempos de servicio

3.1 El contratante puede exigir el servicio de atención al cliente en los horarios de oficina de 8:30 a 18:00 h. de forma escrita o por teléfono. El apoyo técnico por e-mail está incluido en todos los tipos de contrato y por teléfono, a partir del contrato Plata.

3.2 DEKOM ejecuta el servicio en días laborales dentro del horario de 8:30 – 18:00 h. En cualquier caso, DEKOM tratará en la medida de lo posible cubrir los deseos de sus clientes.

3.3 El tiempo de reacción, entre 48 horas y 1 hora, depende de cada contrato. Incluido en el contrato Oro está el servicio de envío Express de un equipo que substituirá el equipo defectuoso, por el tiempo que dure la reparación, dentro de las próximas 24 horas posteriores a la recepción de la petición del cliente, para el servicio Platino se garantiza la atención on site en las próximas 24h.

4. Costes de alquiler, pagos, cálculos y retenciones

4.1. El arrendatario pagará a DEKOM el importe acordado por el alquiler más los impuestos correspondientes a aplicar. El periodo de cálculo comienza cuando el bien se entrega al arrendatario según conste en la nota de entrega. Importes mensuales en meses comenzados serán calculados de manera proporcional.

4.2. La tarifa por alquiler mensual es de obligado pago, como muy tarde, el tercer día laboral del mes. En el caso de retrasos en el pago, DEKOM tiene el derecho de reclamar un 8% de interés anual sobre el cálculo de base. El derecho de reclamar el pago por otras vías o procesos, permanece inalterado.

4.3. En el resto de supuestos, tienen validez las disposiciones §3 y §20 de los términos y condiciones generales.

5. Lugar de instalación

5.1 La obligación de prestar el servicio contratado por DEKOM, se refiere exclusivamente al sistema adquirido mediante la orden de compra y al lugar de instalación original, ambos hechos constatables mediante acuse de recibo (factura / confirmación del pedido). DEKOM está autorizado a pedir como gasto adicional una remuneración a determinar, la cuál se origina, cuando el cliente sin previa autorización de DEKOM, y de forma arbitraria cambia el lugar en el que el sistema fue originariamente instalado.

5.2. El traslado del sistema tiene que ser oportunamente comunicado a DEKOM. DEKOM puede hacer la instalación y el transporte, así como pedir que uno de sus técnicos se encargue del proceso. Es de responsabilidad exclusiva del cliente, cubrir con los costes referidos a los gastos de traslado y otros acaecidos por dicha situación.

5.3. Actividades en la adecuación de las instalaciones del cliente deben ser preparadas y previstas por el cliente, y DEKOM nos las llevará a cabo. El cliente puede contratar un tercero que lleve a cabo esas necesidades. DEKOM ayudará todo lo posible a ese tercero para el buen término de su tarea. Los actos del tercero no implican responsabilidad alguna a DEKOM.

6. Servicio de remuneración

6.1. El cliente pagará a DEKOM, a la confirmación del pedido o en el plazo que en su defecto se acuerde, la remuneración anunciada más los impuestos que legalmente correspondan.

6.2. Bajo lo anunciado sobre remuneración en el apdo. 6.1 no recaen los costes del consumo de material, así como costes de reemplazo de piezas que tienen un particular desgaste. Estos costes, así como también, costes adicionales y de viaje serán indicados por separado en la facturación. Para clientes en la modalidad de servicio Platino, existe la obligación de pagar los desplazamientos y dietas generadas por el desplazamiento del empleado hasta sus instalaciones, con validez en todo el territorio nacional excepto Islas Canarias, Islas Baleares, Ceuta y Melilla.

6.3. Las facturas de DEKOM serán, si no se ha llegado a otro acuerdo, con la llegada de la notificación vía email o por correo, inmediatamente cobrables y deberán, sin reducción alguna, hacerse efectivas.

7. Saneamiento y responsabilidad

7.1. El saneamiento para los servicios prestados está limitado a mejoras. Por fallos repetidos, puede el cliente de acuerdo a su elección renunciar al servicio o a la disminución del pago de éste, a

menos que el cliente fuera el responsable de dicho fallo. En algunos casos una mejoría puede producirse después del cumplimiento de varios acuerdos.

7.2. Como complemento al §12, inciso 3 términos y condiciones generales, DEKOM no garantiza la reparación del sistema o el saneamiento en los casos siguientes:

(a) cuando el mal funcionamiento de éste haya sido

influenciado por no haber seguido las indicaciones apropiadas para su uso y manejo o como consecuencia de no tomar en cuenta las instrucciones de instalación; en especial las instrucciones técnicas que describen las condiciones del entorno,

por defectos en la pantalla o lámpara del proyector de vídeo u otros accesorios,

por algún otro uso inadecuado o por la intervención técnica del cliente o terceros,

por irregularidades o insuficiencias en el suministro eléctrico, de la red o en las líneas telefónicas alquiladas por el cliente,

por otras influencias o manipulaciones, por las cuales, DEKOM no se hace responsable.

(b) cuando en el contrato no se especifique una instalación adicional o inclusión de accesorios, no existirá la obligación por parte de DEKOM de; reparar, proporcionar o asegurar el buen funcionamiento del sistema cuando represente un gasto razonablemente elevado.

7.3. Por daños, hechos con intención o por grave descuido, DEKOM no se responsabilizará, sin restricción alguna por disposición de norma legal.

7.4. En caso de daños por descuido menor a obligaciones esenciales de contrato, las cuales son para el cumplimiento de las causas del contrato irrenunciables y el estricto cumplimiento de las mismas por el cliente se espera; DEKOM se responsabilizará con restricciones por disposición de norma legal de estos daños, los cuales fueron al cierre del contrato previsible por tipo y extensión. Los daños previstos no excederán, a la vista sobre las características y las posibilidades de empleo del equipo comprado, en ningún caso la cantidad de la remuneración del servicio por un año contractual, dividido proporcionalmente el coste del mismo entre el período de prestación en años.

7.5. Por lo demás, son válidas las reglas de responsabilidad indicadas en el apdo §14 de términos generales y condiciones de DEKOM. Otra próxima responsabilidad no cabe.

8. Deber de cooperación

8.1. Durante el uso de los equipos en reparación, es de carácter obligatorio atender a los documentos que indiquen las condiciones necesarias del entorno; así como también, otras instrucciones del fabricante y de DEKOM.

8.2. Con anterioridad a que el cliente exija la prestación de servicios de reparación a DEKOM, debe guiarse por todas las instrucciones de funcionamiento, así como en el marco de lo razonable, de todas las medidas para el reconocimiento y limitaciones del problema. Cuando el cliente hace una denuncia por daño, tiene que proporcionar a DEKOM todas las informaciones necesarias para poder eliminarlo. El cliente debe dar a DEKOM el plazo necesario y la posibilidad para que el servicio técnico de DEKOM pueda realizar la reparación. Pero sobre todo, el cliente tiene que poner a disposición del servicio técnico de DEKOM, y por el tiempo que sea necesario, el sistema defectuoso y las dependencias en las cuáles éste se encuentra.

9. Protección de datos

9.1 Cada cliente tiene acceso al foro de www.videoconferencia.es. DEKOM tratará los datos de la visita al foro en conformidad con las disposiciones y regulaciones vigentes; que regulan la protección y el uso de datos. En el foro, el cliente puede inscribirse de manera anónima. Él decide, qué tipos de datos personales quiere transmitir, sobre el objetivo de su uso y tratamiento de los mismos.

9.2 DEKOM utilizará datos personales solamente con la aprobación del cliente. Los datos registrados estarán sujetos a medidas extensivas para impedir el acceso prohibido o un uso abusivo, y para protegerlos de su destrucción o pérdida. DEKOM almacena los datos del protocolo con fines estadísticos para mejorar sus productos. En ningún caso, se producirán perfiles del usuario. El cliente, sin gastos adicionales, tiene derecho a reclamar informaciones de sus datos personales y almacenados; así como de pedir la corrección, extinción y obstrucción. § 21 de los términos generales será aplicable en este apartado.

10. Duración del contrato

10.1 El comienzo del contrato está por escrito contenido en la formalización del acuerdo.

10.2 Después de la expiración del contrato pueden las prestaciones del servicio solo ser reanudadas con el cierre de un nuevo contrato. En el caso de que, DEKOM rinda el servicio sin haber cerrado un nuevo contrato, serán válidas las disposiciones previas. Una extensión del contrato no será en este sentido establecida.

10.3 El cliente puede por motivos importantes terminar el contrato. La cancelación del contrato tiene que ser justificada y entregada por escrito.

11. Disposiciones varias

11.1 Cambios y complementos de estas condiciones de servicio precisan ser formuladas de forma escrita.

11.2 Si una de estas disposiciones de las condiciones del servicio pierde validez permanecerán el resto de las disposiciones válidas. Las partes estarán, en este caso, obligadas a crear con efecto legal una disposición substitutiva, que se acerque en su vertiente económica lo más posible a la disposición previamente invalidada.

Condiciones del Servicio. Estado al: Septiembre 2009