

CONDICIONES DEL SISTEMA DE ATENCION TELEFONICO Y REMOTO A COMPUTADORAS DE ESCRITORIO, NOTEBOOK Y NETBOOK.-

1 - CONDICIONES Y SU ACEPTACIÓN

Las presentes condiciones regulan la prestación del Sistema de Atención a Computadoras, Notebook y Netbook (en adelante, el "Servicio"), que Romedal SRL (en adelante, "CNT"), pone a disposición de los Contratantes (en adelante, el "Contratante"). La aceptación, sin reservas, de las presentes condiciones es indispensable para la prestación del Servicio por parte de CNT. **El Cliente ha sido informado con anterioridad de las presentes condiciones y que las mismas estaban a su disposición en la página web o portal de CNT.**

Plazo: El presente contrato tendrá un plazo de un año a partir de la firma del mismo, y se prorrogará automáticamente por períodos anuales, a menos que una de las partes contratantes con una antelación de 30 días comunique a la otra, por "aviso fehaciente" su voluntad de rescindirlo.

2 - DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

CNT pone a disposición del Contratante, el Servicio que proporciona **soporte técnico ante cualquier eventualidad de lunes a viernes entre las 10:00 y 20:00 (sujeto a la disponibilidad del especialista al momento de la solicitud). Las solicitudes de servicios serán recibidas de 9:00 a 21 horas durante los días hábiles del año calendario.**

Primeramente el cliente podrá contactarse con CNT de forma telefónica o por mail. En caso de no poder resolver la incidencia telefónicamente o por mail de forma inmediata se tomará el caso para ser resuelto a la brevedad por parte de nuestros técnicos de forma remota.

Mediante la instalación de un software especial y bajo su permiso, accedemos al control remoto de su PC. Además le explicamos todo lo que hacemos en viva voz (desde la propia herramienta), o del teléfono fijo. Límite de Eventos: Ilimitado.

3 - DEFINICIONES

TITULAR: El Titular del servicio es el contratante con derecho de cobertura para una sola PC. En el primer llamado de asistencia, se tomará marca y modelo para ser beneficiario del servicio de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en este documento.

USUARIO: El Contratante o la persona autorizada por él para solicitar cualquiera de los sistemas de asistencia a la PC designada.

SERVICIOS: Los servicios de asistencia que se refiere el presente documento.

SITUACION DE ASISTENCIA: Todo hecho o acto del hombre, ocurrido en los términos y con las características y limitaciones establecidas en el documento, que den derecho a la prestación de los SERVICIOS.

PC: Computadora, netbook, notebook, laptop, o computadora de escritorio "torre".

PAIS DE RESIDENCIA: República Oriental del Uruguay

3.1 - Características del Servicio

El Servicio será provisionado por CNT a través de tres herramientas:

- 1) Asistencia telefónica
- 2) Asistencia e información por Mail
- 3) Asistencia remota por medio de una aplicación software (en adelante, el "SOFTWARE DE ACCESO REMOTO") que el Cliente debe instalar en su equipo PC y que proporciona las herramientas adecuadas, que se encuentra disponible en el Portal señalado al contratar el servicio (Link de Asistencia PC). El programa permitirá al Cliente realizar sesiones de Soporte remoto del Servicio y así mismo permite a los operadores del Centro Soporte la navegación compartida con el Cliente.

3.2 - Cobertura del Servicio

El usuario podrá solicitar para la solución de problemas relativos al PC los siguientes servicios:

- 1) Limpieza de virus y software malicioso y espía
- 2) Ayuda para el manejo de control parental
- 3) Actualización y configuración de hardware y periféricos (tarjetas de video, tarjetas de red, monitores, discos, impresoras, cámaras, scanners, webcams, etc.)
- 4) Acceso a Internet, configuración de modem y routers, configuración WIFI
- 5) Mantenimiento preventivo: eliminación de archivos temporales, limpieza de cookies, escaneo de disco duro y/o desfragmentación de disco
- 6) Puesta a punto y optimización de sistemas operativos o programa
- 7) Instalación y configuración de drivers, codecs
- 8) Asistencia técnica (instalación/desinstalación y configuración de aplicaciones informáticas. El usuario deberá asumir la responsabilidad por el costo y las licencias de uso de dicho software y se instalará únicamente software original.
- 9) Configuración de cuentas: Asesoramiento telefónico en alta y configuración de correos electrónicos, redes sociales tales como Facebook, Twitter y LinkedIn

3.2.1 - Asistencia e información por Mail

Asistencia: El usuario podrá enviar solicitudes de servicio o preguntas relacionadas con su computadora y navegación en Internet, a una dirección de e-mail que será respondida de forma personalizada con una explicación acorde a su solicitud.

Información: En caso de que el usuario lo solicite, se le enviará información vía e-mail con novedades tecnológicas, promociones para la compra de computadoras, cursos, precios de programas e información complementaria de carácter corporativa.

4 - CONDICIONES DE CONTRATACIÓN Y USO

4.1 - Para el funcionamiento del cliente de acceso remoto es preciso disponer de acceso a Internet en todos los equipos PCs para los que se haya contratado el Servicio (Requisitos y Software asistencia Remota)

4.2 - EXCLUSIONES DEL SERVICIO:

En el Servicio no está incluido:

1. Formación on-line sobre productos soportados, tales como: peticiones del tipo "cómo se hace una macro para.....")
2. Asistencia o resolución de incidencias cuando el software no está debidamente licenciado por el Cliente.
3. Soporte a equipos de cómputo de modelos inferiores a Pentium III o equivalentes.
4. Soporte a equipos de cómputo Macintosh cuyo sistema operativo sea Linux o Windows de versiones inferiores a Windows 2000.
5. Soporte a la instalación de programas crackeados.
6. Recuperación de archivos eliminados accidentalmente.
7. El servicio no incluye repuestos ni hardware en general, estos correrán por parte del cliente.
8. El soporte a servidores.
9. La reparación de averías propias de la red de telefonía.
10. Capacitaciones sobre programas e informática en general.
11. Administración de servidores y proxys.
12. Soporte de hardware a computadoras en período de garantía.
13. Soporte a la instalación de programas piratas.
14. No está cubierta la reparación de archivos dañados por virus, software o mal funcionamiento del hardware.

5 - UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

Acceso al Portal. El acceso al Portal se realiza a través de la URL señalada al contratar el servicio, donde el Cliente podrá descargar y activar el uso del SOFTWARE DE ACCESO REMOTO.

5.1 - Instalación del SOFTWARE DE ACCESO REMOTO

El funcionamiento del Servicio requiere la descarga e instalación previa del SOFTWARE DE ACCESO REMOTO en cada una de las unidades de PC para las que ha contratado el Servicio. El Cliente seguirá las indicaciones que se le indican en el Proceso de Instalación o en el servicio de activación proporcionado a tal efecto.

CNT concede al Cliente, quien acepta, una licencia de software (en adelante "LA LICENCIA") para la prestación del Servicio única y exclusivamente con la finalidad de que el Cliente realice las Tareas de conformidad con lo previsto en las presentes condiciones.

5.2 - Prestación del Servicio

El cliente deberá llamar al Teléfono 29004945 e indicar cuál es el problema y proporcionar los datos solicitados.

6- OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente se compromete a abstenerse de:

- (i) realizar actos de ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, reproducir, alterar o transformar el Programa o alguna de sus partes o componentes, así como de crear programas derivados de la licencia, salvo en la forma y con los efectos previstos en estas condiciones.
- (ii) utilizar el servicio de cualquier manera o para cualquier finalidad que difiera de lo establecido en estas Condiciones.
- (iii) desarrollar actividad alguna que vulnere derechos de terceros, en particular a través del uso, comunicación o puesta a disposición pública, reproducción, distribución o modificación de comunicaciones o materiales que vulnere derechos pertenecientes a terceros de propiedad intelectual, derechos de propiedad industrial u otros derechos.
- (iv) utilizar el Programa objeto del servicio para desarrollar o permitir a otros que desarrollen actividades ilícitas.

7 - UTILIZACIÓN DEL PROGRAMA BAJO LA EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DEL CONTRATANTE

El Contratante conoce y acepta que el uso del Programa, objeto del servicio, tiene lugar, en todo caso, bajo su única y exclusiva responsabilidad.

Responsabilidad del Contratante en respaldar su información: El cliente acepta que antes y durante la utilización del Sistema será responsable de realizar y guardar los respaldos a su información, contenida en cualquier equipo con cobertura de servicio o conectado a un equipo con cobertura, sus software y cualquier otra información que se pudiera deteriorar, borrar o perder durante la asistencia.

El Prestador no será responsable por ninguna pérdida o deterioro, incluso cuando la tarea solicitada por el Contratante fuera respaldar o copiar datos, archivos, etc.

8 - EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD

CNT cuenta con la licencia de uso del Programa "Team Viewer".

CNT queda exonerada totalmente de cualquier responsabilidad, por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a los fallos en el funcionamiento del programa, a los defectos del programa, o a la falta de utilidad que el Cliente le atribuya al programa.

CNT no se responsabilizará de las consecuencias o daños derivados de las actuaciones de asistencia que a petición del Cliente conlleven modificaciones en la configuración que hagan más inseguro su equipamiento.

9 - TRANSMISIBILIDAD DE LA LICENCIA

El Cliente no podrá ceder el Programa ni en todo ni en parte, así como tampoco sublicenciar ni autorizar a terceros su uso.

10 - SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

CNT se reserva el suspender el servicio, en cualquier momento y sin necesidad de preaviso, a aquellos Clientes que incumplan las presentes condiciones o que no estén al día con el pago del abono mensual.

11 - CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

CNT se obliga durante y con posterioridad a la vigencia de este contrato a tratar toda la información manejada, los resultados que se obtengan de la ejecución del contrato, así como las informaciones que se hayan podido facilitar de forma estrictamente confidencial, utilizándola única y exclusivamente para los fines que se expresan en este contrato y adoptando las medidas de seguridad necesarias para que su contenido no se divulgue a terceros.

La información manejada es propiedad exclusiva del Cliente, extendiéndose también esta titularidad a cuantas elaboraciones, evaluaciones y procesos similares se realicen en relación con dicha información por parte de CNT de acuerdo con los servicios pactados, declarando ambas partes que todas estas informaciones son absolutamente confidenciales y sujetas en consecuencia al más estricto secreto profesional, incluso una vez concluida la presente relación contractual. Asimismo, CNT asume la responsabilidad de trasladar a aquellos de sus empleados que accedan a la información del Cliente esta obligación de confidencialidad y secreto profesional.

12 - PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos, **CNT informa al Contratante de la existencia de ficheros automatizados de datos de carácter personal creados por ella y bajo responsabilidad de la misma, cuya finalidad es realizar la Asistencia y la gestión de la relación contractual con el Contratante, así como labores de información del Programa y de actividades relacionadas con el mismo.** El Contratante tiene la posibilidad de ejercitar, de acuerdo con lo establecido en dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, por escrito a CNT, aportando fotocopia de la C.I. o documentación alternativa que acredite su identidad.

CNT se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardarlo, incluso después de concluida la relación contractual, adoptando las medidas de seguridad que impone la legislación vigente para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

13 - MODIFICACIONES DEL SERVICIO

Las características del Servicio podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlas a su evolución técnica, cuando existan razones para ello.

13.1 El precio del servicio podrá ser ajustado en cada aniversario de contratación o en cualquier momento si el mismo no hubiera sufrido modificaciones durante los doce meses anteriores. El nuevo precio del servicio será publicado en el sitio WEB de CNT con un plazo no menor a treinta y un (31) días de la fecha en que el mismo comience a regir.