

Condiciones Generales de Contratación del Servicio de Asistencia Técnica de Aclass

Madrid, 25 de noviembre de 2019

Está tarifa anula cualquier tarifa anterior

	PRECIOS CON contrato	PRECIOS SIN contrato
PAQUETE DE HORAS TÉCNICAS PARA MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS		
Paquete de 10 horas soporte técnico	25,00 €/hora	-
Paquete de 20 horas soporte técnico	20,00 €/hora	-
Intervención por hora equipos usuarios no registrados		35,00 €/hora
Intervención por hora servidores locales no registrados		120,00 €/hora
Servidores locales	80,00 €/hora	-
Asistencia Técnica a domicilio 1 hora equipos usuarios	35,00 €/hora	60,00 €/hora
Asistencia Técnica a domicilio para Servidores locales	50,00 €/hora	75,00 €/hora
Desplazamientos a domicilio en Madrid capital para los códigos postales 280XX	35,00 €	45,00 €
Desplazamientos a domicilio resto Comunidad de Madrid códigos postales 28XXX (consultar otros destinos)	45,00 €	65,00 €
Importe por hora de mano de obra técnica para instalaciones o configuraciones de software o hardware de equipos nuevos.	35,00 €	60,00€

Los importes indicados corresponden a un **PAQUETE DE 10 HORAS TÉCNICAS** y se facturarán por anticipado. Este tipo de paquetes se renovararán, por idéntica cantidad de horas, una vez consumidas las horas incluidas.

* En caso de que la intervención remota supere los 60 minutos se ofrecerá al cliente retirar el equipo para ser reparado en nuestras dependencias aplicando los correspondientes importes al servicio ofrecido.

IVA no incluido

Condiciones Generales de Contratación del Servicio de Asistencia Técnica de Aclass

Madrid, 25 de noviembre de 2019

1.- Definición del servicio.

El servicio consiste en la asistencia técnica remota, telefónica o, llegado el caso, presencial. Ésta, será prestada por especialistas debidamente cualificados que resolverán las consultas técnicas de software y hardware planteadas por el Cliente sobre las materias incluidas en el Contenido del Servicio que se describe en el punto 5 de estas Condiciones Generales.

2.- Definición de Usuario.

Se considera USUARIO con derecho a usar los servicios de asistencia técnica por teléfono o email de Aclass Internet S.L. (en adelante ACLASS) al titular del servicio indicado en la cabecera de este contrato

3.- Ámbito

El ámbito de aplicación del contrato de asistencia técnica será el siguiente:

El titular del servicio será un profesional o persona jurídica, los equipos cubiertos son los equipos informáticos declarados previamente y afectos a la actividad económica, comercial, profesional o empresarial que desarrolle, y hayan sido identificados en el momento de la contratación del servicio.

El servicio se prestará en idioma castellano o inglés

4.- Identificación.

Para cada consulta que se realice, el Cliente deberá indicar los datos que ACLASS le requiera para verificar si tiene derecho a usar sus servicios.

5.- Contenido del servicio

I.- Asistencia Remota, Telefónica o presencial

EL Cliente podrá contar con el asesoramiento de los técnicos de ACLASS por Asistencia Remota, por vía telefónica, presencial o correo electrónico para consultar las cuestiones informáticas que se le presenten en su correspondiente ámbito. No hay establecido número máximo de consultas, siendo éstas, por tanto, ilimitadas.

En caso de que la intervención remota supere los 60 minutos se informará al Cliente de la necesidad de retirar el equipo para ser reparado en nuestras dependencias aplicando los correspondientes importes.

II.- Asistencia técnica en las dependencias del Cliente

Este servicio se prestará siempre que sea imposible la revisión o reparación de forma remota.

Una vez solicitado este servicio de forma expresa, el mismo se prestará dentro de las siguientes 24 horas en días laborables dentro del horario oficial de ACLASS.

Condiciones Generales de Contratación del Servicio de Asistencia Técnica de Aclass

Madrid, 25 de noviembre de 2019

El precio del desplazamiento hasta las dependencias del Cliente queda circunscrito a la Comunidad Autónoma de Madrid, se aplicarán los precios indicados en este documento. Otros desplazamientos se calcularán individualmente.

III.- Reparación de equipos en las dependencias de ACLASS

ACLASS procederá a la retirada y posterior entrega del equipo para su examen en las instalaciones de ACLASS y a la elaboración del correspondiente presupuesto de reparación siempre que sea requerido. Se aplicarán las tarifas vigentes en cada momento. En ningún caso, el precio del servicio de asistencia técnica incluye componentes o gastos de transporte.

6.- Registro, duración, contratación y forma de pago.

Como paso previo a la contratación de los servicios, se procederá al registro del Cliente en los archivos de ACLASS como usuario de un PAQUETE DE HORAS TÉCNICAS. Los datos aportados por el Cliente deberán actualizarse tantas veces como sea necesario para mantener al día esta información.

La contratación de los servicios de ACLASS será respondiendo con su aceptación al correo electrónico desde al que ha recibido este contrato, el titular facilitará los datos que se le requieran.

El pago de la cuota acordada se realizará anticipado usando el método designado por el Cliente.

Una vez que ACLASS haya verificado que el importe ha sido abonado dará de alta al usuario en el servicio.

Para las sucesivas renovaciones, en caso de que el contrato se prorrogara, el precio será el vigente en cada momento para este servicio y que el Cliente podrá conocer a través de la oferta comercial realizada por ACLASS. En caso de realizar el pago por domiciliación bancaria, ACLASS emitirá nuevos recibos que cargará en la cuenta bancaria facilitada por el Cliente, pudiendo ACLASS reclamar el pago de los mismos, en vía judicial o extrajudicial, en el caso de no resultar atendidos o devueltos.

7.- Calendario laboral y horario.

El calendario laboral será el correspondiente al oficial de la ciudad de Madrid, siendo el horario de atención al Cliente aplicable, el del centro de trabajo ubicado en dicha ciudad y comprendido entre las 09:00 a 14:00 y de 15:00 hasta las 18:00 de lunes a jueves y de 09:00 a 14:00 y de 15:00 hasta las 17:00 los viernes.



Adheridos
Arbitraje
Nacional
Consumo

Aclass Internet, S.L.

Alfonso XII, 62 - 28014 Madrid

Tif.: *91 367 12 04 Fax: 91 368 42 72

admin@aclass.es www.aiclass.es

Condiciones Generales de Contratación del Servicio de Asistencia Técnica de Aclass

Madrid, 25 de noviembre de 2019

USTED DEBE SABER:

En ACLASS nos preocupamos no sólo por ofrecerles el mejor servicio, sino también, por el correcto tratamiento y la seguridad de los datos que usted nos facilita. Por ello, y en cumplimiento de lo dispuesto en la **Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal**, le informamos que los datos personales que nos facilite, así como los que nos facilite en un futuro, serán incorporados a un fichero cuyo responsable y titular es Aclass Internet S.L..

La finalidad de recabar estos datos no es otra que la de poner a su disposición los servicios que se ofrecen a través del presente contrato, así como de mantenerle informado en el futuro de noticias y novedades que atañan exclusivamente a nuestra empresa.

Por este motivo, ACLASS no efectuará la comunicación de sus datos a terceras empresas, y sólo usará sus datos con la finalidad expuesta anteriormente.

Por último le informamos que tiene usted la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos personales, dirigiéndose por escrito a la dirección de Aclass Internet S.L. **con sede en la calle de Alfonso XII, 62, 28014 de MADRID**, rogándole asimismo que nos tenga informados de cualquier cambio que se produzca en dichos datos, para dar cumplimiento a nuestro deber de tener actualizados los mismos.