

Que en virtud de la estructura y los recursos técnicos y humanos de Compolaser, la parte contratante acepta en firme la oferta de servicios, detallados en las cláusulas particulares sobre los bienes o servicios que figuran ANEXOS a este contrato.

La prestación de los servicios queda sujeta a contrato: Compolaser ofrece diferentes modalidades de servicio.

- **Sin contrato:** Todos los servicios serán con cargo al cliente sin descuentos sobre tarifa vigente
- **Bolsa de horas:** Contrato de servicios que incluye desplazamiento y mano de obra, mediante la compra de horas en condiciones y precio favorables.
- **Servicio Business:** Contrato de servicios que incluye desplazamiento y mano de obra, de periodicidad anual con el que se obtiene una cobertura completa con un gran ahorro económico.
- **Servicio Oro:** Es la forma más completa de asistencia integral posible, Incluye desplazamientos, mano de obra y piezas, además de el máximo nivel de soporte, descuentos y mejora de precios en el resto de servicios

Bolsa de horas y Servicio business, parten de los servicios demandados, Servicio Oro, parte de la valoración del parque de equipos del cliente, estableciendo distintas cantidades, en función de la garantía, fabricante y estado de los mismos.

Todas las condiciones de prestación de los servicios quedan especificadas en estas cláusulas.

El contrato consta de las Cláusulas Generales, Condiciones Generales y Específicas, el Cuadro General de Servicios y sus Anexos.

1. DURACION DEL CONTRATO.

1.1 Se establece como inicio del presente contrato, la fecha de la aceptación del mismo, mediante la firma del Cliente.

El presente contrato tendrá una validez de 12 meses, a partir de la firma del mismo, ampliable a la finalización del periodo o en cualquier momento de vigencia del mismo

En el caso de ampliaciones de contrato por incorporación de nuevos equipos, la fecha será la que figure en el ANEXO, pudiendo ser inferior a un año para su unificación a la fecha del primer contrato. (Servicio Oro)

1.2 Transcurrido dicho plazo y siempre que cualquiera de las partes contratantes no hubiera comunicado, por notificación escrita, la rescisión del mismo, con al menos 30 días de anticipación, el contrato se entenderá prorrogado tácitamente en anualidades sucesivas a contar desde la finalización del mismo, excepto en la modalidad de Bolsa de Horas.

1.3 Caso de no respetar el Cliente cualquiera de sus obligaciones especificadas, Compolaser, podrá rescindir el presente Contrato mediante notificación escrita.

1.4. En la modalidad de Bolsa de Horas, la vigencia quedará limitada a un año, perdiendo el saldo de horas restantes al final del periodo, excepto en el caso de nueva compra de Bolsa de Horas para el siguiente periodo, en el que acumulará ambas cantidades.

2. INSPECCION TÉCNICA PREVIA

2.1 Compolaser se reserva el derecho de efectuar una inspección previa de los equipos a contratar, con el objeto de comprobar que los equipos a mantener se encuentran en un estado satisfactorio de funcionamiento. Si, al término de esta inspección, Compolaser estima que se deben efectuar trabajos para poner los equipos en condiciones satisfactorias de funcionamiento, los costes serán a cargo del Cliente. El presente Contrato no entrará en vigor hasta que Compolaser certifique el funcionamiento satisfactorio de los equipos. (Esta cláusula afecta únicamente a aquellos contratos que incluyan piezas en el importe de los mismos (Servicio Oro o similares))

3. OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

3.1 El pago por la prestación de servicios sobre los bienes o servicios que figura en el ANEXO dará derecho al Cliente a recibir los servicios especificados en las cláusulas particulares de este contrato para cada tipo de servicio contratado.

3.2 En consecuencia Compolaser se obliga a:

-Servicio de reparaciones cuando reciba la notificación escrita por parte del Cliente de averías producidas por el normal uso del equipo.

-Dar solución eficaz al problema en el plazo indicado por cada tipo de servicio contratado, salvo causas de fuerza mayor ó impedimentos de suministro.

3.3 Los repuestos suministrados por Compolaser para el mantenimiento y reparación de los equipos pasarán a ser propiedad del Cliente, excepto en los contratos de alquiler.

Las piezas defectuosas quedarán en propiedad de Compolaser.

4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

4.1 El Cliente notificará a Compolaser los fallos de los equipos, mediante escrito enviado por fax o correo electrónico, o formulario web al efecto disponible en www.compolaser.com, y permitirá al personal de mantenimiento el acceso y uso sin restricciones de los mismos, así como a los medios de comunicación necesarios (teléfono, fax, internet y similares), sin cargo para Compolaser con sujeción a las normas de seguridad industrial del Cliente.

4.2 No permitir el traslado ni manipulación de los equipos por personal ajeno a Compolaser salvo autorización expresa. (sólo Servicio Oro)

4.3 Comunicar cualquier cambio en los equipos instalados, así como la conexión de otras unidades o periféricos a los equipos especificados en el ANEXO. (sólo Servicio Oro)

4.4 Mantener las condiciones ambientales (temperatura, humedad, etc.) en el lugar de la instalación de acuerdo con las especificaciones establecidas por Compolaser o por el fabricante para los equipos en mantenimiento.

4.5 Limitación de responsabilidad: Es responsabilidad del Cliente final, el guardar convenientemente copias de seguridad de los datos y programas contenidos en discos duros, y cualquier tipo de soporte magnético u otros, sobre los que el técnico de Compolaser, efectúe las operaciones demandadas en cada momento. Compolaser, no será responsable en ningún caso del lucro cesante, ni tendrá responsabilidad sobre cualquier pérdida de información contenida en los soportes de almacenamiento, durante la manipulación del técnico en las operaciones demandadas por el Cliente final.

5. EXCLUSIONES DEL CONTRATO

5.1 El servicio contratado no incluye las prestaciones detalladas a continuación o similares, pudiendo ser no obstante, solicitadas por el Cliente y/o ofertadas por Compolaser.

-Cualquier suministro de accesorios de uso o consumo; como tóner, tinta, papel, baterías o pilas, lámparas y otros fungibles de impresión, etc...

-Limpieza de los equipos.

-Cualquier avería por el no cumplimiento de las obligaciones referentes al cliente en el punto 4.5 ó producida por equipos no incluidos en el ANEXO.

-Daños producidos por negligencia del Cliente, actos de vandalismo, terrorismo, huelgas, disturbios, sabotaje, radioactividad y cualquier hecho declarado como Catástrofe o Calamidad Nacional.

-Cualquier avería imputada a fallos en el suministro eléctrico o defectos en la instalación de toma de tierra.

-Mantenimientos y reparaciones producidos fuera del horario de trabajo.

5.2 En ningún caso Compolaser será responsable de la pérdida de información o datos en los equipos, a causa de averías, virus o manejo inadecuado. (punto 4.5 obligaciones del cliente).

5.3 Se excluyen de este contrato de servicio de mantenimiento aquellas averías producidas por desgaste mecánico o electrónico de los sistemas, monitores, impresoras, etc. ..., así como el uso de materiales fungibles, en los sistemas objeto del contrato, que no sean homologados por Compolaser o en su defecto el fabricante del equipo.

5.4 Averías producidas por la intervención de un usuario o servicio técnico distinto de Compolaser, aún siendo dicho servicio oficial, durante el periodo del contrato.

6. FACTURA Y FORMA DE PAGO

6.1 El importe del presente contrato se reflejará en una o varias facturas en función del tipo de contrato de servicio requerido, con fecha de entrada en vigor del presente contrato, correspondiente a la prestación de servicios contratada, durante UN AÑO, sobre los bienes o servicios, reflejados en el ANEXO.

6.2 El abono de la factura resultante del presente contrato se efectuará al contado, salvo acuerdo mutuo entre las partes. En los contratos de Servicio Business, tendrán forma de pago de recibo domiciliado adelantado con periodicidad mensual, dicho recibo será incrementado con las horas adicionales consumidas por el cliente en el mes inmediatamente anterior.

6.3 Los desplazamientos técnicos dentro del área urbana no devengados por cada tipo de contrato, se facturarán adicionalmente según la cobertura particular que indique el servicio contratado, al PVP en vigor, por aviso técnico. Todos los cargos considerados como no incluidos en el servicio, así como cualquier prestación solicitada por el Cliente fuera de los horarios y condiciones de mantenimiento contratados, serán facturados adicionalmente a este contrato.

6.4 Este contrato podrá ser incrementado anualmente dependiendo de la antigüedad de los equipos, los materiales de recambio, la mano de obra y de los desplazamientos, o cualquier otra circunstancia que implique la revisión del mismo. (sólo Servicio Oro)

6.5 Todos los gastos por desplazamiento a lugares que no estén en el domicilio indicado en el ANEXO, tendrán un cargo adicional que se facturará de acuerdo con las normas internas vigentes en el momento para la prestación del servicio.

6.6 Todo retraso en el pago dará lugar de pleno derecho al devengo de un abono en concepto de intereses sobre las cantidades impagadas, al tipo de interés básico vigente fijado por el Banco Central Europeo en ese momento, más cinco puntos en concepto de demora. Dicho interés será calculado diariamente a razón 1/30 de mes, reservándose Compolaser el derecho de suspender el servicio mientras la factura no sea abonada en su totalidad.

6.7 La falta de pago a su vencimiento de cualquier factura emitida por Compolaser al Cliente, facultará a Compolaser para:

a) Exigir el cumplimiento o resolución del Contrato perdiendo el Cliente, en el supuesto de optar Compolaser por la resolución, las cantidades que hubiera entregado, y ello, en concepto de cláusula penal.

b) Rescindir cualesquiera contrato con el Cliente, si este se hubiera causado, no solo con respecto a los bienes objeto del presente contrato si no aquellos otros bienes ajenos a este que Compolaser hubiere vendido al Cliente o concertado.

c) Exigir al Cliente el desembolso inmediato de todas las cantidades adeudadas, considerando el vencimiento de las mismas la fecha de emisión de las facturas a las que correspondan.

6.8 En todo caso, al precio pactado se le añadirá el importe del Impuesto del Valor Añadido, y cualquier otro que lo sustituya o complementa a los servicios contratados.

7. DISPOSICIONES GENERALES

7.1 La responsabilidad de Compolaser respecto al presente contrato queda estrictamente limitada a la reparación en los equipos de los daños materiales según se comprenden en cada tipo de contrato, con exclusión de daños inmateriales tales como, ganancias y pérdidas, perjuicios comerciales, pérdidas de explotación, cargos suplementarios, etc. Corresponderá al Cliente la contratación de seguros complementarios para cubrir tales causas.

7.2 Compolaser sólo garantiza las prestaciones establecidas en el presente contrato, según la modalidad contratada y no será responsable de los retrasos o faltas en el cumplimiento de sus obligaciones por causas ajenas a su voluntad y no imputables a ella.

7.3 Limitaciones adicionales de responsabilidad: Si por causas de fuerza mayor, incendio, guerra, desastres naturales, huelgas, etc. o cualquier otra circunstancia ajena a Compolaser, que impidiera cumplir los servicios demandados, los daños generados no serán responsabilidad de Compolaser.

7.4 Garantías en el ejercicio de la actividad: Compolaser declara poseer y se compromete a presentar al cliente, en caso necesario, los documentos que acreditan el cumplimiento de los requisitos legales precisos para la realización de la actividad contratada, tales como IAE, impuestos municipales, etc, siendo de su cuenta todas las cargas que los mismos originen por cualquier causa.

Compolaser, se compromete expresamente a mantenerse al corriente de pago de sus obligaciones fiscales, y al cumplimiento de sus obligaciones laborales y de seguridad social, ofreciendo la posibilidad de verificación mediante certificados emitidos por las entidades recaudadoras.

Dado que el personal de Compolaser, ha de desplazarse habitualmente al Cliente final, las partes contratantes, se comprometen a facilitarse mutuamente la información y los datos precisos para el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en caso de que sea necesaria su presentación.

7.5 El Cliente no podrá ceder ni traspasar a terceros sus derechos y obligaciones derivados de este contrato sin previa autorización escrita de Compolaser.

7.6 Toda cláusula añadida a este Contrato, modificación del mismo y compromisos establecidos verbalmente, carecerán de valor y se tendrán por no existentes si previamente no han sido redactadas y añadidas como anexo al presente Contrato y firmadas por ambas partes.

7.7 Este contrato, con sus anexos incluidos como parte del mismo, anula cualquier oferta o compromiso anterior. Cualquier modificación posterior sólo podrá realizarse previo acuerdo de modificación suplementaria suscrito por ambas partes.

7.8 Prevención de Riesgos Laborales: Compolaser se encuentra sujeto a la normativa vigente, y especialmente a las normas de seguridad legalmente establecidas por las legislaciones estatal, autonómica y municipal, incluida la vigente Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/95; que en su artículo 24, apartado 2, desarrolla la materia de coordinación de actividades empresariales, y dispone sobre el deber de cooperar en la aplicación de la normativa de Prevención de Riesgos y así proteger la seguridad y salud de los trabajadores que presten servicios en empresas distintas a las que

pertenezca.

De forma previa al inicio del servicio y velando por la seguridad y salud de nuestros trabajadores será requerido al cliente la siguiente documentación si fuera necesario: Evaluación de riesgos del centro donde se va a realizar la prestación del servicio por parte de los trabajadores de Compolaser

Medidas de emergencia a aplicar en dicho centro.

7.9 Trabajo en Equipo: Es una de las máximas en Compolaser, haciendo una integración completa con el cliente, aumentando así la integración y la colaboración con todo el personal del cliente

7.10 Confidencialidad: Compolaser, garantiza durante la prestación de los Servicios Profesionales de sus Clientes la más estricta confidencialidad sobre la información a la que tiene acceso, siguiendo un principio básico de comportamiento ético empresarial, para dar respuesta de esta forma a la confianza depositada por sus Clientes.

Con motivo de la presentación de los servicios objeto del presente contrato, Compolaser puede tener acceso a ciertos datos, información y/o documentos que tienen carácter de privados, se les dará un tratamiento confidencial.

Compolaser se compromete a aceptar la Información Confidencial en un marco de confianza y a no facilitarla a ningún tercero ni utilizarla para su propio beneficio, salvo consentimiento expreso del cliente.

Compolaser se compromete asimismo a no hacer copias sin previo consentimiento del cliente, y facilitar la Información Confidencial únicamente a aquellos empleados suyos que necesiten dicha información para el desarrollo de su trabajo, devolviendo posteriormente todo el material recibido mediante albarán firmado por personal autorizado.

Las obligaciones anteriormente mencionadas no vincularán a Compolaser respecto a aquella Información Confidencial que Compolaser pueda probar que ya conocía antes de que le fuese entregada por el cliente llegue a ser conocida públicamente sin culpa o negligencia de Compolaser, ó se obtenga legalmente de un tercero.

8. MODIFICACION DE CONDICIONES

8.1 Las presentes condiciones, podrán ser modificadas sin previo aviso, a excepción de los contratos vigentes, en los que cualquier modificación se realizará a partir de su renovación.

9. FUERO

9.1 El presente contrato se regirá e interpretará con sujeción a la Legislación Española. Las partes renuncian a su fuero propio en favor de los Juzgados y Tribunales de Madrid capital para todas las cuestiones relacionadas con el presente contrato, su cumplimiento y ejecución.

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACION DE SERVICIOS POST-VENTA

(APLICABLE A TODOS LOS SERVICIOS EXCEPTO CONDICIONES PARTICULARES DE CADA TIPO DE CONTRATO)

1. HORARIOS DE ATENCION AL PUBLICO:

Ventas, Administración, Formación y Soporte: De 9,30 a 14,30, y de 16,30 a 19,30 h en días laborables de lunes a viernes. (excepto fiestas locales y nacionales)
Horario de Verano: De 9,30 a 15,00 h, los viernes de julio y agosto, el resto de días de la semana, se comprenden dentro del horario laboral normal.

2. PETICION DE SERVICIOS EN NUESTRAS OFICINAS:

Sujeto a los horarios de atención normales.

3. PETICION DE SERVICIOS A DOMICILIO:

Las solicitudes de prestación de servicios post-venta, y cualquier tipo de aviso técnico por avería, deberán comunicarse por escrito, vía fax (en el nº: 912113838) o por web a través de nuestra página (www.compolaser.com), o por correo electrónico a soporte@compolaser.com Todas las solicitudes han de recibirse en Compolaser antes de las 16,30 h. en días laborables, los recibidos después de esa hora se entenderán como recibidos a primera hora del siguiente día laborable.

4. ALCANCE Y FLUJO DE LOS SERVICIOS OFERTADOS:

Las incidencias comunicadas por los clientes son resueltas en Compolaser siguiendo un flujo establecido. El problema es recibido por el departamento de soporte por escrito (fax, correo electrónico o a través de www.compolaser.com, o el teléfono en última instancia) desde el cual se traslada el problema al Técnico de Soporte asignado.

Con el servicio contratado, se garantiza una atención a domicilio para solventar un problema surgido en el domicilio previsto en el contrato.

El perfil del técnico que se desplaza para las distintas incidencias se adaptará a las necesidades concretas del cliente y de la incidencia, en cada una de las asistencias solicitadas.

El tiempo de respuesta para las intervenciones queda establecido según la modalidad de servicio contratado, a partir

de la decisión de presencia física de un técnico, por lo que se toma como inicio del aviso, la finalización de la comunicación para acordar la visita física del técnico. Los avisos se reciben en Compolaser, de la forma prevista. (según puntos 1,2 y 3 de las CONDICIONES GENERALES DE PRESTACION DE SERVICIOS).

El alcance de los servicios es el siguiente:

Servicio de Soporte de la plataforma contratada: el soporte comprende lo siguiente:

Incidencias relacionadas con el sistema operativo de los equipos y software estándar original instalado en los equipos

Incidencias relacionadas con la conectividad de los equipos (no incluye reparaciones sobre la red física, excepto en los contratos que se incluya específicamente)

Soporte al usuario o técnico asignado por el centro de trabajo.

Los servicios quedan limitados a las tareas y alcances que se describen para cada uno de los servicios propuestos. Quedan fuera de su alcance cualquier actividad o tarea no descrita específicamente en el presente contrato. El cliente deberá disponer del Equipo y de los Requisitos de Infraestructura necesarios, así como cualquier otra actividad que se identifique como necesaria y no contemplada explícitamente.

En el caso de problemas técnicos, en los cuales, el técnico asignado no tenga capacidad para su resolución, éste tendrá soporte por parte de otro u otros técnicos de Compolaser, hasta conseguir la solución correcta, excepto en los casos que no sea posible por causas técnicas o de otra índole, que serán debidamente justificadas mediante informe escrito.

5. TRANSPORTE DE EQUIPOS:

El transporte de equipos de nueva compra o equipos reparados, podrán ser enviados por mensajeros o empresas de transporte

El Transporte, no está incluido en el precio de compra o reparación, pudiendo ser variable en función del peso, volumen, distancia y características del producto. Los seguros de transporte de la mercancía serán siempre por cuenta del cliente.

Todos los transportes de mercancía a cargo de Compolaser irán asegurados, cuando el cliente así lo solicite, el importe de dicho seguro será por cuenta del cliente. En los transportes a cuenta del cliente, será responsabilidad suya el seguro, por lo que cualquier responsabilidad será exclusivamente del mismo.

Toda la mercancía será responsabilidad de Compolaser hasta su salida de almacén, siendo responsabilidad del cliente cualquier actuación fuera del mismo, como transporte, recepción, seguros, etc. . .

6. INSTALACION DE HARDWARE Y SOFTWARE:

La compra de equipos en condiciones de Servicio Directo (boletín de productos y precios de Compolaser), no incluye la instalación, por lo que se deberá consultar al departamento comercial, un presupuesto de instalación, que será variable en función de la cantidad y complejidad de la misma.

7. PRESTACION DE SERVICIOS SOBRE SOFTWARE:

Solo se prestarán servicios, y se atenderán problemas de software sobre software original. Aquellos errores de hardware originados por software no original, no podrán ser atendidos hasta que la situación sea regularizada en términos de software original legalizado. Las casas fabricantes de software ofrecen un soporte limitado sobre los mismos, por lo que las consultas habrán de dirigirse a cada fabricante en concreto. Si desea que el soporte se lo ofrezca Compolaser, puede contratarlo en nuestro departamento Comercial.

8. RESOLUCION DE INCIDENCIAS DE SOFTWARE:

Algunos tratamientos o reparaciones de software específico, podrá demorarse más de 48 h., en cualquier tipo de servicio contratado, incluso en contratos de Servicio Oro, en función de la disponibilidad del técnico de software requerido.

En algunas ocasiones el software o combinación de aplicaciones, sistemas operativos y/ o hardware no permiten la resolución de algunos problemas, para ello será necesario reclamar estas mejoras a los propios fabricantes. Las licencias de uso de software especifican estos supuestos y eximen de responsabilidad tanto al fabricante como al distribuidor.

Cualquier licencia de uso de software es de la aplicación tal y como se instala, con los defectos y posibles mejoras futuras, por lo que es imposible garantizar aplicaciones libres de defectos y operacionales al 100%. Por ello Compolaser nunca será responsable de cuantos errores generen dichas aplicaciones o sistemas operativos, ni de su uso, ni del lucro cesante, ni de cualquier otro error o pérdida de datos o trabajo, pasado, presente o futuro.

9. POLITICA DE DEVOLUCION DE PRODUCTOS:

Independientemente de la modalidad de servicio, en caso de nuevas compras, los productos adquiridos, sólo podrán ser devueltos con autorización expresa por escrito de Com-

polaser, siempre y cuando se realice antes de los 15 días naturales de la fecha de entrega, y en perfecto estado de conservación tanto el propio producto, como su embalaje, y los distintos elementos que lo configuren, software de instalación, manuales, cables, baterías, bolsas internas de embalaje, precintos, o cualquier otro.

El software, no podrá ser devuelto en ningún caso en que el retractilado (plastificado), sellos de garantía o el estado general del producto halla sido alterado o abierto.

No podrá ser devuelto ningún producto a medida o por encargo expreso, bien sea hardware o software, licencias inclusive, bajo ningún concepto.

Con respecto a consumibles, no se aceptaran devoluciones de productos abiertos o que presenten alteraciones en el propio producto o el embalaje, sólo se admitirá la devolución de consumible por defecto de fabricación, y tras la autorización expresa del fabricante, para lo cual el cliente deberá emitir un nuevo pedido de producto, y Compolaser le abonará el defectuoso, una vez que el fabricante dé su conformidad.

10. COBERTURA DE GARANTIAS:

Las garantías de fábrica solo cubren las piezas y componentes defectuosos durante el periodo establecido para cada producto, los desplazamientos y mano de obra, no están generalmente cubiertos por éste concepto por el fabricante, y están sujetas a las tarifas vigentes de servicio. (excepto coberturas de cada modalidad de contrato)

La sustitución de equipos y piezas, dependerán únicamente del fabricante, y de las condiciones que tengan establecidas para cada tipo de producto y sus garantías específicas, cuando los productos no estén bajo ningún tipo de contrato específico, por lo que el cliente debe asumir el plazo indicado por el fabricante o servicio técnico oficial, hasta la completa reparación de los mismos. En su defecto, aquellos productos no cubiertos por contratos de mantenimiento específicos, podrán ser reemplazados por uno de similares características, en régimen de alquiler, y bajo la aceptación del correspondiente presupuesto. (excepto Servicio Oro).

Cuando el fabricante compromete en su garantía la inclusión, no solo de piezas, sino además, de alguno o ambos conceptos de desplazamiento y mano de obra, el aviso técnico debe emitirse al fabricante, quien decidirá sobre la forma y plazo de efectuar el servicio, si bien, el cliente será en muchos casos libre de solicitar que le atienda un proveedor determinado con reconocimiento de servicio técnico oficial del fabricante, el mismo tratamiento de aviso directo al fabricante, lo recibirán todos los contratos de extensión de garantía.

11. TRASLADOS DE EQUIPOS Y SOFTWARE:

La instalación de equipos y software de nueva compra, no incluye el traslado de antiguos equipos a otras ubicaciones, ni el volcado de datos al nuevo equipo, estos trabajos, siempre a solicitud del cliente, se podrán realizar, facturándose por horas según la tarifa de precios de mano de obra de servicio técnico que esté vigente en ese momento, o en función de la modalidad de servicio contratada.

12. BACK-UPS Y COPIAS DE SEGURIDAD:

Es imprescindible, que el usuario de un equipo tenga copias de seguridad de la información contenida en su disco duro y además siempre responsabilidad del cliente, y no de Compolaser todo lo correspondiente a la pérdida de datos, ya que la labor del técnico es verificar el buen estado de los equipos motivo de la solicitud. Hacer copias de la información para poder reparar el equipo, puede ralentizar o entorpecer la labor del técnico. A petición del cliente, ésta labor, la puede efectuar el técnico de Compolaser, siendo de aplicación la tarifa de precios de mano de obra de servicio técnico que esté vigente en ese momento, como cargo extraordinario a la petición recibida de servicio normal, o sobre saldo de horas disponibles o según la modalidad de servicio contratada.

En ningún caso será responsabilidad de Compolaser la pérdida de información de cualquier tipo contenida en el disco duro u otros, durante las intervenciones del servicio técnico, sean éstas efectuadas en taller o a domicilio, ni exime en modo alguno al pago de las piezas utilizadas, y de las horas trabajadas por el personal técnico de Compolaser.

13. RECUPERACION DE DATOS:

La recuperación de información de un disco duro u otro tipo de soporte, son trabajos que se facturan por horas de técnico, y en ningún caso están incluidas en los servicios normales.

No es responsabilidad de Compolaser la recuperación total o parcial de la información, ni el contenido de la misma, ya que para los soportes dañados no existe ningún tipo de garantía ni fiabilidad del éxito de éstas operaciones.

La recuperación de información es un trabajo que requiere horas, y sea ésta completa, parcial o nula, no exime al cliente del pago de las horas consumidas por éste concepto.

14. DISPONIBILIDAD DE LOS ELEMENTOS Y ESPACIO REQUERIDOS PARA EFECTUAR LA ASISTENCIA:

El cliente se obliga a disponer de los recursos de espacio y tiempo necesarios para que nuestros técnicos puedan resolver sin esperas y con la mejor diligencia posible, cada intervención.

Asimismo el cliente debe comprobar los datos del parte de asistencia, y sellar y firmar por persona con poder suficiente, asegurándose de que la intervención por la cual se ha reclamado la asistencia, se halla efectuado de forma correcta, por lo que una vez que el cliente halla firmado el parte con conformidad en la reparación, no se admitirán reclamaciones sobre la misma.

15. CONTRATOS DE MANTENIMIENTO CON INCLUSION DE PIEZAS Y/O SUSTITUCION:

Los contratos de mantenimiento tendrán efecto, cuando sea comprobado el buen estado de funcionamiento de los elementos objeto del contrato, en caso contrario, los equipos y demás elementos, con alguna parte o funcionalidad afectada, deberán ser reparados previamente, y abonada la factura correspondiente antes de entrar en vigor el plazo del contrato (Servicio Oro).

Compolaser, se reserva el derecho de comprobación de los productos software y hardware objeto del contrato.

El servicio se prestará únicamente sobre los equipos relacionados con su número de serie en cada contrato, quedando fuera de cobertura cualquier otro no relacionado en el mismo, o cualquier elemento adicional no cubierto que pudiera influir o dañar el buen funcionamiento de los equipos contratados.

En el caso de sustitución de equipo, Compolaser se reserva el derecho de proceder a retirar la unidad prestada y devolver la original o de similares características a la relacionada en contrato, incluso cuando el contrato no halla sido renovado, y con posterioridad a la fecha de finalización del mismo.

16. LIMITACION DE RESPONSABILIDAD EN SOLUCIONES TECNICAS:

Compolaser no será responsable de resolver problemas de hardware, software y conectividad de aquellas instalaciones con integración de equipos que puedan tener incompatibilidades o productos aún no disponibles u obsoletas en el mercado, o que el fabricante no continúe su producción, o no suministre las piezas necesarias para la reparación de dichos modelos, por cualquiera de los motivos alegados por el fabricante o proveedor pertinente.

17. ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE:

No están incluidas en ningún tipo de contrato, las actualizaciones se realizarán bajo presupuesto aceptado por el cliente.

CONDICIONES PARTICULARES DE PRESTACION DE SERVICIOS POST-VENTA Y COBERTURA DE LOS SERVICIOS (SEGUN LAS MODALIDADES DE CONTRATACION). LAS CONDICIONES PARTICULARES, SUSTITUYEN A LAS CONDICIONES GENERALES, ÚNICAMENTE EN AQUELLAS EN QUE SE HAGA UNA MENCION EXPRESA QUE SUSTITUYA O ANULE UNA GENERAL.

SERVICIOS BASICOS:

SIN CONTRATO:

Servicios contratados de forma individual; para obtener algunos de los servicios de forma eventual, para aquellos particulares y empresas que no tienen una demanda importante en número de servicios, y que pueden esperar el tiempo necesario para que una reparación o servicio pueda ser efectuado.

Precios y características CUADRO GENERAL DE SERVICIOS

CONTRATOS DE EXTENSIÓN DE GARANTÍA:

Gestión de contratos de extensión de garantía sin recargo económico adicional. Las condiciones de servicio se regirán por las condiciones generales del servicio contratado.

SERVICIOS EXCLUSIVOS DE COMPOLASER:

BOLSA DE HORAS:

Contrato de servicios que incluye desplazamiento y mano de obra, mediante la compra de horas, permite disponer de toda la gama de servicios a precios competitivos y en base a sus necesidades. Para empresas y profesionales que requieren una gran flexibilidad y el plazo de resolución no es absolutamente crítico, al realizar la compra de Bolsa de horas, tienen un diferencial en la reducción del tiempo de respuesta y en el precio de asistencia.

- Forma de renovación del servicio: En caso de no haber consumido la totalidad de las horas contratadas en el periodo de 1 año, será necesario renovar el contrato por un mínimo de 10 horas adicionales, 30 días antes de que finalice su periodo de validez, ya que su caducidad es de un año desde la fecha de factura, siendo acumulables las horas no consumidas y las horas adicionales, una vez realizada la nueva compra.
- La tarificación será siempre contabilizando la primera hora

completa, que incluye el desplazamiento del técnico a las oficinas del cliente hasta un límite de 50 km., y las siguientes horas en fracciones de 30 minutos a descontar del saldo restante en cada visita del técnico. En desplazamientos de 50 a 100 Km. de distancia, se consumirá una fracción adicional de 30 minutos añadida a la primera hora.

No incluye piezas ni otros materiales.

Precios y características CUADRO GENERAL DE SERVICIOS

SERVICIO BUSINESS:

Contrato de servicios que incluye desplazamiento y mano de obra, de periodicidad anual con el que se obtiene una cobertura completa con un gran ahorro económico sobre los servicios individuales, así como una prioridad en respuesta, para empresas y profesionales que requieren una demanda media de servicios y un nivel de compromiso, en las que el parque informático es parte fundamental de su actividad.

El Servicio Business, funciona como un seguro de asistencia, con cuotas fijas, por lo que el saldo de horas no es acumulativo, y debe consumirse en el periodo contratado, no obstante, una superior demanda de horas, puede solicitarse a un precio fijo pre-establecido.

El contrato Servicio Business, debe ser adecuado al tamaño de parque y demanda de servicios del cliente, para poder facilitar una mejor atención y tener previstos los recursos adecuados.

- La tarificación será siempre contabilizando la primera hora completa, que incluye el desplazamiento del técnico a las oficinas del cliente hasta un límite de 50 km. de distancia, y las siguientes horas en fracciones de 30 minutos a descontar del saldo restante en cada visita del técnico. En desplazamientos de 50 a 100 Km. de distancia, se consumirá una fracción adicional de 30 minutos añadida a la primera hora.

No incluye piezas ni otros materiales.

Precios y características CUADRO GENERAL DE SERVICIOS

SERVICIO ORO (Soporte Integral):

Es la forma más completa de asistencia integral posible, y está pensada para aquellas empresas o profesionales, que no pueden quedarse parados, y no pueden esperar a resolver sus problemas técnicos a través de los cauces normales con los fabricantes u otros tipos de contrato, que normalmente no tienen un compromiso en plazos, ni dan una respuesta rápida. Es una garantía de producción, ya que sus sistemas no estarán parados y obtendrán una solución a sus problemas técnicos y de soporte en tiempos reducidos, incluso la sustitución de sus equipos averiados si esto fuera necesario.

Atención prioritaria mismo día o día siguiente con la garantía de Resolución o Sustitución de equipos por otros similares en 24 h. En los casos en que la reparación no sea posible en el día en casa del cliente. Financiación concertada en la adquisición de unidades nuevas, Leasing, Renting, etc. . .

El importe mínimo contractable en servicio Oro es de 1.000.-€ (IVA no incluido).

Prestaciones del Servicio Oro:

Transporte e instalación: Incluido para equipos relacionados en contrato y/o se hallan adquirido simultáneamente con Servicio Oro. Cobertura total en la Comunidad Autónoma de Madrid.

Mano de obra y desplazamiento: Incluido

Servicio Técnico: Atención prioritaria en 24 horas, exceptuando causas ajenas o de fuerza mayor. Piezas y mano de obra incluidas. Hasta un máximo de 10 desplazamientos sin cargo por los primeros 1000.-€ (La asistencia será ilimitada excepto en los casos que la demanda de servicios sea clara-

mente superior al precio del contrato, en el que Compolaser se reservará la limitación de servicios en base a la cantidad mencionada en el mismo párrafo).

Las reparaciones se efectuarán en el domicilio del cliente (siempre que la avería del equipo lo permita)

Piezas: Incluido Cobertura total en piezas y mano de obra, sobre los equipos contratados estén o no en garantía.

Soporte telefónico: Soporte ilimitado en horario de oficina.

Consultoría: Incluido Se entiende por incluido la colaboración a la resolución de consultas comerciales y técnicas relacionadas con los sistemas contratados. No incluye la cesión, creación o modificación de aplicaciones propietarias o de terceros. Los labores de consultoría se realizarán por personal comercial de Compolaser y no incluye ninguna acción técnica sobre equipamientos o aplicaciones fuera de contrato. Estarán excluidos los que requieran algún tipo de contratación externa.

Tiempo de respuesta : mismo día o día siguiente

Préstamos: Podrá acceder al prestamos de equipos y software para testeo, en función de disponibilidad.

Sustitución de equipos: Sustitución de los equipos averiados retirados por reparación, por otros similares, mientras dicha reparación sea realizada fuera de las oficinas del cliente (equivalente al alquiler de equipos sin cargo). Los equipos cubiertos por el contrato Servicio Oro, serán sustituidos por equipos similares o iguales en caso de avería hasta su total reparación, permitiendo la operatividad del sistema. (excepto en aquellos productos que se especifique en contrato que no están sujetos a sustitución) (No incluye ningún tipo de consumible)

La sustitución de equipos en caso de avería general del parque contratado, tendrá una limitación siempre en función del valor venal, no pudiendo superar el doble del importe del contrato. (ésta limitación se refiere al caso de sustitución permanente de equipos, no a la originada por la reparación de piezas temporalmente, durante el periodo determinado por el tipo de avería)

Todo equipo accesorio o periférico que entre en la extensión de contrato Servicio Oro será sustituido bajo la aprobación del responsable de mantenimiento del servicio técnico de Compolaser.

Consumibles: Gastos de transporte gratuitos dentro de la Comunidad Autónoma de Madrid (Pedidos recibidos por fax, antes de las 12 h., se servirán al día siguiente según disponibilidad) (La compra de consumibles, no tendrá recargo por Servicio Oro, ni devengará ninguno de sus derechos). La garantía del consumible queda estrictamente sujeta a los defectos de fabricación, y su vigencia en cualquier caso será la establecida en las condiciones generales de servicio.

En los contratos de Servicio Oro existirá un anexo con la relación de equipos cubiertos por el contrato, identificados por su modelo y número de serie.

Resto de precios y características CUADRO GENERAL DE SERVICIOS

CONTRATOS ESPECÍFICOS:

Los profesionales y empresas, que requieren servicios específicos "a medida", tendrá un tratamiento específico, basado en alguno de los tipos de servicio estándares contractables, añadiendo un anexo con las cláusulas necesarias que indiquen las variaciones o modificaciones sobre los servicios requeridos.



CUADRO GENERAL DE SERVICIOS 2010

Tipo Contrato	SIN CONTRATO	BOLSA DE HORAS	SERVICIO BUSINESS	SERVICIO ORO
Características	Particulares, profesionales y empresas con demanda limitada de servicios.	Para empresas que requieren una gran flexibilidad, con un consumo mínimo.	Para empresas con una demanda media de servicios.	Para empresas que requieren una gran agilidad con el servicio más completo posible
Transporte e instalación equipos	No incluido	Incluido sobre saldo horas	Incluido sobre saldo horas	Incluido
Mano de obra por hora o fracción	70€ + IVA	70€ + IVA - bolsa de 5 horas. ó 65€ + IVA - bolsa de 10 horas.	Desde 115€/mes + IVA (incl. 2 horas) / horas adicionales: 50€	Incluido
Desplazamiento de técnicos a domicilio	35€ + IVA	Incluido desplazamiento con la 1ª hora consumida	Incluido desplazamiento con la 1ª hora consumida	Incluido, sin limitación de visitas
Servicio de urgencia (atención en 4 horas, según disponibilidad)	No disponible	Consumo el doble de tiempo utilizado en el servicio.	Consumo el doble de tiempo utilizado en el servicio.	Cargo adicional de 35€ Con disponibilidad preferente
Piezas (inclusión de piezas en las reparaciones)	Sólo garantía / Sin garantía según tarifa	Sólo garantía / Sin garantía según tarifa	Sólo garantía / Sin garantía 15% Dto.	Incluido 100%. Sustitución total del equipo defectuoso si no es posible la resolución en 48h.
Atención telefónica	90 días desde la compra del equipo.	Completa sobre los productos bajo contrato y la duración del mismo.	Completa sobre los productos bajo contrato y la duración del mismo.	Completa sobre los productos bajo contrato y la duración del mismo.
Servicios adicionales (Back-ups / Recuperación de datos / Alquiler Calibración) (recursos internos)	No incluido	Dto 10% Tarifa.	Dto 15% Tarifa.	Dto 50% Tarifa
Formación (recursos internos)	No incluido	Dto 10% Tarifa.	Dto 15% Tarifa.	Dto 50% Tarifa
Tiempo respuesta	Según disponibilidad	Disponibilidad Preferente	Disponibilidad Preferente	Mismo día o día siguiente
Soporte Telefónico y Soporte Remoto Software (Atención de problemas en línea)	No disponible	Disponible, aplicando fracciones de 15 minutos / sesión sobre saldo de horas	Disponible, aplicando fracciones de 15 minutos / sesión sobre saldo de horas	Incluido 100% Soporte Telefónico y Remoto.

Los datos y precios reflejados en este cuadro son a modo informativo y pueden estar sujetos a variaciones en el contrato final de prestación de servicios