

Condiciones Generales del servicio de instalación remota

El servicio contratado será prestado por char, a demanda del contratante, a través de su Servicio Técnico accesible vía e-mail en soporte@char.es en días laborables en su centro de trabajo de Barcelona (y en festividades locales o autonómicas), de lunes a viernes en horario de 9:00 a 18:00 horas (GMT+1).

Cita previa: Para la coordinación del servicio de instalación remota el Contratante deberá dirigirse al servicio técnico de char con el fin de acordar fecha y hora de realización. Esta fecha, salvo requerimientos del contratante, no será superior a siete días laborables a partir de la comunicación.

En el momento de establecer la cita se coordinarán los detalles de la instalación a realizar, en base a las características, necesidades y particularidades del destinatario, siendo este el plan sobre el que se realizara instalación.

El establecimiento de la fecha de instalación remota estará supeditado a la disponibilidad, por parte del destinatario y como requerimientos para la prestación del servicio:

- En el caso de conexiones a equipos de terceros, de los elementos necesarios, correctamente instalados, configurados y en funcionamiento óptimo de acuerdo con sus características y especificaciones. Esto es aplicable a cualquier equipo, suministro, elemento informático, de sistemas, hardware, cableados y conexiones, drivers o aplicaciones de terceros, licenciamientos, etc.
- La colaboración técnica y contacto presencial o remoto de terceros implicados en los equipos sobre los que se realiza la instalación.
- Disponibilidad, colaboración y presencia física de personal propio o contratado por el destinatario de la instalación con el fin de efectuar las acciones físicas que sean requeridas en la ubicación de los equipos sobre los que se realiza la instalación.
- Datos e información precisa sobre la configuración y resultados que se desean obtener.

En el caso de que, por parte del contratante o destinatario, una vez acordada fecha para la prestación del servicio, existieran impedimentos para su realización, deberá comunicar esta circunstancia, en el menor plazo posible, a char coordinando una nueva cita. Si tras tres intentos fallidos de realización del servicio por causas imputables al contratante o destinatario este no pudiera ser efectuado, se considerará como prestado a todos los efectos y a plena satisfacción.

En el caso de que por parte de char, una vez acordada fecha para la prestación del servicio, existieran impedimentos para su realización, deberá comunicar esta circunstancia, en el menor plazo posible, al Contratante y al destinatario, en caso de que fuera distinto, coordinando una nueva cita. Si tras tres intentos fallidos de realización del servicio por causas imputables a char este no pudiera ser efectuado, se considera como cancelado a todos los efectos, procediéndose al abono de facturas y devolución inmediata de los importes que hubieran sido ya cobrados por la prestación del servicio.

Instalación: Los técnicos de char proporcionarán al destinatario un servicio de instalación a través de acceso remoto a las instalaciones del solicitante. Estos trabajos de instalación se realizarán exclusivamente sobre los productos char.

Los técnicos de char deberán acceder remotamente, siendo este un requerimiento para la prestación del servicio, con el consentimiento previo del Contratante y/o destinatario, a los equipos informáticos en los

que se encuentren instalados los productos char objeto de la formación solicitada, estando obligado el destinatario a cumplir con los siguientes requerimientos:

- El servidor o PC en el que esté instalado el producto char dispondrá de acceso a Internet y software de navegación.
- La conexión de acceso remoto a realizar por char debe ser autorizada expresamente por el destinatario como propietario de la instalación objeto de intervención a la que se accederá remotamente.
- El Contratante o destinatario debe disponer de copias de seguridad de la configuración y datos contenidos en el equipo informático al que se acceda, realizadas previamente a la intervención remota del personal técnico de char.

char no podrá ser considerado responsable de la no prestación del servicio de instalación remota si el destinatario no es capaz de proporcionar los medios para realizar dicho acceso.

Formación: Posteriormente a la finalización de la instalación y en el caso de que la duración de la misma no sobrepase el máximo de tiempo contratado, char realizará formación, de nivel básico de usuario, sobre el producto instalado. En cualquier caso, la duración de los trabajos de instalación y formación básica no superarán el límite de tiempo máximo establecido para el servicio (máximo de 4 horas si no se especifica otro tiempo expresamente).

Duración: La instalación remota no podrá exceder de un máximo de cuatro horas y deberá realizarse en un máximo de cuatro jornadas.

Fracciones de servicio: Los tiempos empleados en facilitar el servicio serán computados en fracciones de 30 minutos y corresponderán a tiempo empleado directa y exclusivamente a la instalación solicitada, contemplando trabajos efectuados tanto en conexión telefónica o remota, como trabajos *off line* necesarios para la realización del servicio.

Finalización: La instalación se dará por finalizada cuando se cumpla una de las siguientes condiciones:

- Que el destinatario y el servicio técnico de char, de mutuo acuerdo, así lo consideren.
- En el caso de que el tiempo empleado para la misma supere las condiciones de Duración establecidas.

La finalización del servicio será comunicada por el Servicio Técnico de char al Contratante y destinatario, en el caso de ser distintos, mediante envío de e-mail a la dirección indicada.

En el caso de que, por causas achacables al destinatario de la instalación o terceros dependientes de él e involucrados en la misma, algunos de los trabajos necesarios para la instalación quedaran pendientes por estas causas, la instalación se considerará finalizada a plena satisfacción de contratante, quedando la posible realización de intervenciones posteriores supeditada a:

- La ejecución remota posterior siempre dentro de los límites y términos pactados en este acuerdo como 'Duración'.
- En el caso de existir contrato de mantenimiento o contrato específico de servicio de asistencia técnica, como prestación relacionada y amparada por el mismo.
- En caso de no ser aplicable ninguna de las condiciones anteriores, la contratación de un nuevo servicio de instalación o contratación de servicios técnicos de mantenimiento y soporte, en cualquier de sus fórmulas.

Ampliación del servicio: El contratante podrá en cualquier momento ampliar el servicio de instalación a través de la contratación de servicios técnicos de mantenimiento y soporte técnico, en cualquiera de sus formulas.

Caducidad del servicio: El servicio contratado estará disponible durante el plazo de un año natural a partir de su contratación, siendo anulado al final del mismo cualquier saldo de tiempo no consumido por el contratante en este periodo.

TRABAJOS NO INCLUIDOS EN ESTE CONTRATO.

Se excluye expresamente:

- Recuperación de datos de productos software de **char** perdidos por cualquier causa, no conservados en copias de seguridad realizadas por el Contratante que sean aptas técnicamente para ser restauradas de forma remota.
- Cualquier tipo de actuación fuera del horario especificado.
- Cualquier tipo de actuación *in situ*.
- Cualquier tipo de asistencia técnica o trabajo no relacionado directamente con la instalación de productos char.

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDADES.

char se compromete a efectuar sus servicios de manera apropiada y con todo el cuidado razonablemente posible según el estado actual de la técnica. El presente contrato no garantiza la idoneidad de los productos o servicios de **char** para la obtención de determinados fines particulares, por lo que **char** no se responsabiliza en ningún caso frente al Contratante, los usuarios o persona o entidad alguna que emplee dichos productos o servicios de cualquier perjuicio económico, laboral o legal supuestamente provocado por el uso o falta de uso de los mismos. **char** no será responsable del incumplimiento de sus obligaciones definidas en el presente contrato, si la realización de tales obligaciones ha sido impedida, interferida o retrasada por circunstancias que razonablemente escapen a su control. Entre dichas circunstancias se incluyen, por ejemplo, la imposibilidad de acceso al Servicio Técnico por parte del CLIENTE o la del personal técnico de char por actos de fuerza mayor como fallos generales de las comunicaciones o fallos de suministro eléctrico.

SUSPENSION DEL CONTRATO.

El impago por parte del Contratante de cualquiera de las facturas emitidas por **char** por los importes establecidos como precio de este contrato dará lugar a la inmediata suspensión del mismo hasta que no sea resuelto dicho impago.

CONFIDENCIALIDAD.

char se compromete a guardar la más estricta confidencialidad sobre todas las informaciones de tipo confidencial de las cuales el Contratante pueda ser titular y que puedan llegar a conocimiento de char con motivo de la realización de los servicios contratados. char se compromete asimismo a tomar todas las medidas necesarias para evitar la divulgación de estas informaciones confidenciales al público o personas no autorizadas por el Contratante para disponer de esas informaciones. char actuará, para proteger las informaciones confidenciales del Contratante, al menos con la misma reserva y precaución que tomaría para la protección de sus propias informaciones confidenciales y se abstendrá de utilizar, o facilitar a terceros, las informaciones confidenciales del Contratante que pueda llegar a conocer.

POLITICA DE PROTECCION DE DATOS.

De conformidad con lo establecido por el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril del 2016 (Reglamento General de Protección de Datos), le informamos que puede consultar nuestra política de protección de datos en el siguiente enlace:

<http://www.char.es/politica-de-privacidad/>

Todos los datos personales facilitados por cualquier medio, para la realización de este contrato o los que sean facilitados en el transcurso de la relación contractual, se incluirán un Fichero automatizado de Clientes cuyo responsable es char desarrollo de sistemas, s.l., con domicilio en C/ Pablo Iglesias 56, 1-1, 08302 Mataró – Barcelona, y serán tratados con la máxima confidencialidad y con la única finalidad de facilitar el desenvolvimiento del presente contrato de servicios.

CLAUSULA ARBITRAL.

Para la solución de cualquier cuestión litigiosa derivada del presente contrato, las partes se someten expresamente al arbitraje institucional del Tribunal Arbitral de Barcelona, de la *Associació Catalana per a l'Arbitratge*, al que se le encarga la designa del árbitro o árbitros y la administración del arbitraje, obligándose desde ahora el cumplimiento de la decisión arbitral. En el caso en el que este arbitraje fuera imposible y debiera acudir a la Jurisdicción ordinaria, las partes renuncian expresamente a su propio fuero y se someten a la competencia de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Barcelona.