

## Tipo de Mantenimiento:

## SERVICIOS DE MANTENIMIENTO TPV ON-LINE

### Condiciones Generales

#### **PRIMERA: DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO TPV ON-LINE**

El Servicio de *Mantenimiento Tpv On-Line* se ofrece con la pretensión de salvar aquellos déficit puntuales que puedan surgir en una empresa con motivo de averías, dudas o *consultas* de TPV's adquiridos a nuestra empresa, que por su necesidad o urgencia requieran una *respuesta* de servicio lo más rápida posible.

Los problemas que se planteen de cualquier índole relacionados con el software adquirido a nuestra empresa, no sustituirán nunca al Servicio que imponga la empresa creadora de dicho Software que se esté utilizando.

No obstante, queremos dejar constancia en estos momentos al *Usuario* que tenemos que tener en cuenta que, aun teniendo preferencia absoluta dicho Servicio de *Mantenimiento TPV On-Line*, no podemos olvidar las limitaciones lógicas que nos podemos encontrar en la resolución urgente de algún problema, como el tiempo, recambios o componentes que inexorablemente pueda requerir.

#### **SEGUNDA: CONTENIDO DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO TPV ON-LINE.**

El servicio de *Mantenimiento TPV ON-Line* incluirá:

1. Servicio de consulta telefónica permanente, de Lunes a Viernes, en horario de 9:30 a 14,00 y de 17,00 a 19,00.  
**No se atenderá bajo ningún concepto fuera del horario citado.**
2. Dichas consultas se realizarán al número de teléfono fijo o móvil asignados para dicho servicio. En aquellas ciudades que dispongamos de Técnicos de *Guardia*, si fuera necesario, éste se desplazará a las instalaciones del Usuario con el fin de solventar cuanto antes la incidencia producida, dentro del horario expuesto en el párrafo anterior. (A lo largo del año 2009 esperamos contar con dicho servicio en la mayoría de las ciudades donde exista algún establecimiento de algún Cliente de ORYGES CENTER, S.L. y siempre que se nos comunique con suficiente antelación). El coste de la asistencia resultará de la aplicación de la *Tarifa local que aplique el técnico colaborador en dicha población.*
1. En caso de no disponer de Técnico de Guardia en alguna de las ciudades donde posea alguna instalación el Cliente, se aplicará la *Tarifa vigente anual para Desplazamientos*, pero no obstante se realizará un presupuesto detallado previo que deberá ser aceptado por el cliente.
2. Para cadenas de establecimiento, en el caso de Terminales Puntos de Ventas (TPV) se recomienda la posesión por parte del Usuario de un TPV de reposición, con el fin de poder sustituir rápidamente el elemento problemático, mientras nuestro Servicio de Mantenimiento lo vuelve a dejar en perfectas condiciones. No sufriendo así ningún problema la gestión continua de la empresa del Usuario.
3. Cualquier sugerencia por parte del Usuario será tenida en cuenta a fin de poder estudiarla y dar una respuesta lo más satisfactoria que podamos alcanzar.

**Quedan excluidos** la corrección de los errores imputables a la manipulación del programa por personal no autorizado, o introducción de virus por cualquiera de los medios utilizados éste para su infección (disquetes, Pendrive, CD, Internet, etc...) y las tareas necesarias para restablecer la situación anterior derivada de operaciones incorrectas por parte del Usuario, que ocasionen pérdidas de información, destrucción o desorganización de ficheros.

Recomendamos la realización frecuente de copias de seguridad alternativas y en soportes físicos diferentes, con identificación de la fecha en que se realizaron, para tener salvados aquellos datos de interés para el Usuario. No nos hacemos responsable, en ningún caso, de perdidas de datos ocasionados por el uso tanto de hardware como de software o de cualquier circunstancia que origine dichas pérdidas (subidas de tensión eléctrica, infecciones por virus, etc.).

### ***TERCERA: PRECIO Y OPCIÓN DE SOLICITUD.***

1.- Los servicios de *Mantenimiento TPV On-Line* se facturan por **periodos semestrales o cuatrimestrales**. El periodo de vigencia del Mantenimientos vendrá reflejado en la Factura emitida por Oryges Center, S.L. al Cliente que lo ha solicitado o renovado. Este Servicio se ofrece de manera continuada y no interrumpible.

2.- El precio del Servicio de *Mantenimiento TPV On-Line* para el año 2011 es de **175,00.-€** semestrales para cada TPV/equipo o bien **120,00.-€** cuatrimestrales.

3.- El Servicio de *Mantenimiento TPV On-Line* contiene tres apartados principales:

**1º Servicio de disponibilidad para Consulta Telefónica.**

**2º Servicio de On Line por control remoto si dispone de ADSL (siempre que el Cliente lo solicite y autorice).**

**3º Servicio de disponibilidad de Técnico de Apoyo o Colaborador.**

La utilización de dichos servicios por parte del Usuario se requerirán en el orden expuesto, siempre que no se pueda solventar el problema por el apartado 1º, se utilizará el 2º, dejando el 3º apartado como ultima solución.

### ***CUARTA: FORMA DE PAGO Y ACTUALIZACIÓN.***

El pago de los servicios de mantenimiento será en su totalidad, y deberá haber sido satisfecho con anterioridad a la utilización del Servicio de *Mantenimiento TPV On-Line*, emitiendo Oryges Center, S.L. la correspondiente factura y el recibo justificante de dicho pago.

Cada principio de año, ORYGES CENTER, S.L. actualizará los precios de sus servicios de mantenimiento acorde con las exigencias del mercado, teniendo en cuenta la realidad de los costes a soportar y procurando siempre hacer el mayor esfuerzo en ofrecer unos servicios competitivos en calidad/precio que satisfaga a sus Clientes.

Los importes del Servicio de *Mantenimiento TPV On-Line* se incrementarán con el I.V.A. e impuestos que correspondan en el momento de la emisión de la factura.

### ***QUINTA: DURACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO TPV ON-LINE.***

Este Servicio de *Mantenimiento TPV On-Line* tendrá vigencia por el periodo semestral indicado en la factura emitida al Cliente, tal como se especifica en la Cláusula Tercera, prorrogándose automáticamente si no media preaviso de 30 días de cualquiera de las partes.

.../...

.../.....

No obstante, ORYGES CENTER, S.L., se reserva el derecho de concluir anticipadamente el Servicio de *Mantenimiento TPV On-Line* por alguna de las causas siguientes:

- 1.- La falta de pago o existencia de deuda provocada por el retraso en el abono de cualquier factura emitida al Cliente. Esto podrá ocasionar la suspensión temporal de la vigencia del Servicio de *Mantenimiento TPV On-Line*, en tanto en cuanto no se cancele dicha deuda, pudiendo dicha suspensión temporal convertirse en definitiva, si no existe razón objetiva alguna que motive dicho impago.
- 2.- El mutuo acuerdo de las partes, con los efectos que en el mismo se establezcan.
- 3.- La muerte del propietario o la extinción de su personalidad jurídica.
- 4.- La solicitud de suspensión de pagos, concurso de acreedores o quiebra de cualquiera de las partes, sin perjuicio de los derechos y acciones que a cada una le puedan corresponder.
- 5.- Que exista un uso **abusivo e incoherente** de utilización de los servicios o el personal que ofrece en el presente Servicio de *Mantenimiento TPV On-Line* ORYGES CENTER, S.L.

**SEXTA: NOTAS SUPLETORIAS.**

El presente Servicio de *Mantenimiento TPV On-Line* se regirá por las estipulaciones que contiene, y en lo que en ellas no estuviere previsto o regulado se estará a la legislación vigente.

Así mismo el presente Servicio de *Mantenimiento TPV On-Line* anula cualquier otro tipo de Servicio o contrato anterior suscrito de similares características.

**SEPTIMA: FUERO.**

Con expresa renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, las partes se someten, para cuantas cuestiones suscite la interpretación o el cumplimiento del presente Servicio de *Mantenimiento TPV On-Line*, a la jurisdicción de los jueces y tribunales de Jerez de la Frontera.

**En Jerez de la Frontera, a 1 de Enero de 2011**

**ORYGES CENTER, S.L.**