

Condições Particulares do Servizo de Axuda Informática prestada por R Cable y Telecomunicaciones Galicia S.A.U.

1 Obxecto

Estas Condições Particulares (en diante, as "Condições Particulares") regulan a prestación por **R** Cable e Telecomunicacións Galicia, S.A.U. (en diante, "**R**") do servizo denominado "Axuda Informática" (en diante, "o Servizo") que **R** pon a disposición dos Clientes que reúnan as características indicadas a continuación (en diante, "o Cliente", sobre os equipos e elementos software que máis adiante se detallan, vinculados ao uso dos servizos de internet de alta velocidade e á explotación informática do fogar ou a pequena empresa.

O Servizo Axuda Informática forma parte das prestacións do Servizo seguridade **R** para os clientes residenciais de **R** e é necesario dispoñer do Servizo seguridade **R** para gozalo. Existe tamén a posibilidade de contratar o servizo axuda informática de forma independente do servizo seguridade **R**.

Para os clientes empresariais, o servizo forma parte das prestacións dos produtos denominados Packs Aforro e é necesario dispoñer dalgún dos citados Packs para gozalo. Accederán tamén a este servizo aqueles clientes que contraten o servizo de Mantemento Integral para portátiles ou ordenadores sobremesa. Existe tamén a posibilidade de contratar o servizo axuda informática de forma independente do servizo seguridade **R**.

R presta o Servizo de Axuda Informática para a resolución de dúbidas no uso de aplicacións ou dispositivos así como a axuda para a resolución de incidencias na configuración destes, polo menos, sobre os seguintes elementos:

- Ordenadores persoais do fogar ou a empresa (cun número máximo de 5)
- Impresoras
- Periféricos de captura de imaxes, tales como Webcams, escaners, cámaras fotográficas, de vídeo, etc
- Equipos para a mobilidade e o uso compartido de ficheiros tales como discos duros externos, discos multimedia, players dlna ou similares.
- Configuración e uso do sistema operativo do ordenador.
- Configuración e uso de navegadores, clientes de correo, lectores de RSS e en xeral calquera software público para a explotación e o uso de Internet.
- Configuración e uso de programas ofimáticos tales como procesadores de texto, follas de cálculo, programas para presentacións, etc.
- Configuración e uso de programas para o tratamento ou a visualización de fotos, vídeos e a audición de música.
- Axuda para a resolución de incidencias de software, de configuración do equipo informático ou periféricos.

O Servizo non inclúe a resolución de incidencias sobre os equipos de comunicacións que **R** dispón no domicilio do cliente para a prestación de servizos de comunicacións (routeres, cablemodems, etc.), non obstante si inclúe o soporte para o uso destes.

O Servizo non inclúe a asistencia ou resolución de incidencias cando o software non estea debidamente licenciado polo cliente de **R**.

Quedan excluídos expresamente do soporte os aplicativos de xestión empresarial, tanto en distribución estándar como parametrizar á medida, tales como ERP's, CRM's, programas contables, de facturación, etc.

2 Descrición do Servizo

O Servizo de Axuda Informática préstase de Luns a Domingo de 10 da mañá a 24 horas.

O acceso ao servizo polos clientes con dereito ao uso deste, pode realizarse mediante chamada telefónica ao número 900 825 736, ou por medio da petición de soporte a través da web do servizo que se encontra dentro da zona de clientes do portal web www.R.gal onde poderá enviar consultas ao equipo técnico do servizo.

Se ben, o uso do servizo non está limitado para cada cliente, **R** vixiará as prácticas que se poidan determinar como abusivas e que poidan prexudicar o correcto funcionamento do servizo para os usuarios que realicen un uso correcto deste.

O servizo Axuda Informática é un apoio aberto á resolución de dúbidas, consultas e incidencias no ámbito informático do fogar e da pequena empresa ou profesionais autónomos. Co fin de preservar a amplitude de soporte non circunscrita a un listado de aplicativos ou dispositivos, os compromisos no tempo de resolución das consultas, soportes e axudas demandadas polos clientes, non se establecen de xeito estrito, entendéndose que **R** poñerá toda a súa vontade e capacidade técnica para axudar ao cliente do servizo na súa demanda.

O Servizo poderá requirir a actuación por **R** de forma remota, para o cal será necesario que o Cliente acepte a petición de toma de control remoto do seu equipo ao persoal encargado deste.

O Servizo non implica acción ningunha que supoña o acceso por **R** a datos de carácter persoal do Cliente. En caso de que os dispositivos ou equipos do Cliente conteñan datos de carácter persoal, o Cliente deberá adoptar as medidas que resulten necesarias para impedir o acceso por **R** a datos de carácter persoal, especialmente aqueles de nivel medio ou alto.

R non se responsabilizará das consecuencias ou danos derivados das actuacións de asistencia que, a petición do Cliente, leven consigo modificacións na configuración que fagan máis inseguro o seu equipamento.

3 Entrada en vigor

O Servizo Axuda Informática prestarase a partir do 1 do 12 de 2010 para aqueles clientes que o teñan incluído nos seus servizos contratados.

4 Prezo

O Cliente obrígase a pagar a **R** a cota mensual establecida polo Servizo, sendo de aplicación o IVE ou imposto que o substitúa e que estea vixente en cada momento.

R poderá revisar en cada anualidade natural o prezo do Servizo, comunicándollo ao Cliente cun prazo de 30 días de antelación respecto do día en que deba ser efectiva a modificación do prezo.

5 Modificacións do servizo

R poderá modificar as características do Servizo Axuda Informática, cando existan razóns que xustifiquen a devandita modificación, comunicándollo ao cliente con 30 días de antelación á data prevista para aplicar a modificación correspondente. Se o cliente non estivese de acordo coa modificación realizada, poderá solicitar a baixa no Servizo.

6 Vixencia

Con carácter xeral, o acordo entre **R** e o Cliente será efectivo dende a data de entrada en vigor, e continuará mentres o Cliente non solicite a baixa do servizo que agrupa a prestación do soporte técnico Axuda Informática.

7 Facturación

R facturará mes vencido o importe correspondente ao Servizo que inclúe o soporte de Axuda Informática.

8 Terminación

Calquera das partes, tanto **R** coma o cliente, teñen a facultade de rematar o acordo unilateralmente, en calquera caso, e sen necesidade de que concorra ningunha causa xustificada. Neste sentido, calquera das partes poderá comunicar a súa decisión de dar por rematado o acordo comunicándoo por calquera dos medios previstos na cláusula 9 á outra con 30 días de antelación á data en que a terminación efectiva do acordo deba ter efecto.

O presente acordo resolverase:

- Por mutuo acordo entre as partes
- Por desistimento
- Polas causas xerais admitidas en Dereito
- Pola contratación doutro Servizo distinto prestado por **R** que inclúa entre as súas prestacións o soporte Axuda Informática.

En especial, **R** poderá resolver o presente acordo:

- Por non pagamento do servizo contratado
- Por un uso abusivo do Servizo que poida prexudicar a calidade na prestación deste ao resto de Clientes.

Rematada a prestación do Servizo **R** facturará o importe correspondente á parte proporcional da última cota mensual, en función da data da efectividade da baixa.

9 Notificacións

Todas as notificacións, modificacións e comunicacións por parte de **R** ao cliente consideraranse eficaces a todos os efectos cando se realicen dalgunha das seguintes maneiras:

- Envío por correo postal ao domicilio indicado polo Cliente
- Envío por correo electrónico á caixa de correo indicada polo Cliente
- Comunicación por medio dunha chamada ao teléfono fixo ou móbil indicado polo Cliente
- Comunicación por medio de mensaxe de texto curto ou SMS ao teléfono móbil indicado polo Cliente

Os domicilios, correos electrónicos e teléfonos aos que **R** dirixirá as notificacións, modificacións e comunicacións serán aqueles indicados polo propio cliente no formulario de solicitude de alta no servizo ou os modificados posteriormente conforme esta cláusula.

R poderá, ademais, informar das modificacións e incidencias relacionadas co Servizo, mediante publicación nas súas páxinas web, cando a devandita información sexa de carácter xeral para todos os clientes.

Para estes efectos, o Cliente manifesta que todos os datos facilitados a **R** por el son certos e correctos, e se compromete a comunicar a **R** todos os cambios relativos ao seu domicilio, datos de cobramento e todo tipo de información necesaria para a xestión e mantemento da relación contractual entre **R** e o Cliente.

10 Tratamento automatizado de datos de carácter persoal

Para os efectos do disposto na normativa vixente sobre protección de datos **R** informa o cliente da existencia de ficheiros automatizados con datos de carácter persoal creados por ela e baixo responsabilidade desta, cuxa finalidade é realizar o mantemento e a xestión contractual co cliente así como os labores de información do Servizo e outros servizos asociados así como actividades relacionadas con estes. Así mesmo infórmalle da posibilidade de exercer, de acordo co establecido na devandita normativa, os dereitos de acceso, rectificación, cancelación e oposición dirixindo un escrito a **R** a través do fax 900 82 55 82, acompañando fotocopia de carné de identidade ou documentación acreditativa equivalente.

O cliente autoriza expresamente á cesión dos datos confididos nos ficheiros descritos anteriormente á canle de distribución e/ou axentes que colaboren con **R** na contratación e/ou prestación do Servizo de Axuda Informática, así como calquera entidade mercantil que ostente unha participación maioritaria no capital social de **R**, ou na que **R** ostente unha participación maioritaria no seu capital social. A devandita comunicación só poderá ter a finalidade anteriormente descrita, así como a de realizar os labores de información e comercialización, que posibiliten ao Cliente o acceso aos servizos e produtos máis avanzados de telecomunicacións.

O cliente consente o envío de comunicacións comerciais sobre produtos e servizos de telecomunicacións de **R** ou comercializados por esta, á súa dirección de correo electrónico e ao seu teléfono móbil a través de mensaxes curtas de texto ou SMS. Non obstante, se non desexa recibir esta información, pode revogar o seu consentimento en calquera momento indicándoo mediante un fax ao teléfono 900 82 55 82, acompañando fotocopia de carné de identidade ou documentación acreditativa equivalente.

11 Subcontratación

A prestación do Servizo de Axuda Informática poderá ser efectuada directamente por **R** ou pola empresa que esta designe, sen prexuízo de que en ambos os dous casos **R** sexa a responsable da correcta prestación do servizo.