

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Doctor Clic S.L. (en adelante Doctor Clic) pone en su conocimiento que hay diferentes términos de servicio en función de que los servicios sean prestados (i) desde un establecimiento o una tienda-laboratorio gestionada por Doctor Clic, (ii) en remoto, o (iii) cuando un empleado Doctor Clic le visita en su empresa o domicilio.

A) CONDICIONES GENERALES APLICABLES A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA REMOTA

Los siguientes Términos de Servicio aplican sólo a los "Servicios de Asistencia Remota", que quiere decir que el Grupo Doctor Clic utiliza una tecnología para conectarse a distancia para solucionar los problemas del cliente vía teléfono o vía internet.

1 – Servicios Generales: Doctor Clic intentará diagnosticar su problema tecnológico, facilitarle un estimado de la reparación (más impuestos aplicables) y entonces solucionarle el problema con nuestra herramienta tecnológica aplicable a través del teléfono o internet. Sin embargo, un diagnóstico o solución pueden no ser finalizados debido a un problema con el ordenador o su configuración que esté más allá del control de Doctor Clic.

2 – Servicios en Soporte Remoto: servicios de Soporte Remoto pueden serle ofrecidos vía telefónica o vía internet si su ordenador no data de más de cuatro años, usted tiene una conexión ADSL o conexión de internet de alta velocidad y su sistema operativo es Windows 98SE o más reciente. Si usted elige recibir soporte remoto, usted se conectará remotamente vía conexión de internet de alta velocidad a Doctor Clic de forma que usted facilitará a Doctor Clic acceso a su escritorio desde nuestro Centro de Operaciones Doctor Clic. Doctor Clic permanecerá permanentemente en contacto con usted para actualizarle en todo momento de cada paso de la solución de su problema tecnológico. La solución remota puede implicar la instalación de software en su ordenador que permitirá a Doctor Clic proporcionarle los servicios de Asistencia Remota. Aceptando recibir Servicios de Asistencia Remota, usted autoriza a Doctor Clic a utilizar cualesquiera herramientas sean necesarias para solucionar el problema de su ordenador, incluyendo Servicios de Asistencia Remota. Usted entiende que si los Servicios de Asistencia Remota son usados en su ordenador no habrá software residente instalado en su ordenador. Sin embargo, puede quedar un fichero de texto colocado en su ordenador. Usted tiene la opción de conservar ese fichero para el futuro o borrarlo de su ordenador.

3 – Necesidades de Software: durante la Asistencia Remota Doctor Clic puede ofrecerle programas de Software necesarios para la resolución de sus problemas. Si usted elige la compra de software, usted está eligiendo comprar descargas de software. En estos casos, Doctor Clic le pondrá en contacto con un tercero que le facilitará información sobre el software y le indicará las condiciones de pago. Sin embargo, Doctor Clic no garantiza ni representa en ningún caso los servicios o el software proporcionado por un Tercero. Pregunte por las condiciones generales del tercero ya que son diferentes a las usadas por Doctor Clic. También pregunte por la garantía de servicio y software aplicables al software descargado y que usted recibe de un tercero ya que su garantía difiere de la ofrecida por los servicios de Doctor Clic. En ningún caso responderá Doctor Clic por los daños o inadecuación producidos por el software instalado por el tercero.

4 – Su Responsabilidad: usted entiende y acepta que antes de contactar o permitir a Doctor Clic hacer un diagnóstico de reparación u otros servicios en su ordenador, es responsabilidad del cliente hacer copias de seguridad de los datos, software, información u otros ficheros almacenados en los discos de su ordenador y/u otros soportes. Usted entiende y acepta que Doctor Clic no será responsable bajo ninguna circunstancia por cualquier pérdida o corrupción de datos y/o software.

5 – Limitaciones de Servicio: Doctor Clic se reserva el derecho de rechazar cualquiera o todos los servicios de Asistencia Remota demandados y en su caso devolver su pago, total o parcial, sobre la base de que sus necesidades técnicas u otros requerimientos son inusuales o demasiado extensas.

6 – Fuerza Mayor: si la posibilidad de proveer Servicios de Asistencia Remota es imposibilitada por usted o por circunstancias fuera del control de Doctor Clic, Doctor Clic puede optar por no proveer el servicio o, en su caso, cancelarlo.

7 – Limitación de Responsabilidad: en los términos previstos por la ley, usted acepta que la responsabilidad total de Doctor Clic por daños relativos a la prestación de los Servicios de Asistencia Remota está limitada a la cantidad total que usted ha pagado por la prestación de Servicios de Asistencia Remota y que usted libera a Doctor Clic de cualquier responsabilidad por cualquier daño indirecto, incidental, especial o consecuente. Doctor Clic no es responsable por pérdidas, modificaciones o corrupciones de cualquier dato o por la inhabilidad del cliente de usar su equipo informático u otro producto.

8 – Garantía de servicio: si usted no está satisfecho con los Servicios de Asistencia Remota facilitados por Doctor Clic, llame por favor al 902 430 330 para su resolución. Doctor Clic garantiza los Servicios de Asistencia Remota por 7 días desde la prestación del Servicio de Asistencia Remota. Sin embargo, en asistencias motivadas por la existencia de virus o spyware, la garantía de servicio únicamente es válida si la protección por anti-virus o anti-spyware se ha instalado o actualizado durante la Asistencia. Si hay algún problema con el Servicio de Asistencia Remota prestada por Doctor Clic y usted nos lo notifica dentro del periodo de garantía, nosotros trabajaremos para remediar su problema rápidamente y sin coste adicional.

B) CONDICIONES GENERALES APLICABLES A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA EN CLÍNICA Y A DOMICILIO

1 – Aplicación de las condiciones generales de venta: las condiciones presentes y generales de venta son puestas en conocimiento del cliente. En consecuencia, el hecho de contratar los servicios de Doctor Clic implica la adhesión entera y sin reserva del comprador a estas condiciones generales de venta.

2 – Pedidos y encargos: para los encargos de materiales, se solicitará una confirmación por teléfono, fax, e-mail, o por escrito. La validación de la confirmación de los encargos por el cliente será su firma, consentimiento irrevocable del cliente y prueba de aceptación del contrato y del conocimiento de los precios. Se conviene expresamente entre las partes, que un consentimiento de prueba por escrito de las obligaciones contratadas, puede ser aportado, como por ejemplo los registros informáticos conservados o los formularios de « Paleta de intervención ». Este modo de prueba, que el cliente reconoce como válido, es admisible cualquiera que sea el importe del encargo.

3 – Tarifas de servicio: las tarifas de las intervenciones se estipulan sin los impuestos incluidos, para particulares y profesionales. Son las corrientes en el momento de la toma de encargo. Sin perjuicio de costes adicionales en los que se pueda incurrir por reparaciones no previstas. La factura será pagada al fin de la intervención a partir de la firma del cliente sobre este documento. Salvo acuerdo previo, el pago se realizará con carácter general en metálico, directamente al técnico, en el mismo lugar de la intervención, a cambio de un recibo. La factura, salvo solicitud "in situ", podrá ser enviada por correo electrónico o por correo postal.

4 – Tarifas referentes al material: los precios se estipulan sin los impuestos incluidos, para particulares y profesionales. Serán las corrientes en el momento del registro definitivo del encargo y figuran sobre la orden de pedido. Estos precios pueden ser diferentes de los que figuran en las páginas que presentan los diferentes productos, a causa de acontecimientos exteriores, y en particular de modificaciones de los precios debidos a los proveedores. La factura de material / software, en las que constará el IVA , será entregada al cliente por el técnico en el momento del reparto.

El pago es efectuado de forma general, en metálico, directamente al técnico en el mismo lugar de la entrega. Una factura será entregada al cliente en el momento de la entrega.

5 – Validez contractual de las informaciones: las fotos y los textos de los artículos presentados no tienen carácter contractual. Las informaciones que figuran en nuestra Web así como en nuestras documentaciones, han sido redactadas de buena fe con la ayuda de las informaciones y las documentaciones de nuestros proveedores. Doctor Clic no podrá, en ningún caso, ser responsable de los errores eventuales reproducidos en estos documentos o informaciones de proveedores. La representación de los productos no puede comprometer la responsabilidad de Doctor Clic, ni afectar la validez de la venta.

6 – Software – Licencia: el cliente reconoce sobre el software concedido entera propiedad del editor, y se deberá de respetar la legislación corriente. Se compromete categóricamente a utilizarlo para su solo uso y sobre un solo sistema. Está rigurosamente prohibido al cliente de hacer un uso incorrecto o modificaciones al software concedido. También, categóricamente le está prohibido hacer una copia cualquiera, excepto a título exclusivo de copia de seguridad personal. El cliente respetará y se compromete a hacer respetar los

derechos de autor reconocidos por el Código de la Propiedad Intelectual.

Es responsabilidad del cliente tener vigentes las licencias de software. Doctor Clic se reserva el derecho de renunciar a la reparación o mantenimiento de cualquier equipo que no se encuentre amparado por las necesarias licencias en vigor. A petición del cliente, Doctor Clic puede instalar el software original necesario para realizar el mantenimiento o reparación. El contrato de mantenimiento NO incluye el precio de estas licencias de software, que se facturan aparte.

7 – Material: hasta el pago completo y el cobro efectivo de las facturas, Doctor Clic continuará siendo, reservándose el dominio, propietario de los productos y de las prestaciones efectuadas por ella, y tendrá la facultad de recobrar la posesión de estos en cualquier momento.

8 – Cláusula de información perfecta: el cliente declara expresamente haber recibido de Doctor Clic todas las informaciones y los consejos necesarios para el uso y disfrute del objeto de su encargo.

9 – Plazos de entrega y de instalación de material y software encargados: los plazos de entrega le serán señalados al cliente en el momento del encargo. Si este plazo sobrepasa los tres meses sin razón de fuerza mayor, sobre los plazos indicados, el cliente podrá denunciar el contrato por carta certificada con acuse de recepción. Si un artículo resultase no estuviese disponible después del encargo, Doctor Clic informará sobre ello inmediatamente al cliente y le enviará a cambio, un producto de calidad superior o igual vendido a un precio inferior o igual, o anulará el encargo y reembolsará al cliente. El cliente no podrá reclamar una indemnización diferente a ésta. En cualquier caso, los plazos de entrega indicados son sólo indicativos. Los retrasos no pueden en ningún caso justificar la anulación del encargo o dar lugar a penalidades o daños y perjuicios. El incendio, la avería, la huelga, las dificultades de aprovisionamiento son asimilados por las partes a la fuerza mayor. La responsabilidad de los daños, que tienen como origen la instalación o el equipo del domicilio del cliente, será a cargo del cliente.

10 – Recepción: las reclamaciones sobre el vicio aparente o sobre la disconformidad del producto cedido deben ser formuladas por escrito en los siete días de la recepción de los productos. Es responsabilidad del cliente abastecer toda justificación en cuanto a la realidad de los vicios o las anomalías comprobados; debiendo dejar a Doctor Clic toda facilidad para proceder a la comprobación de este vicio y para remediarlo. El cliente se abstendrá de intervenir o de contratar un tercero para este fin.

11 – Garantía: Doctor Clic garantiza las reparaciones hechas en sus talleres por 15 días. Los artículos vendidos son garantizados por el constructor o el editor según las modalidades que les son propias. Igualmente se goza de la garantía legal para vicios ocultos con la condición de que el cliente actúe en el plazo que marque la ley. Esta garantía se refiere en las piezas y la mano de obra para los artículos devueltos a Doctor Clic. Los gastos de transporte corren a cargo del cliente. Los envíos en portes debidos o contra reembolso serán rechazados. La utilización de los artículos vendidos se hace bajo la responsabilidad exclusiva del cliente al que incumbe asumir la vigilancia del uso correcto de dichos artículos. Están excluidos de la garantía todos los daños que resultaran particularmente de una mala utilización, de una utilización abusiva de los artículos o el descuido del cliente, del rayo o las descargas provocadas, del incumplimiento de las instrucciones de instalación o de explotación, de una intervención efectuada sobre los artículos por un tercero no habilitado expresamente por el constructor o el proveedor así como todo daño que resulte del empleo de elementos no conformes, o a causa de un tercero. Toda reclamación según la cual los artículos serían defectuosos en cuanto a los materiales defectuosos o en cuanto a su fabricación deberá ser hecha inmediatamente por escrito a Doctor Clic debiendo incluir todas explicaciones necesarias. El cliente exonera a Doctor Clic de toda responsabilidad en caso de pérdida o daño que resulta del empleo de los datos, los programas o de los documentos puestos a su disposición. Con respecto a los terceros, el cliente deberá asumir con ellos directamente, toda reclamación que les incumba. En ningún supuesto Doctor Clic, ni los gerentes y altos cargos, administradores, accionistas, agentes o trabajadores dependientes de ella contraerán responsabilidad alguna por causa directa o indirectamente relacionada con la utilización que haga el cliente de los servicios de Doctor Clic. Las partes reconocen que la entrada en vigor de este contrato, no supone ningún tipo de representación, delegación, garantía u otros acuerdos distintos a los expresamente descritos en este contrato y de acuerdo con ello, todos los términos, condiciones, garantías u otros aspectos implicados por convenios o reglamentación general, quedan explícitamente excluidos hasta los límites permitidos por la ley.

En el marco de las prestaciones de los servicios efectuados, el cliente es el único responsable de los datos presentes en su instalación informática. La responsabilidad de Doctor Clic, S.L. no puede pues ser comprometida por este motivo. En el caso de pérdida de datos aparte de la prestación, el cliente no puede en ningún caso reclamar daños y perjuicios relativos a un valor cualquiera de los datos grabados sobre los discos. Doctor Clic no puede ser tenido por responsable de todo daño indirecto relativo a estos datos.

Doctor Clic garantiza las reparaciones hechas a domicilio por 7 días.

La cuota de este contrato, no incluye la garantía del hardware. Si como consecuencia de una intervención, es necesario cambiar algún elemento de hardware, los técnicos de Doctor Clic lo notifican al cliente, siendo este el que decidirá la forma de proceder. Si coincide que el hardware es comprado a Doctor Clic y está dentro del periodo de garantía, el técnico procederá a gestionar el RMA. Si es necesario, Doctor Clic puede entregar un equipo de sustitución al cliente, con un descuento sobre el precio de tarifa.

La garantía no es aplicable al servicio de limpieza de virus, spyware y similares.

12. La firma del albarán de entrega por el cliente es un reconocimiento por este último del buen estado del objeto entregado.

13 – Recogida y Almacenaje: Doctor Clic se reserva el derecho de cobrar 1 euro por cada día que supere el séptimo desde que el propietario del artículo no haya procedido a la retirada del mismo desde su aviso.

C) CONDICIONES GENERALES APLICABLES A LA PRESTACIÓN DE TODOS LOS SERVICIOS

1 – Protección de datos: a efectos de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el Grupo Doctor Clic informa al usuario de que cuantos datos personales facilite en cualquier momento y de forma voluntaria a Doctor Clic o a sus empleados, serán incluidos en un fichero automatizado de datos de carácter personal creado y mantenido bajo responsabilidad de Doctor Clic con domicilio en Maestro Ripoll, 9, Madrid.

Las principales finalidades de dicho fichero o ficheros son la identificación de los usuarios registrados con la finalidad de administrar, prestar y mejorar los servicios y productos ofrecidos por Doctor Clic, principalmente en <http://www.DoctorClic.es>, y en especial los relativos a la administración, seguimiento y control de la utilización de la cuenta de Cliente asignada por Doctor Clic, así como la realización de estudios estadísticos internos y la realización de campañas de marketing directo mediante el envío de información y/o publicidad propias, por escrito o por correo electrónico, personalizada o no. Cualquier otro uso de los datos personales distinto a los mencionados, requerirá del previo y expreso consentimiento del cliente. El cliente podrá acceder a dicho/s fichero/s, en cualquier momento, con la finalidad de solicitar y obtener el acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos personales, mediante el envío de una carta a la dirección anteriormente expuesta o un correo electrónico a la dirección info@DoctorClic.es, o accediendo al enlace "contacto" en cualquiera de las páginas del sitio <http://www.DoctorClic.es>.

Grupo Doctor Clic se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto de los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos y adoptará todas las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta en todo momento del estado de la tecnología. El Cliente consiente expresamente a que Grupo Doctor Clic utilice sus datos de carácter personal con las finalidades anteriormente indicadas entre compañías del Grupo.

2 – Confidencial: la norma de calidad interna en Doctor Clic garantiza a los clientes un respeto total de las informaciones confidenciales grabadas sobre los soportes informáticos. Doctor Clic se compromete a no copiar dicha información ni, habiendo tenido acceso a la misma, divulgar ninguna información susceptible de permitir a terceros conocer directamente o indirectamente el detalle de las cuestiones efectuadas por el cliente. Toda información o documentación que cualquiera de las partes aporte a la otra en desarrollo y ejecución del presente contrato se considerará confidencial y exclusiva de quien lo aporte y no podrá comunicarse a terceros sin su consentimiento.

3 – Ley aplicable y tribunales competentes: en lo no previsto en este contrato, así como en la interpretación del mismo, será de aplicación la legislación común española.