

## CONDICIONES GENERALES

### 1 OBJETO Y DESCRIPCIÓN DE ESTE DOCUMENTO

Este documento tiene como objetivo informar de las condiciones generales de venta de productos y servicios de Neware Technology, S.L., con CIF B65255259, en adelante Neware. En el caso que existan diferencias entre las condiciones particulares establecidas en el contrato y las generales, prevalecerán las condiciones particulares.

### 2 CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS DATOS

#### 2.1 CONFIDENCIALIDAD

El cliente es el único responsable de los datos y programas contenidos en sus equipos. Neware en sus intervenciones pondrá todos los medios a su alcance para que no sean, directa o indirectamente, usados, revelados, distribuidos, impresos o copiados de forma total o parcial, salvo que el cliente así lo autorice para realizar copias de seguridad o pruebas. En caso de que los sistemas a manipular por parte de personal de Neware contengan información confidencial o susceptible de ser protegida, el usuario o cliente deberá tomar las medidas necesarias para que el personal de Neware no acceda a dicha información.

#### 2.2 SEGURIDAD

Si el cliente lo considera oportuno puede disponer de copias y los correspondientes procedimientos de restauración de sus datos y programas, por ello Neware no asumirá ninguna responsabilidad en caso de pérdida de datos o programas contenidos en el equipo por el mal funcionamiento del hardware, software o error de manipulación.

### 3 PRESUPUESTOS: VALIDEZ, ACEPTACIÓN Y COSTE

Los precios de productos incluidos en ofertas y presupuestos están sujetos a las variaciones de precios de mercado y a la disponibilidad de stocks de producto. Salvo indicación explícita en el presupuesto las condiciones serán:

- Los presupuestos tienen una validez de 6 días laborables desde la fecha de emisión.
- Los precios e importes indicados en los presupuestos están en euros y no incluyen impuestos.
- Los presupuestos no incluyen la descarga de programas por extravío de los soportes originales o actualización de versiones ni las esperas si no se puede acceder a los equipos por cualquier motivo.
- Los desplazamientos de técnicos, gastos y dietas no estarán incluidos en los presupuestos.
- Los costes de transporte de mercancías son a cargo del cliente y no están incluidos en los presupuestos. Por concepto los trabajos realizados de análisis o valoración para la confección de un presupuesto serán a cargo del cliente, en caso de no aceptación del presupuesto serán facturados a precios de tarifa. El coste de realización de un presupuesto de reparación está incluido en el mismo si este es aceptado, en caso contrario se facturará según tarifas de Neware.

Para dar conformidad al presupuesto se tiene que enviar por correo electrónico la cotización firmada y sellada o la orden equivalente con la referencia al presupuesto.

### 4 CONDICIONES DE VENTA PRODUCTO

Los programas, componentes, equipos nuevos, aplicaciones u otro software se suministran con las garantías estándares del fabricante, que se ejecutarán, si procede, frente al mismo y por los canales que éste haya dispuesto y vienen expresados, normalmente, en la documentación pertinente que este aporta anexa al producto. El precio de los productos no incluye los trabajos de desembalado, ubicación, retirada de equipos viejos, conexión, instalación, configuración o cualquier otro tipo de manipulación, salvo indicación expresa y detallada en el presupuesto u oferta. El pedido se considerará efectuado cuando el cliente abone la totalidad del mismo. Neware ofrece servicios de instalación, reinstalación o configuración para componentes o equipos completos. Asimismo, ofrece servicios para la gestión de garantías frente a los fabricantes.

### 5 CONDICIONES PARA SERVICIOS DE INSTALACIÓN, ACTUALIZACIÓN O CONFIGURACIÓN

Los trabajos de instalación, configuración y manipulación, expresados en horas en las ofertas y presupuestos, corresponden exclusivamente a las siguientes tareas: instalación de los programas según procedimiento del fabricante, proceso de parada y arranque del equipo si es necesario y los desplazamientos del técnico. El cliente deberá verificar ante el técnico el correcto funcionamiento de los programas instalados dado que la garantía aplicable es solo hasta el momento en que el técnico abandona las instalaciones del cliente. La valoración de los trabajos de reinstalación puede verse alterada por la falta de los soportes originales, claves de producto, documentación y manuales, de todos y cada uno de los componentes, sistema operativo, controladores, programas y aplicaciones. La falta de las copias de seguridad de los datos y los procedimientos para su recuperación puede implicar riesgos en la pérdida de datos por lo que Neware no asumirá ninguna responsabilidad en caso de pérdida de información, por error de hardware, software o defecto de manipulación.

Los trabajos de instalación no incluyen en ningún caso:

- Los tiempos de espera si no se puede acceder a los equipos por estar en uso, ejecución de copias o cualquier otro motivo.
- Las acciones ni los componentes en caso de averías o disfunciones localizados durante el proceso de instalación.
- Las acciones sobre el software, sistema o aplicaciones preexistentes para restablecer el funcionamiento en caso de detectarse una disfunción durante la de parada y arranque del equipo.
- No se asumirá ninguna responsabilidad en caso de pérdida de datos o programas contenidos en el equipo.

Los trabajos, desplazamientos, tiempos, componentes, equipos y materiales no incluidos en garantías o presupuestos pero que se realicen, utilicen o entreguen durante el proceso efectuado se facturará adicionalmente a los precios de tarifa en vigor.

### 6 CONDICIONES PARA REPARACIONES O AMPLIACIÓN DE EQUIPOS

En la sustitución de componentes o ampliación de equipos preinstalados los trabajos que estén expresados en horas en la oferta y/o presupuesto corresponden exclusivamente a las siguientes tareas: proceso de parada del equipo, apertura y cierre del equipo, instalación de los nuevos componentes, arranque del equipo y verificación del reconocimiento del nuevo hardware.

#### 6.1 SERVICIO DE REINSTALACIÓN DEL SOFTWARE

La reinstalación de software estará bajo los mismos requisitos indicados en Condiciones para servicios de instalación, actualización o configuración de software. El cliente deberá suministrar a nuestros técnicos los soportes, claves de producto, documentación y manuales originales de todos y cada uno de los componentes, sistema operativo, controladores, programas y aplicaciones que deban ser instalados, así como las copias de seguridad de los datos y los procedimientos para su recuperación. Para cuentas de correo, accesos a datos y programas protegidos por claves de usuario el cliente deberá suministrar los códigos y accesos necesarios.

La valoración de los trabajos de reinstalación puede verse alterada por la falta de los soportes originales, claves de producto, documentación y manuales de todos y cada uno de los componentes, sistema operativo, controladores, programas y aplicaciones. Los trabajos de reinstalación no incluyen la actualización o aplicación de versiones diferentes de los originales suministrados ni la descarga de programas por extravío de los soportes originales. La falta de las copias de seguridad de los datos y los procedimientos para su recuperación puede implicar riesgos en la pérdida de datos por lo que Neware no asumirá ninguna responsabilidad en caso de pérdida de información por error de hardware, software o defecto de manipulación.

#### 6.2 SERVICIO DE TRASPASO DE DATOS

Este servicio consta de varios pasos:

- Copia de seguridad de los datos antes de una instalación o reparación si es viable y se dispone de los medios en el sistema.
- Reinstalación de los programas y aplicaciones (el cliente deberá facilitar los soportes y las licencias que procedan).
- Restauración de la copia de seguridad de los datos.
- Comprobación y verificación del funcionamiento de las aplicaciones (proceso de arranque exclusivamente).

No se asumirá ninguna responsabilidad en caso de pérdida de datos o programas contenidos en el equipo. El coste de este servicio es variable pues dependerá de los programas, aplicaciones a instalar y datos de traspaso.

#### 6.3 SERVICIOS DE HOSTING

Neware en ningún caso será responsable de la no disponibilidad del servicio de Hosting, de los errores del mismo, retrasos en el acceso o cualquier anomalía o defecto que sea debido a problemas de conexión del CLIENTE o como consecuencia de acciones dolosas, negligentes del CLIENTE con respecto al mantenimiento de su sistema de conexión o problemas de carácter general en la red de Internet, causas de casos fortuito o fuerza mayor o cualquier otra contingencia de carácter imprevisible y totalmente ajena a la buena fe del CLIENTE.

#### 6.4 OTROS SERVICIOS, NO INCLUIDOS SALVO INDICACIÓN EXPRESA

Descarga de controladores, aplicación de parches y versiones, verificación de virus, etc.

Recuperación de datos de soportes dañados. El coste de estos servicios es variable y se facturará adicionalmente.

### 7 CONDICIONES DE GESTIÓN DE GARANTÍAS, REPARACIONES Y SERVICIOS ADICIONALES

Las garantías y su resolución corresponden al fabricante y en muchos casos el comprador debe contactar directamente con él para ejercer su derecho de garantía a través de los canales y procedimientos establecidos por este. Cualquier servicio o acción que realice Neware como distribuidor para resolver una garantía de producto es adicional y no forma parte de las garantías del producto por lo que tendrá un coste adicional.

#### 7.1 GESTIÓN DE LA REPARACIÓN EN GARANTÍA

- Revisión del equipo y verificar avería.
- Verificar y confirmar si el equipo está en garantía.
- Proceder o gestionar la reparación, según procedimiento de garantía del fabricante.
- El coste de este servicio según tarifas de Neware.

#### 7.2 GESTIÓN DE LA REPARACIÓN FUERA DE GARANTÍA

- Revisión del equipo y verificar avería.
- Presupuestar reparación.
- Proceder a la reparación, según presupuesto.
- El coste de realización de un presupuesto está incluido en el mismo si este es aceptado, en caso contrario se facturará según las tarifas de Neware.
- El coste de este servicio será según presupuesto; en caso de no aceptación del presupuesto se facturará 1/2 hora.

### 8 PROTECCIÓN DE DATOS

Los datos concernientes a las partes deberán ser tratados con arreglo a la legislación aplicable, y en particular la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal 15/1999 del 13 de diciembre. Respecto a los datos personales de las Partes, figurarán desde la firma del presente contrato en el fichero correspondiente y se tratarán con la finalidad de poder hacer efectiva nuestra relación contractual. Los destinatarios de esta información son en determinados casos, entes colaboradores que prestan servicios necesarios a la misma, así como los estamentos oficiales que por ley exijan la cesión. Las Compañías garantizan en todo momento la más absoluta confidencialidad de los referidos datos. Si las partes lo desean, podrán ejercer su derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos, dirigiéndose por escrito a los domicilios de notificación consignados en el presente contrato.

### 9 TARIFAS GENERALES 2025

#### TARIFAS PARA ASISTENCIAS SIN CONTRATO DE SERVICIOS

##### SOPORTE Y MANTENIMIENTO, INSTALACIONES DEL CLIENTE, TELEFÓNICO Y ONLINE

Técnico de soporte y mantenimiento	68,00 € / hora
Desplazamiento	44,00 €

#### TARIFAS CON CONTRATO DE SERVICIOS

##### SOPORTE Y MANTENIMIENTO, INSTALACIONES DEL CLIENTE, TELEFÓNICO Y ONLINE

Técnico de soporte y mantenimiento	56,80 € / hora
Pack mantenimiento informático 25 horas (54,00 € / hora)	1.350,00 €
Pack mantenimiento informático 50 horas (52,00 € / hora)	2.600,00 €
Desplazamiento	38,00 €

#### TARIFAS PARA PROYECTOS

Sistemas, asesoría IT, analista, consultoría tecnológica	68,00 € / hora
--	----------------

Tarifa válida hasta el 31 de diciembre del 2025.

Los precios indicados no incluyen impuestos.

Nuestro horario de asistencia es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00.

Las tareas realizadas fuera de ese horario se les aplicará la tarifa extra (el doble del precio hora) en cada caso salvo indicación expresa.

El servicio de soporte remoto o telefónico mínimo será de 1/4 hora más fracciones de 1/4.

El servicio mínimo en las instalaciones del cliente será de 1 hora más fracciones de 1/4 hora.