

## CONDICIONS GENERALS

### 1 OBJECTE I DESCRIPCIÓ D'AQUEST DOCUMENT

Aquest document té per objecte informar sobre les condicions generals de venda de productes i serveis de Neware Technology SL, amb CIF B6525259, en endavant Neware.

En cas que hi hagi diferències entre les condicions particulars establertes en el contracte i les generals, prevaldran les condicions particulars.

### 2 CONFIDENCIALITAT I SEGURETAT DE LES DADES

#### 2.1 CONFIDENCIALITAT

El client és l'únic responsable de les dades i programes continguts en els seus ordinadors. Neware posarà tots els mitjans al seu abast perquè no siguin directament o indirectament usats, revelats, distribuïts, impresos o copiats en la seva totalitat o en part, llevat que el client ho autoritzi per realitzar còpies de seguretat o proves. En cas que els sistemes a manipular pel personal de Neware continguin informació confidencial o susceptible de ser protegida, l'usuari o client ha de prendre les mesures necessàries per assegurar que el personal de Neware no accedeixi a aquesta informació.

#### 2.2 SEGURETAT

Si el client ho considera oportú, podrà tenir còpies i els procediments corresponents per a la restauració de les seves dades i programes, per la qual Neware no assumirà cap responsabilitat en cas de pèrdua de dades o programes continguts a l'ordinador a causa del mal maquinari, programari o error de manipulació.

### 3 PRESSUPOSTOS: VALIDESA, ACCEPTACIÓ I COST

Els preus dels productes inclosos a les ofertes i cotitzacions estan subjectes a variacions de preu de mercat i a la disponibilitat d'existències de producte. Llevat que s'indiqui de manera diferent en el pressupost, les condicions seran:

- Els pressupostos tenen una validesa de 6 dies hàbils des de la data de la seva expedició.
  - Els preus i quanties indicades en els pressupostos són en euros i no inclouen impostos.
  - Els pressupostos no inclouen descarregar programes per la pèrdua de suports originals o actualització de versió ni temps d'espera si no es pot accedir a equips per qualsevol motiu.
  - Els viatges de tècnics, despeses i bonificacions no s'inclouran en els pressupostos.
  - Els costos de transport de mercaderies són a càrrec del client i no estan inclosos en les cotitzacions.
- Per concepte, el treball realitzat d'anàlisi o taxació per a l'elaboració d'un pressupost serà efectuat pel client, en cas de no acceptació del pressupost es facturarà a preus de tarifa. El cost de la realització d'un pressupost de reparació s'inclou si s'accepta, en cas contrari es facturarà segons les tarifes Neware. Per donar conformitat al pressupost s'ha d'enviar per correu electrònic la cotització signada i segellada o l'ordre equivalent amb referència a l'oferta.

### 4 CONDICIONS DE VENDA DE PRODUCTE

Els programes, components, nous equips, aplicacions o altre programari es subministren amb les garanties estàndard del fabricant, que s'executaran, si escau, contra el fabricant i a través dels canals que el fabricant ha disposat i s'expressen habitualment en la documentació rellevant que s'annexa al producte. El preu dels productes no inclou el desembalatge, la ubicació, l'eliminació d'equips antics, la connexió, la instal·lació, la configuració o qualsevol altre tipus de manipulació, excepte indicació expressa i detallada en el pressupost o oferta. Es considerarà que la comanda s'ha realitzat quan el client paga per la totalitat del producte. Neware ofereix serveis d'instal·lació, reinstal·lació o configuració per a components o equips complets. També ofereix serveis per a la gestió de les garanties contra els fabricants.

### 5 CONDICIONS PER A LA INSTAL·LACIÓ, ACTUALITZACIÓ I CONFIGURACIÓ DE PROGRAMARI

La instal·lació, configuració i manipulació de treballs, expressats en hores a les ofertes i cotitzacions, corresponen exclusivament a les següents tasques: instal·lació dels programes segons el procediment del fabricant, el procés d'aturada i engegada del material si és necessari i els desplaçaments del tècnic. El client ha de verificar amb el tècnic el funcionament correcte dels programes instal·lats, ja que la garantia aplicable és només fins al moment en què el tècnic abandona les instal·lacions del client. L'avaluació del treball de reinstal·lació pot ser alterada per la manca de mitjans originals, claus de producte, documentació i manuals de tots i cadascun dels components, sistema operatiu, controladors, programes i aplicacions. La manca de còpies de seguretat de dades i procediments per a la recuperació pot implicar riscos en la pèrdua de dades, per la qual cosa Neware no assumirà cap responsabilitat en cas de pèrdua d'informació, error de maquinari, programari o defecte de manipulació.

Les feines d'instal·lació no inclouen en cap cas:

- Temps d'espera si no es pot accedir als ordinadors perquè estan en ús, executant còpies o qualsevol altra raó.
  - Accions o components en cas de mal funcionament localitzats durant el procés d'instal·lació.
  - Accions en programari preexistent, sistema o aplicacions per restaurar el funcionament en cas d'una disfunció durant el tancament i l'inici de l'ordinador.
  - No s'assumeix cap responsabilitat en cas de pèrdua de dades o programes continguts a l'ordinador.
- El treball, el viatge, els components, l'equipament i els materials no inclosos en les garanties o cotitzacions, però que es realitzin, s'utilitzin o es lliurin durant el procés realitzat es facturaran addicionalment a preus tarifaris vigents.

### 6 CONDICIONS PER A LA REPARACIÓ O AMPLIACIÓ D'EQUIPS

En la reposició de components o ampliació d'equips preinstal·lats el treball que s'expressi en hores en l'oferta i/o pressupost correspon exclusivament a les següents tasques: procés d'aturada de l'equip, obertura i tancament de l'equip, instal·lació dels nous components, iniciació de l'equip i verificació del reconeixement del nou hardware.

#### 6.1 SERVEI DE REINSTAL·LACIÓ DEL PROGRAMARI

La reinstal·lació del programari estarà sota els mateixos requisits que s'estableixen a les condicions de serveis d'instal·lació, actualització o configuració del mateix. El client ha de proporcionar als nostres tècnics els suports originals, claus de producte, documentació i manuals de tots i cadascun dels components, sistema operatiu, controladors, programes i aplicacions a instal·lar, així com les còpies de seguretat de les dades i procediments per a la seva recuperació. Per a comptes de correu, accessos a dades i programes protegits per claus d'usuari, el client ha de proporcionar els codis i accessos necessaris. L'avaluació del treball de reinstal·lació pot ser alterada per la manca dels suports originals, claus de producte, documentació i manuals de tots i cadascun dels components, sistema operatiu, controladors, programes i aplicacions. Les feines de reinstal·lació no inclouen l'actualització o l'aplicació de versions diferents ni descàrregues de programes per la pèrdua dels suports originals. La manca de còpies de seguretat de dades i procediments per a la recuperació pot implicar riscos en la pèrdua de

dades, per la qual cosa Neware no assumirà cap responsabilitat en cas de pèrdua d'informació per maquinari, programari o defecte de manipulació.

#### 6.2 SERVEI DE TRANSFERÈNCIA DE DADES

Aquest servei consta de diverses passes:

- Còpia de suport de les dades abans d'una instal·lació o reparació si és factible i els mitjans estan disponibles al sistema.
  - Reinstal·lació de programes i aplicacions (el client ha de proporcionar els mitjans i llicències adients).
  - Restauració de la còpia de seguretat de les dades.
  - Comprovació i verificació del funcionament de les aplicacions (només procés d'arrencada).
- No s'assumeix cap responsabilitat en cas de pèrdua de dades o programes continguts a l'ordinador. El cost d'aquest servei varia, ja que dependrà dels programes, les aplicacions que s'instal·lin i la transferència de dades.

#### 6.3 SERVEIS D'ALLOTJAMENT

Neware en cap cas serà responsable de la no disponibilitat del servei d'allotjament, errors dels mateixos, retards en l'accés o qualsevol anomalia o defecte deguts a problemes de connexió del client o com a conseqüència d'accions deliberades, accions negligents del CLIENT pel que fa al manteniment del seu sistema de connexió o problemes de caràcter general a la xarxa d'Internet, causes de casos accidentals o de força major o qualsevol altra contingència de naturalesa imprevisible i totalment alienes a la bona fe del client.

#### 6.4 ALTRES SERVEIS, NO INCLOSOS, TRET QUE S'INDIQUI EXPRESSAMENT

Descàrrega de controladors, actualització de noves versions, verificació i eliminació de virus o programes no desitjats, etc. Recuperació de dades de mitjans danyats. El cost d'aquests serveis és variable i es facturarà addicionalment.

### 7 CONDICIONS PER A LA GESTIÓ DE GARANTIES ADDICIONALS, REPARACIONS I SERVEIS

Les garanties i la seva resolució corresponen al fabricant i en molts casos el comprador ha de posar-se en contacte amb ell directament per exercir el seu dret de garantia mitjançant els canals i procediments establerts. Qualsevol servei o acció que Neware realitzi com a distribuïdor per resoldre una garantia de producte és addicional, no és part de les garanties del producte i incorrerà en un cost afegit.

#### 7.1 GESTIÓ DE LA REPARACIÓ DE LA GARANTIA

- Comprovació de l'equip i verificació de l'avaría.
- Comprovació i confirmació si l'equip està sota garantia.
- Gestió de la reparació, d'acord amb el procediment de garantia del fabricant.
- El cost d'aquest servei serà segons tarifa Neware.

#### 7.2 GESTIÓ DE LA REPARACIÓ FORA DE GARANTIA

- Comprovació de l'equip i verificació de l'avaría.
- Pressupost de la reparació.
- Gestió de la reparació, segons pressupost.
- El cost de fer un pressupost s'inclou en el mateix si s'accepta; en cas contrari es facturarà d'acord amb la tarifa de preus de Neware.
- El cost d'aquest servei serà segons pressupost; en cas de no acceptació del pressupost es facturarà 1/2 hora.

### 8 PROTECCIÓ DE DADES

Les dades relatives a les parts s'han de tramitar d'acord amb la legislació aplicable i, en particular, la Llei Orgànica 3/2018 de 5 de desembre de protecció de dades de caràcter personal i la garantia dels drets digitals. Pel que fa a les dades personals de les parts, apareixeran a partir de la signatura del present contracte a l'expedient corresponent i seran tractades amb la finalitat de poder fer efectiva la nostra relació contractual. Els destinataris d'aquesta informació són en determinats casos les entitats col·laboradores que presten els serveis necessaris, així com els tràmits oficials que per llei exigeixen la transferència. Les empreses garanteixen en tot moment l'absoluta confidencialitat de les esmentades dades. Si les parts ho desitgen, podran exercir el seu dret d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició al tractament de les seves dades, dirigit-se per escrit a les adreces de notificació introduïdes en aquest contracte.

### 9 TARIFES GENERALS 2021

#### TARIFES PER A ASSISTÈNCIES SENSE CONTRACTE DE SERVEIS

SUPPORTS I MANTENIMENT, INSTAL·LACIONS DEL CLIENT, TELEFÒNIC I ONLINE	
Tècnic de suport i manteniment	62,00 € / hora
Desplaçament	40,00 €

#### TARIFES AMB CONTRACTE DE SERVEIS

SUPPORTS I MANTENIMENT, INSTAL·LACIONS DEL CLIENT, TELEFÒNIC I ONLINE	
Tècnic de suport i manteniment	52,00 € / hora
Pack manteniment informàtic 25 hores (49,50 € / hora)	1.237,50 €
Pack manteniment informàtic 50 hores (47,50 € / hora)	2.375,00 €
Desplaçament	35,00 €

#### TARIFES PER PROJECTES

Sistemes, assessoria IT, analista, consultoria tecnològica	52,00 € / hora
--	----------------

#### TARIFES DOMINI I ALLOTJAMENTS WEB

Alta, trasllat, quota domini genèric .com .net .org .es	16,00 € / any
Alta, trasllat, quota domini genèric .cat	40,00 € / any
Hosting: Allotjament web, ftp, bústies de correu i suport tècnic	170,00 € / any

Tarifa vàlida fins el 31 de desembre del 2022.

Els preus indicats no inclouen impostos.

El nostre horari d'assistència és de dilluns a divendres de 9h a 18h.

A les tasques realitzades fora d'aquest horari se'ls aplicarà la tarifa extra (el doble del preu hora) en cada cas, excepte indicació expressa.

El servei mínim a les instal·lacions del client serà d'1 hora més fraccions de 1/2 hora.

El servei de suport remot o telefònic mínim serà d' 1/4 d'hora més fraccions d' 1/4 d'hora.