

## CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA INFORMÁTICA TELEFÓNICA

### PRIMERA. – Datos identificativos

Las presentes Condiciones Particulares de Contratación están desarrolladas para la regulación del servicio de Asistencia Informática Telefónica.

Este servicio podrá ser ofertado y prestado por cualquier empresa que forme parte del Grupo Vivofácil (en adelante todas ellas denominadas conjuntamente como “Vivofácil”, marca europea 018.644.795).

En cumplimiento de lo establecido en la normativa reguladora, se exponen los siguientes datos identificativos de las mencionadas empresas:

Denominación	CIF	Domicilio	Dominio que gestiona
Vivofácil S.A.	A-82277963	Calle Miguel Yuste 23,28037, Madrid	<a href="https://vivofacil.com/">https://vivofacil.com/</a>
Vivofácil Centro Especial de Empleo S.A.	A-85760189	Calle Miguel Yuste 23,28037, Madrid	<a href="https://www.vivofacilcee.com/">https://www.vivofacilcee.com/</a>
Fundación Vivofácil	G-84520618	Calle Miguel Yuste 23,28037, Madrid	<a href="https://fundacionvivofacil.com/">https://fundacionvivofacil.com/</a>
Fundación Diversidad	G-85639441	Calle Miguel Yuste 23,28037, Madrid	<a href="https://fundaciondiversidad.com/">https://fundaciondiversidad.com/</a>
Alares Protección Familiar S.A.	A-87249629	Calle Miguel Yuste 23,28037, Madrid	No aplica
Vivofácil S.L.	B-85041325	Calle Miguel Yuste 23,28037, Madrid	<a href="https://vivofacil.com/">https://vivofacil.com/</a>

### SEGUNDA. – Definiciones

De acuerdo con los Términos y Condiciones Generales de Venta, y en aras de poder garantizar la máxima comprensión de los mismos por parte cliente ante la suscripción de cualquier de los servicios prestados por Vivofácil, a continuación, se definen los siguientes términos:

- Condiciones de particulares de contratación: Son cláusulas de carácter contractual que recogen las condiciones de compra y prestación del servicio objeto del contrato. Estas condiciones describen las obligaciones del Vendedor y del Cliente ante una eventual contratación y establecen las normas por las que se regirá la prestación del servicio.

- Vendedor: Por vendedor, a efectos exclusivos de las presentes condiciones particulares, ha de entenderse cualquiera de las empresas incardinadas en Vivofácil y que operan bajo la denominación o nombre comercial Vivofácil.
- Cliente: Por cliente, ha de entenderse cualquier persona, física o jurídica, con capacidad plena de obrar, que adquiera cualquiera de los productos/servicios que, en el momento de contratación, se encuentren en ofertados en el catálogo de Vivofácil.
- Beneficiario: Por beneficiario, ha de entenderse, aquella persona a la que vaya dirigida la prestación del servicio, con independencia de que pueda coincidir con el Cliente.
- Proveedor: Por proveedor, ha de entenderse, aquella persona física o jurídica, que suministre los servicios para Vivofácil, con independencia de cuál sea el título o contrato relacionado con Vivofácil.

### TERCERA. – Condiciones de contratación del servicio de Asistencia Informática Telefónica

- **3.1. - Descripción del servicio:**

Vivofácil pone a disposición del cliente un servicio de resolución on-line (por teléfono, e-mail o chat remoto) a los problemas informáticos domésticos, tanto a nivel hardware como software y comunicaciones relacionadas con Internet. Igualmente recibirán asistencia en temas básicos de las tecnologías comúnmente utilizadas en el hogar. La resolución on-line de problemas informáticos, se realizará través del teléfono, e-mail o a través de escritorio remoto, por un informático especializado en la materia.

La resolución on-line de problemas informáticos, a través del teléfono, chat, e-mail o a través de escritorio remoto, es gratuita e ilimitada.

El cliente tendrá derecho al servicio durante un año desde el momento de la contratación.

El servicio de Informática doméstica y Tecnología del hogar incluye la prestación de los siguientes servicios:

- Cobertura Informática.
  - PC, MAC, Servidores.
  - S.O: Windows, MAC/OS, Linux.
  - Hardware: PC, Impresora, Escáner, PDA, discos duros externos, etc.
  - Drivers y software de copiado.
  - Office.
  - Skype
  - Navegadores.
  - Firewalls y Antivirus.
  - Compresores.
- Cobertura Tecnológica:

- TV, Plasma, LED.
- Cámara IP.
- GPS, Smartphone, Tablet.
- Home Cinema
- Consolas de Videojuegos.
- WIFI.

Alcance del servicio contratado:

- Revisión y puesta a punto: Revisamos todos los datos necesarios que permitan mantener la estabilidad del sistema.
- Resolución de Incidencias Hardware y Software.
- Ayuda en el manejo de las aplicaciones, herramientas y comunicaciones soportadas.
- Instalación y desinstalación de las aplicaciones soportadas en el contrato.
- Actualización de versiones y Service Pack para el software soportado, siempre que el beneficiario disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.
- Configuración de los equipos tecnológicos, ordenador y periféricos y de los sistemas operativos y aplicaciones soportadas en el contrato.
- Limpieza de virus y software malintencionado.
- Asesoramiento sobre requisitos hardware y software para las aplicaciones soportadas en el contrato.
- Instalación y configuración de periféricos tales como impresoras, escáneres, etc.
- Para la realización de estas actividades en muchas ocasiones será necesario el CD-ROM con el software original del dispositivo. Si el Beneficiario no dispone del mismo, los técnicos buscarán y descargarán el software de Internet siempre que sea posible y que el Beneficiario disponga de la licencia pertinente.
- El beneficiario deberá, previamente a la toma de control remoto del equipo, realizar copias de seguridad de los datos, software u otros ficheros almacenados en los discos de su ordenador u otros soportes.
- Ayuda en el uso de aplicaciones: Para darle valor al servicio no esperamos a que el cliente tenga problemas, sino que le ayudamos en el día a día con sus dudas y necesidades informáticas.
- Asistencia Tecnológica: Configuración, ayuda y asesoramiento sobre las dudas e incidencias relativas en los productos de gama marrón (equipos de imagen y sonido) descritos anteriormente. (serán necesarios los manuales de los equipos en castellano).

**HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO:** El horario de prestación es de lunes a viernes de 9 a 22:00 horas (excepto festivos de ámbito nacional).

**SERVICIO PRESENCIAL, A DOMICILIO:** Si la asistencia en remoto no es suficiente un técnico se podrá desplazar a su domicilio. Desplazamientos GRATIS en cualquier parte de España. El cliente solo pagará las horas de la Asistencia Técnica prestadas y las piezas si fueran necesarias.

En este caso, el servicio se prestará en el **horario acordado** entre el técnico y el usuario.

- **3.2. - Duración:**

El usuario tendrá derecho a utilizar el Servicio durante un año a contar desde el momento en el que se realice la contratación (y por tanto abono) del mismo.

En este sentido, las partes manifiestan que existirá una permanencia de un año por parte del usuario en la contratación de este servicio. Una vez llegado su vencimiento, si el cliente no manifiesta su decisión de no prorrogar la vigencia del mismo con al menos 15 días de antelación al vencimiento, el Servicio se renovará automáticamente por un período de igual duración.

De acuerdo a lo establecido en la Ley de Consumidores y Usuarios, y de acuerdo a la naturaleza del producto o servicio contratado, el usuario tendrá un plazo de 14 días naturales para ejercitar su derecho de desistimiento o anulación de los servicios adquiridos, devolviéndole Vivofácil las cantidades que le hayan sido cobradas por la compra de los servicios en los siguientes 14 días, salvo que haya hecho uso del servicio durante dicho periodo de los 14 días en cuyo caso la compra ya no será anulable ni tendrá derecho al reembolso de las cantidades abonadas.

No obstante lo anterior, para aquellos servicios que impliquen el desplazamiento de un profesional, o ser realizados en un centro colaborador con Vivofácil, una vez que el servicio haya sido solicitado y acordado un momento de inicio de prestación, el mismo no podrá ser cancelado o modificado dentro de las 24 horas inmediatamente anteriores al inicio del servicio salvo por causas de fuerza mayor (enfermedad, fallecimiento, o similar) que deberá ser acreditada con la documentación oportuna solicitada por Vivofácil. Si el servicio es anulado o modificado dentro de las 24 horas inmediatamente anteriores al inicio de prestación previsto, el mismo se dará por consumido, y se descontará de las horas, usos o sesiones inicialmente contratadas.

- **3.3. - Facturación y pago:**

El precio del servicio vendrá indicado en el proceso de compra con anterioridad a la realización del pago de este, el cual se expresará en euros especificando los impuestos que correspondieran. Ante la solicitud de un presupuesto, éste podría sufrir cambios, sin previo aviso, hasta que se haya confirmado un proceso de compra o contratación del mismo.

El pago se realizará mediante los métodos de pago aceptados por Vivofácil:

- Tarjeta bancaria. Si el método de pago seleccionado es la tarjeta bancaria, el abono del servicio se realizará a través de una plataforma de pago seguro habilitada por el propietario del sitio web. En las sucesivas renovaciones, el pago se realizará a través de la misma tarjeta que se hubiera especificado en el proceso de compra.
- Bizum
- PayPal
- Transferencia bancaria. Si el método de pago seleccionado es la transferencia bancaria, el cliente deberá aportar un justificante de la misma a través del correo electrónico tienda@vivofacil.com.

En cualquier caso, el abono del servicio se realizará en el inicio de contratación del mismo, independientemente del método de pago seleccionado.

Asimismo, Vivofácil enviará una factura por el importe de los servicios adquiridos, a la dirección de correo electrónico facilitada por el cliente en el proceso de compra.

Las partes manifiestan que el usuario contrata un servicio anual cuyo abono se realizará mensualmente, asumiendo una permanencia de 12 meses de contratación del servicio.

- **3.4. Obligaciones del usuario-cliente:**

El Usuario o Cliente del presente sitio web se compromete en todo momento a:

- Facilitar la información veraz sobre los datos solicitados en los formularios de registro de usuario o al abordar un proceso de contratación de producto o servicio.
- Aceptar todas las disposiciones y condiciones recogidas en las presentes Condiciones Generales, y Particulares, según productos o servicios objeto de contratación por parte de Usuario/Cliente.

#### **CUARTA. – Modificación de las presentes condiciones**

Se informa al contratante de que las condiciones de comercialización del servicio referenciado, y que se encuentran recogidas en la cláusula segunda del presente documento, podrán variar a discreción de Vivofácil, sin necesidad de previo aviso.

En este sentido, Vivofácil se reserva el derecho a modificar la oferta comercial presentada en el sitio web (modificaciones sobre precios, promociones y otras condiciones comerciales) en cualquier momento. Ahora bien, en el caso de tratarse de ofertas ya perfeccionadas, informará electrónicamente (a través del email y datos de contactos facilitados por el beneficiario o cliente) o de la manera que estime conveniente del citado cambio.

Vivofácil realiza todos los esfuerzos, de acuerdo con los recursos técnicos y humanos, para que la información esté lo más actualizada posible. En el caso que en algún momento se produjera alguna incidencia no atribuible a Vivofácil, se procedería inmediatamente a su subsanación o actualización de esta. En el caso que la incidencia esté asociada a un error tipográfico en alguno de los precios establecidos y algún cliente o usuario hubiera tomado una decisión de compra asociada con la incidencia, Vivofácil le comunicará al cliente error y el cliente/usuario tendrá derecho a anular la contratación, que no le supondrá ningún coste económico para el mismo.

#### **QUINTA. – Cesión de la prestación del servicio**

Para poder garantizar la correcta prestación del servicio, Vivofácil podrá ceder eventualmente la prestación de los mismos entre las empresas descritas en la cláusula primera.

#### **SEXTA. – Información de protección de datos relativa con la contratación**

Vivofácil se compromete a tratar los datos personales a los que tenga acceso únicamente conforme al objeto y finalidad del presente documento u otros anexos que le sirvan de desarrollo. En consecuencia, los datos que se conozcan u obtengan en virtud de este documento, no podrán ser utilizados para ninguna otra finalidad distinta de la ejecución del mismo, tendrán carácter confidencial y no serán publicados o puestos en conocimiento de terceras partes. Vivofácil podrá ceder los datos a otras empresas, tanto del grupo como externas, para la ejecución de los servicios del presente documento. No obstante, el usuario otorga su consentimiento expreso para la cesión de los datos personales al resto de entidades pertenecientes o participadas por Vivofácil para el envío de información y publicidad en relación con los servicios comercializados por o a través de ellas.

Del mismo modo, el usuario podrá revocar su consentimiento dirigiendo dicha comunicación mediante correo electrónico ([arco@vivofacil.com](mailto:arco@vivofacil.com)) o, bien, mediante correo postal (Calle Miguel Yuste, 23, 28037, Madrid) o, en su caso, formular la correspondiente denuncia ante la Agencia de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

Todo ello se realiza en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD); en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como en las demás normativas que sean de aplicación.

#### **SÉPTIMA. – Legislación y jurisdicción competente**

Las partes acuerdan expresamente que las presentes Condiciones Particulares se regirán y serán interpretados, en todos sus aspectos, conforme a la legislación vigente en España.

Para resolver cualquier cuestión o divergencia que pueda surgir en relación con la interpretación, cumplimiento o ejecución de estas Condiciones Particulares, las partes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales correspondientes al domicilio del comprador o al lugar de cumplimiento de la obligación contractual.

En caso de reclamaciones relacionadas con el uso de nuestros servicios, el usuario podrá dirigirse a la dirección electrónica o física indicada en la cláusula primera “Datos Identificativos” de este documento. Ambas partes se comprometen a buscar, en la medida de lo posible, una solución amistosa al conflicto, y podrán optar voluntariamente por someter la controversia a métodos alternativos de resolución de conflictos, como la mediación o el arbitraje, de acuerdo con la normativa aplicable.

