Artículo 1 - Campo de aplicación

1.1 Los términos en mayúsculas tendrán el significado que figura en el presente Contrato o, en su defecto, las definiciones que figuran en el Léxico Infomaniak disponible en el sitio web de Infomaniak.

1.2 Las Condiciones Particulares se aplican sin restricción ni reserva al Servicio de Asistencia Premium (en lo sucesivo "Asistencia") ofrecido por Infomaniak. Complementan y prevalecen sobre las Condiciones Generales de Uso (en lo sucesivo, "CGU") en caso de contradicción entre estos documentos.

1.3 De conformidad con las CGU y las condiciones establecidas en las mismas, las presentes Condiciones Particulares podrán ser modificadas para tener en cuenta, en particular, cualquier evolución legal, jurisprudencial o técnica.

Artículo 2 - Descripción y alcance del Servicio

2.1 Infomaniak ofrece un Servicio de Asistencia y consejo avanzado que permite al Cliente beneficiarse de una asistencia amplia y personalizada en relación con la Oferta suscrita.

2.2 El Servicio está vinculado a la Organización en la que se solicita y no es transferible a otra Organización.

2.3 Independientemente de la Oferta suscrita por el Cliente, se entenderá por " Asistencia " cualquier acción emprendida por Infomaniak mediante herramientas y procedimientos específicos, destinada a responder a una solicitud del Cliente y/o a resolver un problema y/o incidente relacionado con los Servicios ofrecidos por Infomaniak. En todos los casos, la intervención de Infomaniak se limitará a las acciones que entren en su ámbito de intervención, es decir, el diagnóstico del problema encontrado por el Cliente. A título de ejemplo, cualquier otra acción como la modificación de aplicaciones de terceros o desarrolladas por el Cliente, o el desarrollo de sitios de Internet (webmastering) queda fuera del ámbito de la asistencia que puede prestar Infomaniak. Para tales solicitudes, el Cliente deberá dirigirse a profesionales de los sectores correspondientes.

2.4 Cualquiera que sea la Oferta, se entenderá por asesoramiento y orientación el seguimiento del Cliente por parte de uno de los expertos de Infomaniak en relación con una situación o un problema específico, como por ejemplo, aunque no exclusivamente, una puesta en producción, un seguimiento de lanzamiento o una implementación técnica y que impliquen Servicios suscritos con Infomaniak.

2.5 Los Clientes suscritos a una oferta de pago reciben un identificador único (o código "VIP") para identificarse ante Infomaniak cada vez que solicitan Asistencia. Este identificador solo puede ser utilizado dentro de la Organización por los Usuarios de la Organización y para los Servicios activos dentro de la Organización.

2.6 Las Organizaciones suscritas a una Oferta Pro o Enterprise tendrán sus solicitudes de Soporte supervisadas por un Gestor de Cuenta (L2) para la Oferta Pro y un Gestor de Cuenta (L2) y un Gestor Técnico (L3) para la Oferta Enterprise. En función de la disponibilidad y de las urgencias que surjan, las solicitudes de Soporte podrán ser atendidas, al menos inicialmente, por empleados distintos de los referentes designados.

2.7 Las Organizaciones que se hayan suscrito a una Oferta Pro o Enterprise en régimen de renovación mensual podrán utilizar horas de Asistencia, así como horas de consejo, a crédito y en previsión de meses futuros ("horas adicionales"), hasta el número de horas que su suscripción conceda cada mes y durante un máximo de tres (3) meses. En caso de rescisión del Servicio, las horas adicionales de Apoyo y/o consejo se facturarán al Cliente a la tarifa horaria de trescientos cincuenta francos/euros (350 CHF o EUR/hora). Además, las horas de Asistencia y Asesoramiento no utilizadas no podrán acumularse ni reclamarse más allá del mes en que pudieron utilizarse.

2.8 Las Organizaciones que se hayan suscrito a una Oferta Pro o Enterprise, y cuya renovación sea anual, podrán utilizar las horas de asesoramiento y apoyo previstas en su Oferta, a crédito y hasta el número total de horas acumuladas concedidas por su suscripción. Todo exceso de este número de horas se facturará a la tarifa horaria de trescientos cincuenta francos/euros (350 CHF o EUR/hora).

Artículo 3 - Facturación

3.1 El importe a pagar por el Servicio se indica en el Sitio y al solicitar el Servicio.

3.2 El precio de las Ofertas Pro y Enterprise se anexa a los gastos de la Organización, impuestos excluidos. Así, el precio en el momento del pedido, o de la renovación, será el mayor de los siguientes importes en función de la periodicidad elegida: 1) un porcentaje del valor mensual o anual de los Servicios de la Organización; 2) el precio mínimo indicado en la página de venta.

3.3 Para las suscripciones realizadas mensualmente, Infomaniak ajustará la factura por mes en función de los gastos realizados durante el último mes natural. Si el porcentaje especificado en la Oferta, aplicado al importe total del mes transcurrido, supera el precio mínimo de la Oferta, se facturará el importe resultante del porcentaje.

3.4 Para las suscripciones realizadas sobre una base anual, en caso de modificación significativa de los gastos efectuados por el Cliente durante el periodo transcurrido, Infomaniak se reserva el derecho, al final del periodo de suscripción, de facturar un importe retroactivo y de reajustar el precio de la Oferta elegida para el periodo siguiente.

3.5 El compromiso inicial mínimo es por un periodo de seis (6) meses durante el cual el Cliente deberá pagar las renovaciones mensualmente. Para ello, es necesario que el Cliente registre una tarjeta de crédito válida en el momento del pedido inicial. Es posible anular el contrato antes de que finalice el periodo inicial, quedando pendientes de pago los importes restantes.

3.6 Una vez transcurrido el periodo inicial, el Servicio se renueva tácitamente de forma mensual y el Cliente tiene la opción de pasar a una renovación anual.

3.7 El Cliente podrá cambiar su Oferta en cualquier momento por una Oferta superior. El precio del cambio de Oferta se calculará a prorrata del periodo en curso.

3.8 Los detalles del proceso de facturación se recogen en las CGU, en la sección Condiciones de pago.

Artículo 4 - Obligaciones y responsabilidades de Infomaniak

4.1 En el marco de la suscripción a este Servicio, Infomaniak no está sujeta a ninguna garantía de resultados. Por resultado se entiende el objetivo esperado por el Cliente en el momento de la solicitud de Asistencia. Infomaniak también se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud que considere, de buena fe, fuera de su ámbito de intervención.

4.2 Los tiempos máximos de respuesta correspondientes a las distintas Ofertas deben entenderse como el tiempo máximo para atender la solicitud inicial de Soporte o Consultoría durante el horario de Soporte indicado en la Oferta suscrita. Los tiempos máximos de respuesta pueden no respetarse en caso de situaciones particulares tales como, pero no limitadas a, una avería general, indisponibilidad total de los Servicios o cualquier otro caso de Fuerza Mayor.

4.3 Infomaniak no podrá ser considerada responsable de ninguna consecuencia negativa, consecutiva a una solicitud de Asistencia o a un consejo dado por Infomaniak, como, por ejemplo, cualquier pérdida, incluidos los daños indirectos, accidentales, específicos o consecutivos. El Cliente es el único responsable de la aplicación de los consejos obtenidos en el marco de los intercambios con un representante de Infomaniak.

4.4 En caso de uso indebido de la Llamada de emergencia 24/7, Infomaniak se reserva el derecho de poner fin al Servicio con efecto inmediato.

Artículo 5 - Obligaciones y responsabilidades del cliente

5.1 El Cliente se compromete a utilizar el Servicio únicamente en el marco de las cuestiones relativas a los Servicios suscritos en el seno de su Organización.

5.2 El Cliente se compromete a utilizar la Llamada de emergencia 24/7 únicamente en caso de problemas relacionados con la infraestructura y que requieran la intervención de Infomaniak.

Artículo 6 - Política de privacidad

6.1 Encontrará información detallada sobre la Política de privacidad en https://www.infomaniak.com/es/ccgg/politica-de-confidencialidad.