

## CONTRATO SERVICIO DE ASISTENCIA DE NOVAINMO

---

De una parte, Novagis Soluciones Informáticas s.l., en adelante **NOVAGIS**, con NIF: B53966164 y domicilio social en C/ Cop,7 03300 (Denia – Alicante).

De otra parte el cliente, persona física o jurídica con el que **NOVAGIS** establece una actividad comercial a través de este contrato. El contratante conoce, entiende y acepta libremente, tras informarse de las características de cada servicio, el presente contrato.

Ambas partes, **NOVAGIS** y cliente, están interesadas en formalizar el presente contrato aceptando los términos y condiciones establecidos en las siguientes cláusulas, quedando el contrato debidamente formalizado en el momento que el cliente realice el primer pago por la contratación del servicio.

### CLÁUSULAS

---

#### PRIMERA. DEFINICIONES

**NOVAGIS**: empresa dedicada a la prestación de servicios informáticos, especializada en consultoría y asesoramiento informático, desarrollo de aplicaciones software, asistencia y soporte técnico, servicios web y marketing en internet.

**Cliente**: toda aquella persona física o jurídica que contrata alguno de los productos o servicios ofrecidos por **NOVAGIS**.

**Contrato**: contiene todas las cláusulas recogidas en este documento, así como toda información adicional que sobre el producto particular, elegido por el cliente, se recoge de manera actualizada expresamente en la URL, <http://www.novagis.com/>.

El contenido comercial, la información sobre recursos, aplicaciones, características y precios de los productos y servicios que se publica en la web, <http://www.novagis.com/>, prevalecerá sobre lo recogido en este contrato; para todo lo relativo a otras cuestiones distintas a las mencionadas en la web prevalecerá lo dispuesto en este contrato.

**Servicio de asistencia de NOVAINMO**: Es el servicio que **NOVAGIS** ofrece al cliente objeto de este contrato.

#### SEGUNDA.- OBJETO

El presente contrato tiene por objeto regular las condiciones en las que se realizan el Servicio de Asistencia y Soporte Técnico, que **NOVAGIS** ofrece a sus clientes, así como fijar las condiciones y forma de remuneración del cliente a **NOVAGIS**.

Otras prestaciones, productos, aplicaciones u opciones pueden ser ofrecidos por **NOVAGIS** al cliente a través de otros contratos o en comunicados comerciales así como por lo dispuesto en la web <http://www.novagis.com/>.

#### TERCERA.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO ASISTENCIA DE NOVAINMO.

3.1 Las características del servicio de asistencia de NOVAINMO ofrecido así como el precio a satisfacer por el mismo viene, en cada momento, claramente determinado en

<http://www.novagis.com/> y recogido en este contrato. En todo caso las prestaciones del servicio serán los que en cada momento se encuentren publicados en la web, <http://www.novagis.com/>.

3.2. El Servicio de asistencia de NOVAINMO consiste en la resolución de dudas y consultas formuladas por el cliente sobre el uso de la aplicación, su instalación y/o migración, copias y recuperaciones de datos, así como, incidencias ocurridas de forma inesperada. El cliente recibirá ante cualquier consulta formulada las indicaciones necesarias sobre cómo debe proceder.

Las indicaciones se proporcionarán vía email o telefónicamente y deberán ser realizadas por el cliente o la empresa de informática que le proporcione el soporte de infraestructuras. En casos excepcionales nuestro departamento técnico procederá a planificar una intervención por tele-asistencia para asistir al cliente paso a paso.

A petición del cliente y previo presupuesto previo, nuestro departamento técnico realizará las acciones que estén fuera del alcance de este servicio de asistencia.

3.3 En los casos de clientes con oficinas sincronizadas, donde **NOVAGIS** proporcione el espacio ftp de sincronización, las intervenciones que supongan configurar este espacio serán llevadas a cabo por el personal técnico de **NOVAGIS**.

3.3 El servicio de asistencia se ofrecerá en días laborables de lunes a viernes de 10:00 a 14:00 y de 17:00 a 18:30.

Los meses de verano “junio-julio-agosto”, el servicio solo se prestará de 10:00 a 14:00.

3.4 Las modificaciones se regirán por lo dispuesto en la cláusula 14 de este contrato.

En cualquier caso se entenderá notificado cualquier cambio, que afecte a este servicio o que afecte a lo dispuesto en este contrato, con la publicación de dichos cambios en la Web de **NOVAGIS**, o la actualización online de este contrato.

#### **CUARTA.- PRECIO Y FORMA DE PAGO**

4.1 Servicio de asistencia NOVAINMO. El precio anual del servicio de asistencia de NOVAINMO es de 270,00€ por cada oficina, según se detalla en el apartado de precios para este servicio en <http://www.novagis.com/>. En los casos que existan prestaciones adicionales la cuota del servicio se determinará según el presupuesto personalizado aceptado por el cliente.

4.2 Tickets de Asistencia. El precio de un ticket de asistencia es de 60,00€, para 1 hora aproximada de asistencia. Esta modalidad está disponible para los casos en los que no se haya contratado el servicio de asistencia anual, o se solicite una intervención a nuestro departamento de soporte para llevar a cabo acciones que estén fuera del alcance del servicio de asistencia.

4.3 Las cantidades mencionadas en este contrato y en <http://www.novagis.com/> no incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA). En cualquier caso, el cliente deberá abonar el IVA correspondiente al producto contratado.

4.4 Por la disponibilidad de este servicio de asistencia, el cliente deberá pagar por adelantado a **NOVAGIS** el precio determinado en <http://www.novagis.com/> y recogido en este contrato.

4.5 Periodicidad de pago: El pago será mensual, trimestral o anual, en función de la elección del cliente durante el proceso de contratación.

4.6 Forma de pago: El pago se realiza por adelantado a través de domiciliación bancaria a la cuenta corriente titularidad del cliente cuyos datos nos serán facilitados durante la contratación.

4.7 **NOVAGIS** emitirá la factura correspondiente con detalle de todos los conceptos que conforman dicha factura.

4.8 **NOVAGIS** remite sus facturas de manera telemática.

4.9 Por cada devolución bancaria que se produzca por causas imputables al cliente, **NOVAGIS** cobrará una tarifa adicional de 8,00 euros.

4.10 **NOVAGIS** se reserva el derecho a suspender temporalmente la prestación del Servicio ante cualquier incidencia experimentada en el cobro del servicio y/o por falta de pago hasta la resolución de la misma. Si el cliente no procediera a su pago después del previo aviso de la suspensión temporal causará baja definitiva en el servicio por incumplimiento del contrato por su parte.

La falta de pago de las ampliaciones y de los servicios adicionales, es decir los no incorporados en el precio del producto estándar, ocasionará la interrupción del producto principal.

4.11 La cuantía de los precios estipulados en la web <http://www.novagis.com/> y recogidos en este contrato podrá ser objeto de revisión por parte de **NOVAGIS**. Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 14 de este contrato para los cambios en los precios estipulados se estará a lo dispuesto en el párrafo que a continuación se recoge.

Si **NOVAGIS** llevara a cabo un cambio en los precios al alza de los servicios, se notificará a los clientes tal modificación antes de que se vean afectados por la variación en la siguiente factura que se les emita, de manera que si no estuviera de acuerdo en aceptar dicho cambio ejercite el derecho a resolver el presente contrato sin necesidad de pagar cantidad adicional alguna a **NOVAGIS** mientras mantenga su cuota pagada. Al finalizar el plazo de pago por adelantado (mensual, trimestral o anual) quedará resuelto el contrato y, por lo tanto, causará baja del Servicio si se mantuviera en su no aceptación al nuevo precio.

#### **QUINTA.- ENTRADA EN VIGOR, DURACIÓN Y PRÓRROGA**

5.1 El presente contrato entrará en vigor el mismo día de su formalización, es decir en el momento que el cliente realice el primer pago por el servicio contratado.

5.2 El contrato tendrá duración mensual, trimestral o anual, dependiendo del plazo de facturación elegido por el cliente, contada a partir de la formalización del contrato.

5.3 Sin perjuicio de la duración establecida en la cláusula anterior, el contrato se prorrogará tácitamente y no se dará por finalizado hasta que el cliente haya manifestado su baja.

En cada renovación no se enviará copia del contrato, entendiéndose siempre vigente el publicado en la web [http://www.novagis.com/web/avisos\\_legales.asp](http://www.novagis.com/web/avisos_legales.asp) que recoge la versión más actual.

#### **SEXTA.- OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE NOVAGIS**

6.1 En sus relaciones con el cliente, **NOVAGIS** deberá actuar con la diligencia debida en el uso de su actividad comercial, lealmente y de buena fe. **NOVAGIS** se compromete a prestar, con todos los medios a su alcance, los servicios óptimamente, comprometiéndose a proporcionar una solución antes de las 48 horas desde que el cliente realizó su consulta.

**NOVAGIS** no será responsable de aquello que le sea exclusivamente imputable al cliente.

6.2 **NOVAGIS** no puede garantizar un servicio continuo durante el periodo de vigencia del contrato, debido a la posibilidad de contingencias imprevisibles.

6.3 Por tanto, el cliente renuncia expresamente a reclamar cualquier responsabilidad, contractual o extracontractual, daños y perjuicios a **NOVAGIS** por no recibir una respuesta en los plazos razonables.

6.4 No obstante lo anterior, si **NOVAGIS** incumpliera los compromisos asumidos en este contrato por prestar un servicio ineficiente “respuesta superior a las 48 horas, desde su comunicación” o “servicio de sincronización entre oficinas inoperativo en un plazo superior a 3 días, atribuible a **NOVAGIS**”, la responsabilidad de **NOVAGIS** se limitará a la devolución de la parte proporcional del dinero cobrado por el servicio durante el periodo de respuesta excedido.

6.5 El Servicio de asistencia NOVAINMO solo se limita a proporcionar las indicaciones al cliente sobre cómo debe proceder en función de la consulta formulada, en algunos casos se procederá a realizar intervenciones por tele-asistencia para llevar a cabo tareas concretas sobre sus sistemas informáticos y las aplicaciones instaladas.

6.6 En ningún caso **NOVAGIS** acepta responsabilidades derivadas de pérdidas de datos, interrupción de negocio o cualesquiera otros perjuicios producidos por no cumplir el Servicio de asistencia y/o sincronización entre oficinas, las expectativas del cliente.

Es responsabilidad del cliente disponer de los protocolos y medidas de seguridad necesarias que le garanticen la no pérdida de datos, entre otros, sistemas de backup, antivirus, etc....

#### **SEPTIMA.- OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE**

7.1 El cliente debe cumplir con todos los términos y condiciones de este contrato en el ejercicio de su actividad profesional, además deberá actuar lealmente y de buena fe.

7.2 El cliente debe satisfacer la remuneración pactada, tal y como se recoge en la cláusula 5 de este contrato.

7.3 Mediante la contratación de este servicio, el cliente se compromete a:

Mantener operativa, activa y actualizada la dirección e-mail proporcionada para las comunicaciones con **NOVAGIS**, ya que constituye el medio de comunicación preferente de **NOVAGIS** para la gestión ágil y fluida en la prestación del servicio solicitado como consecuencia de la relación contractual que a través de este contrato les une.

Si el cliente quiere cambiar la dirección e-mail facilitada como dirección de contacto deberá comunicar la nueva dirección de contacto a **NOVAGIS**, de manera que en ningún momento quede interrumpida la comunicación entre ambas partes contratantes.

**NOVAGIS** se exonera de toda responsabilidad por las consecuencias que la falta de operatividad de la dirección e-mail del cliente y/o de la falta de comunicación que el cambio de dirección no actualizado pueda producir, así como por la desinformación que alegue el cliente debido a su propia negligencia a la hora de mantener activo este dato.

7.4 El cliente reconoce haber comprobado que las características del producto se ajustan a sus necesidades, así como que ha sido informado adecuadamente por parte de **NOVAGIS**.

7.5 El cliente, con la aceptación del presente contrato, consiente expresamente el envío de las facturas correspondientes al producto contratado, a través de medios telemáticos, tal y como señala la normativa vigente en esta materia.

#### **OCTAVA.- FUERZA MAYOR**

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato y, por lo tanto, no habrá derecho a indemnización cuando dicho incumplimiento se deba a causas de Fuerza Mayor.

Si suspensión por esta circunstancia es superior a 2 meses este contrato se podrá cancelar a petición de cualquiera de las partes.

#### **NOVENA.- TERMINACIÓN**

9.1 El contrato finalizará cuando, además de las causas legalmente establecidas y las dispuestas en las distintas cláusulas de este contrato, concurra alguna de las siguientes:

- a. Mutuo Acuerdo de las partes.
- b. Finalización del período inicial de duración o de las sucesivas prórrogas.
- c. Resolución por incumplimiento de alguna de las partes de las obligaciones derivadas del contrato.

9.2 Si el incumplimiento del cliente fuera causa de resolución del contrato, tal y como se establece en la cláusula 9.1.c, **NOVAGIS** se reserva el derecho a terminar de forma anticipada el presente contrato y, por lo tanto, a desposeer al cliente de los productos contratados sin previo aviso y sin que el cliente tenga derecho a indemnización ni a devolución de cantidad alguna.

9.3 En caso de resolución o rescisión del contrato, por las causas anteriormente citadas o cualesquiera otras admitidas en derecho, el cliente deberá cumplir las obligaciones asumidas con anterioridad a la resolución del contrato frente a **NOVAGIS** y frente a terceros.

#### **DÉCIMA.- PROPIEDAD INTELECTUAL**

**NOVAGIS** posee todos los derechos de propiedad intelectual y demás necesarios para la comercialización de los productos contratados.

El cliente debe respetar los programas de uso de terceros puestos a su disposición por **NOVAGIS**, aunque estos fueran gratuitos.

El cliente, en virtud del presente contrato, no adquiere absolutamente ningún derecho o licencia sobre los productos contratados, excepción hecha de los derechos y licencias necesarios para el cumplimiento del presente contrato y únicamente para la duración del mismo.

Para toda actuación que se exceda del cumplimiento de este contrato necesitará autorización por escrito por parte de **NOVAGIS**.

#### **UNDÉCIMA.- CONFIDENCIALIDAD**

11.1. 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.

11.2 Las partes excluyen de la categoría de información confidencial toda aquella información que sea divulgada por la parte que la posea, aquella que se convierta en pública, aquella que haya de ser revelada de acuerdo con las leyes o con una resolución judicial o acto imperativo de autoridad competente y aquella que sea obtenida por un tercero que no se encuentre bajo la obligación de confidencialidad alguna.

11.3 Ninguna de las partes adquirirá ningún derecho sobre cualquier información confidencial u otros derechos de propiedad de la otra parte como resultado de este contrato.

#### **DUODECIMA.- POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

12.1 En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), **NOVAGIS** declara haber adoptado las medidas técnicas y organizativas necesarias, exigidas por la misma.

12.2 Los datos de carácter personal que **NOVAGIS** recoge en su página web, <http://www.novagis.com/> y en especial, los datos de cliente tomados durante el

procedimiento de contratación, son objeto de tratamiento automatizado y se incorporan en los ficheros correspondientes, debidamente inscritos en la Agencia Española de Protección de Datos.

En aquellos casos en los que la contratación no sea realizada on-line por el propio cliente, **NOVAGIS** únicamente conservará los datos de carácter personal proporcionados por el mismo, por el tiempo imprescindible hasta que confirme dicha contratación.

12.3 La recogida y tratamiento automatizado de los datos de carácter personal tiene como finalidad el mantenimiento de la relación contractual que en su caso se establezca con **NOVAGIS**, así como el desempeño de las tareas de información, mejora de la calidad de los servicios, comercialización (tarea esta última siempre identificada como tal) y otras actividades similares, propias del grupo **NOVAGIS**.

12.4 Los datos de carácter personal tratados en los ficheros únicamente serán cedidos a aquellas entidades nacionales o internacionales que sea necesario con el único objetivo de dar cumplimiento a las finalidades anteriormente expuestas.

12.5 El cliente reconoce y acepta que los técnicos de **NOVAGIS**, podrán acceder de forma remota a los equipos informáticos de los clientes y, por tanto, al contenido del mismo. Llegado el caso, sus acciones se limitarían a la ejecución de los trabajos necesarios de soporte técnico, sin utilizar la intervención ni los datos a los que pudieran tener acceso para otros fines.

12.6 Como quiera que, en ocasiones, para la prestación de los servicios contratados a **NOVAGIS**, trata datos personales titularidad del cliente, en cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, las partes intervinientes formalizan el presente documento mediante el cual establecen los términos en los que podrá realizarse dicho acceso:

El cliente autoriza expresamente al **NOVAGIS** a acceder a la información de carácter personal del mismo con la única finalidad de llevar a cabo los servicios recogidos en este.

En el caso de que el **NOVAGIS** someta a tratamiento o almacene de cualquier modo información del cliente, se compromete a adoptar las medidas de seguridad de nivel correspondiente conforme a la naturaleza de la información, según lo dispuesto en el R.D. 1720/2007, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la LOPD.

Queda terminantemente prohibido la aplicación o utilización de la información con un fin distinto al previsto en el presente contrato, así como su cesión a terceras personas o entidades.

El cliente autoriza a **NOVAGIS**, en su calidad de encargado de tratamiento, a subcontratar con terceros los servicios de almacenamiento y custodia de las copias de respaldo de datos, en aquellos casos en que así sea necesario, respetando en todo caso las obligaciones impuestas por la LOPD y su normativa de desarrollo.

En el caso de que destine los datos a finalidades distintas a las aquí señaladas, los comunique o utilice incumpliendo las estipulaciones del presente contrato, será considerado, a todos los efectos responsables del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubieran incurrido y especialmente de las derivadas del incumplimiento de lo dispuesto en la LOPD.

12.7 El cliente podrá, en todo momento, ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, reconocidos en la LOPD. Podrán ejercitarse estos derechos en los términos que la normativa aplicable establece, disponibles para su consulta en <http://www.agpd.es/>.

12.8 **NOVAGIS** no se hace responsable del incumplimiento que de lo dispuesto en la LOPD, realice el cliente en la parte que a su actividad le corresponda y que se encuentre relacionado con la ejecución de este contrato. Por lo que, cada una de las partes no se hará responsable del incumplimiento que de esta norma, realice la otra.

12.9 El cliente manifiesta que todos los datos facilitados por él, son ciertos y correctos y se compromete a mantenerlos actualizados, comunicando, a **NOVAGIS**, cualquier modificación de los mismos. El cliente responderá de la veracidad de sus datos y será el único responsable de cuantos conflictos o litigios pudieran resultar por la falsedad de los mismos.

#### **DECIMOTERCERA.- CESIÓN**

El cliente no podrá ceder a terceros, derechos y obligaciones dimanantes de este contrato, sin el previo consentimiento por escrito de **NOVAGIS**.

#### **DECIMOCUARTA.- MODIFICACIONES**

14.1 **NOVAGIS** se reserva el derecho de modificar, en cualquier modo, las características y condiciones de sus productos, siempre en desarrollo y beneficio del propio servicio. Para ello no deberá cumplir más formalidad que la de informar al cliente con un aviso on-line y/o llevar esta modificación a las cláusulas del contrato existente en la Web [www.novagis.com](http://www.novagis.com) y/o remitirlo por correo electrónico.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior **NOVAGIS** comunicará por escrito estas modificaciones en el menor tiempo posible para su adaptación por el cliente.

El cliente, una vez comunicada la modificación por parte de **NOVAGIS**, dispone del plazo de 7 días, desde que recibe dicha comunicación, para resolver el contrato si no estuviera de acuerdo con las nuevas circunstancias, pasado este plazo sin comunicación en contrario del cliente se entenderá que acepta las nuevas condiciones.

#### **DECIMOQUINTA.- LIMITACIÓN DE GARANTÍA Y DE LA RESPONSABILIDAD**

15.1 Las partes reconocen que la puesta 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.

#### **DECIMOSEXTA.- NULIDAD**

Si cualquier estipulación de este contrato fuese declarada nula o sin efecto, en todo o en parte, por cualquier tribunal o autoridad competente, las restantes estipulaciones conservarán su validez, salvo que las partes discrecionalmente decidan la terminación del contrato.

#### **DECIMOSEPTIMA.- LEGISLACIÓN APLICABLE Y TRIBUNALES COMPETENTES**

17.1 En lo no previsto en este contrato, así como en la interpretación y resolución de los conflictos que pudieran surgir entre las partes como consecuencia del mismo, será de aplicación la legislación española.

17.2 Todo lo anterior se entenderá sin perjuicio de que las partes puedan someterse a un procedimiento judicial, en este caso se hará ante la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales de Alicante, renunciando expresamente a su fuero propio, de ser otro. En el caso de consumidores o usuarios, **NOVAGIS** se remite a lo dispuesto en la normativa procesal vigente.

17.3 Si resulta razonablemente posible, el cumplimiento de este contrato, continuará durante el curso de cualquier desacuerdo y/o procedimiento arbitral o judicial. Si cualquier estipulación de este contrato fuese declarada nula o sin efecto, en todo o en parte, por cualquier tribunal o autoridad competente, las restantes estipulaciones conservarán su validez, salvo que las partes discrecionalmente decidan la terminación del contrato.