

Estimado cliente:

A continuación, le informamos de las características de nuestro nuevo "PACK DE HORAS UNIVERSAL":

- Un único pack universal: Evolucionando de un sistema con varios packs, a un sistema con 1 solo pack universal que puede ser recargado con distintos bloques de horas.
- Cláusula de recarga automática: El pack de horas universal se recargará automáticamente cuando el tiempo llegue a 0.
- Condiciones de recarga: En el momento de contratación del pack se indicará el bloque de horas con el que se va a recargar.
- Cláusula de cancelación: Establecemos también un sencillo mecanismo para darse de baja.

¿Qué sucederá con los packs actuales?

Seguirán funcionando hasta que se agoten, una vez agotados, este producto ya no estará disponible, pero podrán contratar nuestro PACK DE HORAS UNIVERSAL.

Consulte las condiciones del pack en el documento adjunto o en nuestra página web

Gracias por su atención.

CONDICIONES GENERALES:**Objeto:**

- Cubre asistencia técnica informática para la resolución de incidencias, que pueden ser presenciales, telefónicas o remotas, según considere el SAT.

Horario:

- Las intervenciones serán realizadas dentro del horario de atención de A.R.CO., S.L.

Intervenciones:

- Las intervenciones se solicitarán a través de nuestros números de teléfono o por correo electrónico.
- La valoración del técnico en la llamada inicial determinará si la resolución será presencial, en las instalaciones del cliente, o puede ser resuelta de manera remota o por teléfono.
- En caso de ser necesario desplazamiento, se descontará ese tiempo del pack.
- El tiempo mínimo a descontar por intervención in-situ sería de 30 minutos. Si se alargase más, se irían descontando periodos adicionales de 15 minutos.
- El tiempo mínimo a descontar por intervención remota sería de 15 minutos. Si se alargase más, se irían descontando periodos adicionales de 15 minutos.

No incluye:

- El coste de los materiales o repuestos necesarios para la resolución de las incidencias.
- Reparaciones de equipos o periféricos muy obsoletos, que no sean imprescindibles para el correcto funcionamiento de la empresa.
- Soporte a softwares no distribuidos por A.R.CO., S.L.

Alta:

- El alta es gratuita la primera vez, para cada cliente. sucesivas altas podrían ser gratuitas si hay mutuo acuerdo entre la empresa y el cliente. En caso contrario el coste sería de 15€ + IVA.
- Se realizaría a través del formulario de alta, donde se especificará el bloque de horas que se desea recargar por defecto.

Bloques de horas:

- Los bloques son conjuntos de horas, tarificados para ofrecer un descuento por volumen, que pueden ser consultados en nuestra web y en nuestras tarifas. Se utilizan para recargar el pack.

Recarga:

- En el momento en que se excede el saldo de horas, es decir, tenemos un saldo negativo, se recarga automáticamente con el bloque de horas especificado en el formulario de alta, y se emite la factura correspondiente, teniendo en cuenta el precio de ese bloque en el momento de la recarga.

- Se podrán realizar recargas de bloques de horas cuando el cliente lo desee.

Vigencia:

- El pack de horas entra en vigor en la fecha de su firma y es vigente hasta la fecha de baja.

Baja:

- El mecanismo de baja se realizaría enviando un correo electrónico a arco@arcoofimatica.com con la palabra BAJA PACK en el asunto, e indicando el motivo y el DNI/CIF del cliente.
- Baja solicitada por el cliente con saldo de horas a favor: Las horas pendientes de consumir no se reembolsan, pero pueden ser utilizadas de forma ordinaria. Una vez finalizadas se da de baja el pack.
- Baja solicitada por el cliente con saldo de horas en contra: Se da de baja el pack, se emite una factura por las horas pendientes al precio de facturación directa.
- La empresa y el cliente pueden dar de baja el pack de mutuo acuerdo.
- La empresa puede dar de baja el pack de manera unilateral abonando el saldo positivo.

Exceso:

- El exceso de horas consumidas es solamente transitorio, ya que en cuanto se produce, se procede con la recarga.
- En el caso de exceso tras baja, se emite una factura por las horas pendientes al precio de facturación directa.

Confidencialidad:

- Toda la información que el contratante comunique, facilite o intercambie con la empresa para la ejecución de los trabajos encomendados, será considerada confidencial y sólo podrá ser utilizada para dicho fin, estando obligado éste y el personal a su servicio, a guardar el más absoluto secreto profesional.

Pérdida de información:

- En caso de pérdida de información, la empresa no se hará responsable ni cubrirá en ningún caso compensaciones por perjuicios a personas, daños a la propiedad o pérdidas económicas. Será responsabilidad del contratante disponer de un sistema de copia de seguridad adecuado, así como de copias de seguridad actualizadas.

Custodia:

- Es responsabilidad del CLIENTE la custodia de sus contraseñas o datos de acceso a los servicios que tenga contratados. El cliente facilitará dichos datos en caso de que el servicio para una intervención los requiera.

Recomendaciones:

- Para una atención más rápida y eficaz recomendamos que tener listo el ejecutable para la conexión remota.

FORMULARIO DE ALTA

PACK DE HORAS UNIVERSAL

Datos de contacto:

Teléfono de contacto:

Email de contacto:

Horario de contacto y
observaciones:

Seleccione a continuación el bloque de horas que se utilizará para la primera recarga, éste mismo bloque de horas se utilizará para recargar su pack, siempre que el saldo de horas sea 0 o negativo:

BLOQUES DE HORAS PARA PERSONAS FISICAS

BLOQUE DE 3 HORAS

108€ + IVA

BLOQUES DE HORAS PARA EMPRESAS

BLOQUE DE 3 HORAS

125€ + IVA

BLOQUE 4+1 HORAS

200€ + IVA

BLOQUE 9+2 HORAS

400€ + IVA

BLOQUE 25+4 HORAS

1000€ + IVA

He leído y acepto las condiciones y los términos de uso del pack de horas universal.

He leído y acepto la [política de privacidad](#).

Orden de domiciliación de adeudo directo SEPA
SEPA Direct Debit Mandate

Referencia de la orden de domiciliación:

Mandate reference

Identificador del acreedor: B33072430

Creditor Identifier

Nombre del acreedor / Creditor's name

ALONSO Y RODRIGUEZ COPIADORAS, S.L.

Dirección / Address

Calle ASTURCON 2 - BAJO

Código postal - Población - Provincia /

Postal Code - City - Town

33006-OVIEDO-ASTURIAS

País / Country

España

reembolso por su entidad en términos y condiciones del contrato suscrito con la misma. La solicitud de reembolso deberá efectuarse dentro de las ocho semanas que siguen a la fecha de adeudo en cuenta. Puede obtener información adicional sobre sus derechos en su entidad financiera.

(B) a la entidad para efectuar los adeudos en su cuenta siguiendo las instrucciones del acreedor. Como parte de sus derechos, el deudor está legitimado al Mediante la firma de esta orden de domiciliación, el deudor autoriza (A) al acreedor a enviar instrucciones a la entidad del deudor para adeudar su cuenta y

your account was debited. Your rights are explained in a statement that you can obtain from your bank.

As part of your rights, you are entitled to a refund from your bank under the terms and conditions of your agreement with your bank. A refund must be claimed within eight weeks starting from the date on which By signing this mandate form, you authorize (A) the Creditor to send instructions to your bank to debit your account and (B) your bank to debit your account in accordance with the instructions from the Creditor.

Nombre del deudor/es / Debitor's name

(titular/es de la cuenta de cargo)

Cif deudor / Debitor's VAT number

Dirección del deudor / Address of the debtor

Código postal - Población - Provincia /

Postal code - City - Town

País del deudor / Country of the debtor

Swift BIC (puede contener 8 u 11 posiciones) / Swift BIC (up to 8 or 11 characters)

Número de cuenta - IBAN / Account number - IBAN

En España el IBAN consta de 24 posiciones comenzando siempre por ES
Spanish IBAN of 24 positions always starting ES

Tipo de pago:

Pago recurrente

o

Pago único

Type of payment

Recurrent payment

or

One-off payment

Fecha - Localidad:

Date - location in which you are signing

Firma del deudor:

Signature of the debtor

TODOS LOS CAMPOS HAN DE SER CUMPLIMENTADOS OBLIGATORIAMENTE.
UNA VEZ FIRMADA ESTA ORDEN DE DOMICILIACIÓN DEBE SER ENVIADA AL ACREEDOR PARA SU CUSTODIA.
ALL GAPS ARE MANDATORY. ONCE THIS MANDATE HAS BEEN SIGNED MUST BE SENT TO CREDITOR FOR STORAGE.