

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SOPORTE REMOTO**

**ANTES DE ACEPTAR EL ACCESO REMOTO SOLICITADO POR EL INGENIERO DE XPEARS.COM, LEA ATENTAMENTE LA EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD QUE SE DESCRIBE A CONTINUACIÓN. LA ACEPTACION AL ACCESO REMOTO MANIFIESTA QUE TIENE MÁS DE 18 AÑOS Y TIENE LA CAPACIDAD Y AUTORIDAD PARA OBLIGARLE A USTED Y A SU EMPLEADOR, SEGÚN SEA APLICABLE, CON LOS TÉRMINOS DE LA EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD A CONTINUACIÓN; Y CONSIENTE EN SU PROPIO NOMBRE Y/O COMO REPRESENTANTE AUTORIZADO DE SU EMPLEADOR, SEGÚN SEA APLICABLE, SOMETERSE A ESTA RENUNCIA. SI USTED NO ESTÁ DE ACUERDO CON TODOS LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD, O NO REPRESENTA LO ANTERIOR, Y QUE NO PUEDE RECIBIR SERVICIOS DE ACCESO REMOTO CIERRE LA VENTANA PARA ANULAR EL ACCESO.**

### **I. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Los servicios de acceso remoto se proporcionan bajo su propio riesgo. La ayuda del Representante de Xpears.com (desde ahora en más lo llamaremos PROVEEDOR) ofrece asistencia técnica en los términos y condiciones siguientes:

Usted ha solicitado la asistencia de un representante de soporte técnico a través de una conexión remota a su ordenador. La capacidad de los PROVEEDOR es de acceso remoto a su equipo mejora significativamente la resolución rápida de su problema técnico. Usted entiende que, al solicitar dicha asistencia, el PROVEEDOR y sus representantes de soporte técnico pueden descargar y utilizar el software, recopilar datos del sistema, tomar el control remoto de su ordenador y acceder o modificar la configuración del equipo. Al aceptar estos términos, otorga al PROVEEDOR el derecho a conectarse a su equipo, descargar y utilizar el software en su ordenador para recopilar datos del sistema, reparar el equipo, tomar el control remoto de su equipo y cambiar la configuración en su ordenador mientras se realiza el servicio. Asegúrese de cerrar todos los archivos confidenciales o personales en los que puede estar trabajando, antes de permitir el acceso remoto a su ordenador. Excepto en lo establecido en las presentes condiciones, usted acepta que Xpears.com no tiene responsabilidad alguna bajo ninguna circunstancia, en cualquier momento y por cualquier pérdida o daño que pueda surgir o pueda estar relacionado con los servicios.

## **II. PRIVACIDAD**

HELP-MANAGER.COM, como PROVEEDOR no guarda datos o archivos sensibles y/o confidenciales que pertenecen al CLIENTE después de terminar la sesión de control remoto. Todos los archivos transferidos al PROVEEDOR con el fin de análisis o diagnóstico de fallos se borrarán después de la finalización de la sesión de control remoto. Cada PIN de acceso remoto suministrado por el PROVEEDOR al CLIENTE sólo se mantendrá activo durante el período de sesiones.

En el curso de la prestación de este servicio, el PROVEEDOR puede:

- a) recopilar información estadística acerca de las sesiones,
- b) obtener la siguiente información encriptada en un archivo de registro de los datos enviados al PROVEEDOR:

- **ID de sesión** - Número utilizado para identificar cada período de sesiones
- **Registro de sesión** - un registro o grabación de todas las acciones del técnico será capturado
- **Fecha / Hora** - Fecha y hora en que comenzó y terminó la sesión
- **Service Pack** - La versión del Service Pack de sistema Windows instalado
- **Tipo de equipo** - Marca y modelo
- **Edición** - versión del sistema operativo instalado (Windows 10/11, Linux, OS X, etc.)
- **Dispositivos de sistema** - Sistema de información del perfil (Ejemplo: la configuración de Internet Explorer, espacio libre en el disco duro, procesos en ejecución)
- **Información sobre configuración, versión, de los productos en los cuales se ofrece la asistencia remota.**
- **Grabación remota de toda la sesión**, con el fin de garantizar el servicio acordado y respaldar las tareas realizadas ante cualquier reclamo del CLIENTE que recibe el servicio.

Si es necesario, puede solicitar toda esta información recopilada durante la sesión de acceso remoto, será remitida a la dirección de correo electrónico que el beneficiario del servicio ingrese en el momento de aceptar el acceso remoto. Esta información será presentada en modo de informe y disponible ante cualquier análisis durante 7 (siete) días corridos de finalizada la sesión remota. Es muy importante que solicite este pedido de informe antes de iniciar la sesión remota.

### **III. BACKUP DE DATOS**

EL PROVEEDOR NO SUMINISTRA NINGUNA COPIA DE SEGURIDAD O SERVICIO DE RESTAURACIÓN. USTED ES EL ÚNICO RESPONSABLE DE MANTENER UNA COPIA DE SEGURIDAD DE TODA LA INFORMACIÓN, DATOS, TEXTO U OTROS MATERIALES (COLECTIVAMENTE "DATOS DEL CLIENTE") Y SOFTWARE ALMACENADOS EN SU ORDENADOR Y MEDIO DE ALMACENAMIENTO ANTES DE USAR LOS SERVICIOS. USTED RECONOCE Y ACEPTA QUE EL PROVEEDOR O SUS SOCIOS DE REFERENCIA NO SE HACEN RESPONSABLE BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA EN CUALQUIER MOMENTO POR LA PÉRDIDA O CORRUPCIÓN DE DATOS DE CLIENTES, SOFTWARE O HARDWARE QUE PUEDAN PROVOCARSE AJENAS A CUALQUIER ACCIÓN O TAREA REALIZADA POR LOS SERVICIOS. EL PROVEEDOR NO PROPORCIONARA COPIAS DE SEGURIDAD O NI LA INSTALACIÓN DE SOFTWARE SIN LICENCIA A LOS CLIENTES.

EL PROVEEDOR SOLO asume responsabilidad sobre los archivos, componentes del sistema y/o productos de los cuales se realiza la asistencia que pudiera haber en los discos duros, unidades de memoria, periféricos o cualquier otro dispositivo conectado al ordenador en donde se accede remotamente. EL PROVEEDOR tratará de realizar copias de seguridad o recuperar los datos existentes, solo sobre las tareas realizadas durante la asistencia técnica. Si es necesario, algunos o todos los archivos puede ser eliminados (datos y programas) con el fin de hacer que el equipo funcione de nuevo, previo consentimiento del CLIENTE propietario del equipo involucrado.

A fin de garantizar el cumplimiento de esta responsabilidad, tanto el CLIENTE como el PROVEEDOR podrán solicitar y acceder a los datos y material en video de la sesión y ser usados como respaldo forense ante cualquier reclamo hasta pasado 7 (siete) días corridos de haber finalizado la sesión remota. Una vez vencido este plazo, no se responsabilizara al PROVEEDOR ante cualquier pérdida de datos y/o caída del sistema.

### **IV. INTENCIONALIDAD**

XPEARS SERVICIOS SE RESPONSABILIZA QUE ACTUARA SIN INTENCIONALIDAD DE PRODUCIR DANOS, PERDIDA DE INFORMACION Y DE SERVICIO DE LOS SISTEMAS ASISTIDOS, DANDO A ENTENDER QUE TODAS LAS ACCIONES REALIZADAS DURANTE LA SESION DE SOPORTE TECNICO REMOTO NO SE REALIZARAN BAJO NEGLIGENCIA U OTRA ACCIÓN ILÍCITA, QUE PRODUZCAN PERDIDAS EN EL ORDENADOR O SISTEMAS EN LOS QUE SE INTERVIENEN.

EL PROVEEDOR SE COMPROMETE QUE REALIZARA TODAS LAS ACCIONES DEBIDAMENTE PRUBADAS INTERNAMENTE EN OTROS CASOS SIMILARES O BAJO DOCUMENTACION TECNICA OFRECIDA Y/O PUBLICADA POR EL FABRICANTE DEL SOFTWARE AL CUAL SE ESTA REALIZANDO LA ASISTENCIA.

EN EL CASO QUE EL PROVEEDOR NO PUEDA SOLUCIONAR EL PROBLEMA POR SUS PROPIOS MEDIOS, ELEVARA EL PROBLEMA AL FABRICANTE DEL SOFTWARE AL CUAL SE ESTA REALIZANDO LA ASISTENCIA. PUDIENDO 'ESTE SOLICITAR ACCESO REMOTO POR EL MISMO MEDIO DE ACCESO U OTRO QUE EL FABRICANTE POSEA O CREA CONVENIENTE.

### **V. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

LA RESPONSABILIDAD DE LOS PROVEEDORES ESTARÁ LIMITADA AL VALOR TOTAL DE LOS SERVICIOS DE ACCESO REMOTO DE SOPORTE TÉCNICO OFRECIDO.

EN NINGÚN CASO EL PROVEEDOR SERÁ RESPONSABLE POR DAÑOS ESPECIALES, INDIRECTOS O EMERGENTES O CUALQUIER DAÑO QUE RESULTE DE LA PÉRDIDA DE DATOS O FUERA DE SERVICIO PARCIAL O TOTAL DEL SISTEMA AFECTADO, YA SEA EN UNA ACCIÓN DE CONTRATO, NEGLIGENCIA U OTRA ACCIÓN ILÍCITA, QUE SE PRUEBEN QUE NO ESTEN DERIVADOS O EN CONEXION CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO OTORGADA.

CADA VEZ QUE NECESITE ASISTENCIA REMOTA, NUESTRA PLATAFORMA SOLICITARA QUE ACCEDA A LA URL DE ACCESO REMOTO TEAMVIEWER, DONDE DEBERA ACEPTAR PREVIAMENTE LAS SIGUIENTES CONDICIONES.

AUTORIZANDO EL ACCESO AL INGENIERO, USTED ESTA DE ACUERDO PARA PERMITIR EL ACCESO REMOTO DE XPEARS.COM EN SU ORDENADOR PARA REALIZAR SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO DE ACUERDO CON LOS TÉRMINOS QUE SE ANUNCIAN ARRIBA.

ESTOS TERMINOS SON APLICABLES TAMBIEN PARA EL ACCESO REMOTO DEL INGENIERO DE XPEARS SERVICES QUE ELIJA, TANTO OTRAS APLICACIONES REMOTAS COMO CONEXIONES VPN.