# CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE SERVICIOS

## ONLINEGAMA SERVICIOS SL

Este documento unifica las condiciones de contratación, coberturas y soporte técnico de los diferentes servicios tecnológicos y de gestión ofrecidos por **Onlinegama Servicios SL**.

## 1. Soporte Técnico General (SAT)

- **Horario habitual.** Atención de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 h.
- **Cobertura multicanal.** Soporte telefónico, online o presencial para programas informáticos, TPV, impresoras, balanzas PC y cajones automáticos (las piezas fuera de garantía requieren seguro aparte).
- **Mantenimiento y seguridad.** Actualizaciones continuas bajo petición de software de gestión vendido y gestionado por Onlinegama, así como gestión de copias de seguridad y antivirus para el ordenador principal bajo petición previa.
- **Copias de seguridad y antivirus.** Las copias de seguridad gestionadas funcionan como segundo respaldo, siendo responsabilidad del cliente realizar sus propias copias de seguridad principales. El antivirus incluido es Bitdefender en su versión profesional y, salvo facturación aparte, se instala únicamente en el ordenador servidor.
- **Exención de responsabilidad y hardware.** Onlinegama realiza todos los esfuerzos razonables por proteger la instalación del cliente, pero no se hace responsable de fallos de terceros (como Microsoft o Google), problemas de comunicaciones, infecciones de virus ni pérdidas derivadas de paradas de actividad de sus trabajadores. Asimismo, determinadas averías de hardware pueden requerir el envío de los equipos a fábrica sin disponibilidad de un equipo equivalente de sustitución.
- **Urgencias fuera de horario.** Atención telefónica u online exclusiva para incidencias críticas fuera de jornada, fines de semana y festivos mediante buzón de voz (942 941 047) o WhatsApp (623 30 14 64).
- **Desplazamientos (Solo Cantabria).** Las salidas presenciales fuera de cobertura estándar tienen un coste de 90 € + IVA.
- **Ventajas para abonados.** Incluye 30 % de descuento en instalaciones, precios especiales en consumibles y renovación de TPV, y tarifa reducida de 180 € o menos (con antigüedad mínima de 6 meses) para adaptaciones legales como VERI*FACTU.
- **Condiciones sin contrato SAT.** Quienes no tengan SAT activo no disponen de soporte de urgencias, tienen prioridad secundaria de atención, pagan 90 € + IVA por salida en horario normal y abonan 480 € por actualizaciones legales obligatorias.

## 2. Máquina de Cobro: Soporte y Seguro de Piezas

- **Soporte y asistencia (24/7).** Atención telefónica ininterrumpida (24 horas, 7 días) para consultas e incidencias, con posibilidad de asistencia presencial en el establecimiento cuando sea necesario.
- **Reparaciones y piezas de sustitución.** Acceso a reparación, suministro de piezas y equipos de sustitución para evitar tiempos de inactividad. Salvo contratación expresa, estos conceptos tienen coste adicional previo presupuesto.
- **Seguro de piezas (Cuota anual).** Cobertura total de las piezas de la máquina de cobro incluidas en el servicio durante todo el año contratado.

- **Disponibilidad según modelo.** Tanto el soporte y asistencia telefónica 24h como la cobertura de piezas están disponibles únicamente para determinados modelos (por ejemplo, Virtuo4 y superior de VNE, Atcash, y Cashlogy 2023 o superior).

## 3. Presencia Digital y Comunicaciones

- **Correo electrónico, web, blog y dominio (Cuota mensual).** Incluye alojamiento (hosting) de web y blog en servidores de Onlinegama, gestión y mantenimiento del dominio (que sigue siendo propiedad del cliente), soporte para modificaciones en la web/blog y asistencia técnica para cuentas de correo.
- **Carta digital.** Creación y publicación de la carta del establecimiento accesible mediante código QR y en la página web, incluyendo los servicios de actualización y gestión de contenido.

## 4. Gestión Interna y Conectividad

- **Plataforma de fichaje y gestión de ausencias.** Herramienta centralizada donde el cliente gestiona los registros de entrada y salida de los empleados, así como el envío y tramitación de solicitudes de vacaciones y ausencias.
- **Conexión entre equipos (Hamachi).** Configuración inicial, puesta en marcha y soporte técnico de una red virtual para interconectar ordenadores en distintas ubicaciones como si estuvieran en red local. Requiere conexión a Internet, compatibilidad y permisos facilitados por el cliente; las ampliaciones o cambios de red se valoran aparte.