

Nº: _____

DATOS DO CLIENTE

Razón Social/Nome:				Cif/Nif:		
Rúa:			Nº:	Piso:	Letra:	
Poboación:			Provincia:	C.P.:		
Teléfono:			Fax:			Móbil:
E_mail:				Web:		
Persoa apoderada:				Nif:		

SERVIZOS SOLICITADOS

ACCESO A INTERNET

	Modalidade	Kit Satélite	Activación	CUOTA	Permanencia
<input type="checkbox"/>	6Mb/1Mb	Promoción 0€	35 € + 2 meses	39,90 €/mes	Permanencia 18 meses
<input type="checkbox"/>	8Mb/2Mb	Promoción 0€	35 € + 2 meses	49,90 €/mes	Permanencia 18 meses
<input type="checkbox"/>	10Mb/2Mb	Promoción 0€	35 € + 2 meses	69,90 €/mes	Permanencia 18 meses
<input type="checkbox"/>	10Mb/4Mb	Promoción 0€	35 € + 2 meses	99,90 €/mes	Permanencia 18 meses

Mantenemento equipamento 3 € /mes

SERVIZOS DE VOZ

<input type="checkbox"/>	Línea VoIP. (inclúe Tarifa. Plana 100 minutos Fixos Nacionais)	6,00 €/mes	
<input type="checkbox"/>	Tarifa Plana Fixos Nacionais (máx. 600 minutos)	9,00 €/mes	
<input type="checkbox"/>	Tarifa Plana Móbiles (máx. 300 minutos).	29,90 €/mes	Prezos IVE non engadido

Equipamento e servizos adicionais

<input type="checkbox"/>	Punto de Acceso Wifi	60,00 €	
<input type="checkbox"/>	Adaptador Telefónico ATA (para teléfonos convencionais)	56,00 €	
<input type="checkbox"/>	Teléfono IP Básico.	56,00 €	Prezos IVE non engadido

DATOS DE DOMICILIACION BANCARIA

Entidade	Sucursal	DC	Nº de conta
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Autorizo a entidade bancaria a pagar, ata novo aviso os recibos que na conta indicada sexan presentados o cobro por Mira Novas Tecnoloxías, S.L.
SINATURA DO TITULAR DA CONTA.

ACEPTACION E SINATURA

O CLIENTE coa sinatura do presente PARTE DE INSTALACIÓN amosa a súa conformidade cos servizos e equipamento instalado e acepta as condicións da promoción vixente. En breve recibirá un contrato o cal deberá devolver asinado. Unha vez rematado o período de proba se emitirá o cobro das cantidades correspondentes polos servizos contratados.

En, _____ a _____ de _____ de **201**
 Por o CLIENTE, (Sinatura) Por Mira Novas Tecnoloxías, S.L.,



Dº Roberto Carlos Valverde Sabín

Cláusulas Contrato prestación de servizos.

Mira Novas Tecnoloxías, S.L., en diante, MINOTEC, empresa do grupo Mir@ Servizos, está en condicións de poder presentar un plan de explotación de rede sobre as infraestruturas sen fíos despregadas, xa que dispón das autorizacións necesarias para elo emitidas polas autoridades competentes (C.M.T.)

1.1. XESTIÓN DE ALTAS E BAIXAS DOS USUARIOS. CONTRATO DE SERVIZO:

O usuario levará a cabo a solicitude da alta no servizo a MINOTEC, vía telefónica, correo electrónico, correo postal, vía Internet. O Servizo de atención ó cliente de MINOTEC atenderá estas solicitudes

Tras esta solicitude, MINOTEC levará a cabo as comprobacións técnicas necesarias para determinar se este usuario é susceptible de recibir estes servizos de Internet Satélite.

Á finalización de cada nova activación ou modificación do Servizo de Acceso Internet Satélite, MINOTEC emitirá unha Acta de Aceptación e entregará copia da mesma o cliente, que disporá dun prazo de cinco (5) días laborais para poñer de manifesto os defectos que dita activación padeza ou para firmar a Acta de Aceptación emitida por MINOTEC. Transcorrido este prazo sen resposta por parte do cliente o Servizo de Acceso Internet Satélite considerarase aceptado.

O cliente solicitará a MINOTEC por escrito a baixa de Servizo que será efectiva transcorridos vinte (20) días laborais desde a recepción da solicitude, con independencia de que MINOTEC de baixa ou non o Servizo de Acceso Internet Satélite.

Dentro do procedemento de alta (ou cambio de datos) procederase a advertir ó cliente que os seus datos serán rexistrados nunha Base de Datos propiedade de MINOTEC, baixo a supervisión da Axencia de Protección de Datos e a alocución e tratamento legal que esixe a LOPD.

Por outra banda, o cliente poderá darse de baixa cando o desexa, sen ningún custe. Agás naqueles casos onde tiveran adquirida con MINOTEC algún tipo de permanencia, polo cal, cobraráselle o estipulado no seu momento.

1.2. INSTALACIÓN E MANTENIMENTO DAS INSTALACIÓNS DE USUARIO:

O cliente, como se comenta no punto anterior, debe comprometerse a aportar canta información sexa necesaria para a instalación e o mantemento do Servizo de Acceso Internet Satélite ó persoal que designe MINOTEC.

MINOTEC instalará nas instalacións do usuario o equipamento necesario para poñer en marcha o servizo contratado, nas condicións mencionadas.

O cableado máximo asignado para cada instalación son 10 metros de cable, si por algunha circunstancia, na vivenda ou empresa do cliente se precise máis cableado, isto será comunicado polo técnico instalador, e aplicaráselle a tarifa vixente para os metros adicionais.

O mantemento da instalación e equipamento do usuario para a recepción do Servizo de Acceso a Banda Ancha estará incluído nas cuotas mensuais a pagar polo servizo, mentres dure o contrato entre MINOTEC e o cliente. Este mantemento non incluírán os elementos externos ós necesarios para proporcionar o servizo de acceso nin aquelas intervencións nas instalacións e equipamento que non teñan que ver con MINOTEC.

Considérase intervención estándar de mantemento a actuación integral sobre o equipamento de acceso ó servizo de Banda Ancha no emprazamento contratado polo usuario. O equipamento a manter será a antena receptora (acceso de cliente) e o correspondente cableado ata o punto interior de servizo. O obxecto do mantemento será a resolución de calquera avaría dos elementos citados, sempre que non sexan ocasionados por determinadas causas, como actos vandálicos, manipulacións por terceiros, etc (causas recollidas no correspondente contrato de usuario)

Os servizos de mantemento inclúen:

- Subministro e xestión dos repostos

- Actuacións "in situ", en caso de determinarse a súa necesidade, para reparar terminais de acceso ó servizo avariados, incluíndo a súa substitución, en caso de ser necesario

O período de resposta dos servizos de mantemento será de 24 horas. Agás para as intervencións "in situ"

Plantexarase ó cliente servizos de mantemento avanzado que reducirán tempos de resposta, ampliación de servizos, etc. Para poder adaptarse á propia idiosincrasia do cliente.

1.3. PREZOS E CONDICIÓN S DE PAGAMENTO:

MINOTEC recolle neste apartado os prezos e condicións de pagamento dos dous servizos que se aplicarán á Internet Satélite, baixo Internet: Voz e Datos.

Debemos de ter en conta que esta tarificación recollida está destinada a mercado residencial para servizos de voz e datos. No caso do posible ampliación de servizos e da tipoloxía dos usuarios, fíxase a tarificación correspondente a cada caso

O servizo de acceso Internet Satélite facturarase en función dos seguintes conceptos:

- Alta do usuario, xunto co subministro e instalación (nos casos mencionados) do equipamento de recepción do usuario. Ademais cada unha das modalidades de acceso a Internet levan asociadas uns **3€/mes en concepto de mantemento de equipamento**.

- Cotas mensuais en función dos servizos contratados, segundo se detallan no presente contrato.

Estes prezos revísanse con carácter anual (o día 1 de xaneiro de cada ano), en función da variación experimentada polo correspondente Índice Xeral de Prezos ó Consumo do ano anterior publicado polo organismo oficial correspondente

Os custes dos equipamentos e intervencións puntuais mencionados serán facturados por MINOTEC ó cliente de maneira inmediata, unha vez finalizada a instalación, intervención ou posta en marcha do Servizo.

Desde o momento que se produza a alta do Servizo de Acceso Internet Satélite, comezará a **facturación mensual** dos servizos de acceso e outros contratados polo cliente. MINOTEC emitirá ó cliente, nos cinco (5) primeiros días de cada mes natural as facturas polo Servizo de Acceso Banda Ancha e aqueles que teña contratados correspondentes ó mes precedente. O pago realizarase por cargo en conta bancaria nos quince (15) días naturais seguintes á data de emisión de factura.

1.4. XESTIÓN DE INCIDENCIAS:

Todas as incidencias dos usuarios serán xestionadas e atendidas polos departamentos de atención ó cliente, control e xestión de rede e técnicos de MINOTEC, que realizará o tratamento das incidencias, según os seguintes horarios:

Os datos de contacto para a comunicación son os seguintes:

- **Horario: de luns a venres de 09:00 horas a 14:00 horas atención personalizada no Teléfono, 986.357.392**

- **Atención Automatizada as 24h os 365 días no teléfono 900. 866. 957 ou 986.357.392**

- **Mail, ó dpto_tecnico@minotec.es**

- **Dirección postal:**

Mira Novas Tecnoloxías, S.L. (Dpto. Técnico)
Rúa Valle Inclán, 2A 1º
36370 – Nigrán (Pontevedra)

A asistencia ofrecida cubrirá

- **MINOTEC comprométese a dar unha resposta inmediata ante unha apertura de incidencia por parte do cliente.**

- **Resposta ós avisos de avaría con primeiro diagnóstico** nun máximo de **24 horas** (en días laborables).

- A reparación dos elementos que compoñen cada base (equipo Wimax, centralíña IP) ou de calquera elemento accesorio da súa instalación (mástil, conectores, cables, latiguillos,...) nun máximo de **48 horas** (en días laborables). De non subsanar a avaría no prazo sinalado, cederáselle un equipo similar en préstamo ata a resolución definitiva da incidencia.

- Sempre se utilizarán, en caso de ser necesarios, repostos orixinais.

O procedemento de xestión de avarias seguirá os seguintes pasos:

- **Fase de Comunicación:** A notificación de incidencias realizarase mediante chamada telefónica, por parte do cliente, ó Centro de Control de Rede de MINOTEC, enviando tamén un documento (formato que se proporcionará ó cliente e que se mostra no Anexo correspondente) de notificación de incidencia por fax, incluíndo unha persoa de contacto, resume de incidencia e os datos necesarios para identificar a avaría. O horario de recepción de incidencias será de 9:00 horas a 14:00 horas, de luns a venres, laborais.

- **Fase de Diagnóstico:** O Centro de Control de Rede encargarse de diagnosticar a avaría, e manterá o contacto proporcionado da evolución da incidencia. MINOTEC comprométese a unha primeira resposta con proposta de solución da incidencia (traslados, envíos, resolucións remotas, etc)

- **Fase de Resolución:** Unha vez resolto o problema, enviarase unha notificación cos datos de resolución e os tempos correspondentes. Certificación final de resolución de avaría e xestión de datos para a trazabilidade da incidencia. Trala concreción acordárase unha cita co cliente para reinstalar o ou os equipos / instalacións afectadas e proceder á correspondente revisión, desmontaxe ou substitución respectando os prazos comprometidos no alcance deste contrato. Unha vez resolto o problema, enviarase unha notificación cos datos de resolución e os tempos correspondentes. Certificación final de resolución de avaría e xestión de datos para a trazabilidade da incidencia. MINOTEC comprométese, dentro das 24 horas laborais posteriores á recepción da incidencia, a proporcionar un primeiro diagnóstico da incidencia

Cando MINOTEC con motivo do mantemento da Rede coa que presta servizo ó cliente, necesite a realización de traballos que afecten significativamente ó servizo prestado deberá enviar, unha Comunicación de Traballos Programados, polo menos con **24 horas** de antelación á realización dos traballos, salvo emerxencias. Ó finalizar os mesmos comunicará a reposición do servizo, confirmando o cliente o seu restablecemento.

1.5. CALIDADE NO SERVIZO:

MINOTEC adoptará as medidas necesarias para asegurar a Calidade do Servizo de Acceso Internet Satélite. Garántese unha dispoñibilidade do enlace do 99% anual. Nas follas de características certifícanse os seguintes parámetros:

Outage = 0,05 minutos/ano

Mean time between failure (tempo medio entre erros) = 57 anos

1.6. PROTECCIÓN DE DATOS:

MINOTEC, comprométese a cumprir a lexislación vixente neste sentido, recollido como compromiso contractual, segundo os seguintes parámetros:

Confidencialidade

Toda a información comunicada en relación co contrato e xestión do servizo, por parte do cliente a MINOTEC, tanto con anterioridade como con posterioridade á data efectiva de inicio da prestación do Servizo de Acceso Internet Satélite, e que sexa consecuencia da súa execución será e entenderase recibida como confidencial e utilizarase exclusivamente para os fins de dita execución. O cliente debe adquirir o mesmo compromiso.

A información non será revelada por ningunha das Partes, sen o previo consentimento outorgado por escrito da outra Parte, salvo na medida necesaria por imperativos legais, contables ou regulamentarios; nestes casos no momento da comunicación da información confidencial enviarase á outra Parte copia da información transmitida, así como a explicación da causa que motiva tal comunicación.

Segredo das Comunicacións:

O cliente recoñece que a información que circula por Internet non está libre dun posible uso fraudulento, e consecuentemente a comunicación de información confidencial (claves, contraseñas, documentos etc.) faise baixo a súa exclusiva responsabilidade.

Ademais, o cliente e MINOTEC responsabilizaranse de protexer os seus datos e software contra a contaminación por virus informáticos, sin que a outra parte teña responsabilidade.

Cesión a terceiros:

O cliente estará autorizado para a utilización do Servizo de Acceso Internet Satélite prestado por MINOTEC. O cliente non poderá ceder a súa posición no Contrato firmado con MINOTEC.

Protección de datos de carácter persoal:

De acordo co establecido na Lei Orgánica 15/1999, MINOTEC informará (comunicación expresa) ós seus clientes que os Datos de Carácter Persoal que utilice nas xestións mencionadas que os datos de carácter persoal foron obtidos de forma legal e que estes datos pasarán a formar parte dun ficheiro, automatizado ou non, responsabilidade de MINOTEC, con domicilio social na Rúa Marqués de Quintanar, 18 1ºD 36300 Baiona – Pontevedra.

A finalidade deste ficheiro é a elaboración dunha oferta segundo as especificacións indicadas. MINOTEC informará ós seus clientes que os datos Persoais que obran no noso poder poden ser cedidos a outras empresas, en caso de que sexa necesario: MINOTEC para dar cumprimento á finalidade nomeada anteriormente.

MINOTEC informará ós seus clientes que MINOTEC xestiona os datos de Carácter Persoal que manexa segundo establece a Lei Orgánica de Protección de Datos, tendo instalado todas as medidas obrigatorias, segundo R.D. 994/1999, para garantir a confidencialidade, evitar a perda, mal uso, alteración, acceso non autorizado e roubo dos mesmos.

Asimismo, MINOTEC informará ós seus clientes que poderán exercer en todo momento os dereitos de acceso, rectificación, cancelación e, no seu caso, o de oposición, dirixíndose por escrito a MINOTEC á dirección indicada

Sitanura e selo si se trata de unha empresa, como aceptación deste clausulado.