



CONDICIONES GENERALES DE SERVICIOS CONTRATADOS

1. AMBITO DE APLICACIÓN

Las presentes Condiciones Generales de Servicios se aplicarán a los servicios contratados por el cliente y reflejados en su correspondiente contrato, excepto en todo aquello que esté expresamente acordado de forma distinta en las condiciones particulares del servicio contratado.

2. CONDICIONES DEL SERVICIO

- 2.1. MEGASTAR S.L. cuenta con los medios técnicos y organizativos necesarios para la realización de la prestación del Servicio contratado por "EL CLIENTE", y pondrá a disposición del "EL CLIENTE" el personal técnico o profesional adecuado para su prestación.
- 2.2. El Servicio contratado comprende las siguientes prestaciones por parte de MEGASTAR S.L.:
 - **Soporte Telefónico:** servicio de asistencia telefónica para solución de dudas, consultas y/o notificación de problemas sobre cualquier aspecto del servicio contratado.
 - **Ayuda on-line:** servicio de asistencia telemática a través de correo electrónico para la solución de dudas, consultas y/o notificación de problemas sobre cualquier aspecto del servicio contratado.
 - **Conexión Remota:** servicio de asistencia telemático a través de conexión remota segura para la solución de consultas, asesoramiento y resolución de problemas relacionados con el servicio contratado.
 - **Servicio a Domicilio:** servicio de asistencia en el domicilio del cliente para la resolución de problemas relacionados con el servicio contratado.
 - Cualquier otra pactada con "EL CLIENTE".
- 2.3. MEGASTAR S.L. prestará el servicio contratado durante el horario laboral de MEGASTAR S.L., con tiempos de respuesta de máximo 24 horas y presencia en caso necesario en las instalaciones del cliente en un máximo de 72 horas.

3. CONDICIONES ECONOMICAS

- 3.1. El precio se detalla en el contrato correspondiente al servicio contratado.

- 3.2. El pago del servicio, como norma general, será facturado mensualmente y serán abonados mediante domiciliación bancaria, a la fecha de la emisión de la factura, en el número de cuenta que "EL CLIENTE" suministre para tal fin.
- 3.3. El impago de cualquier factura por cualquier motivo ajeno a MEGASTAR S.L., será responsabilidad de "EL CLIENTE" y todos los gastos ocurridos correrá a cargo de éste.
- 3.4. MEGASTAR S.L. se reserva el derecho de cargar intereses al porcentaje aplicable en el mercado financiero en cada momento para aquellos pagos no efectuados en el periodo pactado.
- 3.5. El precio detallado en cada anexo correspondiente al/los servicio/s contratado/s, se actualizarán al menos anualmente con el IPC correspondiente y se realizará una revisión de forma periódica.

4. PERIODOS DE VIGENCIA DEL CONTRATO

El periodo de vigencia del contrato se reflejará en el contrato correspondiente al servicio contratado.

5. EXCLUSIONES

Los siguientes servicios no forman parte de las actividades de mantenimiento de ningún servicio/s contratado/s por "EL CLIENTE".

5.1. Hardware.

- Inundaciones, rayos, terremotos, accidentes de cualquier índole ajenos a MEGASTAR S.L., mal uso de los equipos, sobrecargas de la red eléctricas, problemas derivados de deficiencias en el aire acondicionado o en el control de la humedad ambiental, problemas en el transporte de los equipos, problemas de comunicaciones ocasionados por elementos ajenos a los suministrados por MEGASTAR S.L., mal funcionamiento de equipos y/o software no suministrado por MEGASTAR S.L.
- Cuando personas no pertenecientes a MEGASTAR S.L. ni autorizadas por ésta, hayan instalado (o intentado hacerlo) ampliaciones u opciones, manipulando internamente los equipos, conectado (o intentado hacerlo) periféricos u opciones externas y mantenido o reparado el hardware (o intentado hacerlo), sin la previa autorización de MEGASTAR S.L.
- Las averías o funcionamientos incorrectos que pudieran ser ocasionadas por usos distintos de los que se habían previsto, utilización por personal poco formado, manipulaciones indebidas o de similar naturaleza.
- Cuando el hardware haya sido instalado en un nuevo local sin la previa autorización de MEGASTAR S.L. o que ésta considere inaceptables las condiciones de la instalación.

- El suministro o la instalación en sus respectivos equipos, de accesorios, consumibles, fungibles, etc.
- Contrato de tipo eléctrico o de otra índole.
- El traslado o reinstalación del hardware después de su instalación inicial.
- Los trabajos de limpieza de aquellas partes accesibles por el usuario y motivadas por el uso de los equipos.
- La instalación de cualquier nuevo equipamiento o dispositivo adquirido por el cliente.

5.2. Software.

- Prestar servicios de mantenimiento correctivo a problemas ocasionados por software no suministrado por MEGASTAR S.L., o de software suministrado por MEGASTAR S.L. pero que haya sido manipulado o modificado por personal no autorizado por MEGASTAR S.L.
- Prestar servicios de mantenimiento a problemas ocasionados por el uso incorrecto del software o por errores de operación del mismo.
- Consultas cuya respuesta se encuentre explícitamente en los manuales, archivos de ayuda o asistentes del producto, excepto si contrata soporte específico.
- Consultas de carácter explícitamente funcional de un software, cuya respuesta corresponde al fabricante o profesionales especializados contratados por "EL CLIENTE" a tal efecto, como una contabilidad, un software de diseño, etc.
- Recuperación de datos perdidos (inviabiles de recuperación), aunque la pérdida venga motivada por una avería en el hardware. "EL CLIENTE" debe disponer de las copias de seguridad necesarias para minimizar tal contingencia.

5.3. Comunicaciones.

Los problemas de interconexión entre instalaciones, ni cualquier otro problema de comunicaciones tales como, cambios en la asignación de líneas, problemas de ruteo, desconexiones de ADSL, etc.

5.4. Ataques informáticos.

Quedan excluidos los servicios necesarios para la reposición y puesta en marcha de los servicios informáticos, incluida la recuperación de datos tras un ataque informático de cualquier tipo.

5.5. Traslados.

Quedan excluidos los traslados o movimientos de mobiliario o de equipamiento informático.

6. ACCESO

“EL CLIENTE” facilitará el acceso hasta el equipo objeto del servicio contratado, al personal acreditado de MEGASTAR S.L., siempre que sea necesario para cualquiera de las actuaciones contempladas en el contrato del servicio contratado.

Dicho personal quedará sometido a las mismas normas de seguridad que “EL CLIENTE” tenga establecidas para el acceso a sus edificios y permanencia en los mismos y en especial a la normativa vigente del Reglamento General de Protección de datos (RGPD), Ley Orgánica de Protección de datos y Garantías de Derechos Digitales (LOPDGDD) y de Prevención de riesgos laborales.

7. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

- I. Que “EL CLIENTE” es responsable de la información generada y gestionada en su actividad.
- II. Que MEGASTAR S.L. es una organización dedicada a los servicios tecnológicos (físicos, virtuales y en la nube) y servicio de asesoría en la implantación LOPDGDD.
- III. Que MEGASTAR S.L. durante la prestación de sus servicios a “EL CLIENTE” podrá recibir y/o tener acceso a información confidencial de aquella como encargada de tratamiento.
- IV. MEGASTAR S.L. solo hará uso de la información facilitada por “EL CLIENTE” en el ámbito de los servicios prestados por MEGASTAR S.L., descritos en el apartado II. En este sentido MEGASTAR S.L. se compromete a guardar el deber de secreto y mantener la confidencialidad de la información cedida, trasladando este deber a todas aquellas personas (empleados, personal subcontratado, becarios, etc.) o entidades que despongan de acceso a esta información en el desarrollo de sus funciones y obligaciones con relación a los servicios prestados a “EL CLIENTE”.

Las personas o entidades citadas en el párrafo anterior y que tengan acceso a información confidencial de “EL CLIENTE” en el marco de la prestación del servicio, no disponen de permiso para reproducir, modificar, publicar o difundir o comunicar a terceros dicha información sin previa autorización explícita de “EL CLIENTE”.

- V. MEGASTAR S.L. se obliga a respetar todas las obligaciones como encargada de tratamiento de conformidad con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- VI. Sin perjuicio de lo reflejado en este acuerdo, tanto “EL CLIENTE” como MEGASTAR S.L., aceptan las siguientes exclusiones relativas al mantenimiento de la confidencialidad:

- a. Si la información es accesible a través de medios públicos en el momento de su cesión.
 - b. Si la información es conocida por MEGASTAR S.L. previo a la suscripción de este acuerdo, siempre y cuando no esté sujeta a la obligación de preservar su confidencialidad.
 - c. Si la legislación vigente o un requerimiento judicial exige su difusión. En cuyo caso MEGASTAR S.L. informará a "EL CLIENTE" de esta situación y tratará de preservar la confidencialidad en el tratamiento de la información.
- VII. Una vez cumplida o resulta la prestación contractual acordada entre MEGASTAR S.L. y "EL CLIENTE" y que justifica el acceso a los datos de carácter personal respecto de los cuales MEGASTAR S.L. es encargado de tratamiento los datos de carácter personal, estos serán destruidos o devueltos a "EL CLIENTE" al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento, debiendo certificar inmediatamente por escrito dicha devolución o destrucción.
- VIII. Para cualquier controversia que pudiera surgir en la aplicación de este acuerdo ambas partes con renuncia expresa al fuero que pudiera corresponderles, se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Juzgados de la Ciudad de Zaragoza.

8. RETIRADA Y SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS

MEGASTAR S.L. podrá retirar o suspender en cualquier momento y sin necesidad de aviso previo, la prestación de los servicios si "EL CLIENTE" incumple lo establecido en las cláusulas generales del presente contrato.

La prestación de los servicios contratados tiene, en principio, una duración indefinida. MEGASTAR S.L. no obstante, está autorizada para dar por terminada o suspender la prestación de cualquiera de las modalidades contratadas en cualquier momento, sin perjuicio de lo que se hubiera dispuesto al respecto en las correspondientes condiciones particulares. Cuando ello sea razonablemente posible, MEGASTAR S.L. advertirá previamente la terminación o suspensión de la prestación del servicio. Sin perjuicio de lo anterior, dicha relación se tendrá por terminada con carácter inmediato cuando MEGASTAR S.L. publique nuevas condiciones generales. La renovación implicará la plena aceptación de las nuevas y, por lo tanto, el inicio de una nueva relación jurídica. En este caso cualquiera de las partes podrá dar por terminada o suspender la presente relación contractual unilateralmente en cualquier momento y sin más causa que su voluntad en tal sentido.

9. SMART CONTRACTS

La evolución y el desarrollo de las nuevas tecnologías propicia la aparición de nuevos hábitos tanto sociales y empresariales. La aplicación de nuevas tecnologías se aplicará mediante Smart Contracts o Contratos Inteligentes, cadena de bloques o Blockchain, o cualquier tecnología que se pueda aplicar en el futuro y que admitan la mejora de los contratos tradicionales, y que permitan la evolución tecnológica de los servicios contratados por "EL CLIENTE".

MEGASTAR S.L y "EL CLIENTE" manifiestan consentimiento mutuo la aceptación de la celebración de contratos mediante dispositivos o medios automáticos, mediante técnicas adecuadas al medio de comunicación utilizado, de forma permanente.

10. PUNTO O PERSONA DE CONTACTO (POC)

MEGASTAR S.L. tiene designada a un POC (Punto o Persona de Contacto) de Seguridad de la información. Dicho POC de seguridad es el propio Responsable de Seguridad.

Este POC será comunicado al cliente en el contrato del servicio contratado siempre que sea necesario para el servicio contratado.

11. NULIDAD

Si cualquier cláusula de este aviso legal y condiciones generales fuese declarada nula o sin efecto por cualquier tribunal, las restantes estipulaciones conservarán su validez.

12. LEGISLACIÓN APLICABLE

El presente aviso legal se rige en todos y cada uno de sus extremos por la Ley Española.

Todas las controversias y discrepancias que puedan surgir en relación con la ejecución o interpretación de este contrato quedarán sometidas a la jurisdicción de los Tribunales y Jueces de Zaragoza.

En Zaragoza a 16 de diciembre de 2025