

## CONDICIONES PARTICULARES SERVICIO SOPORTE VIP

*Versión con fecha del 13/06/2011*

Las presentes condiciones particulares completan las condiciones generales de servicio de OVH y especialmente las disposiciones de la Clausula 5 de estas mismas condiciones contractuales, tienen por objeto definir las condiciones técnicas y financieras relativas al servicio Soporte VIP.

### **Descripción del Servicio**

El servicio permite al Cliente beneficiarse de interlocutores únicos para todas las solicitudes comerciales o técnicas. De igual manera el cliente se beneficiará del tratamiento prioritario por OVH de sus declaraciones de incidente, los diagnósticos realizados en la búsqueda de este mal funcionamiento no serán facturados al Cliente.

### **Activación del Servicio**

A contar desde la validación de la Orden de pedido del Cliente, OVH tomará contacto con el Cliente con el fin de comunicarle los datos de sus interlocutores privilegiados asignados.

### **Obligaciones y Responsabilidad de OVH**

OVH se comprometa a tratar todas las declaraciones formuladas por el Cliente de manera prioritaria en comparativa con las solicitudes formuladas por los clientes que no hayan suscrito el servicio Soporte VIP. El plazo de tratamiento de la solicitud podrá variar en función.

OVH se compromete a atribuir al Cliente dos interlocutores privilegiados, estos estarán encargados de llevar un seguimiento personalizado para todas las preguntas de carácter técnico o comercial. OVH se reserva el derecho de atribuir nuevos interlocutores al Cliente con el fin de asegurar la continuidad del Servicio. En caso de indisponibilidad o de vacaciones del interlocutor habitual del Cliente, OVH pondrá en contacto con el Cliente para comunicarle el nuevo interlocutor que va a tratar sus solicitudes.

### **Obligaciones y Responsabilidades del Cliente**

El Cliente tiene prohibido contactar sus interlocutores privilegiados para todo servicio que no hubiera sido contratado directamente con OVH. De igual manera, el Cliente tiene prohibido poner en relación sus interlocutores privilegiados con sus propios clientes o con todo tercero respecto al contrato.

OVH se reserva la posibilidad de rechazar toda solicitud que no respetará las condiciones precedentes.

### **Duración :**

El contrato está acordado por una duración determinada de 12 meses a contar desde la validación del pago.



**Facturación :**

Los diagnósticos efectuados por OVH ,en el marco de las declaraciones de incidente, corren a cargo financieramente de OVH. Los presupuestos y la realización de las prestaciones descritas en los presupuestos quedan a cargo del Cliente y hacen objeto de una facturación distinta.