



ANEXO I

ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS (SERVICE LEVEL AGREEMENT) (“SLA”) DE GRUPALIA INTERNET S.A.

El presente Anexo regula el acuerdo de nivel de servicios (*Service Level Agreement*) (“SLA”) que formará parte integrante de las Condiciones Generales de uso (en lo sucesivo, CGC) celebrado entre **EL CLIENTE** y **GNET**. A tal efecto, **GNET** se obliga a prestar los servicios descritos en las CGC de acuerdo con los objetivos de calidad aplicables a **GNET** como prestador del servicio.

SERVICIOS DE DATOS:

1. GARANTIA DEL SERVICIO.

GNET prestará sus servicios de conexión de alta velocidad (*high speed network services*) (los “Servicios”) a través de una red fiable y de alta calidad. Como parte de este compromiso, **GNET** ofrece a sus clientes las siguientes garantías:

- ✓ Garantía de Instalación
- ✓ Garantía de Disponibilidad de Red y responsabilidad por falta de disponibilidad
- ✓ Garantía de “Latencia” (*Latency*) de la Red
- ✓ Garantía de Entrega de Paquetes

Las Garantías de Latencia y de Entrega de Paquetes se aplican únicamente a los Clientes del Servicio de Acceso a Internet Dedicado de **GNET**.

El incumplimiento por parte de **GNET** de alguna de estas garantías, facilitará a los clientes una indemnización, de acuerdo con lo establecido más abajo en este SLA.

2. GARANTÍAS

A. GARANTÍA DE INSTALACIÓN.

Para cada uno de los Servicios listados a continuación, **GNET** garantiza que se instalará la conexión del **CLIENTE** dentro de los plazos correspondientes, previamente acordados en el CGC, a contar desde la fecha en la que la orden de pedido ha sido validada e introducida en la plataforma eVoz establecida para tal fin.

El pedido no será validado hasta que una Orden de Pedido y el CGC debidamente firmados, así como cualquier otra documentación requerida por **GNET**, hayan sido recibidos, validados, aprobados e introducidos en la plataforma eVoz.

Dentro de la documentación adicional que **GNET** podrá requerir, se encuentra la siguiente: un cuestionario de Asignación de IP y cuestionarios para configuraciones BGP, SMTP y DNS, cuando éstas hayan sido solicitadas por el Cliente en el cuestionario de Asignación de IP.

La Garantía de Instalación de **GNET** estará sujeta a las siguientes condiciones:

- ✓ El **CLIENTE** o su representante deberá cooperar con **GNET** en el proceso de instalación, lo cual incluye cumplimentar debidamente una Orden de Pedido, que contenga información detallada de la dirección de entrega del servicio así como un listado de contactos locales. Cualquier cambio posterior en la Orden de Pedido realizado por o en nombre del **CLIENTE** o el acaecimiento de cualquier acontecimiento fuera del control razonable de **GNET**, como pueda ser de Fuerza Mayor, podrá dar lugar a retrasos de los cuales **GNET** no será responsable.
- ✓ El **CLIENTE** o su representante deberá estar físicamente presente en el momento de la instalación y deberá proporcionar acceso a los centros de comunicación de los edificios designados, en las fechas acordadas con el técnico de Instalaciones de **GNET**. Ese acceso y acompañamiento a los edificios deberá ser proporcionado a todo el personal necesario para llevar a cabo la instalación de la conexión.

La Garantía de Instalación es de aplicación al intervalo de tiempo entre la fecha de la Orden de Pedido original y la fecha de la Garantía de Instalación original. Si el Cliente solicita un cambio a la Orden de Pedido durante la implementación del servicio, la Garantía de Instalación podrá comenzar de nuevo, a criterio de **GNET**, una vez el cambio solicitado sea aceptado.

3. SERVICIOS DE RED

3.1 DISPONIBILIDAD DE RED Y RESPONSABILIDAD POR FALTA DE DISPONIBILIDAD

GNET se obliga a la prestación regular y continua del servicio ADSL, 24 horas al día durante todo el año natural, y garantiza una Disponibilidad de Red de su Servicio del 99,99% dentro de su *backbone* y sus redes metropolitanas.

No obstante, dicho servicio podrá verse interrumpido por el tiempo imprescindible por operaciones de mantenimiento de la red o por otras causas constitutivas de caso fortuito o fuerza mayor. En todo caso, **GNET** notificará al **CLIENTE** las fechas de dichas operaciones de mantenimiento de la red, cuando ello sea técnicamente posible y con un plazo de antelación razonable.

GNET realizará todos sus esfuerzos para que la interrupción se solvete en el plazo más breve posible, de forma que el **CLIENTE** se vea afectado mínimamente.

En caso de que la Red de **GNET** experimente una indisponibilidad de más de 15 minutos consecutivos, por causas no imputables al **CLIENTE**, ó aquellas imprescindible por operaciones de mantenimiento de la red o por otras causas constitutivas de caso fortuito o fuerza mayor, el Cliente recibirá, previa solicitud a **GNET**, un indemnización en los terminos que se establecen a continuación:

GNET responderá exclusivamente por la falta de disponibilidad del servicio cuando se deba a una causa directamente imputable a **GNET**. En caso de que, durante un período de facturación, el **CLIENTE** sufriera interrupciones temporales del servicio ADSL, **GNET** procederá a indemnizar al **CLIENTE** con una cantidad que será, al menos igual al promedio del importe facturado por ese servicio durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el periodo en el que se efectúe la interrupción de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente. A estos efectos, **GNET** indemnizará al **CLIENTE**, en la factura correspondiente al período inmediato al considerado o en la siguiente a ésta, si se hubiera producido el cierre de los procesos de facturación, cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una compensación por importe superior a 1 euro, y fuese reclamado por parte del cliente.

No obstante, cuando la interrupción temporal sea debida a causas de fuerza mayor, **GNET** se limitará a compensar al **CLIENTE** mediante la devolución del importe de la cuota de abono del servicio ADSL, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la indisponibilidad, con exclusión de cualquier otra indemnización.

A los fines de comprobar la indisponibilidad, el procedimiento estándar de **GNET** consiste en comprobar la conectividad del router del Cliente (mediante el envío de “pings”) cada minuto. Si el router del Cliente no responde después del envío de 10 ciclos de “pings” consecutivos, **GNET** considerará que el Servicio no está disponible.

GNET no garantiza la disponibilidad del servicio ADSL en el caso de que el **CLIENTE** haya introducido en su equipo informático elementos de hardware o de software que impida el normal funcionamiento o continuidad en el acceso a internet. Asimismo, no se hace responsable del equipo informático del **CLIENTE** ni de las alteraciones que este equipo pueda producir en el normal funcionamiento del servicio.

3.2 GARANTÍA DE LATENCIA DE LA RED.

Sólo para los Clientes del Servicio de Acceso a Internet Dedicado, la Latencia media mensual de la Red para paquetes transportados por la Red de **GNET** entre los equipos *hubs* del *backbone* (*Backbone Hubs*) para las siguientes regiones, es la que se especifica a continuación:

- ✓ Dentro de Europa: 35 milisegundos o menos
- ✓ Dentro de Norte América: 50 milisegundos o menos
- ✓ De Nueva York a Londres (Trasatlántico): 85 milisegundos o menos

La “Latencia de la Red” (o “*Round trip time*”) se define como el tiempo medio necesario para que un paquete IP realice un trayecto de ida y vuelta entre *Backbone Hubs* en la Red de **GNET** y dentro de las regiones especificadas anteriormente. **GNET** monitoriza la latencia agregada de la Red de **GNET** de manera continuada, tomando sucesivas muestras de los tiempos que tardan los paquetes IP en realizar trayectos de ida y vuelta entre un grupo de *Backbone Hubs*.

GNET, en caso de haber sido notificado por el **CLIENTE** de que la Latencia de la Red supera las cifras señaladas más arriba, realizará los esfuerzos razonables para determinar el origen de dicho exceso en la Latencia de la Red y para corregir dicho problema siempre que el origen del problema esté en la Red de **GNET**.

En el caso de que **GNET** no pueda solucionar esta Latencia de la Red en el plazo de dos (2) horas tras la notificación del **CLIENTE** relativa al exceso de Latencia de la Red y siempre que la Latencia media de la Red en los treinta (30) días anteriores haya excedido la establecida más arriba, el **CLIENTE** recibirá, previa petición a **GNET**, una indemnización para el periodo que va desde el momento de la notificación del **CLIENTE** hasta que la media de Latencia de la Red de los treinta (30) días anteriores sea inferior a las cifras señaladas más arriba. El **CLIENTE** no podrá obtener en ningún caso más de un (1) mes de indemnización en un mismo mes.

4. OTRAS DEFINICIONES.

“Acceso a Internet Dedicado” o “*Internet Transit*” es el servicio *Layer 3* de **GNET** que proporciona a los clientes acceso a la Internet pública.

“*Hubs del Backbone*” o “*Backbone Hubs*” se refiere a las instalaciones de red principales (o puntos de presencia) operadas, controladas y propiedad de **GNET**, que están conectadas directamente al *backbone* de la red de fibra de **GNET** y que tienen al menos un *Gigabit Switch Router* (GSR). En grandes redes metropolitanas, con más de un punto de presencia de estas

características, se designará uno de ellos como *Backbone Hub* para el cálculo de las estadísticas medias mensuales tanto de Latencia de la Red como de Pérdida de Paquetes.

“Puntos On-Net” son los edificios que están directamente conectados a la Red de **GNET** y, por tanto, en los que no se requiere que **GNET** alquile a un tercero un bucle local para proporcionar conectividad.

“Red de **GNET**” es la red de comunicaciones de datos/telecomunicaciones y los componentes de esa red operados, controlados y propiedad de **GNET**, incluyendo el *backbone* internacional de fibra de **GNET**, sus redes metropolitanas de fibra, cualquier equipo conectado a dicha fibra y el software, datos y know-how utilizado por **GNET** para la prestación de los Servicios. En aquellos casos en los que **GNET** presta Servicios a edificios mediante sus propias instalaciones, la Red de **GNET** incluye asimismo dichas instalaciones. La Red de **GNET** no incluye el equipamiento de las instalaciones de los clientes, los circuitos telefónicos de o encargados por los clientes ni las redes o equipos relacionados que no sean operados y controlados por **GNET**.

“Tarifa Mensual Periódica” (*Monthly Recurring Charge*) (MRC) es la tarifa mensual fija y periódica facturada por **GNET** por el Servicio, sin perjuicio de cualesquiera tarifas variables que puedan basarse en el uso llevado a cabo por el Cliente.

“Indisponibilidad de la Red” es el número de minutos que la Red de **GNET** no está disponible para el **CLIENTE**, incluyendo el número de minutos que la Red de **GNET** no está disponible debido a cualquier trabajo de Mantenimiento no Programado sobre la Red de **GNET**. La Indisponibilidad de la Red no incluirá el tiempo de Mantenimiento Programado, o cualquier indisponibilidad que resulte de:

(a) problemas con o el mantenimiento de aplicaciones, equipos o instalaciones del Cliente (b) actuaciones u omisiones del **CLIENTE** o de un usuario autorizado; (c) indisponibilidades causadas por compañías distintas de **GNET**, excepto circuitos telefónicos encargados por **GNET** o (d) Fuerza Mayor.

“Mantenimiento Programado” es cualquier mantenimiento de la Red de **GNET** (o de parte de ella) a la que el **CLIENTE** esté conectado que se realice durante el horario estándar de mantenimiento, que en Norte América es entre las 3:00 a las 7:00 de la mañana excepto en la zona horaria del Pacífico donde el horario estándar de mantenimiento es entre las 2:00 y las 6:00 de la mañana (*PAC*). En Europa, el horario estándar de mantenimiento es entre las 4:00 y las 8:00 de la mañana en el horario de Centro Europea o lo que es lo mismo, entre las 3:00 y las 7:00 de la mañana (*GMT*) (hora local del *Hub del Backbone* de **GNET** al cual el circuito del **CLIENTE** esté conectado). Se notificará vía email a los clientes al menos 2 días laborables antes de cualquier mantenimiento programado que con probabilidad afecte a su servicio. En la mayoría de los casos, el mantenimiento no utilizará la totalidad del horario estándar de mantenimiento, sin embargo, **GNET** informará al Cliente de la duración estimada del mantenimiento en la notificación enviada por email.

“ indemnización” significa:

- ✓ Un (1) día de indemnización = 1/30 de la Tarifa Mensual Periódica del Cliente.
- ✓ Una (1) semana de indemnización = 7/30 de la Tarifa Mensual Periódica del Cliente.
- ✓ Un (1) mes de indemnización = la totalidad de la Tarifa Mensual Periódica del Cliente.

Si **GNET** aprueba una solicitud por incumplimiento de las Garantías de Instalación, “indemnización” significará la tarifa que **GNET** facture al **CLIENTE** por el primer mes completo del Servicio, sin incluir las tarifas de instalación ni cualesquiera otras tarifas aplicables relativas a la puesta en marcha del Servicio.

5. MODO DE APLICACIÓN DE LAS COMPENSACIONES E INDEMNIZACIONES Y SUPUESTOS DE EXCLUSIÓN.

La indemnización establecida en la Cláusula anterior se aplicará previa petición del **CLIENTE**, una vez quede restablecido el servicio, efectuando una llamada telefónica al número de atención al cliente a cualquiera de los siguientes números: 902 089 889, 91 267 00 00, o enviando un e-mail a: comercial@evoz.es, indicando sus datos personales y el número de la línea que estuvo interrumpida.

La indemnización prevista en este Anexo se aplicará en la factura más próxima a la afectada por la interrupción o en la siguiente a ésta. En dicha factura, **GNET** hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponde al **CLIENTE**. No se otorgarán indemnizaciones múltiples para el mismo periodo de tiempo. Asimismo, la totalidad de indemnizaciones que se otorguen por incumplimiento de Garantías que ocurran en un mismo mes no excederá en ningún caso la Tarifa Mensual Periódica que el **CLIENTE** vaya a abonar en dicho mes.

6. SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA

El servicio de asistencia técnica del **CLIENTE**, es un servicio de consulta vía telefónica y comprende a su vez, un servicio de diagnóstico y un servicio de resolución de incidencias. Este servicio no comprende la asistencia técnica de incidencias en el equipo informático del **CLIENTE**.

El servicio de diagnóstico es un servicio de asistencia técnica que **GNET** presta al **CLIENTE** vía correo electrónico a través de la dirección electrónica (sat@gnet.es) o a través del número de teléfono 902088725. A estos efectos **GNET** recogerá de lunes a viernes de 7:00 AM a 23:00 pm y fines de semana y días festivos de 09:00 am a las 20:00 pm., cualquier incidencia que afecte al funcionamiento del servicio ADSL. Recibido del **CLIENTE** un aviso de incidencia relativo al servicio ADSL, **GNET** abrirá un boletín de incidencias y procederá a indicar al **CLIENTE** la posible causa de la incidencia.

El servicio de resolución de incidencias comprende un servicio de asistencia técnica vía correo electrónico o telefónico y un servicio de asistencia técnica presencial en el domicilio en el que el Cliente tenga instalado el equipamiento correspondiente al servicio ADSL.

GNET asume la obligación de resolver las incidencias que se le planteen al **CLIENTE** en la utilización del servicio ADSL e iniciará el procedimiento de resolución de las incidencias del mismo, tan pronto como el **CLIENTE** comunique al servicio de Asistencia Técnica.

GNET prestará al **CLIENTE** el servicio de resolución de las incidencias diagnosticadas de forma gratuita en aquellos casos en los que la incidencia diagnosticada se deba a fallos originarios imputables a **GNET** sin perjuicio del coste de la llamada telefónica para la resolución de las incidencias diagnosticadas.

7. REPARACIÓN DE AVERÍAS Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO

GNET vendrá obligada a reparar las averías que se produzcan en sus instalaciones hasta el punto de terminación de red en casa del **CLIENTE**. El **CLIENTE** notificará las averías a través del canal que **GNET** tenga habilitado a tal efecto que será el número de asistencia técnica. En el mismo momento de formular la avería, se facilitará, a petición del **CLIENTE**, el número de referencia de la misma.

Asimismo, el **CLIENTE** podrá notificar las averías a través de la página web de eVoz ó a través del correo electrónico: sat@gnet.es

Los costes derivados de la reparación de averías, serán sufragados por **GNET**, siempre que las mismas no sean imputables al **CLIENTE** por negligencia de uso o de conservación o por actuaciones dolosas o culposas, tanto sobre la red como sobre sus equipos.

El mantenimiento del acceso ADSL y de la terminación suministrada está incluido en el presente servicio.

No forman parte del mantenimiento incluido en las presentes condiciones generales, los equipos (tarjetas, equipamiento informáticos, etc) que el **CLIENTE** conecte al punto de terminación de red (PTR).

GNET no asumirá los compromisos de reparación establecidos en este contrato, cuando la avería sea producida en los medios de transmisión que transitan por la infraestructura de red comunitaria (propiedad de la comunidad de propietarios) y no exista un contrato específico de mantenimiento con **GNET** para dicha infraestructura, debiendo informar al **CLIENTE** de esta circunstancia.

Con independencia del mantenimiento general descrito anteriormente. El **CLIENTE** podrá solicitar la contratación del servicio de mantenimiento domiciliario sobre equipamiento y accesorios relacionados con su servicio ADSL, mediante la correspondiente opción adicional, y de conformidad a las condiciones contractuales que, en cada momento regulen dicha prestación del servicio de mantenimiento.

Para ello, el **CLIENTE** a través de los medios habilitados para el servicio de atención comercial, podrá solicitar dicha opción de mantenimiento domiciliario, debiendo aceptar las citadas condiciones generales de prestación del mismo.

El mantenimiento domiciliario mencionado, será realizado por **GNET** y facturado al **CLIENTE**.

Las reparaciones efectuadas por el personal de **GNET** en el domicilio del **CLIENTE**, no cubiertas por el anteriormente citado servicio de mantenimiento, serán objeto de contraprestación económica por parte del **CLIENTE** a favor de **GNET**.

Dicho servicio se presta, con independencia de que el equipamiento ADSL haya sido suministrado por **GNET**, siempre que sea compatible con el servicio, se encuentre en perfecto estado en el momento de contraprestación del servicio y forme parte del conjunto de equipos sobre los que **GNET** presta asistencia técnica.

SERVICIOS DE VOZ:

En este apartado del Anexo se recogen los valores garantizados de los diversos parámetros o indicadores de nivel de servicio contemplados en el marco del servicio de telefonía fija en la modalidad acceso directo y cuyo incumplimiento da lugar a las compensaciones estipuladas en el mismo.

1.- PLAZOS DE REPARACIÓN/ATENCIÓN DE AVERIAS

El horario de recepción de avisos de averías será permanente, es decir, todos los días del año, los siete días de la semana, durante 24 horas al día. A tal fin, quedará habilitado el correo electrónico (sat@gnet.es) ó teléfono (912 670 000) del Servicio de Asistencia Técnica de **GNET**(SAT), establecido en el contrato.

GNET reparará las averías que se produzcan en las líneas de telefonía bajo la modalidad acceso directo, que hayan sido comunicadas por los medios antes mencionados, a la mayor brevedad posible, asumiendo, en todo caso, el compromiso de reparación en un plazo máximo de 12 horas, según la modalidad contratada por el **CLIENTE**, que comenzará a computar desde el momento en que se reciba el aviso de avería dentro del horario establecido para el servicio.

A estos efectos, el período de 12 horas respectivamente, se computará dentro del horario del servicio, que en caso de reparación es el siguiente: 365 días al año (de Lunes a Viernes de 7h. a 23h. Sábados y Festivos de 09h. a 20h.)

A tal efecto, se consideran como festivos, los domingos y los días declarados oficialmente como festivos nacionales.

El citado plazo de 12 horas respectivamente se computará sólo en el horario establecido, a partir del momento en que se haya recepcionado el aviso de avería del **CLIENTE** - en que deberá proporcionar el número de teléfono de la línea telefónica. Dicho plazo finalizará en el momento en el que se repare la avería. No obstante se considerará cumplido el compromiso de respuesta cuando la reparación se realice vía remota dentro de los tiempos indicados.

En caso de que **GNET** no cumpliera con el plazo de reparación referido en la presente cláusula, procederá a devolver al **CLIENTE** la cantidad que corresponda en concepto de penalización, de conformidad con lo estipulado a continuación, una vez transcurrido el citado período de 12 horas respectivamente en el horario establecido del servicio.

El cómputo quedará interrumpido si el **CLIENTE** indica su indisponibilidad para aceptar la visita, en el caso de que se requiera desplazamiento y/o actuación, en el domicilio del mismo.

2.- PENALIZACIONES

En caso de que **GNET** incumpla el compromiso de reparación de las averías en un plazo de 12 horas respectivamente desde que se le comunicó la avería en las condiciones establecidas anteriormente, **GNET** se obliga a abonar al **CLIENTE** una cuantía en concepto de penalización.

La fórmula para aplicar esa penalización sería la siguiente:

Cuota mensual total de la línea de telefonía de acceso directo x 15% x el N° de horas de incumplimiento.

El N° de horas de incumplimiento: Son las horas de exceso o de retraso, respecto a las 12 horas respectivamente en el horario, transcurridas desde que **GNET** recepcionó la avería y el personal de la misma la reparó. La base para aplicación de las penalizaciones será la cuota mensual de la línea de telefonía bajo la modalidad acceso directo.

La penalización máxima por línea telefónica, será el triple del total de la cuota mensual (o bimestral) del servicio.

Este abono se realizará en la factura que se emite al **CLIENTE**, pudiendo el **CLIENTE** efectuar la reclamación de facturación en caso de no realizarse dicho abono o no estar conforme con el mismo, llamando al Departamento de Administración al 912 670 000.

SLA TIEMPO DE REPARACIÓN		
Tiempo de respuesta garantizado	Tiempo de resolución de averías objeto de penalización	Penalización
12 horas	> 12 horas	Cuota Mensual x 15% x N° de horas de incumplimiento

3.- PROVISIÓN DE SERVICIOS

El indicador “Tiempo de provisión” se define como el tiempo transcurrido desde el hito inicial (recepción de la solicitud del **CLIENTE** por parte de **GNET**) hasta la fecha efectiva de alta en el servicio. Las penalizaciones en el ámbito del servicio de telefonía se aplicarán a los siguientes servicios:

Servicio	Tiempo de provisión efectivo	Hito inicial
Alta de línea telefónica (con actuaciones de preselección)	5	Recepción solicitud por GNET (eVoz)
Alta conjunta de línea con servicios de banda ancha (ADSL)	12	Recepción solicitud por GNET (eVoz)

Los tiempos expuestos en la tabla anterior no deben incluir en ningún caso los retrasos motivados por causa del **CLIENTE**, o los retrasos motivados por causa del abonado ni otros casos de fuerza mayor.

En caso de incumplimiento de los plazos establecidos para la provisión de los servicios cuya responsabilidad sea de **GNET**, se aplicará una penalización a favor del **CLIENTE** de 1,5 € por línea y día de retraso en la provisión.

El tiempo de resolución máximo para una reclamación de provisión de 5 días hábiles. El indicador “Tiempo de Resolución” se refiere al tiempo transcurrido desde la apertura por parte del **CLIENTE** de una reclamación hasta que la reclamación ha sido resuelta satisfactoriamente.

4. MODO DE APLICACIÓN DE LAS COMPENSACIONES E INDEMNIZACIONES.

La indemnización establecida se aplicará previa petición del **CLIENTE**, una vez quede restablecido el servicio, efectuando una llamada telefónica al número de atención al cliente a cualquiera de los siguientes números: 902 089 889, 91 267 00 00, o enviando un e-mail a: comercial@evoz.es, indicando sus datos personales y el número de la línea que estuvo interrumpida.

La indemnización prevista en este Anexo se aplicará en la factura más próxima a la afectada por la interrupción o en la siguiente a ésta. En dicha factura, **GNET** hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponde al **CLIENTE**. No se otorgarán indemnizaciones múltiples para el mismo periodo de tiempo. Asimismo, la totalidad de indemnizaciones que se otorguen por incumplimiento de Garantías que ocurran en un mismo mes no excederá en ningún caso la Tarifa Mensual Periódica que el Cliente vaya a abonar en dicho mes.

5. SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA

El servicio de asistencia técnica del **CLIENTE**, es un servicio de consulta vía telefónica y comprende a su vez, un servicio de diagnóstico y un servicio de resolución de incidencias. Este servicio no comprende la asistencia técnica de incidencias en los equipos terminales del **CLIENTE**.

El servicio de diagnóstico es un servicio de asistencia técnica que **GNET** presta al **CLIENTE** vía correo electrónico a través de la dirección electrónica (sat@gnet.es) o a través del número de teléfono 902088725. A estos efectos **GNET** recogerá de lunes a viernes de 7:00 AM a 23:00 pm y fines de semana y días festivos de 9:00 am a las 20:00 pm., cualquier incidencia que afecte al funcionamiento del servicio telefónico. Recibido del **CLIENTE** un aviso de incidencia relativo al servicio, **GNET** abrirá un boletín de incidencias y procederá a indicar al **CLIENTE** la posible causa de la incidencia.

El servicio de resolución de incidencias comprende un servicio de asistencia técnica vía correo electrónico o telefónico y un servicio de asistencia técnica presencial en el domicilio en el que el Cliente tenga instalado la línea telefónica.

GNET asume la obligación de resolver las incidencias que se le planteen al **CLIENTE** e iniciará el procedimiento de resolución de las incidencias del mismo, tan pronto como el **CLIENTE** comunique al servicio de Asistencia Técnica.

GNET prestará al **CLIENTE** el servicio de resolución de las incidencias diagnosticadas de forma gratuita en aquellos casos en los que la incidencia diagnosticada se deba a fallos originarios imputables a **GNET** sin perjuicio del coste de la llamada telefónica para la resolución de las incidencias diagnosticadas.

6. REPARACIÓN DE AVERÍAS Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO

GNET vendrá obligada a reparar las averías que se produzcan en el servicio de telefonía. El **CLIENTE** notificará las averías a través del canal que **GNET** tenga habilitado a tal efecto que será el número de asistencia técnica. En el mismo momento de formular la avería, se facilitará, a petición del **CLIENTE**, el número de referencia de la misma.

Asimismo, el **CLIENTE** podrá notificar las averías a través de la página web de **GNET**, o través del correo electrónico: sat@gnet.es

Los costes derivados de la reparación de averías, serán sufragados por **GNET**, siempre que las mismas no sean imputables al **CLIENTE** por negligencia de uso o de conservación o por actuaciones dolosas o culposas, tanto sobre la red como sobre sus equipos.

El **CLIENTE** a través de los medios habilitados para el servicio de atención comercial, podrá solicitar la opción de mantenimiento domiciliario, debiendo aceptar las condiciones generales de prestación del referido servicio.

El mantenimiento domiciliario mencionado, será realizado por **GNET** y facturado al **CLIENTE**.

Las reparaciones efectuadas por el personal de **GNET** en el domicilio del **CLIENTE**, no cubiertas por el anteriormente citado servicio de mantenimiento, serán objeto de contraprestación económica por parte del **CLIENTE** a favor de **GNET**.