

CONDICIONES ADICIONALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA PRÉMIUM (CGSAP)

Condiciones generales para los clientes de Pix4D

Las presentes Condiciones generales del servicio de asistencia prémium (las «**CGSAP**») se le aplican si ha adquirido y activado una Suscripción a nuestro Servicio de asistencia prémium poniéndose en contacto con el equipo de Ventas de Pix4D a través de pix4d.com/contact.

Las CGSAP constituyen parte integral de y complementan a las Condiciones generales para los clientes de Pix4D (las «**Condiciones generales**»), ya que establecen condiciones específicas que se aplican a la Suscripción al Servicio de asistencia prémium.

A menos que en el presente documento se establezca lo contrario, los términos en mayúscula tendrán el significado que se establece en las Condiciones generales.

1. DISPOSICIONES GENERALES

- 1.1. El Servicio de asistencia prémium es una Suscripción específica que le ofrece Pix4D y que le otorga acceso a un servicio de asistencia específico, además de al Servicio de asistencia estándar, en el supuesto de que le surjan alguna pregunta, problema o incidente relacionados con el funcionamiento y el manejo de una Oferta.
- 1.2. Tenga en cuenta que únicamente determinadas Ofertas (es decir, Software) son compatibles con el Servicio de asistencia prémium (las «**Ofertas compatibles**»). Para obtener más información sobre las Ofertas compatibles, póngase en contacto con nuestro equipo de Ventas a través de <https://www.pix4d.com/contact>.
- 1.3. Si se suscribe a nuestro Servicio de asistencia prémium, le proporcionaremos el Servicio de asistencia prémium con respecto a las Ofertas compatibles que se recojan de forma explícita en el Presupuesto o en la Factura y según las modalidades que se describen en las CGSAP.

2. PERÍODO DE SUSCRIPCIÓN

Las Suscripciones al Servicio de asistencia prémium no se renuevan de forma automática.

3. MODALIDADES

Proporcionaremos el Servicio de asistencia prémium en virtud de las modalidades siguientes:

- (a) El Servicio de asistencia prémium se limita a la versión más reciente de las Ofertas compatibles.
- (b) El Servicio de asistencia prémium está disponible en el siguiente horario:
 - (i) De lunes a viernes (los «**Días hábiles**»), de 9:00 h a 17:00 h CET/CEST.
 - (ii) Los Días hábiles no incluyen las vacaciones oficiales.
- (c) Todas las solicitudes que se realicen al Servicio de asistencia prémium deben dirigirse a través del sistema de tíques de Pix4D (disponible en línea en [https://support.pix4d.com/hc/en-us/requests/new?](https://support.pix4d.com/hc/en-us/requests/new) haciendo clic en «Contact Support» [Contactar con el servicio de asistencia] en el encabezado).
- (d) Tras recibir una solicitud a través del Servicio de asistencia prémium, Pix4D:
 - (i) Facilitará un número de seguimiento de caso para gestionar la solicitud realizada al Servicio de asistencia prémium.
 - (ii) Investigará de inmediato todas las preguntas y problemas relacionados con las Ofertas compatibles pertinentes, siempre y cuando Usted facilite a Pix4D información adecuada que le ayude a ello, en la cual se incluyen:
 - La naturaleza del problema, en especial, toda la información que pudiera ser razonablemente necesaria para el diagnóstico y la resolución
 - La operación o la serie de operaciones que se estaban realizando mediante las Ofertas compatibles en el momento de producirse el problema
 - Una descripción detallada del problema, de su duración y de todos los intentos que hubiera Usted realizado para resolverlo

4. TIEMPO DE RESPUESTA GARANTIZADO

- 4.1. Al enviar una solicitud al Servicio de asistencia premium, deberá indicar las repercusiones (críticas, importantes, de poca relevancia, solicitud de información) que cree que va a tener el incidente para su negocio (las «**Repercusiones comerciales**»).
- 4.2. La table siguiente detalla los tiempos de respuesta garantizados que cabe esperar según las Repercusiones comerciales que tenga la solicitud al Servicio de asistencia premium:

Tabla de tiempos de respuesta garantizados (en horario de trabajo)

Repercusiones comerciales	Descripción	Primer interlocutor	Solución alternativa*
Críticas	Incidente de alta visibilidad que impide operar por completo	1 hora	4 horas**
Importantes	Pérdida parcial del servicio con repercusiones graves. El Cliente puede seguir operando, pero hay funciones básicas que han dejado de estar disponibles	2 horas	8 horas
De poca relevancia	Problema con repercusiones de poca relevancia o limitadas en las operaciones del Cliente y provocado por la pérdida de una función no crítica	4 horas	12 horas
Solicitud de información	No se ha producido ninguna repercusión en las operaciones del Cliente, solo se necesita información	8 horas	24 horas

* Las soluciones alternativas son temporales y suponen la necesidad de una solución real al problema. Pix4D se compromete a facilitarle un plan de solución en caso de fallos del software.

** El análisis de un fallo que realiza Pix4D presupone que Usted facilite datos para dicho análisis. El tiempo de la solución alternativa se determina excluyendo el tiempo transcurrido mientras Usted facilita los datos solicitados.

- 4.3. Pix4D se reserva el derecho de reclasificar las Repercusiones comerciales de sus solicitudes al Servicio de asistencia premium en cualquier momento, en el supuesto de que tenga motivos razonables para creer que dicha clasificación es incorrecta.

5. OTROS SERVICIOS INCLUIDOS

5.1 El Servicio de asistencia premium de Pix4D incluye los servicios siguientes:

- Documentación de producto estándar: se trata de la documentación de producto estándar disponible en la dirección <https://support.pix4d.com/hc/en-us>
- Comunidad de Pix4D: la comunidad de Pix4D <https://community.pix4d.com/> es el foro público en el que todos los usuarios de Pix4D pueden conversar acerca de fotogrametría y de cualquier otro tema relacionado con los productos de Pix4D. También es un lugar en el que los usuarios pueden solicitar características directamente a los Equipos de Producto de Pix4D.
- Tutoriales de vídeo: con el fin de facilitar la comprensión de elementos concretos del flujo de trabajo, Pix4D pone a su disposición vídeos breves en <https://support.pix4d.com/hc/en-us/articles/360032118251-Video-tutorials>. No obstante, tales vídeos no pretenden sustituir la formación específica, a través de la cual se obtiene una comprensión íntegra de los programas y flujos de trabajo.
- Documentación de producto personalizada: Pix4D puede facilitar documentación técnica estándar adaptada a sus necesidades concretas por el pago de una tasa adicional.
- Asistencia remota en vivo: en algunos casos, tanto un representante de Pix4D como Usted pueden solicitar ver el problema en directo para acelerar la resolución del mismo. En dichos supuestos, el representante de Pix4D le pedirá permiso por correo electrónico para conectarse a través de una plataforma que permita compartir la pantalla.
- Gestor del éxito del cliente específico. El Gestor del éxito del cliente específico:
 - Es el interlocutor de referencia dentro de Pix4D que le ayudará con cualquier problema que experimente con nuestros productos.
 - Adopta medidas de forma proactiva para asegurarse de que aplica Usted la solución de Pix4D del modo más adecuado y más rápido. Se incluyen aquí, por ejemplo, sugerencias de formación,

planificación del flujo de trabajo de las actividades, comprobaciones habituales y otras iniciativas que se establecerán durante una reunión conjunta.

- g) Asistencia en husos horarios alternativos o múltiples: en el momento de suscribirse, puede solicitar que se le preste el Servicio de asistencia premium en husos horarios alternativos o múltiples, según la disponibilidad de Pix4D. Puede aplicarse el pago de tasas adicionales.

6. EXENCIONES DE LA RESPONSABILIDAD

- 6.1.** La obligación de Pix4D de proporcionarle el Servicio de asistencia premium depende de que Usted haga un uso correcto de las Ofertas compatibles y de que cumpla plenamente las Condiciones generales y los Acuerdos de licencia con el usuario final (si son aplicables).
- 6.2.** Además, Pix4D no tendrá ninguna obligación de proporcionar el Servicio de asistencia premium si un incidente de asistencia se debe a:
 - (a) Uso de la Oferta compatible por su parte incumpliendo los requisitos de sistema
 - (b) Cualquier modificación o intento de modificación de la Oferta compatible por su parte, por parte de sus Usuarios autorizados o por parte de cualquier tercero
 - (c) Omisión de o negativa por su parte a realizar las operaciones recomendadas o a seguir las instrucciones que imparta Pix4D
- 6.3.** Pix4D no garantiza que vaya a resolver ninguna solicitud al Servicio de asistencia premium ni que dicha solución satisfaga sus requisitos o expectativas. Si no hay ninguna solución para la solicitud al Servicio de asistencia premium, Pix4D le informará de que no es posible resolver el incidente y le facilitará una alternativa o un plan de acción cuando así proceda.
- 6.4.** Determinadas operaciones que recomiende Pix4D en respuesta a una solicitud realizada al Servicio de asistencia premium pueden afectar a la integridad de los datos. Tenga en cuenta que debe disponer de una copia de seguridad adecuada de sus datos en todo momento. Pix4D rechaza toda responsabilidad en caso de verse afectada la integridad de los datos o de perderse datos por cualquier motivo.