

GLOBAL TV



TECNOLOGIA

TARIFA GENERAL DE PRECIOS DE LOS SERVICIOS

TÉRMINOS Y CONDICIONES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS

EDICIÓN 24 DE ENERO DEL 2022

Somos un **Integrador de Sistemas** Heterogéneos y Multidisciplinarios

Nos dedicamos a la realización de

Proyectos Llave en Mano

Todo incluido • Sin subcontratas

Vendemos **Productos + Servicios**
en un Pack Completo e indivisible

Somos un proveedor de todo tipo de productos y soluciones :

Audiovisuales • Domótica • Iluminación • Redes • Telecomunicaciones
Seguridad • Electricidad • Motores • Acústica • Mobiliario AV

Somos un proveedor de servicios integrales :

Asesoría • Consultoría • Pre Venta • Instalación • Configuración • Programación
Puesta en Marcha • Formación • Soporte y Asistencia Técnica • Reparaciones
Mantenimiento Técnico de Post Venta de Tipo Correctivo

TARIFA GENERAL DE PRECIOS DE LOS SERVICIOS

REVISIÓN DEL LUNES 24 DE ENERO DEL 2022

Tras más de 12 años sin cambios, modificaciones o subidas, ha llegado el momento de tener que adecuar nuestros precios a la realidad actual del mercado y del entorno que nos rodea, así como de los condicionantes de los costes fijos y variables que nos afectan a todos por igual. Aun así, la subida es muy moderada, mucho menos de lo que debiera de ser, e incluso, en algún caso, ha bajado el precio.

La Tarifa General de Precios de los Servicios de Global TV está planteada en base a un precio neto de venta por todos y cada uno de los servicios que ofrecemos, **en base a que estos servicios se contratan en firme con una antelación mínima por defecto de 5 o más días laborables (40 o más horas laborables)**, el cual, es nuestro **precio base o precio de referencia** a todos los efectos, el que sirve para realizar todos los cálculos y porcentajes que correspondan, en especial, pero no solo limitados a estos, los posibles recargos aplicables.

A partir de este precio base o precio de referencia, el precio del servicio puede ser mayor si el cliente nos contrata en firme los servicios con una antelación inferior a los 5 días laborables (40 horas laborables) establecidos por defecto, en cuyo caso, se le aplicaría unos recargos en forma de % de incremento. **Cuanto más urgente sea un servicio, más caro será el servicio.**

Esto tiene una explicación, nosotros **tenemos que planificar el parte de trabajo** de todos los técnicos, ingenieros y programadores como mínimo, **a más de 30 días laborables vista**, es decir, con un mínimo de seis semanas de antelación, un mes y medio, incluso algunas veces, con un plazo aun mayor, de hasta 60 días laborables, que son tres meses, porque nuestra actividad principal, es la de realizar proyectos llave en mano, con todo lo que ello implica y supone a efectos de gestión, coordinación y de planificación de los recursos humanos, así como del stock y la logística de los productos.

Por ello, **aquel cliente, que realmente tiene una urgencia y/o unas necesidades especiales en cuanto a unos plazos de servicio más cortos, y que nos exige, pide y quiere un servicio para cuando y como el quiera y/o necesite**, si le podemos atender, y prestarle el servicio que nos solicita, en las fechas, horas y plazos solicitados, que a priori, no está asegurado, **es lógico y normal que este cliente pague por esa urgencia y/o por sus necesidades especiales**, dado que, a nosotros, el hecho de prestarle servicios deprisa y corriendo, nos genera muchos problemas internos de gestión, organización y coordinación, en especial, por tener que modificar el parte de trabajo que ya estaba cerrado, definido y planificado desde hace muchas semanas, y tener que reorganizar / reasignar sobre la marcha gran parte de los recursos técnicos de los que disponemos y que ya están asignados y trabajando en otros clientes.

Además, añadido a lo anterior, estos cambios tienen otras importantes implicaciones para los demás clientes que ya tenían los recursos asignados y que habían confirmado en firme nuestros servicios en forma y en plazo. No podemos ni debemos de dejar de atender a un cliente por atender a otro, porque todos los clientes son igual de importantes y se merecen el mismo trato y servicio.

Así mismo, aquellos clientes que por cualquier causa y/o motivo, necesiten **servicios fuera de nuestro horario laboral y/o fuera de nuestro calendario laboral**, generalmente, en principio, sujeto a disponibilidad y a una confirmación previa por nuestra parte, podrían disponer de ellos, pero pagando un recargo sobre el precio base o precio de referencia que corresponda, además, del posible recargo en base a la urgencia / antelación / prisas que tenga el cliente, tal y como se ha explicado antes, es decir, los recargos, son independientes y acumulables entre sí.

Todos los cálculos de plazos se realizarán en horas laborables individuales. Un día laborable es igual a 8 horas laborables. Es decir, lo que cuenta a todos los efectos, son las horas laborables, nada más, y cuando se habla de días laborables, tan solo es una estimación aproximada de los plazos. Como hora laborable, se refiere a nuestras horas laborables, según nuestro horario / calendario laboral.

Al final de la Tarifa General de Precios de los Servicios, encontrará una nueva sección, con precios netos especiales para dos tipos de supuestos, que cada vez nos solicitan más :

- Clientes que nos quieren contratar una o varias personas a largo plazo, generalmente, para que den servicios de soporte y asistencia técnica in situ, a los empleados y directivos de la empresa, como un CAU externo, Centro de Atención a Usuarios. Soporte nivel 1 / 2.
- Clientes que nos quieren contratar una gran cantidad de servicios, medido en varios cientos / miles de horas de trabajo, que bien pueden ser, de una única categoría profesional y/o de un mix de categorías profesionales, según lo necesiten, y que generalmente, se contratan para realizar grandes proyectos.

En ambos casos, tenemos una propuesta muy interesante, con precios aun más competitivos, condicionado a que se haga una contratación en firme y una forma de pago determinada.

Recordar que en los precios de los servicios (y el desplazamiento, así como los demás gastos incurridos / imputables), NO se hacen descuentos de ningún tipo, ni se aceptan quitas, retenciones, penalizaciones y demás, que supongan una merma o disminución del importe total a pagar. **Todos los precios** aquí publicados, **son netos**, es decir, **no incluyen el IVA** vigente.

Por último, decir que, **servicio no contratado en firme** y pagado íntegramente en su totalidad, **servicio que no se presta**, y que cliente que no esté al corriente de pago por todos los conceptos, cliente al que no se le presta ningún tipo de servicio, en ambos casos, sin excepciones.

TARIFA GENERAL DE MANO DE OBRA

Precio neto (sin IVA) por cada hora o fracción de trabajo de una persona.

Para dar servicio a productos vendidos por Global TV

Para dar servicio a productos de terceros (*)

Nivel	Categoría	Para dar servicio a productos vendidos por Global TV	Para dar servicio a productos de terceros (*)
Nivel 1	Técnico de Obras y Oficinas	55,00 €	82,50 €
	Técnico Instalador	65,00 €	97,50 €
	Técnico Instalador Especialista / Senior	75,00 €	112,50 €
Nivel 2	Ingeniero / Diseñador Gráfico	100,00 €	150,00 €
	Programador	120,00 €	180,00 €
Nivel 3	Personal Senior	150,00 €	225,00 €

(*) El dar servicios a productos de terceros no está dentro de nuestras prioridades, ni de nuestro modelo de negocio, es decir, que por defecto, no se hace.

En el hipotético caso excepcional de que esto se haga, que no es muy probable, siempre será a un precio mayor que el que le cobramos a los clientes que nos han confiado su proyecto completo, todo incluido.

En estos casos, el de dar servicios a productos de terceros, nuestros servicios, aun a pesar de ser mas caros, no incluyen ninguna de las ventajas y/o coberturas de los Servicios Premium que ofrecemos gratis a los clientes de proyecto completo, que nos lo compran todo incluido, llave en mano.

Precios base de referencia por hora o fracción de trabajo por persona para servicios contratados en firme con una antelación mínima de 5 o mas días laborables, y, para servicios a realizar dentro de nuestra jornada / calendario laboral estándar por defecto, según las condiciones generales vigentes.

COSTE DEL DESPLAZAMIENTO A DOMICILIO

Precio neto (sin IVA) por cada desplazamiento realizado de un solo vehículo y en función del número de personas desplazadas en dicho vehículo, según su nivel profesional.

PRECIO FIJO POR CADA DESPLAZAMIENTO

MADRID IDA Max. 30 kms y/o 30 Minutos (*)
MADRID IDA Max. 45 kms y/o 45 Minutos (*)
MADRID IDA Max. 60 kms y/o 60 Minutos (*)
MADRID IDA Max. 90 kms y/o 90 Minutos (*)

1ª Persona desplazada			Cada persona adicional desplazada		
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
60,00 €	80,00 €	110,00 €	40,00 €	60,00 €	90,00 €
90,00 €	120,00 €	165,00 €	60,00 €	90,00 €	135,00 €
120,00 €	160,00 €	220,00 €	80,00 €	120,00 €	180,00 €
150,00 €	200,00 €	275,00 €	100,00 €	150,00 €	225,00 €

(*) En zonas con estacionamiento regulado y/o la obligación de parking, se deb de añadir 5 € (mas IVA) por cada hora o fracción de estacionamiento.

Precio neto (sin IVA) por cada desplazamiento realizado de un solo vehículo y en función del número de personas desplazadas en dicho vehículo, según su nivel profesional. Se mide por los kms recorridos de IDA a contar desde nuestras instalaciones / oficinas centrales.

PRECIO VARIABLE POR CADA DESPLAZAMIENTO

EUROPA CONTINENTAL IDA Espacio Schengen Excluido Madrid (*)

1ª Persona desplazada			Cada persona adicional desplazada		
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
1,30 €	1,90 €	2,30 €	0,80 €	1,20 €	1,80 €

(*) Todos los kms recorridos el el lugar de destino, se cobran al 50% del precio aqui indicado. Es aplicable lo indicado por el estacionamiento en el punto anterior.

Precio neto (sin IVA) por cada desplazamiento. Esto es para cuando nos desplazamos a domicilio en medios de transporte ajenos a los de la Empresa, como taxi, tren, barco, avión, etc.

PRECIO VARIABLE POR EL TIEMPO DE DESPLAZAMIENTO DE LAS PERSONAS

POR CADA PERSONA DESPLAZADA Por cada hora o fracción. (*)

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
40,00 €	60,00 €	90,00 €

MUY IMPORTANTE: Consulte nuestra política de dietas y de alojamiento para cuando nuestro personal está desplazado fuera de Madrid.

(*) Para todos los casos y opciones de precio variable. El tiempo de desplazamiento se empieza a contar desde que la persona sale de su casa y/o de la oficina y hasta que regresa a la misma, es decir, por el tiempo total del desplazamiento de ida / vuelta, mas el tiempo de desplazamiento ida / vuelta en destino, entre el hotel y el domicilio del cliente, así como, otros posibles desplazamientos que sean necesarios por causas y/o motivos cualesquiera.

En los desplazamientos fuera de la provincia / Comunidad de Madrid. No están incluidos los gastos de dietas, alojamiento, manutención, billetes de transporte, peajes, parking y demás gastos cualesquiera incurridos, los cuales, todos, sin excepción, son y serán por cuenta y riesgo del cliente, el cual, deberá de pagar por todos ellos de contado a la vista.

RECARGOS APLICABLES POR LAS URGENCIAS

Para servicios pedidos con un plazo inferior a los 5 días laborables establecidos como referencia.

% Recargo aplicable al precio base de referencia por hora o fracción

IN SITU PARA DENTRO DE 24 A 32 HORAS LABORABLES Dentro de 3 a 4 días laborables	10%	SOLO EUROPA
IN SITU PARA DENTRO DE 16 A 24 HORAS LABORABLES Dentro de 2 a 3 días laborables	20%	
IN SITU PARA DENTRO DE 12 A 16 HORAS LABORABLES Dentro de 2 a 3 días laborables	30%	SOLO ESPAÑA
IN SITU PARA DENTRO DE 8 A 12 HORAS LABORABLES Dentro de 1 a 2 días laborables	40%	
IN SITU PARA DENTRO DE 6 A 8 HORAS LABORABLES En el mismo día laborable o al siguiente día laborable	60%	SOLO MADRID
IN SITU PARA DENTRO DE 4 A 6 HORAS LABORABLES En el mismo día laborable o al siguiente día laborable	80%	
IN SITU PARA DENTRO DE 2 A 4 HORAS LABORABLES En el mismo día laborable o al siguiente día laborable	100%	

EN REMOTO PARA DENTRO DE 12 HORAS LABORABLES Email / Teléfono / Conexión física y/o lógica en remoto	10%
EN REMOTO PARA DENTRO DE 8 HORAS LABORABLES Email / Teléfono / Conexión física y/o lógica en remoto	20%
EN REMOTO PARA DENTRO DE 6 HORAS LABORABLES Email / Teléfono / Conexión física y/o lógica en remoto	30%
EN REMOTO PARA DENTRO DE 4 HORAS LABORABLES Email / Teléfono / Conexión física y/o lógica en remoto	40%
EN REMOTO PARA DENTRO DE 2 HORAS LABORABLES Email / Teléfono / Conexión física y/o lógica en remoto	100%

En remoto, significa asistencia técnica y/o soporte técnico realizado por teléfono, por correo electrónico y/o mediante una conexión remota a los equipos y sistemas vendidos e instalados por Global TV, siempre y cuando que estos, permitan dicha conexión y funcionalidad (física y lógicamente), y que la red del cliente lo permita, y que está, tenga pleno acceso a internet (bidireccional).

La conexión remota, en determinados casos, requiere del uso de herramientas propias y/o de terceros que no están incluidas en el precio de nuestro servicio ni en la compra venta de los productos, y que, de ser necesarios, deberán de ser adquiridas por el cliente si quiere un servicio en remoto.

RECARGOS APLICABLES POR MODIFICAR NUESTRO HORARIO / CALENDARIO LABORAL

Para servicios a realizar fuera del horario / calendario laboral establecido por defecto. Se cuenta en base a la hora de inicio y a la hora de finalización.

% Recargo aplicable al precio base de referencia por hora o fracción

LUNES A VIERNES 08:00 a 14:00 - 15:30 a 20:00 Día laborable	10%	OCASIONAL
LUNES A VIERNES 08:00 a 14:00 - 15:30 a 22:00 Día laborable	20%	
LUNES A VIERNES 08:00 a 14:00 - 15:30 a 24:00 Día laborable	30%	
SÁBADOS 10:00 a 14:00 - 15:30 a 18:30 No festivos Solo algunos días	20%	OCASIONAL
SÁBADOS 10:00 a 14:00 - 15:30 a 22:00 No festivos Solo algunos días	40%	
SÁBADOS 10:00 a 14:00 - 15:30 a 24:00 No festivos Solo algunos días	60%	
DOMINGOS Y FESTIVOS 10:00 a 14:00 - 15:30 a 18:30 Solo algunos días	40%	EXCEPCIONAL
DOMINGOS Y FESTIVOS 10:00 a 14:00 - 15:30 a 22:00 Solo algunos días	60%	
DOMINGOS Y FESTIVOS 10:00 a 14:00 - 15:30 a 24:00 Solo algunos días	80%	

Esta opción, se ofrece solo para casos y/o situaciones excepcionales, pues no tenemos previsto trabajar los domingos y/o festivos, pero si, por causas de fuerza mayor, realmente fuera o fuese necesario, lo podríamos llegar a hacer, previa conformidad y confirmación por nuestra parte.

LUNES A VIERNES 00:00 a 10:00 Día laborable	50%	MUY EXCEPCIONAL
SÁBADOS 00:00 a 10:00 No festivos Solo algunos días	100%	
DOMINGOS Y FESTIVOS 00:00 a 10:00 Solo algunos días	150%	

Esta opción se ofrece en la presente edición de la Tarifa General de Precios de los Servicios, pero claramente no nos interesa vender este servicio, porque no tenemos una infraestructura pensada y/o prevista para dar servicios en esta franja horaria, y de hacerlo, nos supondría muchos problemas internos. Dicho esto, si realmente fuera o fuese ineludible trabajar en este horario, lo podríamos llegar a

Los recargos, son acumulables entre sí, es decir, se aplican de forma independiente, según proceda. Global TV se reserva el derecho de admitir o no un pedido de servicios sujeto a recargo, así como, a fijar determinadas condiciones y/o limitaciones y/o exclusiones, según crea o considere necesario y/u oportuno, las cuales, serán comunicadas al cliente en forma y en plazo.

En todos los casos, se deberán de respetar los periodos de comida, cena y de descanso del personal, que a modo de resumen, son, comida, de 14:00 a 15:30, cena, de 20:00 a 21:00, y por cada tres horas trabajadas de continuo, un descanso mínimo de 15 minutos (ampliable a 30 minutos a discreción del personal). La jornada laboral no podrá exceder los límites legales establecidos y fijados por la Autoridad competente. El periodo de comida, cena y/o descanso, no se cobra como tiempo de trabajo.

SERVICIOS PARA LARGOS PERIODOS DE TIEMPO Y CON UNA CONTRATACIÓN MÍNIMA DE HORAS / AÑO

Para dar servicios de soporte técnico a largo plazo, como personal externo del cliente, estando ubicado en las instalaciones del cliente
 En horario laboral entre las 08:00 y las 20:00, de lunes a viernes, salvo festivos, vacaciones y días de baja que le correspondan según la legislación vigente aplicable
 El horario / calendario de trabajo asignado a cada persona, será fijo durante todo el tiempo que dure la contratación de nuestro personal

Precio neto (sin IVA) por cada hora o fracción de trabajo de una persona.
 Precio base de referencia para una contratación fija de servicios de 1.800 horas / año.

		40 h / Semana Durante 1 año 225 días laborables 1.800 horas / año 8 horas / día	30 h / Semana Durante 1 año 225 días laborables 1.350 horas / año 6 horas / día	20 h / Semana Durante 1 año 225 días laborables 900 horas / año 4 horas / día	10 h / Semana Durante 1 año 225 días laborables 450 horas / año 2 horas / día
Nivel 1	Técnico de Obras y Oficios Normal son desde 55 € / hora	39,00 €	42,90 €	44,85 €	46,80 €
	Técnico Instalador Normal son desde 65 € / hora	47,00 €	51,70 €	54,05 €	56,40 €
	Técnico Instalador Especialista / Senior Normal son desde 75 € / hora	55,00 €	60,50 €	63,25 €	66,00 €
Nivel 2	Ingeniero / Diseñador Gráfico Normal son desde 100 € / hora	63,00 €	69,30 €	72,45 €	75,60 €
	Programador Normal son desde 120 € / hora	78,00 €	85,80 €	89,70 €	93,60 €
Nivel 3	Personal Senior Normal son desde 150 € / hora	94,00 €	103,40 €	108,10 €	112,80 €

Esto es adicional y opcional al apartado anterior

ASIGNACIÓN DE UN TUTOR / SUPERVISOR / MANDO A TIEMPO PARCIAL

Contratar cuantas horas se considere necesario

Para puntualmente dar soporte técnico de Nivel 2 a personal de Nivel 1

Nivel 2	Ingeniero / Diseñador Gráfico Normal son desde 100 € / hora	83,16 €
	Programador Normal son desde 120 € / hora	102,96 €

Se estima que de media, se consumen entre un 10% y un 20% de horas en relación a la persona a tutelar, supervisar o dirigir, por defecto, en remoto, a distancia, y opcional, con un sobrecoste a determinar en cada caso, in situ, a domicilio. Consultar para mas detalles.

Contratar cuantas horas se considere necesario

Para puntualmente dar soporte técnico de Nivel 3 a personal de Nivel 1 y 2

Nivel 3	Personal Senior Normal son desde 150 € / hora	124,08 €
---------	---	----------

Se estima que de media, se consumen entre un 10% y un 20% de horas en relación a la persona a tutelar, supervisar o dirigir, por defecto, en remoto, a distancia, y opcional, con un sobrecoste a determinar en cada caso, in situ, a domicilio. Consultar para mas detalles.

Esto es adicional y opcional al primer apartado

CONTRATACIÓN ADICIONAL PARA CUBRIR EL 100% DEL TIEMPO

Contratar cuantas horas se considere necesario

Para cubrir las vacaciones, bajas, ausencias y días libres. Limitado solo a esto y nada mas

Nivel 1	Técnico de Obras y Oficios Normal son desde 55 € / hora	46,80 €
	Técnico Instalador Normal son desde 65 € / hora	56,40 €
	Técnico Instalador Especialista / Senior Normal son desde 75 € / hora	66,00 €
Nivel 2	Ingeniero / Diseñador Gráfico Normal son desde 100 € / hora	75,60 €
	Programador Normal son desde 120 € / hora	93,60 €
Nivel 3	Personal Senior Normal son desde 150 € / hora	112,80 €

Lo normal es que esto esté limitado a un máximo de 200 horas / año por persona a cubrir.

Excepcionalmente, también se admite esta opción, a estos precios, para contratar personal de apoyo en momentos puntuales si se produce un exceso de carga de trabajo.

En este último caso o supuesto, se aplicaría una segunda limitación de como máximo 200 horas / año por cada persona contratada a tiempo completo (1.800 horas / año), y la parte proporcional para el resto de los casos.

Precios base de referencia por hora o fracción de trabajo por persona, según su categoría profesional, en base al trabajo que deba de realizar, para servicios contratados en firme, para un periodo de tiempo concreto, por una cantidad de horas concretas, siendo a todos los efectos, un pedido en firme, y por tanto, no cancelable, no modificable y no reembolsable, es decir, de obligado cumplimiento por parte del cliente por el número total de horas contratadas, a prestar a lo largo de un año (12 meses / 365 días naturales), en el horario / calendario laboral definido y acordado de mutuo acuerdo, o de lo contrario, en el horario / calendario laboral por defecto de Global TV.

Estos precios son para una jornada laboral ordinaria a cumplir de Lunes a Viernes, entre las 08:00 y las 20:00, con las paradas / descansos normales y habituales, en especial, la referida al periodo de la comida y a las pausas para un refrigerio, según los usos y costumbres que tenga el personal propio del cliente.

Sujeto al calendario laboral de Madrid capital. Sujeto a los días de vacaciones y días libres que le correspondan.

Se entiende, se admite y se acepta, que las horas contratadas, se repartan proporcionalmente a lo largo de un máximo de 225 días laborables, pudiendo ser menos días, si en algún momento dado, previo acuerdo expreso entre las partes, la jornada laboral se altera o modifica, incrementando las horas diarias, ya sea de forma temporal o permanente.

En el caso de una baja por accidente o enfermedad, Global TV se compromete a sustituir a la persona previamente designada por otra de igual o similar cualificación profesional y experiencia laboral, con similares conocimientos técnicos, en un plazo medio de 48 a 72 horas laborables a contar desde que tenemos constancia fehaciente de la situación.

Estos precios son desde, es decir, los mínimos, a partir de aquí, en función de las necesidades, requisitos, exigencias, términos y condiciones del cliente, el precio aquí indicado se ajustará al alza según corresponda.

Una vez contratado en firme el servicio, este, no se podrá cambiar, ni modificar ni alterar de forma y/o manera alguna, es decir, es un servicio cerrado a todos los efectos.

SERVICIOS CONTRATADOS EN VOLUMENE HORAS POR CADA CATEGORÍA | PACK CERRADO

Para realizar todo tipo de servicios dentro de nuestras capacidades, competencias y posibilidades, en grandes proyectos que requieren mucha mano de obra
 En horario laboral entre las 09:00 a 14:00 y de 15:30 a 18:30, de lunes a viernes, según el horario / calendario laboral estándar de Global TV
 Esto es aplicable por igual a personal desplazado permanentemente a las instalaciones del cliente y/o a personal destinado en las instalaciones de Global TV
 Los gastos de desplazamiento, de existir, se cobran de forma adicional, aparte, según la Tarifa General de Precios de los Servicios vigente en cada momento

		Precio neto (sin IVA) por cada hora o fracción de trabajo de una persona. Precio base de referencia para una contratación fija de servicios de 4.000 horas continuas o seguidas.	Contratación de un pack de > 4.000 Horas	Contratación de un pack de > 2.000 Horas	Contratación de un pack de > 1.000 Horas	Contratación de un pack de > 500 Horas
Nivel 1	Técnico de Obras y Oficinos Normal son desde 55 € / hora		39,00 €	42,90 €	44,85 €	46,80 €
	Técnico Instalador Normal son desde 65 € / hora		47,00 €	51,70 €	54,05 €	56,40 €
	Técnico Instalador Especialista / Senior Normal son desde 75 € / hora		55,00 €	60,50 €	63,25 €	66,00 €
Nivel 2	Ingeniero / Diseñador Gráfico Normal son desde 100 € / hora		63,00 €	69,30 €	72,45 €	75,60 €
	Programador Normal son desde 120 € / hora		78,00 €	85,80 €	89,70 €	93,60 €
Nivel 3	Personal Senior Normal son desde 150 € / hora		94,00 €	103,40 €	108,10 €	112,80 €

Las horas en pack, se contratan de forma independiente e individual por cada una de las categorías disponibles.
 Contra el descuento ofrecido, el pack de horas, se paga al inicio de la contratación y/o al inicio de la prestación del servicio, lo que antes ocurra.

SERVICIOS CONTRATADOS EN VOLUMEN DE HORAS EN TOTAL | PACK ABIERTO

Para realizar todo tipo de servicios dentro de nuestras capacidades, competencias y posibilidades, en grandes proyectos que requieren mucha mano de obra
 En horario laboral entre las 09:00 a 14:00 y de 15:30 a 18:30, de lunes a viernes, según el horario / calendario laboral estándar de Global TV
 Esto es aplicable por igual a personal desplazado permanentemente a las instalaciones del cliente y/o a personal destinado en las instalaciones de Global TV
 Los gastos de desplazamiento, de existir, se cobran de forma adicional, aparte, según la Tarifa General de Precios de los Servicios vigente en cada momento

		Precio neto (sin IVA) por cada hora o fracción de trabajo de una persona. Precio base de referencia para una contratación fija de servicios de 4.000 horas continuas o seguidas.	Contratación de un pack de > 4.000 Horas	Contratación de un pack de > 2.000 Horas	Contratación de un pack de > 1.000 Horas	Contratación de un pack de > 500 Horas
Nivel 1	Técnico de Obras y Oficinos Normal son desde 55 € / hora		42,90 €	47,19 €	49,34 €	51,48 €
	Técnico Instalador Normal son desde 65 € / hora		51,70 €	56,87 €	59,46 €	62,04 €
	Técnico Instalador Especialista / Senior Normal son desde 75 € / hora		60,50 €	66,55 €	69,58 €	72,60 €
Nivel 2	Ingeniero / Diseñador Gráfico Normal son desde 100 € / hora		69,30 €	76,23 €	79,70 €	83,16 €
	Programador Normal son desde 120 € / hora		85,80 €	94,38 €	98,67 €	102,96 €
Nivel 3	Personal Senior Normal son desde 150 € / hora		103,40 €	113,74 €	118,91 €	124,08 €

Se contratan un volumen de horas, a elegir y/o a repartir, entre las diferentes categorías profesionales, es decir, se puede hacer un mix de las horas, según se requiera.
 Contra el descuento ofrecido, el pack de horas, se paga al inicio de la contratación y/o al inicio de la prestación del servicio, lo que antes ocurra.

MEJORAS OPCIONALES AL SERVICIO PREMIUM GRATUITO QUE ES NUESTRO SLA GRATUITO DURANTE HASTA 5 AÑOS

OPCIÓN DE MEJORA DE PLAZO DE RESPUESTA

Contratación mínima de 1 año (12 meses).
Contratación inicial solo junto a la compra venta del proyecto.

	Cuota fija mensual Proyectos de menos de 100.000 € + IVA	Cuota % mensual Proyectos de mas de 100.000 € + IVA	
IN SITU PARA DENTRO DE 24 A 32 HORAS LABORABLES Dentro de 3 a 4 días laborables En remoto en 8 horas	100,00 €	0,10%	SOLO EUROPA
IN SITU PARA DENTRO DE 16 A 24 HORAS LABORABLES Dentro de 2 a 3 días laborables En remoto en 8 horas	150,00 €	0,15%	
IN SITU PARA DENTRO DE 12 A 16 HORAS LABORABLES Dentro de 2 a 3 días laborables En remoto en 4 horas	200,00 €	0,20%	SOLO ESPAÑA
IN SITU PARA DENTRO DE 8 A 12 HORAS LABORABLES Dentro de 1 a 2 días laborables En remoto en 4 horas	250,00 €	0,25%	
IN SITU PARA DENTRO DE 6 A 8 HORAS LABORABLES En el mismo día laborable o al siguiente día laborable En remoto en 2 horas	300,00 €	0,30%	SOLO MADRID
IN SITU PARA DENTRO DE 4 A 6 HORAS LABORABLES En el mismo día laborable o al siguiente día laborable En remoto en 2 horas	400,00 €	0,40%	
IN SITU PARA DENTRO DE 2 A 4 HORAS LABORABLES En el mismo día laborable o al siguiente día laborable En remoto en 2 horas	500,00 €	0,50%	

En todos los casos, se mide en horas laborables, según el horario laboral estándar por defecto de Global TV o el horario / calendario laboral ampliado si este, hubiera o hubiese sido contratado en firme y pagado en forma y en plazo, en su totalidad.

El pago de este recargo mejora nuestro plazo de respuesta respecto al estándar definido por defecto (en remoto y/o a domicilio), pero NO modifica nuestro horario y/o calendario laboral.

OPCIÓN DE AMPLIACIÓN DEL HORARIO Y/O DEL CALENDARIO LABORAL

Contratación mínima de 1 año (12 meses).
Contratación inicial solo junto a la compra venta del proyecto.
Cada opción se contrata de manera individual e independiente.

		Cuota fija mensual para cada una de las opciones		
Opción 1	LUNES A VIERNES 08:00 a 14:00 - 15:30 a 20:00 Día laborable	100,00 €	OCASIONAL	<p>Esta opción, se ofrece solo para casos y/o situaciones excepcionales, pues no tenemos previsto trabajar los domingos y/o festivos, pero si, por causas de fuerza mayor, realmente fuera o fuese necesario, lo podríamos llegar a hacer, previa conformidad y confirmación por nuestra parte.</p> <p>Esta opción se ofrece en la presente edición de la Tarifa General de Precios de los Servicios, pero claramente no nos interesa vender este servicio, porque no hay clientes interesados en estas opciones, con lo que no podemos compartir el coste que ello supone entre varios clientes.</p>
	LUNES A VIERNES 08:00 a 14:00 - 15:30 a 22:00 Día laborable	150,00 €		
	LUNES A VIERNES 08:00 a 14:00 - 15:30 a 24:00 Día laborable	200,00 €		
Opción 2	SÁBADOS 10:00 a 14:00 - 15:30 a 18:30 No festivos Solo algunos días	300,00 €	OCASIONAL	
	SÁBADOS 10:00 a 14:00 - 15:30 a 22:00 No festivos Solo algunos días	400,00 €		
	SÁBADOS 10:00 a 14:00 - 15:30 a 24:00 No festivos Solo algunos días	600,00 €		
Opción 3	DOMINGOS Y FESTIVOS 10:00 a 14:00 - 15:30 a 18:30 Solo algunos días	500,00 €	EXCEPCIONAL	
	DOMINGOS Y FESTIVOS 10:00 a 14:00 - 15:30 a 22:00 Solo algunos días	600,00 €		
	DOMINGOS Y FESTIVOS 10:00 a 14:00 - 15:30 a 24:00 Solo algunos días	900,00 €		
Opción 4	LUNES A VIERNES 00:00 a 10:00 Día laborable	1.000,00 €	MUY EXCEPCIONAL	
SÁBADOS 00:00 a 10:00 No festivos Solo algunos días	3.000,00 €			
DOMINGOS Y FESTIVOS 00:00 a 10:00 Solo algunos días	5.000,00 €			

En todos los casos, se mide en horas laborables, según el horario laboral estándar por defecto de Global TV o el horario / calendario laboral ampliado si este, hubiera o hubiese sido contratado en firme y pagado en forma y en plazo, en su totalidad.

El pago de este recargo amplía nuestro horario / calendario laboral respecto al estándar definido por defecto (en remoto y/o a domicilio), pero NO modifica nuestro plazo de respuesta.

CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS

CLAUSULADO GENERAL

En relación a la venta de nuestros servicios, sean cuales sean estos, sean por las causas y/o motivos que sean, solo son aplicables todos los términos y condiciones de nuestras :

- Condiciones Generales de Compra Venta de Productos y Servicios vigentes,
- Condiciones Generales de Plazos y Medios de Pago vigentes,
- Condiciones Generales de Garantía vigentes,
- Tarifa General de Precios de los Servicios vigente,
- Términos y condiciones del Servicio Premium / SLA de Soporte Técnico de Post Venta (*gratuito y/o el opcional de pago*) vigentes,

Todo ello, se puede consultar en su documento específico y/o en nuestra página web. En caso de necesidad, puede solicitar una copia de dichos documentos a su técnico comercial / gestor de cuenta, al Dept. de Administración o a la Dirección de la Empresa, utilizando para ello los cauces y vías de comunicación ordinarias existentes.

A partir de esto, aquí tiene un resumen condensado de lo mas importante y relevante de los términos y condiciones aplicables a la venta de nuestros servicios :

- Todos los precios, ofertas, promociones, cotizaciones, presupuestos y demás, siempre son y serán, PRECIOS NETOS DE VENTA, sin IVA y que SOLO son válidos para pago de contado a la vista en el momento de la contratación en firme o en su defecto, contra la prestación del servicio.

En algunos casos, si el cliente previamente tiene aprobada con nosotros, una línea de crédito y/o de riesgo financiero, con un límite o un importe máximo, y solo si tiene saldo disponible a su favor, será posible realizar el pago de contado a la vista a la prestación del servicio (*o en el plazo máximo acordado y/o según al legislación vigente*).

En el caso de que los servicios se prologuen por mas de 5 días laborables, el servicio será facturado y cobrado de forma semanal, por los días laborables que correspondan, ya sea por la parte proporcional calculado sobre el total, ya sea por la parte que efectivamente se vaya a realizar (*o que haya sido realizada*), todo ello, según el criterio que fije y determine Global TV unilateralmente y a su propia conveniencia.

- La venta de un producto, no implica, ni conlleva, ni presupone que esté incluido un servicio cualesquiera, porque no es así, un producto en si mismo, nunca incluye un servicio.

Todos los servicios se ofrecen, se venden, se comercializan, se ofertan y se presupuestan, de forma completamente independiente, como algo específico, referenciado por tipo, categoría, cantidad, plazo, ... y su precio neto unitario y el precio neto total.

Así mismo, la venta de un servicio, no implica, ni conlleva, ni presupone que esté incluido un producto, sea cual sea este, ni tampoco los consumibles y demás materiales que pudieran ser necesarios.

- Un servicio, nunca incluye los medios auxiliares y/o de terceros que pudieran ser necesarios u obligatorios para poder prestar el servicio. El servicio está limitado nuestra propia mano de obra, nada mas.
- Global TV solo vende servicios propios, realizados por personal propio en plantilla, es decir, no subcontrata nada a terceros para revender a un cliente los servicios de estos terceros como si fueran o fuesen o se trataran de servicios y/o recursos propios, y/o que estos terceros realicen, hagan o presten sus servicios en nombre y representación de Global TV y/o por cuenta y riesgo de Global TV.

Los terceros que de alguna forma y/o manera estén involucrados en algo donde también participe o colabore Global TV, sin excepciones, siempre deberán de facturar directamente al cliente final, al margen de Global TV y de forma independiente de Global TV, sabiendo que Global TV nada tienen que ver con terceros cualesquiera y que por tanto, no asume ninguna responsabilidad en cuanto a estos, sus actos, actuaciones, acciones, omisiones y/o sus resultados.

Global TV tampoco supervisa, gestiona, coordina o dirige de ninguna forma y/o manera a los terceros cualesquiera que sean estos. Global TV solo se responsabiliza de lo suyo propio, nada mas.

- Por precio neto de venta se entiende y se acepta que es el importe neto a pagar por el cliente, sin que sea posible aplicar ningún tipo de descuento, quita, merma, reducción, retención, deducción o similar que de alguna forma y/o manera, sea por las causas y/o motivos que sean, como resultado, reduzca el importe neto a pagar por el cliente, o lo altere o lo fraccione o alargue el plazo de pago en el tiempo (*ya sea por el importe total y/o parcial*), y que dicho importe neto, el cliente lo deberá de pagar de una sola vez, en el plazo de pago acordado y establecido y por uno de los medios de pago aceptados (*transferencia, ingreso en cuenta o VISA, en este último caso, solo de manera presencial en nuestras instalaciones y en horario laborable*).

Los pagos en efectivo están restringidos en cuantía y periodicidad a lo que imponga la normativa vigente y siempre que se haga así, se entregará al cliente un recibí identificativo de Global TV, indicando claramente fecha, importe y la causa o motivo del pago, firmado solo por persona autorizada, que servirá como justificante de pago, sin el cual, el cliente no podrá demostrar fehacientemente que haya procedido al pago parcial o total de importe alguno y/o de factura alguna.

- Global TV, sin excepciones, expresamente NO acepta los términos y condiciones del cliente / comprador (o de terceros), ni nada que de alguna forma y/o manera, sea contrario o diferente o contravenga a todo lo aquí establecido y definido.

Los empleados de Global TV no tienen ni la potestad ni la autoridad ni la capacidad legal para contradecir, modificar o alterar las normas, términos y condiciones establecidos por la Empresa, esto, de hacerse, solo sería para un caso concreto y particular, bien definido , acotado y determinado, y solo lo podrá hacer una persona que sea un representante legal de la Empresa (*Administrador y/o Apoderado*) y siempre y cuando este lo haga de forma y manera fehaciente, por escrito y firmado, y solo en un documento original (*no valen las copias, ni los documentos originales alterados o modificados de alguna manera*).

- Los servicios solo se prestan a clientes que estén al corriente de pago de todas las facturas emitidas por Global TV, es decir, a clientes que no tengan ningún tipo de deuda para con nosotros, sea por las causas y/o motivos que sean.

El impago en forma y en plazo de una factura (*total o parcial*) conlleva e implica la cancelación automática de todos los servicios, así como la cancelación de todos los compromisos y obligaciones de Global TV para con el cliente.

- Global TV solo presta servicios a los productos que hayan sido íntegramente vendidos, instalados, configurados, programados y mantenidos SOLO por Global TV.

Las excepciones a esta norma / regla, de darse, conllevarán consigo que el precio de los servicios será mayor, según se determine en cada caso o en su defecto, según se haya establecido en la Tarifa General de Precios de los Servicios vigente en cada momento, y sabiendo de antemano, y teniendo claro que, nuestros servicios no implican que el cliente y/o los productos que hayan sido manipulados de cualquier forma y/o manera, tengan derecho a nuestro Servicio Premium / SLA gratuito y/o de pago, ni a ninguna de sus coberturas y/o mejoras.

- El mero hecho de solicitar, contratar, comprar o aceptar un servicio de Global TV, implica la aceptación expresa, sin reservas, sin restricciones, sin exclusiones y sin limitaciones, de todos los términos y condiciones de Global TV que de una u otra manera le son aplicables al servicio y/o a todo lo derivado de este, en especial, pero no solo limitado a esto, la factura por el servicio prestado, y con ello, la obligación de pago de la misma en forma y en plazo.

- Que en un momento dado, a un cliente, se le preste sin coste, un servicio que no tiene contratado y pagado, no significa ni implica que esto vaya a ser así siempre, ni que vaya a ser así de ahora en adelante, sino que, simplemente, hemos tenido una cortesía comercial con el cliente, nada mas.

Esto es muy importante tenerlo claro y muy en cuenta a todos los efectos, para evitar posibles malos entendidos futuros, porque la regla y la norma es que, servicio no contratado y pagado, servicio que no se presta. Un servicio regalado, no supone ni puede suponer un derecho adquirido por y para el cliente, ni una obligación actual o venidera por y para Global TV.

- Todos aquellos servicios que no están previstos en la presente Tarifa General de Precios de los Servicios de Global TV y/o en los Servicios Premium de Soporte Técnico de Post Venta (*incluidas sus posibles opciones y mejoras*), por defecto, es que no están disponibles, y de estarlo, será en base a un precio a determinar en cada caso concreto y particular, cliente a cliente, proyecto a proyecto, servicio que será ofertado y cotizado a medida, por lo que, muy probablemente, pudiera tener una serie de términos y condiciones adicionales y/o diferentes a lo aquí establecido y definido, y todo ello, siempre al criterio y decisión unilateral de Global TV, que será quién definirá todo lo relativo a estos servicios especiales, a medida y/o fuera de tarifa, siendo el cliente libre de aceptar o no la propuesta planteada y/o la oferta presentada por Global TV.

- Los servicios de Global TV no alteran y/o modifican y/o amplían de ninguna forma y/o manera la propia garantía de los productos, ya sea la que estos tengan legalmente por defecto, ya sea la que el fabricante / distribuidor / representante ofrezca adicionalmente de forma y manera voluntaria o mediante una ampliación opcional con un coste económico adicional, es decir, los servicios de Global TV tan solo complementan a dicha garantía, nada mas.

Por ello, Global TV no asume ningún tipo de garantía y/o responsabilidad cualesquiera sobre los productos que vende y/o sobre los que presta y/o aplica sus servicios, mas allá de lo que está obligado por ley, y lo mismo, es aplicable a las posibles reparaciones que haga el fabricante del producto y/o un tercero cualesquiera, incluso, aunque Global TV de alguna forma y/o manera esté directa o indirectamente involucrado en dicha reparación.

- Los servicios de Global TV no implican que ofrezcamos equipos de back up, de respaldo o de sustitución, y esto, no se incluye de ninguna forma y/o manera en ninguna de sus ofertas, presupuestos, propuestas o facturas, y mucho menos, de forma y/o manera gratuita, sin coste o por defecto.

Si está interesado en esto, en disponer de equipos de back up, de respaldo o de sustitución, en primer lugar, deberá de consultar las ofertas al respecto que le pueda ofrecer el fabricante de los productos, y en segundo lugar, consultar con Global TV si de alguna forma y/o manera, le podemos ofrecer un servicio de este tipo, aunque sea parcial y/o con productos similares y/o equivalentes. En cualquier caso, este tipo de servicios, conllevan un coste adicional a determinar de manera personalizada en cada caso concreto.

- Todos los precios aquí indicados, así como los precios de los servicios mencionados y/o incluidos en las ofertas, presupuestos, propuestas, facturas y demás documentos vinculantes, siempre son y serán en base a las siguientes premisas y condiciones : (y lo mismo es aplicable a la venta de productos)

- 1) No incluyen los medios auxiliares (grúas, andamios, escaleras, elevadores, etc) que pudieran ser necesarios para poder prestar el servicio contratado o solicitado.
- 2) No incluyen los cables, accesorios, consumibles y demás elementos propios y/o de terceros que pudieran ser necesarios para poder prestar el servicio contratado o solicitado.
- 3) No incluyen los productos y/o servicios de terceros que pudieran ser necesarios para poder prestar el servicio contratado o solicitado.
- 4) No incluyen los trámites, permisos, licencias, tasas, proyectos, visados, legalizaciones, planos, memorias, descripciones técnico administrativas, etc, o similares, ya sean estos requeridos por organismos públicos y/o privados y/o por terceros cualesquiera en general, todo ello, sin limitaciones, restricciones y/o excepciones de ningún tipo, incluso, aunque sean, fueran o fuesen necesarios para poder prestar el servicio contratado o solicitado.
- 5) No incluyen informes de servicio, de estado y/o de funcionamiento, manuales de uso o formación, diagramas o esquemas, ni ningún tipo de pruebas, diagnósticos, test o demás, ni el uso de herramientas propias y/o de terceros, ni la involucración de personal distinto y/o de servicios adicionales mas allá de los específicamente contratados y pagados. Tampoco incluyen gratis el asesoramiento técnico por cualquier causa y/o motivo, ni otros tipo de servicios y/o de trabajos diferentes y/o distintos a los específicamente contratados.
- 6) No incluyen nada de lo relativo a la limpieza, almacenamiento, guarda y custodia, retirada, eliminación y/o reciclaje de los productos, de sus embalajes y demás restos y/o desperdicios generados como consecuencia de y/o a partir de, nuestros servicios y/o trabajos.

- Se recomienda a todos los clientes que se informen de los términos, condiciones y coberturas de la garantía de los productos, en especial, de todo lo relativo a, pero no solo limitado a esto :

- 1) Si en caso de avería, está cubierto el servicio a domicilio del SAT (*Servicio de Asistencia Técnica oficial y que está determinado por el fabricante del producto o por su representante legal en España*), y en caso afirmativo, si cubre el desmontaje / montaje de los equipos, así como, su conexión y su configuración, para dejarlo todo como estaba antes de la avería.

Adicional y complementario a lo anterior, si el SAT y/o un tercero se encarga / responsabiliza del embalaje del producto y/o de proporcionar dicho embalaje, y si esto, es a domicilio (*con o sin coste*) o por el contrario, hay que recogerlo en algún sitio.

- 2) Si las actualizaciones de software / firmware están incluidas, y en caso afirmativo, si solo lo son mediante descarga on line y/o si se incluye un servicio a domicilio de instalación y de configuración tanto del software / firmware como de los equipos / productos que así lo pudieran necesitar y/o requerir, así como durante cuanto tiempo se dispone de dichas actualizaciones y/o servicios adicionales a contar desde la venta de los productos.

Se recuerda, que todo lo relativo al software / firmware expresamente NO está incluido en los Servicios Premium de Soporte Técnico de Post Venta / SLA (*incluidas sus opciones y mejoras adicionales con coste*), y esto, se debe de tener muy en cuenta a todos los efectos, especialmente en cuanto a posibles costes / gastos por estos motivos y/o derivados de ellos que se puedan ocasionar.

- 3) Para un mismo producto, vendidos por la misma empresa, los términos y condiciones de la garantía, así como sus coberturas y/o duración en el tiempo, pueden ser diferentes dependiendo del titular legal de la factura de compra venta, dependiendo de si es un usuario particular (*persona física*) y destina el producto a un uso residencial / doméstico, o de si es un autónomo, empresa, institución u organismo (*persona jurídica*) y por tanto, destina el producto a un uso profesional.

Esto es así, porque son aplicables diferentes leyes, las de consumo (*B2C*) o las de comercio (*B2B*).

Global TV en lo que respecta a si mismo, y lo que le corresponde, no distingue ni diferencia en nada a ambos tipos de clientes.

- En el caso de clientes, nacionales y/o internacionales, es decir, españoles y/o extranjeros, que por cualquier causa y/o motivo, se deba de establecer una relación técnico comercial en inglés (o cualquier otro idioma o dialecto o variación propia de un área geográfica y/o de una etnia cualesquiera, que sea diferente o distinto al español de España), las traducciones e interpretaciones que se hagan, carecerán de validez alguna, pues podría haber errores de traducción, de transcripción y/o de la forma y/o manera de entender y/o de comprender los textos y/o su significado y/o de sus implicaciones cualesquiera. Por ello, en todos estos casos, sin excepciones, la única versión válida a todos los efectos, es la redacción realizada en español.
- En el caso de clientes internacionales y/o extranjeros, con independencia de donde se encuentren ubicados y/o desde donde se hagan los pedidos y/o desde donde se hagan las negociaciones y/o desde donde se hagan los pagos y/o en donde se haga la entrega de los productos y/o servicios, a todos los efectos, y sin excepciones, se tratará como si de una compra venta local en Madrid se tratara, con todo lo que ello implique y/o de ello e derive, en especial, pero no solo limitado a estos, leyes aplicables, jurisdicción aplicable, horario laboral, calendario laboral, usos y costumbres, normas, términos y condiciones aplicables, etc.
- En el caso de clientes internacionales y/o extranjeros, y cuando se produzca una compra venta de productos y/o de servicios que deben de ser entregados y/o realizados fuera de España, será el cliente el único responsable del cumplimiento de la legislación local que de alguna forma y/o manera afecte a Global TV y/o a sus empleados y/o a los productos y/o a los servicios objeto de la compra venta entre las partes.

Por tanto, cualquier incumplimiento de la legislación local y todo lo que derive de la misma, es y será responsabilidad única del cliente.

Por legislación local se entiende la ley vigente en el país que corresponda, así como las normas, usos y costumbres locales, los términos y condiciones que de alguna forma y/o manera sean exigibles localmente, así como, todo lo derivado de y/o relativo a, la sanidad, la religión, la inmigración, la entrada / salida del país, el transporte, el alojamiento, la circulación de bienes y de personas, las tasas e impuestos cualesquiera, las sanciones que se pudieran derivar por cualquier causa y/o motivo, las confiscaciones, requisaciones, retenciones, robos o pérdidas, extravíos y/o demás circunstancias que afecten a los productos, a las personas y a las herramientas, etc.

- En el caso de clientes internacionales y/o extranjeros, cuando el personal (*empleados y/o socios*) de Global TV esté fuera de España, el cliente, es y será el único responsable de su bienestar, seguridad, manutención, alojamiento y protección en su mas amplio sentido de la palabra, y por tanto, les deberá de proporcionar cuanta ayuda sea o fuere necesaria, sin ningún tipo de limitación y todo ello, con las máximas garantías y coberturas posibles.

Esto incluye la asistencia sanitaria ilimitada y la repatriación inmediata en caso de necesidad sin escatimar medios ni costes (*enfermedad, accidente, problemas legales, disturbios, alteraciones del orden, etc*), así como la consecución de visados y/o permisos de salida, la compra y consecución de billetes de transporte para todo el personal de Global TV que así lo requiera y/o lo solicite.

- En el caso de clientes internacionales y/o extranjeros, cuando se hagan proyectos fuera de España, es muy importante saber que el personal de Global TV no se va a acreditar / habilitar de ninguna forma y/o manera en el lugar / sitio de destino para poder realizar determinados trabajos y/o funciones que requieran de un permiso, habilitación, acreditación o similar, por ejemplo, pero no solo limitado a estos, ingenieros, arquitectos, etc.

En caso de ser esto necesario, será el cliente quien deba de contratar localmente, por su cuenta y riesgo, a sus expensas y bajo su responsabilidad, este tipo de profesionales que cumplan con todos los requisitos, deberes y obligaciones exigibles localmente.

- En el caso de los servicios, a su prestación o realización, ya sea a domicilio (*in situ*), ya sea en remoto (*en nuestras dependencias*), los técnicos e ingenieros que lo hacen y/o lo realizan, por defecto, no dejan ni entregan un albarán o justificante que de alguna forma y/o manera, deje constancia expresa de todas sus actuaciones, ni se le pide al cliente una conformidad expresa con dichas actuaciones (*ya sea esto, antes, durante o después*), ya sea esto, para con el propio servicio, con el resultado del mismo o con los detalles de hora / día de inicio, hora / día de finalización, tiempos de descanso, tiempo u horas de desplazamiento, horas totales empleadas, número de personas implicadas y la categoría profesional de estas, gasto en consumibles y otros productos, gastos de terceros, gastos de dietas, alojamiento, viaje, etc.

Esto es así porque nos basamos en la confianza mutua, nosotros en el cliente y este en nosotros, en nuestra profesionalidad y nuestra forma / manera de actuar y de proceder, tanto de los empleados implicados en el servicio, como de la Empresa.

Si usted, por las causas y/o motivos que sean, no está de acuerdo con esto, con esta forma de actuar y de proceder, no hay problema, pero por favor, háganoslo saber ANTES de prestarle o realizarle un servicio, para que así, podamos adecuarnos y adaptarnos a sus requisitos, necesidades o exigencias al respecto de este tema concreto o cualquier otro tema o asunto que considere relevante y/o necesario y/o que quiera hacer constar a todos los efectos.

Si previamente no tenemos expresamente indicaciones suyas en contra de nuestra forma y manera de actuar, de trabajar y de proceder, por defecto, se hará como hemos explicado aquí, entregando al cliente, a posteriori, un resumen con los datos mas importantes o relevantes en relación al trabajo realizado y/o al servicio prestado, y el coste económico que todo esto le supone, emitiendo una factura a su favor y esperando el pago de contado a la vista.

- Global TV, tiene una política de calidad y de excelencia profesional por la que busca ser el mejor de su sector, por ello, siempre trata de tener todo bien definido y explicado, para que el cliente, antes, durante y después de su compra venta, sepa a que atenerse y que esperar de nosotros, es decir, conocer las reglas del juego, las cuales van a definir y a acotar muchos aspectos importantes de la relación entre las partes.

A veces, esto nos hace ser excesivamente legalistas, cautos, pulcros, quisquillosos y extensos en nuestros escritos, pero es mejor que esto sea así, porque es la única manera de tratar de evitar malentendidos entre las partes y que la relación cordial se mantenga en el tiempo durante muchos años.

No debemos de estar equivocados, por lo menos para la mayoría de los clientes, que saben apreciar este y otros muchos aspectos de Global TV, pues nos encontramos que tras una encuesta realizada a 3.500 clientes, 3.498 estaban contentos o muy contentos con nosotros, lo que no está nada mal, y si le añadimos que mas del 70% de nuestras ventas anuales vienen de la base instalada de clientes y/o de nuevos clientes que vienen recomendados por otros clientes, algo debemos de estar haciendo bien, ¿ verdad ?.

- Dicho esto, y aunque tratemos de tenerlo todo por escrito, bien definido y bien expuesto, es muy probable que usted tenga alguna duda o pregunta, por ello, le invitamos a que nos las traslade, para que se las podamos despejar o responder, pues creemos firmemente que lo mejor es tener clientes que estén bien informados, en todos los aspectos, no solo técnicamente y/o económicamente.

Para cualquier duda, consulta, pregunta, aclaración y demás, no dude en contactar con nosotros, estaremos encantados de atenderle en todo aquello que necesite y que esté de nuestra mano.

- En el caso de que el cliente, de alguna forma y/o manera, ya sea directamente y/o indirectamente, ya sea por parte de sus empresas filiales y/o relacionadas y/o vinculadas, ya sea por parte de un tercero que a su vez de alguna forma y/o manera trabaje para el cliente y sus empresas filiales y/o relacionadas y/o vinculadas, contrate a personal de Global TV para para trabajar en el cliente y/o de alguna forma y/o manera, relacionado con el cliente y/o relacionado con su propia actividad, se acuerda de antemano el pago por parte del cliente a Global TV de una indemnización de como mínimo, dos años del salario bruto total (*fijo mas variable*) del empleado o empleados involucrados y/o afectados. El pago de esta indemnización deberá de ser de contado a la vista, al primer requerimiento realizado por parte de Global TV.

Esta clausula se mantendrá vigente durante todo el tiempo que Global TV prese servicios cualesquiera al cliente y posteriormente, por un periodo mínimo de 12 meses (*1 año*) a contar desde el última día en que Global TV le prestó al cliente servicios cualesquiera.

Esta indemnización no es incompatible ni impide que Global TV reclame al cliente otras cantidades e importes por otras causas y/o motivos cualesquiera que considere necesarios y/u oportunos en la defensa de sus legítimos derechos e intereses.

- Llegados a este punto, es importante reseñar, que aquel cliente que, aun así, no preste la debida atención a todo esto, todo lo que de ello se derive, es y será responsabilidad suya, nosotros mas no podemos hacer por el ni por la transparencia en la relación, sinceramente, creemos que mas no podemos hacer.
- Global TV se reserva el derecho a modificar la presente Tarifa General de Precios de los Servicios, incluido todo lo relativo a los Servicios Premium de Soporte Técnico de Post Venta o SLA (*incluidas sus opciones y mejoras*), incluido los términos y condiciones aplicables, de cualquier forma y/o manera, según considere necesario y oportuno, todo ello, sin ningún tipo de limitación o restricción cualesquiera, ya sea esto, con carácter general y/o con carácter particular para un cliente en concreto, sin que por ello, previamente deba de informar al cliente y/o que de ninguna forma y/o manera deba de tener su consentimiento, conformidad u aprobación, ni antes, ni durante, ni después de realizar las modificaciones, y sin que todo ello, de lugar a indemnizaciones, quitas en la deuda que pudiera tener el cliente para con nosotros y/o que sirva de base para una reclamación cualesquiera.
- Global TV es y será el único válido y autorizado a todos los efectos para interpretar y/o aplicar la presente Tarifa General de Precios de los Servicios, incluido todo lo relativo a los Servicios Premium de Soporte Técnico de Post Venta o SLA (*incluidas sus opciones y mejoras*), incluido los términos y condiciones aplicables,, según considere necesario y oportuno, siendo su criterio y opinión al respecto de todo ello, la única opinión válida a todos los efectos, y contra su decisión no cabe recurso alguno, ni oposición alguna.
- Para todo lo demás que no esté aquí previsto y/o mencionado expresamente, deberá de aplicarse las Condiciones General de Compra Venta, las Condiciones Generales de la Garantía, las Condiciones Generales del Acuerdo de Licencia de Software, y demás documentos similares y/o análogos que tengan relación con esto y con todo lo anterior.
- El presente documento, en todas sus partes individuales y/o en su totalidad, incluidos sus posibles anexos y/o apéndices, será el único texto completo, válido y actualizado a todos los efectos, y por tanto, aplicable a todos los efectos, siendo su última revisión / publicación del **lunes 24 de Enero del 2022**, anulando, cancelando, corrigiendo y dejando sin valor y sin efecto, a todos los efectos posibles cualesquiera, a todos los documentos y revisiones anteriores. Los precios, son del lunes 3 de Enero del 2022, aunque aquí, se ha modificado su modo / manera de presentación.

Le recordamos que todos los documentos catalogados, definidos y/o identificados como presentaciones, resúmenes o demás que sean, fueran o fuesen similares o parecidos por su tipo, contexto, uso o aplicación, carecen de valor contractual y por tanto, no son vinculantes para Global TV.

CLAUSULADO ADICIONAL AL GENERAL, ESPECÍFICO PARA EL SERVICIO PREMIUM / SLA

- Por Servicio Premium, por SLA, por Contrato de Mantenimiento Técnico (*preventivo y/o correctivo*), por Contrato de Soporte Técnico, por Contrato de Asistencia Técnica, etc., ..., (*o demás nombres, definiciones y/o descripciones similares y/o análogas*), a todos los efectos, siempre se hace referencia al mismo concepto, servicio, objeto, cobertura, alcance y finalidad, que es el servicio aquí expuesto y detallado, sin que sobre esto, haya o pueda haber la mas mínima duda, interpretación u objeción.

Da igual que esto sea en su versión estándar u opción gratuita y/o en su versión opcional u opción de pago, con coste adicional, que se ofrece a modo de una mejora o ampliación sobre lo que se ofrece gratis por defecto, y todo ello, con independencia del plazo o tiempo de cobertura del servicio.

- Por producto y/o equipo afecto al Servicio Premium / SLA, se entiende un producto que ha sido vendido, instalado, configurado y mantenido SOLO por Global TV y que está cubierto por el objeto y alcance del Servicio Premium / SLA, siempre y cuando que la incidencia, problema o avería, también esté cubierta por los términos y condiciones del Servicio Premium / SLA.
- El Servicio Premium / SLA, en cualquiera de sus modalidades y opciones, gratuita y/o de pago, solo es válido y aplicable para :
- La resolución de incidencias, problemas y averías que sean consideradas como soporte técnico de post venta de tipo correctivo que solo sean imputables a Global TV y/o responsabilidad única de Global TV,
- Y siempre que, al 100%, sin lugar a la mas mínima duda y/o ambigüedad, estas incidencias, problemas y averías estén completamente cubiertas y amparadas por los términos y condiciones de la garantía legal por defecto de los productos afectados y/o implicados, según haya determinado el fabricante de los mismos (*sin mejoras, sin opciones, sin ampliaciones, es decir, la garantía legal por defecto que es aplicable y exigible según cada tipo de cliente*).
- El Servicio Premium / SLA, en cualquiera de sus modalidades y opciones, gratuita y/o de pago, está condicionado a que todos los productos afectados y/o implicados en una incidencia, problema o avería, hayan sido vendidos, instalados, configurados, puestos en marcha, programados y mantenidos solo por Global TV y sin que ninguno de los productos afectados y/o implicados haya sido manipulado y/o alterado de ninguna forma y/o manera, ya sea física y/o lógicamente, ya sea por el cliente y/o por un tercero cualesquiera, incluido el fabricante del producto.
- El Servicio Premium / SLA en la modalidad ESTÁNDAR que es gratuita, puede ser prestado en remoto (*teléfono, email y por acceso telemático*) y/o a domicilio, según decida el personal técnico de Global TV, que además, podrá fijar limitaciones y/o restricciones al Servicio Premium según considere necesario y/u oportuno en cada caso concreto y particular.
- Los plazos de respuesta y de actuación serán los que correspondan en cada caso concreto y particular, es decir, según está establecido en lo que se ofrece GRATIS por defecto a todos los clientes y lo que se ofrece como una mejora opcional, con un coste adicional, si es que por parte del cliente, estas mejoras opcionales se han contratado en firme y se han pagado íntegramente en forma y en plazo, es decir, las tenga en vigor a todos los efectos.
- El Servicio Premium / SLA, en cualquiera de sus modalidades y opciones, gratuita y/o de pago, solo cubre los costes de nuestra propia mano de obra, nada mas, es decir, todo lo demás, sea lo que sea, sea por las causas y/o motivos cualesquiera, sin excepciones ni exclusiones, siempre es y será por cuenta y riesgo del cliente.
- El Servicio Premium / SLA, en cualquiera de sus modalidades y opciones, gratuita y/o de pago, limitado al área de Madrid, dentro de los límites de la M-50 y de sus áreas / zonas de influencia directa, también cubre todos nuestros gastos del desplazamiento ida / vuelta a domicilio, tanto el kilometraje de los vehículos, como el tiempo de las personas.

En todos los demás casos, todos los gastos de desplazamiento a domicilio (*kilometraje de vehículos, billetes de transporte, tiempo de viaje i/v de las personas, peajes, parking, etc*), siempre son y serán por cuenta y riesgo del cliente, sin excepciones ni exclusiones, y todo ello, con independencia de las causas y/o motivos del desplazamiento y/o del resultado y/o alcance de nuestras actuaciones.

Para mas detalles sobre todo esto, sobre lo anterior, consultar la Tarifa General de Precios de los Servicios vigente y/o la información del Servicio Premium / SLA vigente y/o de los Servicios de Soporte Técnico de Post Venta vigente.

- Si a un cliente se le presta un servicio y/o se le realiza un trabajo cualesquiera, que inicialmente se considera que está al amparo del Servicio Premium / SLA, es decir, sin coste de nuestra propia mano de obra, y durante el propio servicio / trabajo y/o a posterioridad del mismo, se verifica y/o se dictamina por parte de Global TV, que parte o todo lo realizado no se corresponde al Servicio Premium / SLA, según todos sus requisitos, términos y condiciones vigentes, todos los servicios prestados, todos los trabajos realizados y todos los gastos incurridos, serán facturados y cobrados al cliente, según nuestra Tarifa General de Precios de los Servicios vigente en ese momento, sin descuentos y con pago de contado a la vista, porque se trataría de un servicio / trabajo realizado a la carta, al margen del Servicio Premium / SLA.

Coberturas y servicios incluidos en el Servicio Premium / SLA ante un incidencia, problema y/o avería de un producto que este cubierta al 100% por dicho servicio porque se cumpla con todos los requisitos, términos y condiciones establecidos y acordados

• Durante todo el tiempo que dure el Servicio Premium / SLA, ya sea el gratuito por defecto (*hasta un máximo de 5 años*) y/o el gratuito mas cualquiera de alguna de las opciones de mejora y/o de ampliación que ofrecemos con un coste adicional, en caso de una incidencia, problema o avería de un producto que sin ninguna duda esté cubierto por el Servicio Premium / SLA y que las causas, motivos y demás, cumplan con todos los requisitos, términos y condiciones establecidos para el Servicio Premium / SLA, Global TV, de forma gratuita, procederá a :

- Tratar de resolver la incidencia, problema y/o avería, primero, en remoto, y si esto no fuera o fuese posible, se acudirá in situ, al domicilio del cliente, a prestar nuestra asistencia técnica, en los plazos para ello establecidos.

Esto será realizado sin coste alguno de nuestra propia mano de obra (*todos los gastos de desplazamiento ida / vuelta, billetes de transporte, alojamiento, dietas, manutención, medios de transporte, etc, siempre son y serán siempre por cuenta y riesgo del cliente, sin excepciones y sin limitaciones y/o restricciones*).

- Si no se puede solucionar la incidencia, problema y/o avería en el mismo momento de prestar nuestra asistencia técnica a domicilio, se procederá a la desconexión física y lógica del producto afectado para su retirada, y se tramitará y gestionará la reparación del producto con el SAT Oficial designado por el fabricante.
- El correcto embalaje del producto y enviarlo a portes debidos de ida / vuelta y con un seguro estándar de transporte (*el que el transportista tenga u ofrezca por defecto*), al SAT Oficial de la marca que haya sido designado por el fabricante.

A todos los efectos, el coste del transporte ida / vuelta, así como el del seguro que corresponda, y el riesgo que todo ello conlleva, siempre es y será por cuenta y riesgo del cliente, bajo su entera y única responsabilidad. Nosotros solo actuamos en nombre y representación del cliente, nada mas.

En Madrid, es probable que el producto sea enviado al SAT y recogido después del mismo, por los propios medios de Global TV, en cuyo caso, este servicio tiene un coste neto fijo de 60 € + iva por cada ida y/o vuelta.

- Gestionar y tramitar la reparación del producto, tanto con el SAT Oficial como con el fabricante del mismo, actuando en nombre y representación del cliente, en defensa de sus intereses, siendo el único interlocutor técnico y administrativo válido frente a ellos y frente a posibles terceros involucrados de alguna forma y/o manera en la reparación y/o en la incidencia, problema y/o avería.
- Una vez reparado el producto por parte del SAT Oficial (*si es que se pudo reparar*), recepcionar el producto y proceder a verificar la reparación realizada y en caso positivo, de conformidad con lo realizado por el SAT Oficial, siempre que consideremos que el producto está correctamente reparado, continuar con el proceso de devolución y entrega al cliente.
- Entregar el producto en el domicilio del cliente, a portes pagados si el producto va junto con el personal propio de Global TV y si procede y/o fuera necesario, a su re-instalación física y lógica, dejándolo todo tal y como estaba antes de la incidencia, problema y/o avería.

Todo ello, todo lo anterior, es sin ningún coste para el cliente en relación a nuestra propia mano de obra, es decir, esta será completamente GRATIS.

El cliente solo deberá de pagar los costes / gastos de terceros, los que correspondan, y los gastos del transporte ida / vuelta del producto, con independencia de quién lo esté transportando en cada momento, Global TV y/o un tercero.

Es importante destacar, que Global TV no incrementa las facturas de terceros, ni tiene margen comercial alguno en las reparaciones (*otra ventaja mas a nuestro favor, pues esto, no es lo habitual en el sector*) .

Adicional a todo lo anterior, si en el mismo momento de la retirada del producto que presenta la incidencia, problema y/o avería, el cliente tuviera o tuviese disponible, ahí mismo, en el mismo momento, un producto igual y/o similar, por ejemplo, de back up o de sustitución o de reposición, (*ya sea propio y/o de un tercero*), por parte de Global TV se procederá a la instalación y configuración provisional de dicho producto, para tratar de minimizar los efectos de la incidencia, problema y/o avería.

Cuando el producto que presenta la incidencia, problema y/o avería, esté reparado, se procederá a la desinstalación del producto provisional y a la instalación del producto reparado.

Y todo esto, también sería sin ningún coste para el cliente en relación a nuestra propia mano de obra, es decir, también es GRATIS.

Como podrá apreciar, buscamos minimizar el impacto y los problemas causados por una incidencia, avería o problema, así como los costes que todo ello le pueda suponer al cliente.

Que no está incluido en el Servicio Premium / SLA y que está expresamente excluido del mismo

- Dentro de las responsabilidades y obligaciones de Global TV en relación a las coberturas del Servicio Premium / SLA, ya sea el gratuito por defecto y/o el gratuito mas cualquiera de alguna de las opciones de pago (*con coste adicional*) de mejora y/o de ampliación que ofrecemos, expresamente NO está incluido todo lo relativo a y/o derivado de, pero no solo limitado a esto :

Cables, conectores, accesorios, soportes, tubos, canalizaciones, acometidas, registros, cajas de paso, muebles, racks, ventilación / climatización, ..., todo lo relativo al software y/o al firmware, la configuración lógica y/o el ajuste de los productos, los servicios externos (*acceso a internet, red de datos, recepción de televisión, red WiFi, suministro eléctrico, etc*), interacciones, incompatibilidades y/o problemas cualesquiera con otros productos ajenos a Global TV, los productos (*hardware y/o software*) y/o los servicios cualesquiera propios del cliente y/o de terceros, los trabajos, tareas y responsabilidades del cliente y/o de terceros, etc.

- Pero entrando un poco mas en detalle, en base a nuestra experiencia, esto significa e implica a todos los efectos, que NO está incluido en el Servicio Premium / SLA todo lo relativo a, y/o relacionado con, y/o derivado de, con algo de lo que se expone a continuación :

- Una vez que un trabajo de instalación, configuración, programación y/o puesta en marcha de un producto, ya se ha iniciado, es decir, que a nuestros efectos, está en fase de estar terminado, cualquier cambio y/o modificación posterior, sea del tipo que sea, sea por causas y/o motivos cualesquiera, de repetirse un trabajo ya realizado, ya sea una parte o la totalidad, esto siempre implicará para el cliente un coste adicional a determinar en cada caso.
- Todo lo relativo al software y/o el firmware de los productos, (*funcionamiento, configuración, ajustes, actualización, programación, copias, cargas y/o descargas, nuevas versiones, cambios y/o sustituciones, pruebas y test, drivers, sistema operativo, etc*).
- La re-configuración y/o re-ajuste de cualquiera de los parámetros y/o de las variables de ajuste, configuración, puesta en marcha y/o de funcionamiento de los productos.
- La re-instalación y/o re-ubicación de los productos.
- La re-sintonización y/o re-ajuste y/o re-ordenación de cualquiera de los servicios de telecomunicaciones.
- Los cambios y/o modificaciones cualesquiera en la red IP y/o en las comunicaciones IP y/o en la transmisión / recepción de cualquier tipo de datos (*por ejemplo, de acceso a internet, del router, del firewall, de la red WiFi, de los switches, del PoE, de VLAN's, etc*).
- Los cambios y/o modificaciones cualesquiera en la red de datos y/o en el bus de datos y/o de control y/o en especial, de los productos de domótica y control (*por ejemplo, Lutron, Crestron, KNX, BacNet, ModBus, DALI, RS-232, RS-485, DMX, etc*).
- Los cambios y/o modificaciones cualesquiera en el software y/o en la programación de los productos, incluidos los presets, escenas, macros, triggers, etc, y demás ajustes, así como cualquier proceso lógico y/o relativo al GUI / OSD (*interface gráfico de usuario*).
- Los cambios y/o modificaciones de sitio / ubicación de los productos, ni su desmontaje y/o montaje por motivos y/o causas ajenas a las responsabilidades y obligaciones de Global TV.
- Todo lo referido a todo tipo de consumibles y similares, tal como, pero no solo limitado a estos : lámparas, fusibles, filtros, balastos, correas, engranajes, motores, actuadores, etc, referido tanto al producto y/o el consumible en si mismo, como a la posible mano de obra necesaria para su sustitución e instalación.
- Los cables, conectores, accesorios, soportes, sujeciones, cajas de conexiones, canalizaciones, tubos, bridas, uniones, soldaduras, tornillos, elementos de fijación y/o de sujeción, cajas de paso y/o de registro, bandejas o sistemas de sujeción de los cables, racks, mobiliario, etc.
- Todo aquello que esté sujeto a un desgaste y/o un ajuste por el paso del tiempo y/o por el uso.
- Todo aquello que esté sujeto a un mantenimiento de postventa de tipo preventivo.
- Todo aquello que esté sujeto a una limpieza periódica, sea del tipo que sea, ni lo derivado por la acción de limpieza y mantenimiento cuando esto sea realizado por el cliente y/o por terceros, ni todo lo derivado por la falta de limpieza e higiene o de mantenimiento conforme a las instrucciones del fabricante del producto y/o de Global TV.
- Todo aquello referido a las pilas, baterías, cargadores, alimentadores eléctricos, fuentes de alimentación, transformadores, cuadros eléctricos, acometidas y suministro eléctrico, interruptores, conmutadores, relés, contactores, SAI / UPS, generadores eléctricos, subidas o bajadas de tensión, pérdida de fase y/o de neutro, etc.

- Todo aquello referido a las comunicaciones físicas y/o lógicas entre productos, con independencia de la forma y/o de la manera en que esto se haga y/o de quién lo haya vendido o instalado o configurado o mantenido (*referido a una parte o a la totalidad*).
- Todos lo referido y/o derivado de cualquier producto y/o servicio de tipo informático (*hardware, software y/o firmware*) y cualquier tipo de producto y/o servicio que en si mismo sea y/o que forme parte de una red de comunicaciones de cualquier tipo y naturaleza (*física y/o lógica*).
- La interconexión física y/o lógica de los productos audiovisuales y similares respecto a otros productos y/o equipos y/o sistemas y/o redes, ya sean propias de Global TV, o sean del cliente y/o de un tercero.
- Los productos que no sean considerados como un equipo de tipo audiovisual y similar, y todo lo que de ellos se derive como causa, motivo, consecuencia y/o tenga algún tipo de relación o implicación con el problema, incidencia o avería.
- Todo lo derivado por la interconexión física y/o lógica y/o funcional de los productos adquiridos a Global TV con otros productos y/o servicios que no han sido adquiridos a Global TV.
- Todo lo derivado por el uso y/o la manipulación indebida y/o incorrecta de los productos, ya sea esto realizado por parte del cliente y/o de terceros.
- Todo lo derivado por el uso indebido de los productos, contrario a su propia función y/o contrario a para lo que fueron vendidos por Global TV y/o excediendo los límites y/o capacidades de los productos según haya definido el fabricante de los mismos.
- Todo lo derivado por causa de dolo, mala fe, ya sea por acción u omisión, como son aquellos actos inducidos y/o realizados expresamente y a sabiendas de ello, por ejemplo, un sabotaje. Es decir todo aquello que pueda causar daños, averías, problemas, incidencias, conflictos y/o discusiones sin que realmente sean culpa y/o responsabilidad del producto y/o de Global TV.
- Todo lo derivado por causas externas ajenas a Global TV (*sobretensiones, caída de rayo, incendio, accidentes, agua, hurto, robo, pérdida, traslados, limpieza, desconexiones, etc*), así como en caso de venta, alquiler o cualquier tipo y/o forma de cesión a terceros del uso y/o de la propiedad de los productos adquiridos a Global TV.
- Todo lo derivado de la falta de formación y/o de los conocimientos técnicos necesarios para el correcto uso y manejo de los productos y equipos.
- Todos los productos que, habiendo sido adquiridos a Global TV, no han sido instalados y mantenidos única y exclusivamente por Global TV y/o que hayan sido manipulados de alguna forma.
- Todos los productos y/o servicios que sean ajenos a Global TV y todo lo que de ellos sea causa, consecuencia, derivado u ocasionado y/o esté relacionado con el problema, incidencia o avería.
- Los cambios de criterio, de opinión, de requisitos y/o similares, ya sean del cliente y/o de terceros, si esto afectará a Global TV de alguna forma y/o manera, directa o indirectamente.
- Todo lo que de alguna forma y/o manera sea derivado de cuestiones, opiniones, causas, motivos y/o criterios no técnicos posteriores a la compraventa en firme, tal como, pero no solo limitado a estos, estética, colores, formas, tamaños, pesos, decoración, ubicación, marca, modelo, cantidad, fechas y plazos, etc.

Plazos de respuesta, horario laboral y calendario laboral del Servicio Premium / SLA cuando es gratuito

- Como es lógico y normal, todo servicio, está sujeto y condicionado a un plazo de respuesta, un horario laboral y un calendario laboral, y mas aun, cuando este servicio se da GRATIS, sin ningún coste para el cliente, salvo el propio desplazamiento, por ello, a continuación exponemos y definimos todo esto.
- En todos los casos, hay unas condiciones que son comunes a todos los supuestos, que son :

- Horario de trabajo : de 9:00 a 14:00 y de 15:30 a 18:30
Descontando el tiempo necesario para el desplazamiento ida al domicilio del cliente y de vuelta a nuestras oficinas, que se deberá de producir dentro de este horario.

- Calendario de trabajo : de lunes a viernes, salvo los días festivos
Los días festivos según el calendario laboral de Majadahonda, de Madrid capital, de la Comunidad de Madrid y Nacional.

- Medición de los plazos : se medirá siempre en horas laborables
Tomando como hora de entrada, la hora efectiva de comunicación de la incidencia, problema o avería, que será la primera hora laborable de la persona que se responsabiliza de este servicio, es decir, cuando esta lo recepcione de forma fehaciente.

A partir de este momento, se calcularán las horas laborables que deben de transcurrir para que la prestación del servicio, sea gratuita, a efectos de nuestra propia mano de obra. Cuando se habla y/o se dice días laborables, tan solo es al efecto de facilitar el cálculo estimado o estimativo, nada mas.

- En estos casos, los plazos de respuesta ante una incidencia, avería o problema, que esté cubierta por el Servicio Premium / SLA, serán los siguientes :

DURANTE LOS PRIMEROS 60 DÍAS A CONTAR DESDE LA FINALIZACIÓN DEL TRABAJO Y/O DEL PROYECTO

- Plazo de respuesta en remoto : 1 día laborable / 8 horas laborables
- Plazo de respuesta a domicilio : dependiendo de la ubicación del cliente, según :
 - Madrid ... 2 días laborables / 16 horas laborables
 - España (península) ... 3 días laborables / 24 horas laborables
 - España (Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla) ... 4 días laborables / 32 horas laborables
 - Europa continental (espacio Schengen) ... 5 días laborables / 40 horas laborables
 - Resto del mundo (pero con restricciones) ... 8 días laborables / 64 horas laborables

A PARTIR DE LOS PRIMEROS 60 DÍAS A CONTAR DESDE LA FINALIZACIÓN DEL TRABAJO Y/O DEL PROYECTO

- Plazo de respuesta en remoto : 2 días laborables / 16 horas laborables
- Plazo de respuesta a domicilio : dependiendo de la ubicación del cliente, según :
 - Madrid ... 4 días laborables / 32 horas laborables
 - España (península) ... 5 días laborables / 40 horas laborables
 - España (Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla) ... 6 días laborables / 48 horas laborables
 - Europa continental (espacio Schengen) ... 7 días laborables / 56 horas laborables
 - Resto del mundo (pero con restricciones) ... 10 días laborables / 80 horas laborables

- Le recordamos, que si estos horarios laborables, calendarios laborables y/o plazos de respuesta, por cualquier causa y/o motivo cualesquiera, no le parecen bien, siempre tiene a su disposición dos posibilidades :

- De forma y/o manera opcional, con un coste adicional, mejorar el Servicio Premium / SLA gratuito, adaptando el horario / calendario laboral y/o los plazos de respuesta a sus necesidades y exigencias, mediante planes de mejora para periodos mínimos de un año, hasta un máximo de cinco años.
- Contratar servicios a la carta, bajo demanda, según sus necesidades y exigencias, según la Tarifa General de Precios de los Servicios vigente en cada momento.

DÍAS EN LOS QUE ESTAMOS CERRADOS Y NO SE PRESTAN SERVICIOS

- Global TV está cerrado determinados días del año, y por tanto, no se presta ningún tipo de servicio, ni tan siquiera pagando un recargo por ello, que a modo de resumen, son los siguientes :

(se podría dar la circunstancia de que se añadan mas días, ya sea de forma provisional o temporal, o con carácter indefinido, , o con carácter indefinido, ya sea para un cliente y/o para todos)

- 1 de Enero - Año Nuevo,
- 6 de Enero - Reyes Magos,
- Semana Santa (*desde el Jueves Santo hasta el Sábado Santo, ambos incluidos*),
- 24 de Diciembre – Nochebuena,
- 25 de Diciembre – Navidad,
- 31 de Diciembre - Noche Vieja,

DÍAS EN LOS QUE NO SE PRESTA EL SERVICIO PREMIUM / SLA

- El Servicio Premium o también denominado Servicio de SLA, ambos nombres / conceptos se refieren a lo mismo, al mismo servicio, que es el mantenimiento técnico de post venta de tipo correctivo y servicios de asistencia técnica y/o de soporte técnico, tanto en remoto como a domicilio, dice en sus términos y condiciones, " *excepto algunos días* " es decir, que este servicio no se presta determinados días muy concretos y definidos, que a modo de resumen, son los siguientes :

(se podría dar la circunstancia de que se añadan mas días, ya sea de forma provisional o temporal, o con carácter indefinido, ya sea para un cliente y/o para todos)

CUANDO EL SERVICIO PREMIUM / SLA ES GRATUITO

En estos casos, los días en los que NO se prestan servicios, son :

- Sábados, domingos y los días festivos de Majadahonda, de Madrid capital, de la Comunidad de Madrid y los días festivos nacionales.
- La Semana Santa completa (*desde el jueves antes del Domingo de Ramos hasta el martes después del Domingo de Resurrección, ambos incluidos*).
- La Navidad, desde el primer día hábil antes de Nochebuena (*24 de Diciembre*) y hasta el primer día hábil después de Reyes (*6 de Enero*), ambos incluidos.
- Los dos últimos días laborables de Junio.
- Los dos primeros días laborables del mes de Julio y los dos últimos días laborables del mes de Julio.
- Los dos primeros días laborables del mes de Agosto y los dos últimos días laborables del mes de Agosto.
- Los dos primeros días laborables del mes de Septiembre.
- Los días laborables que caigan en medio de un puente, o entre dos días que uno u ambos, sean sábados, domingos o festivos.
- Determinados días que por cualquier causa y/o motivo, pueden ser considerados como días especiales o anormales.
- El mes de Agosto, no cerramos por vacaciones, pero es muy posible y probable, que los plazos de respuesta, tanto en remoto como a domicilio, se vean afectados de alguna forma y/o manera por la disminución de los recursos disponibles.
- Los días laborables que, por cualquier causa y/o motivo, Global TV, a su libre criterio y discreción, considere como días en los que no se presta este servicio, sin necesidad de ninguna justificación o preaviso, y sin que ello, y todo lo que de ello se derive, pueda suponer y/o implicar una compensación y/o indemnización cualesquiera a favor del cliente, sin excepciones.

Aquel cliente, que no esté conforme con estos días en los que no se preste el Servicio Premium / SLA gratuito, y que por alguna causa, motivo o circunstancia, tenga necesidad de nuestros servicios en una de estas fechas excluidas (*siempre y cuando no estemos cerrados*), sea esto por causa y/o motivo cualesquiera, esto da igual, pues no afecta en nada a lo que aquí se expone, siempre nos podrá contratar los servicios que considere necesarios u oportunos en base a la Tarifa General de Precios de los Servicios vigente en cada momento, lo que se viene a denominar como **Servicios a la Carta**, incluidas las opciones de mejora / cambio / ampliación / modificación del horario / calendario laboral estándar de Global TV, todo ello, en base a los recargos previstos y a las limitaciones / exclusiones previstas.

La única **excepción** a lo anterior, es cuando el cliente nos ha contratado en firme y pagado en su totalidad, una **extensión o ampliación** opcional al Servicio Premium / SLA gratuito, concretamente, la referida a la de mejora de **nuestro horario / calendario laboral**, en cuyo caso, se le prestará el servicio que le corresponda, en base a los términos y condiciones de dicha ampliación, pero siempre, con las limitaciones previstas anteriormente en el apartado " *días en los que estamos cerrados y no se prestan servicios* ".

CUANDO EL SERVICIO PREMIUM / SLA OPCIONALMENTE ES MEJORADO / AMPLIADO EN HORARIO / CALENDARIO LABORAL CON UN COSTE ECONÓMICO ADICIONAL

En estos casos, los días en los que NO se prestan servicios, son :

- La Semana Santa (*desde el Jueves Santo hasta el Domingo de Resurrección, ambos incluidos*).
- Los días que estamos cerrados y no se prestan servicios.

OTROS DÍAS QUE PODEMOS NO PRESTAR SERVICIOS

- Global TV se reserva el derecho de cerrar y/o de no prestar ningún tipo de servicio, por causas y/o motivos cualesquiera, que, a su entender, considere como días de fuerza mayor, tal como, pero no solo limitados a estos :

Huelgas, manifestaciones, tumultos, disturbios, altercados del orden público, situaciones climatológicas adversas, desastres naturales, restricciones a la movilidad, cortes de carreteras, cortes en el suministro energético, falta de suministros en general y/o de cualquier tipo concreto y específico, falta de personal, falta de medios de transporte, falta de seguridad para los bienes y/o para las personas, crisis y/o alertas sanitarias, pandemias, enfermedad, baja laboral, baja por maternidad / paternidad, tensión geopolítica, alarma social, cierre de terceros (*taxis, aeropuertos, estaciones de tren, hoteles, restaurantes, etc*), toque de queda, estado de alarma, estado de excepción, estado de sitio, estado de guerra, por orden de la Autoridad competente, etc.

Y todo ello, podrá ser, antes, durante y después de estas causas, motivos o hechos, según disponga y decida Global TV, todo ello, por un tiempo indefinido e indeterminado, sin necesidad de ninguna justificación o preaviso, y sin que ello y todo lo que de ello se derive, pueda suponer y/o implicar una compensación y/o indemnización cualesquiera a favor del cliente, sin excepciones.

DESPLAZAMIENTOS FUERA DE MADRID

- Global TV presta servicios a nivel nacional e internacional, y por ello, tiene definida una serie de condiciones u obligaciones en relación al desplazamiento de su personal fuera de Madrid, lo cual, vamos a definir y resumir a continuación.
- En todos los desplazamientos realizados fuera de la provincia de Madrid, **todos los gastos incurridos**, sean cuales sean estos, sin excepciones ni limitaciones, **son por cuenta y riesgo del cliente**, por ejemplo, pero no solo limitados a estos :

Peajes, dietas, alojamientos, billetes de transporte, taxis, vehículos de alquiler, visados, permisos, legalizaciones, certificaciones, etc.

Será el cliente quién se haga cargo de todos estos gastos, o bien directamente (*pago directo al tercero que corresponda*) o bien indirectamente (*paga Global TV según corresponda, y luego se lo imputa y se lo cobra al cliente*), en este último caso, será el importe total pagado / gastado, mas un 10% de recargo en concepto de gastos financieros y administrativos.

- El pago de todos estos gastos por desplazamiento fuera de Madrid, será de contado a la vista, no siendo posible aplicar ningún tipo de descuento, quita, penalización o deducción cualesquiera por causas y/o motivos cualesquiera. Todo esto tendrá consideración de importe neto.
- En determinados casos, se le podrá exigir al cliente que haga un depósito a cuenta para poder afrontar y cubrir de antemano parte o la totalidad de los gastos.
- Respecto al alojamiento de todo el personal de Global TV, como mínimo, se establece que lo siguiente :
 - **NIVEL 1.** Técnicos (*todos*). Se realizará en hoteles de 3 estrellas o superior, con un máximo de dos personas por habitación, en cama individual (*en cama doble, 1 PAX x habitación*), en régimen de AD. Mas dietas 45 € + iva / día / persona. Si la estancia es superior a 5 noches, deberá de ser 1 PAX x habitación.
 - **NIVEL 2.** Ingenieros, programadores, etc. Se realizará en hoteles de 3 estrellas o superior, con una persona por habitación, en régimen de AD. Mas dietas 60 € + iva / día / persona.
 - **NIVEL 3.** Personal Senior y de Dirección y todo el personal de ventas (*comerciales, vendedores y los ingenieros de pre-venta que les acompañen*). Se realizará en hoteles de 4 estrellas o superior, con una persona por habitación, en régimen de AD. Mas dietas 80 € + iva / día / persona.
- La categoría de los hoteles está basada en el estándar de España y cuando se viaje a otros países, el hotel deberá de ser equivalente en cuanto a la calidad y los servicios que estos hoteles tienen en España, con independencia de la categoría o clasificación local.
- Cuando el alojamiento sea en apartamentos turísticos o similares, estos deberán de tener la calidad de un hotel equivalente de la categoría que corresponda en cada caso y estar incluida la limpieza diaria, así como el cambio de sábanas y toallas como mínimo, cada 3 noches de alojamiento.
- Dos personas de distinto sexo, no podrán compartir habitación, salvo que sean pareja y/o que ellos así lo acepten expresamente.
- El alojamiento del personal no podrá ser a una distancia mayor de 30 minutos de desplazamiento en vehículo del lugar de trabajo, salvo causas de fuerza mayor que estén debidamente justificadas y sujeto a nuestra aceptación y conformidad previa, antes de desplazarnos. Recuerde que los desplazamientos locales, entre el hotel y el lugar de trabajo, ida y vuelta, se cobran aparte, según la Tarifa General de Precios de los Servicios vigente en cada momento.
- El personal de Global TV tiene la potestad de no aceptar el alojamiento proporcionado y/o escogido por el cliente si este no se ajusta a estos términos y condiciones aquí indicados, en cuyo caso, buscarán otro alternativo, siempre a expensas del cliente, sin que este se pueda oponer de manera alguna a esta decisión unilateral de Global TV y de su personal.
- Cuando se trabaja fuera de Madrid, no se altera el horario laboral, de 8 horas / día laborable, con jornada partida para comer al mediodía. Las horas extras, en caso de poderse hacer, no podrán exceder el límite legal según la legislación española vigente en cada momento.
- En determinados sitios, por la distancia y/o por el tipo de trabajo que se está realizando, no es posible volver a Madrid en las fechas ordinarias, de lunes a viernes, día laborable, y es necesario que el personal desplazado se quede en el lugar, en cuyo caso, el cliente deberá de pagar por los mismos costes / gastos como si de un día laborable se tratase (*alojamiento, dietas, etc*), mas un plus a determinar, por pasar uno o varios días no laborables fuera de Madrid, esto, se acordará caso por caso, cliente a cliente.
- En relación a los gastos por kilometraje, tiempo de desplazamiento, etc, está todo bien definido en la Tarifa General de Precios de los Servicios vigente en cada momento. Consúltela para mas detalles.

CATEGORÍAS PROFESIONALES DEL PERSONAL

- Global TV tiene definidas una serie de categorías profesionales en base a un criterio del servicio, trabajo, función y/o tarea que se deba de hacer y/o de realizar, y no, en base a la cualificación profesional (*estudios*) que tenga una persona, aunque es evidente, que para determinados servicios ,trabajos, funciones y/o tareas, legalmente, se exige una cualificación clara y concreta de obligado cumplimiento, en cuyo caso, esto, sin lugar a dudas, lo cumplimos.

El motivo de esto, es flexibilizar la asignación de los trabajos, para que así, alguien con una mayor cualificación, pueda realizar un trabajo de menor cualificación, lo que, en un momento dado, nos permite aprovechar mejor los recursos disponibles.

En la práctica, esto implica que se cobra por un servicio y/o trabajo, en función de lo realizado, con independencia de quién lo haya realizado.

- A continuación, se van a exponer y a clasificar las diferentes categorías profesionales, y cuales son los servicios, trabajos, funciones y/o tareas que pueden y deben de desempeñar en cada una de ellas, y que son la base sobre la cual, cobramos por nuestros servicios.

Técnico de Obras y Oficinos

Albañilería - Cerrajería - Carpintería - Pintura - Tapicería - Fontanería - Transporte - Carga y descarga - Acopio de materiales - Limpieza - Vigilancia y control, y en general, trabajos manuales y/o sin una cualificación especial o determinada.

Técnico Instalador

Cine en Casa básico - HiFi - Alta Fidelidad - Estéreo - TV - Televisión - Imagen - Sonido - Multi Room - Electricidad básica (*caleado, mecanismos, etc*) - Iluminación (*luminarias*) - Cableado AV, de red, de domótica y de seguridad.

Técnico Instalador Especialista o Senior

Cine en Casa avanzado - Audiovisuales de uso profesional - Informática en general - Equipos de red Ethernet - Equipos Multimedia - TDT - TV SAT - Equipos de videoconferencia estándar - Equipos y sistemas de seguridad estándar - Cámaras IP - NVR - Instalación física de domótica, control y automatización - Motores eléctricos - Calibración AV básica - Cableado de racks - Patch panels - Electricidad avanzada (*cuadros, protecciones, automatismos, relés, control, toma de tierra, aislamientos, etc*) - Aire Acondicionado - Climatización - Suelos radiantes - HVAC - Sensores - Detectores - Sondas - Sistemas de medición - Sistemas de captura de datos.

Ingeniero

Configuración de domótica, control y automatización - Telecomunicaciones - Redes WiFi - Firewall - Controladoras de red - Ciberseguridad - Equipos de videoconferencia por IP - Microsoft Teams o Skype for Business - CISCO Webex o similar - Zoom - Comunicaciones unificadas - Streaming IP - Sistemas de IPTV - Telefonía IP / VoIP / SIP - Microfonía - Audio digital por DANTE - Monitores táctiles o interactivos - Sistemas de reserva de salas - Digital Signage o cartelería digital - Videowall - Pantallas de LED - Procesadores de vídeo - Distribuidores de vídeo - Encoders - Decoders - Procesadores de vídeo - Matrices - HDMI sobre IP - IoT - Redes LoRaWan y Sigfox - Equipos y sistemas de alta seguridad - Protocolos y estándares de comunicaciones - Buses de datos - Gateways, pasarelas e interfaces de comunicaciones - Acústica - Informática - Servidores - Media players - Software de cualquier tipo y/o aplicación y/o uso.

Servicios de post venta avanzada (*software, firmware, procesos lógicos, etc*) - Soporte técnico en remoto - Tele Asistencia - Tele Gestión - Tele Mantenimiento - Análisis, diseño y ejecución de soluciones y proyectos - Realización de proyectos llave en mano de integración de sistemas complejos y/o heterogéneos - Trabajos relacionados con soluciones técnicas, planimetría, esquemas, especificaciones, funcionalidades, prestaciones y compatibilidades - Seguimiento de proyectos - Reuniones de obra - Coordinación técnica con el cliente y terceros - Supervisión y verificación de trabajos de terceros (*redes, seguridad, climatización, obra civil, etc*) - Actuar como Jefe de Obra y/o de Jefe de Proyecto y/o Coordinador de Proyecto.

Diseñador Gráfico

Photoshop - Illustrator - Sketch Up - Autocad - StarDraw - Fotografía - Vídeo - Animaciones - Efectos - Planos - 3D - Renders - Infografía - Planos - Esquemas - Diagramas - Creación GUI / OSD - Iconos - Símbolos - Diseño gráfico de páginas web - Creación de contenidos - Supervisión de contenidos - Corrección de contenidos - Digital Signage - Cartelería Digital - Operador de cámara - Editor de contenidos - Creatividad - Efectos especiales - Lighting Designer - Todo tipo de tareas de arquitectura técnica.

Programador

LUTRON - CRESTRON - KNX - IRIDIUM – LOXONE - BECKHOFF - VITREA - C - C++ - C# - JAVASCRIPT - PYTHON - .NET - SQL - PHP - WEB - HTML - CSS - FRAMEWORKS TIPO ANGULAR - JAVA - SERVIDORES WINDOWS - SERVIDORES LINUX - SERVIDORES CLOUD - NAS / NVR / VMS - Desarrollo de aplicaciones a medida - Desarrollo de API / SDK - Desarrollo de protocolos – Desarrollo de interfaces, gateways o pasarelas lógicas y/o de comunicaciones - Pruebas y test de compatibilidad o de comunicaciones - Programación de páginas web - Programación de módulos lógicos - Integración lógica de sistemas.

Personal Senior

Diseño y/o desarrollo de productos y/o de soluciones especiales realizadas a medida - Diseño técnico y/o conceptual de proyectos - Trabajos de asesoría y/o de consultoría tecnológica - Auditoría tecnológica - Certificaciones técnicas - Programación avanzada - Configuración y ajuste avanzado de equipos - Calibración avanzada de equipos - Integración de sistemas complejos y/o multidisciplinarios y/o heterogéneos - Formación avanzada - Todo tipo de trabajos y actividades de I+D - Dirección y coordinación de proyectos grandes y/o complejos - Coordinación e interlocución con terceros - Participación en cualquier tipo de trabajo, servicio o similar relacionado y/o referido a temas y/o cuestiones técnicas avanzadas y/o complejas y/o difíciles - Participación en reuniones de alto nivel - Participación en tormentas de ideas.

PERSONAS DE CONTACTO PARA TODO LO RELACIONADO CON LOS SERVICIOS

- Global TV tiene definidas una serie de personas de contacto para todo lo relacionado con los servicios y serán estas, las únicas válidas, autorizadas y cualificadas para poder recepcionar peticiones de los clientes, ya sean pedidos, quejas, problemas, incidencias, averías, etc, así como, asignar recursos, determinar plazos de respuesta, asignar los trabajos / servicios en el parte de trabajo, etc.
- Por ello, rogamos a todos los clientes que NO se dirijan a los comerciales y/o a los técnicos e ingenieros para estas cuestiones, porque lo único que van a conseguir es que la tramitación de sus peticiones y solicitudes se alargue innecesariamente. Tenemos un cauce, un método de trabajo, que se tiene que respetar tal cual está definido.
- Para notificar los problemas, incidencias, averías, peticiones y solicitudes de servicios, etc, tenemos un formulario en nuestra página web, el cual, deberá de ser rellenado en su totalidad, y este será la forma y manera mas rápida para que le podamos atender en forma y en plazo. Cual otra vía de comunicación, lo único que conseguiremos es retrasar y dilatar el proceso de gestión interna.

María Jesús Pardellas Ambrosio

*Coordinadora del Servicio Técnico e Ingeniería
Gestión integral de toda la Post Venta*

Email maria.pardellas@globaltv.es
Telf. Móvil 685 144 317
Telf. Directo 91 765 50 42
Telf. Centralita 91 372 97 00 Ext. 2302

Horario : de lunes a viernes
de 9:00 a 14:00 y de 15:30 a 18:30

- En el caso de que la anterior persona, no estuviera o estuviese disponible, como por ejemplo, en su periodo de vacaciones, por baja, etc, los clientes, proveedores y demás interesados, se podrán dirigir a las siguientes personas, las cuales, durante ese periodo de tiempo concreto, asumirán las tareas y deberes de la anterior persona.

Noemí Gallego Espinosa

*Directora Financiera, Administración y RRHH
Licenciada ADE - Apoderada*

Email noemi.gallego@globaltv.es
Telf. Directo 91 372 86 18
Telf. Centralita 91 372 97 00 Ext. 2301

Horario : de lunes a viernes
de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00

Jeremías Junior Saelo Ebaco

*Contabilidad
Logística – Recepción pedidos*

Email junior.saelo@globaltv.es
Telf. Directo 91 765 50 59
Telf. Centralita 91 372 97 00 Ext. 2303

Horario : de lunes a viernes
de 9:00 a 14:00 y de 15:30 a 18:30

- En el caso de los **clientes que tengan contratado y pagado una extensión / ampliación / mejora del Servicio Premium / SLA gratuito**, podrán comunicar sus problemas, incidencias y averías directamente a la cuenta de correo : ingenieria@globaltv.es y serán tratados de forma y manera preferente, acorde y conforme al servicio que tengan contratado. Esta cuenta de correo es atendida en tiempo real, dentro del horario / calendario laboral estándar de Global TV.

Aquellos clientes que no cumplan con los requisitos para poder usar esta vía de comunicación, serán rechazados y no serán atendidos, y deberán de seguir los cauces y trámites establecidos por defecto.

DATOS PARA EL PAGO DE LOS SERVICIOS Y TODO LO RELACIONADO CON LOS MISMOS

- Para el pago de todos los servicios, así como, de todo lo relacionado con los mismos, tal y como, pero no solo limitados a estos, gastos de desplazamiento, dietas, alojamiento, manutención, billetes de transporte, reparaciones, facturas de terceros, etc, todos los clientes deberán de utilizar los siguientes datos :

WORLD WIDE GLOBAL TELEVISIÓN, SL (GLOBAL TV)

Avd. de la Victoria, 95
28220 Majadahonda
Madrid

ES – B – 81.121.931

BANCO SANTANDER

Sucursal de Empresas
Calle Gran Vía, 1
28220 Majadahonda
Madrid

BIC / SWIFT : BSCHESMM

IBAN : ES93 0049 1916 1921 1014 9680

- En el concepto, hagan referencia a su nombre completo, nº de cliente y motivo del pago, para que este, sea localizado y asignado lo antes posible y con ello, se pueda dar inicio a la asignación de los recursos y/o al cierre de las facturas, lo que según proceda en cada caso.
- Una vez realizado un pago, le rogamos que envíe copia del justificante a noemi.gallego@globaltv.es

HORARIO / CALENDARIO LABORAL DE GLOBAL TV

		LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO	Horas
	07:00 - 08:00								1
	08:00 - 09:00								2
1	09:00 - 10:00								3
2	10:00 - 11:00								4
3	11:00 - 12:00								5
4	12:00 - 13:00								6
5	13:00 - 14:00								7
	14:00 - 15:30	CERRADO AL MEDIODÍA							
6	15:30 - 16:30								8
7	16:30 - 17:30								9
8	17:30 - 18:30								10
9	18:30 - 19:30								11
10	19:30 - 20:30								12
11	20:30 - 21:30								13
12	21:30 - 22:30								14
	22:30 - 23:30								15
	23:30 - 00:30								16

Día / horario laborable estándar
Día / horario laborable ampliado
Día / horario ampliado muy ampliado

Día / horario excepcional
Día / horario improbable
Día / horario muy improbable

DESDE 1995



ANIVERSARIO

Oficinas Centrales

**ShowRoom para clientes
particulares - B2C**

Avd. de la Victoria, 95
Ctra. de El Plantío (M-509)
28220 Majadahonda
Madrid

Oficinas de ingeniería

**ShowRoom para empresas
e instituciones - B2B**

Avd. de la Victoria, 71
Ctra. de El Plantío (M-509)
28023 El Plantío
Madrid

Logística

Servicio Técnico

Calle Arganda, 15
Pol. Ind. Ventorro del Cano
28925 Alcorcón
Madrid

Web

www.globaltv.es

Email

info@globaltv.es

Teléfono

(+34) 91 372 97 00