

1. DATOS DEL CLIENTE

Denominación de la Empresa:..... CIF:.....
 Domicilio:.....
 Población:..... Provincia:..... C.P.:.....
 Teléfono:..... Fax:..... Email:.....

2. DATOS DEL APODERADO DE LA EMPRESA

Nombre:..... Apellidos:..... Cargo:.....
 Teléfonos de Contacto:..... Correo Electrónico:.....

3. DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN

A la atención de:.....
 Domicilio (en caso de ser distinto al del titular de la línea):.....
 Población:..... Provincia:..... C.P.:..... País:.....
 Correo electrónico:.....

4. DATOS DE DOMICILIACIÓN BANCARIA

La forma de pago será por domiciliación bancaria según los datos facilitados en el **Mandato de orden de domiciliación de adeudo directo SEPA** (es obligatorio adjuntar dicho documento al contrato).

5. PRODUCTOS CONTRATADOS

PRODUCTO	Duración del contrato 1 AÑO	Duración del contrato 2 AÑOS	Duración del contrato 3 AÑOS
DATA LTE Corporate con 30Mbps/6Mbps	<input type="checkbox"/> Alta: 100€ Cuota: 140€/mes	<input type="checkbox"/> Alta: 0€ Cuota: 120€/mes	<input type="checkbox"/> Alta: 0€ Cuota: 100€/mes
DATA LTE Corporate con 10Mbps/10Mbps	<input type="checkbox"/> Alta: 100€ Cuota: 160€/mes	<input type="checkbox"/> Alta: 0€ Cuota: 140€/mes	<input type="checkbox"/> Alta: 0€ Cuota: 120€/mes
DATA LTE Corporate con 20Mbps/20Mbps	<input type="checkbox"/> Alta: 100€ Cuota: 180€/mes	<input type="checkbox"/> Alta: 0€ Cuota: 160€/mes	<input type="checkbox"/> Alta: 0€ Cuota: 140€/mes
DATA LTE Corporate con 50Mbps/20Mbps	<input type="checkbox"/> Alta: 100€ Cuota: 200€/mes	<input type="checkbox"/> Alta: 0€ Cuota: 180€/mes	<input type="checkbox"/> Alta: 0€ Cuota: 160€/mes
DATA LTE Corporate con 80Mbps/20Mbps	<input type="checkbox"/> Alta: 100€ Cuota: 220€/mes	<input type="checkbox"/> Alta: 0€ Cuota: 200€/mes	<input type="checkbox"/> Alta: 0€ Cuota: 180€/mes
Direccionamiento IP / WI-FI	<input type="checkbox"/> IP fija <input type="checkbox"/> Subred de 8 IPs públicas	<input type="checkbox"/> No activar WI-FI en router	<input type="checkbox"/> PAT con reglas (máx. 8 reglas) <input type="checkbox"/> Opción de encaminamiento

SERVICIOS ADICIONALES	Duración del contrato 1 AÑO	Duración del contrato 2 AÑOS	Duración del contrato 3 AÑOS
Alquiler Router CISCO	<input type="checkbox"/> Cuota: 30€/mes	<input type="checkbox"/> Cuota: 30€/mes	<input type="checkbox"/> Cuota: 30€/mes
Direccionamiento IP adicional	<input type="checkbox"/> IP fija adicional - 12€/mes cada una - Cantidad(máx. 8)		
Equipos adicionales (APs, SW, ...)€/mes€/mes€/mes

IVA no incluido. Permanencia ligada a duración de contrato

DIRECCIÓN DE INSTALACIÓN

Persona de contacto para la instalación:..... Teléfono:
 Dirección:

6. DURACIÓN DEL CONTRATO

El alta y la permanencia del servicio están vinculados a la duración del contrato. En caso de rescisión anticipada, el Cliente abonará el resto de cuotas hasta la finalización del contrato.

7. CONDICIONES

La provisión del servicio será realizada con tecnología radio LTE 4G, y está condicionada a que exista viabilidad técnica para su instalación. El Cliente debe disponer de los permisos necesarios para la instalación en el local. Los equipos facilitados para la instalación se suministran en régimen de alquiler y mantenimiento, y son propiedad de XTRA TELECOM.

8. FIRMA DEL CONTRATO

Por el presente contrato el Cliente solicita a Xtra Telecom, S.A.U. la prestación de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones de este contrato que el Cliente conoce y acepta. El Cliente autoriza que los datos personales, necesarios para tramitar esta solicitud, puedan ser transferidos a las Empresas que intervienen en el proceso de prestación del servicio, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y reglamentos de desarrollo.

Autorizo el tratamiento de mis datos para las finalidades publicitarias indicadas en la cláusula decimoquinta de las Condiciones Generales

Firma del Cliente

En _____ a ____/____/____

Por XTRA TELECOM, S.A.U

David Arias, Director Empresas



CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA Y DATOS

ESTIPULACIONES

1. Interpretación

Los siguientes términos tendrán el significado aquí descrito:

El presente Contrato regulará la relación contractual entre el Cliente, significará la persona física o jurídica que solicita el Servicio, cuyos datos aparecen en el anverso del presente Contrato y XTRA TELECOM, S.A.U., (en adelante XTRA TELECOM), con domicilio a efectos de notificaciones en Complejo Empresarial Ática, Edificio Ática I, Vía de las Dos Castillas 33, 28224 Pozuelo de Alarcón, (Madrid), con C.I.F. A-82581638. A los efectos del presente Contrato, se entiende por **servicio telefónico fijo y datos** el servicio disponible al público a través de uno o más números de un plan nacional o internacional de numeración telefónica, para efectuar y recibir llamadas nacionales e internacionales y tener acceso a los servicios de emergencia. También a los efectos del presente Contrato, se entiende por **servicio de Datos**, el servicio disponible al público para que mediante líneas o radio-enlaces, y equipamiento, se ofrece la capacidad de conectarse remotamente a las redes de transmisión de datos públicas o privadas (Internet, VPNs, etc).

2. Objeto

El objeto del presente Contrato es la prestación por parte de XTRA TELECOM al Cliente del servicio telefónico fijo y servicio de Datos, disponible al público a través de la red de XTRA TELECOM y detallado en las condiciones específicas adjuntas más adelante, así como los servicios suplementarios que se anexan al presente contrato y que, en su caso, contrate el Cliente de entre los que figuren disponibles como tales en la oferta comercial vigente en cada momento, que será actualizada y publicada en la página Web de XTRA TELECOM, www.xtratelecom.es y facilitada a través del número de información 1496 (llamada gratuita), siendo remitida al Cliente por escrito a solicitud del mismo y sin coste alguno para éste. Los servicios objeto del presente contrato se prestarán con sujeción al régimen jurídico previsto en el presente clausulado. La aceptación, sin reservas, del presente Contrato deviene indispensable para la prestación del servicio telefónico fijo y datos por parte de XTRA TELECOM y, el Cliente manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado el presente Contrato, puesto a su disposición, en todo momento, con carácter previo a la contratación en los canales habilitados por XTRA TELECOM.

Uso del Servicio

La utilización del Servicio objeto del presente contrato se realiza sobre el compromiso del Cliente de utilizar el Servicio de conformidad con la Ley, las presentes Condiciones de Uso, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas, el orden público y, en general, darle un uso adecuado al Servicio de conformidad con la finalidad para la que ha sido puesto a su disposición. El Cliente se compromete a no utilizar el Servicio para fines ilícitos o que puedan lesionar derechos de terceros o de XTRA TELECOM o que de cualquier forma, puedan perjudicar, dañar o deteriorar el Servicio, la propiedad, así como la imagen de o de XTRA TELECOM o de terceras personas. El Cliente no podrá explotar comercialmente el Servicio y obtener un rendimiento económico, directo o indirecto por la reventa del Servicio objeto del contrato o de alguna de sus capacidades o funcionalidades. En caso de que un acto u omisión negligente del Cliente afecte al correcto funcionamiento o la seguridad de la Red por la cual XTRA TELECOM está suministrando el Servicio, XTRA TELECOM se reserva el derecho de suspender el Servicio notificando al Cliente su intención de suspender el Servicio de conformidad con lo establecido en la cláusula 7 "Suspensión del Servicio".

3. Duración del Contrato

El presente Contrato tiene una duración indefinida y entrará en vigor en la fecha en que XTRA TELECOM active el Servicio (en adelante Fecha de Activación del Servicio), y, en su caso, con adhesión al plazo mínimo de contratación o compromiso de permanencia al que se haya comprometido el Cliente, en el Formulario de Contratación, por la adquisición de un/os equipo/s a precio promocional o por la correspondiente ventaja que vaya a disfrutar, o en su defecto de un año, salvo que en las condiciones aplicables a ese servicio se hubiera indicado otra cosa. El período mínimo inicial de permanencia del Contrato será computado a partir de la fecha de entrega del Servicio. Se entiende como fecha de entrega del Servicio, la fecha a partir de la cual el Cliente puede usar el Servicio, según las condiciones de uso establecidas en este documento. Transcurrido el período mínimo inicial de permanencia del Contrato, el Contrato se prorrogará tácitamente por periodos subsiguientes de un (1) año.

La aceptación por parte de XTRA TELECOM de la solicitud por parte del Cliente del cambio de ubicación del Servicio, modificación de la configuración del Servicio (incluido cambio del ancho de banda del Servicio así como el cambio del número de líneas del plan de tarifa) o modificación de la instalación existente para la prestación del Servicio quedará supeditada a la verificación de la viabilidad técnica por parte de XTRA TELECOM. En caso de ser viable la citada solicitud, XTRA TELECOM podrá exigir al Cliente el abono de los cargos asociados a la ejecución de la citada solicitud, si los hubiera, sin perjuicio de las obligaciones derivadas del presente Contrato para ambas partes, que seguirán vigentes. La falta de viabilidad técnica o la no aceptación por parte de XTRA TELECOM de la citada solicitud, no exime del cumplimiento del presente Contrato a las partes, y se extinguirá por las causas y con las condiciones previstas en la cláusula 13.

El presente contrato podrá ser modificado por XTRA TELECOM cuando exista un cambio en el Servicio, en las condiciones y/o tarifas aplicables o en la normativa vigente que resulte de aplicación. Dicha modificación se notificará al Cliente con un mes de antelación a la entrada en vigor de la misma; el Cliente tendrá derecho a resolver anticipadamente el Contrato sin penalización alguna por este concepto en caso de que no esté de acuerdo con la modificación.

4. Precio del Servicio

Se aplicarán por los servicios prestados las tarifas y descuentos vigentes en cada momento según el tipo de servicio y/o producto elegido por el Cliente. Las tarifas y descuentos aplicables inicialmente son los que figuran en el folleto u oferta que se le entrega al Cliente con este documento. A dichas tarifas les serán de aplicación los impuestos vigentes en cada momento. Ver también punto 21.

5. Condiciones económicas y forma de pago

5.1. El Cliente abonará a XTRA TELECOM, en concepto de contraprestación por los servicios prestados en virtud del presente Contrato, las tarifas y descuentos expresados en la oferta de servicio y contenidos en las condiciones específicas de este Contrato. Las cantidades se expresarán en Euros y se les aplicarán los impuestos vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las tarifas será comunicada, con una antelación de un mes a la fecha de su entrada en vigor, a la Administración y a las asociaciones de Consumidores y Usuarios.

5.2. Las tarifas de llamada se devengarán desde la Fecha de Activación del Servicio. El Cliente deberá abonar la contraprestación por el Servicio prestado en mensualidades.

5.3. Por los servicios de datos, el Cliente abonará a XTRA TELECOM las cuotas de alta y las cuotas periódicas mensuales pactadas en las ofertas de servicio y contenidas en el apartado de condiciones específicas de este Contrato. Estas cuotas periódicas mensuales por el servicio de datos serán abonadas mensualmente por adelantado.

5.4. Cuando el Cliente sea un particular, los pagos se harán efectivos antes del día 15 del mes siguiente al que se hayan adeudado dichos cargos mediante recibo domiciliado en la cuenta que el Cliente haya designado, realizándose en la fecha en la que la entidad de crédito reciba la notificación de XTRA TELECOM.

5.5. Cuando el Cliente sea una empresa, deberá realizar los pagos en un plazo máximo de 30 días desde la fecha en la que XTRA TELECOM emita la factura mediante recibo domiciliado en la cuenta que el Cliente haya designado, realizándose en la fecha en la que la entidad de crédito reciba la notificación de XTRA TELECOM.

5.6. XTRA TELECOM enviará al Cliente, una factura por el importe correspondiente a la utilización del Servicio. Así mismo el Cliente tendrá derecho a obtener recibos independientes para el servicio básico y, en su caso, los adicionales contratados. No obstante lo anterior, cuando el total de los cargos facturados por XTRA TELECOM al Cliente no alcancen la cantidad de quince euros con tres céntimos (15.03) sin aplicar los impuestos vigentes en cada momento, XTRA TELECOM podrá acumular la factura a la del mes siguiente hasta que el total de los cargos facturados alcance dicho límite, y así sucesivamente.

5.7. En caso de que el Cliente se retrase en el pago de las cantidades correspondientes, éstas se considerarán deuda vencida, pudiendo XTRA TELECOM emprender las acciones de impago que estime oportunas y aplicar un interés de demora a un tipo equivalente al interés legal del dinero, incrementado en 2 puntos porcentuales. Este tipo de interés también será aplicable a XTRA TELECOM, sobre aquellas reclamaciones realizadas por el Cliente a las que tenga derecho. En caso de que el titular del Servicio y el responsable de su pago no coincidan, XTRA TELECOM podrá reclamar indistintamente a ambos el impago de una factura.

5.8. En la factura aparecerán desglosados los cargos correspondientes a la utilización del Servicio, que estará compuesto por los cargos en los que el Cliente haya incurrido, incluyendo, en su caso, las cuotas de alta, las cuotas mensuales correspondientes al siguiente período de facturación y los cargos por consumo correspondientes al período vencido, de conformidad con los precios que se encuentren en vigor en dicho momento.

5.9. El Cliente tendrá derecho a elegir el medio de pago que desee, dentro de los comúnmente utilizados en el tráfico comercial

6. Límite y crédito de garantía

6.1. XTRA TELECOM podrá establecer un límite de crédito para el Cliente cuando por razones justificadas lo estime oportuno, y podrá facturar y enviar al cobro las cantidades que lo superen sin que sea necesario esperar a que finalice el período de facturación.

6.2. XTRA TELECOM podrá solicitar depósitos de garantías de acuerdo con la legislación vigente, en cualquier momento y en los siguientes casos:

6.2.1. Cuando el Cliente hubiera dejado impagado uno o varios recibos correspondientes al Servicio.

6.2.2. Cuando hubieran contraído deudas por otro u otros contratos de servicios, vigentes o no en el momento de contratar el Servicio.

A estos efectos se entenderá que existe retraso en el pago cuando éste se efectúe una vez superado el período voluntario de pago, y que éste es reiterado cuando se haya producido más de una vez en un período de un año. La cuantía se determinará sumando el importe de los tres últimos recibos facturados al titular del contrato o, en caso de que el contrato tuviera una menor antigüedad, la cantidad resultante de multiplicar por tres el último recibo. Su devolución se producirá tan pronto como XTRA TELECOM tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas.

6.2.3. En los contratos de abono cuyos titulares presten servicios de tarificación adicional.

6.2.4. En aquellos supuestos en que, excepcionalmente, lo autorice el Organismo Administrativo Competente, a petición de XTRA TELECOM, en casos de existencia de fraude o tipos de fraude detectados de modo cierto y para asegurar el cumplimiento del contrato por los usuarios finales.

6.2.5. Los que, en su caso, se establezcan por el Organismo que resulte competente a tales efectos.

6.3. XTRA TELECOM otorgará al Cliente un plazo de 15 días para que constituya el depósito de garantías. Transcurrido éste, y produciéndose alguno de los supuestos contemplados en el punto 6.2 anterior, XTRA TELECOM quedará facultado para proceder a la suspensión del Servicio. Así mismo XTRA TELECOM podrá dar de baja al Cliente si, transcurrido un nuevo plazo de 10 días desde un segundo requerimiento, no se constituye el depósito.

6.4. El depósito no será remunerado y se cancelará cuando desaparezcan las causas que lo motivaron. La constitución del depósito se encuentra exenta del Impuesto sobre el Valor Añadido (IGIC en Canarias e IPSI en Ceuta y Melilla).

7. Suspensión del Servicio

El retraso en el pago total o parcial por el Cliente durante un período superior a un mes desde la presentación al cobro del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio dará derecho a XTRA TELECOM a la suspensión temporal del Servicio, previo aviso al Cliente con una antelación de 5 días hábiles e implicará una facturación del saldo pendiente del tráfico cursado mediante la facturación de dicho importe y la puesta al cobro y exigibilidad inmediata de dichos importes facturados. XTRA TELECOM podrá exigir al Cliente el interés de demora correspondiente.

No obstante lo anterior, y a pesar de la suspensión temporal del Servicio por impago, XTRA TELECOM mantendrá las llamadas entrantes del Cliente, excepto las de cobro revertido, así como las llamadas salientes de urgencia. XTRA TELECOM se reserva el derecho de poder condicionar la continuidad de la prestación a que el Cliente cumpla previamente las condiciones establecidas en la cláusula 5. Para la suspensión del servicio, XTRA TELECOM notificará la suspensión mediante una comunicación al Cliente que se practicará con al menos 5 días de antelación a la fecha en que vaya a tener lugar la suspensión del servicio. En la misma comunicación XTRA TELECOM incluirá la fecha en que, de no efectuarse el pago, se procederá a la suspensión. El impago del servicio telefónico fijo y datos provocará la suspensión de la prestación de todos los servicios suplementarios contratados por medio del presente contrato. A estos efectos, se entenderá incluido en el concepto de servicio telefónico el importe correspondiente al servicio soporte de los servicios de tarificación adicional. El impago del cargo por los servicios de tarificación adicional, acceso a Internet o de cualesquiera otros distintos de los servicios de llamadas metropolitanas, larga distancia y móviles sólo dará lugar a la suspensión o limitación al acceso de tales servicios.

La suspensión del servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes. El Cliente podrá solicitar a XTRA TELECOM la suspensión temporal del servicio con una antelación de 2 días a la fecha de suspensión deseada. La duración de la citada suspensión no podrá ser menor a un mes ni superior a tres meses. El período total de suspensión no podrá exceder de noventa días por año natural. En estos supuestos se deducirá de la cuota de mantenimiento de la línea telefónica, como mínimo, la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.

8. Desconexión del Servicio

XTRA TELECOM informa al Cliente del derecho a la desconexión de las llamadas de tarifas superiores, servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales. A estos efectos, el Cliente deberá comunicar a XTRA TELECOM, su intención de desconectarse de los mencionados servicios. XTRA TELECOM hará efectiva la desconexión en un plazo máximo de diez días desde la fecha de recepción de la solicitud. En el caso de que esta desconexión no se efectuara en el plazo indicado, por causas no imputables al Cliente, los costes derivados de la desconexión serán de cargo de XTRA TELECOM.

Las solicitudes de desconexión podrán solicitarse por el Cliente a través de los siguientes medios:

- Por escrito, mediante carta dirigida a XTRA TELECOM, S.A.U., Referencia "Desconexión Servicios Tarificación Adicional", Complejo Empresarial Ática, Edificio Ática I, Vía de las Dos Castillas, 33, 28224 Pozuelo de Alarcón, (Madrid).
- Telefónicamente, al número de atención 1496.
- Telemáticamente, mediante correo electrónico dirigido a la siguiente dirección comercial@xtratелеcom.es indicando en el Asunto "Desconexión Servicios Tarificación Adicional"

9. Reclamaciones-Servicio de Atención al Cliente

9.1. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con la prestación del Servicio, deberá dirigir la reclamación al Servicio de Atención al Cliente por escrito al domicilio social de XTRA TELECOM, Complejo Empresarial Ática-Edificio Ática I, Vía de las Dos Castillas 33, 28224 Pozuelo de Alarcón, (Madrid), por teléfono al número 1496, o por correo electrónico a la dirección comercial@xtratелеcom.es, en el plazo de un mes desde que tenga conocimiento del hecho que motive la reclamación.

9.2. En caso de que el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de XTRA TELECOM en el plazo de un mes, podrá dirigirse durante los tres meses siguientes, a los Organismos Municipales o Autonómicos de Consumo o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones.

9.3. Salvo que el Cliente especifique lo contrario, éste consiente en que XTRA TELECOM pueda realizar grabaciones de sus comunicaciones de reclamación con la única finalidad de gestionar dicha reclamación. El Cliente podrá revocar el consentimiento prestado a tal efecto en cualquier momento y ejercer sus derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición dirigiéndose a las direcciones especificadas en la Cláusula 15 "Protección de Datos".

9.4. En todo caso, XTRA TELECOM comunicará al Cliente el número de referencia asignado a la reclamación, queja o incidencia planteada por el mismo. El Cliente tiene derecho a solicitar soporte acreditativo de la presentación y contenido de su reclamación.

9.5. La presentación de una reclamación por el Cliente no justifica ni suspende el pago de la facturación emitida por XTRA TELECOM, en los plazos reglamentariamente establecidos.

10. Compensación por interrupción temporal de los servicios y calidad de los servicios

10.1 Compensación por interrupción temporal del servicio de acceso directo de telefonía y datos y calidad del servicio

Plazo de conexión inicial al Servicio: El servicio de acceso directo está sujeto a la disponibilidad de servicio de interconexión con los equipos del Cliente.

XTRA TELECOM, ofrece al Cliente mediante cotización previa, los circuitos directos de interconexión con su sede, a los plazos y precios que se valoren caso por caso.

XTRA TELECOM pondrá a disposición del Cliente el Servicio en un plazo máximo de 96 horas a partir del momento en que haya una interconexión válida para cursar las llamadas, siempre que no sea necesaria la realización de los trabajos adicionales correspondientes para la activación del Servicio y siempre que no sea necesario solicitar garantías conforme a la cláusula 6. El plazo máximo para la puesta en disposición del Servicio será de 5 días hábiles siempre que no haya un suceso de fuerza mayor que impida el funcionamiento del Servicio.

Cuando, durante un período de facturación, un abonado sufra **interrupciones temporales del servicio y/o incumplimiento de los Niveles de Servicio Comprometidos (SLA)** pactados en las condiciones específicas de este Contrato, XTRA TELECOM compensará al Cliente, previa solicitud de éste al Servicio de Atención al Cliente que se describe en la cláusula 9, con una cantidad equivalente a la parte proporcional de la cuota de abono, en su caso, y de la cuota mensual prorrateada por el periodo de tiempo en que se ha producido la interrupción. La compensación se realizará mediante un descuento en las posteriores facturas mensuales del Cliente. XTRA TELECOM indemnizará automáticamente en la factura correspondiente al período inmediato al considerado.

Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, XTRA TELECOM no se responsabilizará de la interrupción temporal del servicio cuando la mencionada interrupción esté motivada por: (i) un incumplimiento grave del Cliente de las condiciones establecidas en las presentes Condiciones Generales y las Condiciones Específicas, en especial en caso de fraude o mora en el pago que dará lugar a la aplicación de lo previsto para la suspensión temporal o interrupción, (ii) los daños producidos en la red de XTRA TELECOM debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada según la normativa vigente, (iii) resoluciones administrativas o judiciales, (iv) fallos en el suministro eléctrico, (v) utilización inadecuada por parte del Cliente de los equipos arrendado por XTRA TELECOM, (vi) operaciones de mantenimiento de red.

A los efectos previstos en los párrafos anteriores, la falta de disponibilidad del servicio se computará bien desde el momento en que se reciba el aviso de avería o bien desde que XTRA TELECOM haya registrado la incidencia causante de la interrupción total o parcial del servicio de acceso a Internet y hasta el momento en que se restablezca el mismo.

11. Reparación de averías y mantenimiento

El Cliente notificará las averías que detecte a XTRA TELECOM a través del número de teléfono 1496.

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

12. Secreto de las comunicaciones

XTRA TELECOM adoptará las medidas establecidas por la legislación vigente con el objeto de garantizar el secreto de las comunicaciones a través de su red. XTRA TELECOM queda exonerada de cualquier responsabilidad en el caso de que dichas comunicaciones lleguen a terceros por causas no imputables a XTRA TELECOM.

13. Resolución del contrato

El contrato de abono al servicio telefónico fijo y datos se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del servicio telefónico fijo y datos, por las causas generales admitidas en Derecho y, especialmente, por las siguientes:

13.1. El Cliente podrá resolver el presente contrato en el momento que desee, sin más requisito que la notificación con dos días hábiles de antelación al momento en que ha de surtir efecto, pagando los cargos que tenga pendientes hasta la finalización de dicho plazo y los cargos por resolución anticipada a que haya lugar por los compromisos adquiridos en el momento de la contratación. El Cliente deberá comunicar su decisión de resolver el presente contrato a XTRA TELECOM por escrito al siguiente número de fax 93 342 95 22 o la siguiente dirección: Vía de las dos Castillas 33, Complejo Empresarial Ática, Edificio Ática I, 28224 Pozuelo de Alarcón, Madrid o si ha contratado los servicios de telefonía vía tel. 1496.

13.2. XTRA TELECOM podrá resolver el presente contrato en las siguientes circunstancias:

13.2.1. El retraso en el pago del Servicio por un período superior a tres meses.

13.2.2. La suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago de los servicios correspondientes.

13.2.3. En caso de que el Cliente no haya devuelto el Contrato debidamente firmado y cumplimentado dentro de los treinta días siguientes desde que lo hubiera recibido.

13.3. Serán también causas de terminación de este Contrato:

13.3.1. El cese, por cualquier motivo, de una de las partes en la continuidad de sus negocios o línea de actividad principal, la alteración sustancial de la naturaleza de su empresa, su disolución, liquidación o cierre ordenado, así como la cesión global de sus activos.

13.3.2. La resolución del Contrato por cualquiera de las partes como consecuencia del incumplimiento por cualquiera de ellas (diferente del referido al pago de las cantidades adeudadas como consecuencia del presente Contrato) de alguna de sus Estipulaciones, siempre que tal incumplimiento no fuera subsanado en un plazo máximo de treinta (30) días tras petición escrita de la contraparte solicitando su subsanación.

En cualquier caso, la extinción del Contrato no exonerará al Cliente de sus obligaciones de satisfacer el importe de las cantidades devengadas hasta el momento de aquella por los servicios prestados hasta la fecha señalada para la extinción efectiva del mismo.

En el caso de que el Cliente hubiera contratado el Servicio acogiéndose a tarifas de promoción especial vinculadas al período mínimo inicial de permanencia, según se indica en el Formulario de Contratación, el Cliente se compromete a mantener vigente el presente Contrato al menos durante el período mínimo de permanencia de acuerdo con la oferta contratada, que comenzará a contar desde la fecha de activación del servicio

En el supuesto de que el contrato se resuelva con anterioridad a la expiración del periodo mínimo de permanencia, el Cliente deberá restituir a XTRA TELECOM el importe del descuento o apoyo económico disfrutado como consecuencia de la oferta aplicada en el formulario de contratación. Las cantidades que el Cliente deberá restituir a XTRA TELECOM en tal caso, consistirá, para cada servicio, en la suma del descuento disfrutado correspondiente al periodo transcurrido desde la fecha de inicio del periodo de permanencia, y hasta el momento en que se produce la resolución anticipada del contrato. El Cliente autoriza expresamente a XTRA TELECOM a cargar en el domicilio de pago de aquél, los importes que se devenguen a favor de XTRA TELECOM como consecuencia de la resolución anticipada del contrato.

XTRA TELECOM se reserva el derecho a cargar dichos importes o a exigir al Cliente el abono de dichos importes en los siguientes casos: a) si el Contrato se resolviera por cualquier causa imputable al Cliente con anterioridad a la fecha de expiración del período mínimo inicial de permanencia, asociado a la promoción especial a la que se acoge el Cliente; b) en caso de suspensión definitiva del Servicio por impago del Cliente con anterioridad a la fecha de expiración del período mínimo inicial de permanencia, asociado a la promoción especial a la que se acoge el Cliente. Si el Contrato se resolviera por cualquier causa imputable al Cliente con anterioridad a la fecha de entrega del Servicio, XTRA TELECOM se reserva el derecho a exigir al Cliente todos aquellos costes directamente asociados a la prestación del Servicio al Cliente, en que XTRA TELECOM haya incurrido hasta ese momento.

En los casos en los que se haya producido una venta a distancia de los servicios de XTRA TELECOM, el Cliente dispondrá de un plazo de desistimiento de siete días hábiles. Para ejercitar dicho derecho el Cliente, deberá remitir su solicitud de desistimiento a XTRA TELECOM. Igualmente en estos casos XTRA TELECOM podrá reclamarle al Cliente los gastos de instalación y gestión razonables y justificados en los que haya incurrido hasta el momento del desistimiento figurando este importe o su determinación en la oferta vigente en cada momento. En el caso de que el Cliente desee cancelar total o parcialmente el servicio, XTRA TELECOM se reserva el derecho a aplicar los cargos que establezcan las condiciones contractuales aplicables a los servicios contratados. La resolución del Contrato no exonerará al Cliente de hacer frente al cumplimiento de todas y cada una de sus obligaciones, incluida la de pago, que se deriven de la utilización del servicio contratado hasta el momento en que se produzca la efectiva interrupción del servicio, de todos aquellos costes en los que hubiese incurrido XTRA TELECOM para provisionarlo o activarlo (como costes de instalación o de Equipamientos) o de incumplimientos imputables al Cliente por razón de otros compromisos contraídos por él, como, entre otros, los compromisos de permanencia.

Una vez finalizado el presente Contrato por cualquiera de las causas establecidas en esta Estipulación, el Cliente deberá retirar inmediatamente, a su costa, sus equipos del Emplazamiento sin perjuicio de que XTRA TELECOM pueda retener los equipos del Cliente en prenda hasta que éste haya abonado todas las cantidades adeudadas.

14. Modificación de las condiciones

XTRA TELECOM podrá modificar el presente contrato por los siguientes motivos: (i) variaciones de las características técnicas de los equipos o de las redes, (ii) cambios tecnológicos que afecten al servicio, (iii) variaciones de las condiciones económicas existentes en el momento de contratación del servicio y (iv) evolución del mercado, comunicándose al Cliente con 1 mes de antelación a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva. En dichos supuestos el Cliente tendrá derecho a resolver el contrato sin penalización alguna, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el propio Cliente.

15. Protección de datos

15.1. XTRA TELECOM informa, a los efectos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal que los datos personales del Cliente serán incluidos en un fichero automatizado de datos de carácter personal creado y mantenido bajo la responsabilidad de XTRA TELECOM, con la finalidad de realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual establecida con el Cliente así como para remitir información técnica o publicitaria, incluso por vía electrónica, sobre los servicios e iniciativas en materia de telecomunicaciones de XTRA TELECOM.

15.2. El Cliente podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiendo escrito firmado y acompañado de fotocopia de DNI a la siguiente dirección: XTRA TELECOM, S.A.U., Atención al Cliente, Vía de las Dos Castillas nº 33, Complejo Empresarial Ática, Edificio Ática I, 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid), indicando en el sobre "Protección de Datos" ó en el email comercial@xtratelecom.es. El Cliente se compromete a proporcionar datos veraces fiables, exactos, completos y actualizados.

15.3. El Cliente que no desee recibir comunicaciones comerciales sobre los productos y servicios de telecomunicaciones comercializados por XTRA TELECOM podrá marcar la casilla habilitada a tal efecto en el formulario de recogida de los datos. Asimismo, XTRA TELECOM le informa de que el consentimiento prestado a tal efecto puede revocarse en cualquier momento dirigiéndose por escrito a las direcciones indicada en el punto 15.2.

15.4. Del mismo modo, el Cliente consiente expresamente el tratamiento de sus datos de tráfico y facturación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 65.3 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de usuarios, para la prestación y promoción comercial de los servicios de telecomunicaciones, comunicaciones electrónicas, de valor añadido o contenidos, así como para realizar valoraciones en función del uso de dichos servicios.

16. Ley aplicable y Arbitraje

El presente Contrato se registrará e interpretará conforme a la legislación española.

En particular el presente contrato se ajusta a lo dispuesto en el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas, así como su normativa de desarrollo y demás legislación precedente al mismo que sea aplicable.

Las partes intervinientes acuerdan que todo litigio, discrepancia, cuestión o reclamación resultantes de la ejecución e interpretación del presente Contrato, directa o indirectamente, se resolverán definitivamente mediante arbitraje en el marco de la Corte de Arbitraje de Madrid a la que se encomienda la administración del arbitraje y la designación de los árbitros de acuerdo con su Reglamento y Estatutos. Igualmente las partes hacen constar expresamente su compromiso de cumplir el laudo que se dicte.

17. Cesión del Contrato

El presente contrato sólo podrá ser cedido con consentimiento expreso y por escrito de las dos partes. La cesión, por sí misma, no implicará la modificación de las condiciones del presente Contrato.

18. Prevención del Fraude

El Cliente se abstendrá de realizar cualquier actuación en su línea que suponga un uso no contemplado en este contrato de la misma y de los servicios conexos que XTRA TELECOM le preste. XTRA TELECOM podrá suspender inmediatamente el servicio, en caso de incumplimiento grave por parte del Cliente de esta obligación. El Cliente será responsable a todos los efectos de cualquier actividad fraudulenta de la línea y de los servicios conexos y que pueda causar un daño o perjuicio a XTRA TELECOM o a terceros.

XTRA TELECOM se somete a la calificación que sobre el carácter fraudulento o no de dichas actividades emitieran los tribunales competentes, satisfaciendo, en su caso, la indemnización establecida por los mismos.

CONDICIONES ESPECÍFICAS DATA LTE 4G CORPORATE

19. Objeto y Definición del Servicio

DATA LTE 4G CORPORATE es un servicio de Datos y Acceso a Internet que consiste en el suministro de un circuito para acceso a Internet de banda ancha con conexión permanente, tarifa plana sin horario, y sin limitación de volumen de tráfico enviado o recibido.

El caudal del circuito de Acceso a Internet es el indicado en el Formulario de Contratación adjunto a estas Condiciones Contractuales, y se define en términos del caudal máximo no garantizado de envío/recepción.

El caudal* comprometido disponible para envío/recepción es del 50% sobre el caudal contratado el 95% del tiempo

*caudal: se considera caudal que está disponible cuando se cumplen los siguientes valores de red:

- Latencia < 50 ms y Pérdida de Paquetes < 0,1 % → indicación de que el servicio no está congestionado.
- Capacidad excedente en el Sector > (Caudal Disponible - Caudal Cursado).

Por defecto, se suministra direccionamiento IP privado: A cada Cliente se proporciona 1 dirección IP Pública, y 1 subred de 256 direcciones IP Privadas (Clase C). Las direcciones IP Privadas se emplean en la red local del Cliente. La dirección IP pública se emplea para salida a Internet mediante nating de las privadas. Las direcciones IP privadas de la red local podrán ser propuestas por XTRA TELECOM o por el Cliente. XTRA TELECOM se reserva el derecho de restringir el número de sesiones si éstas superasen las 2.000 simultáneas.

El Servicio incluye la instalación estándar de todos los equipos proporcionados por XTRA TELECOM en casa del Cliente, atención al Cliente y soporte técnico telefónico, resolución de incidencias estándar, y la operación y el mantenimiento del Servicio y de los equipos proporcionados por XTRA TELECOM.

El equipamiento suministrado por XTRA TELECOM se suministra en régimen de cesión, salvo acordado de otra manera entre las partes. Se proporciona en la modalidad de alquiler y mantenimiento, un router con las interfaces necesarias para conectarse a la red LAN del Cliente. La interfaz de entrega del servicio proporcionada al Cliente por XTRA TELECOM es 10/100BaseT Ethernet con conector RJ45 Hembra.

La instalación estándar de equipamiento comprende la instalación del equipamiento, configuración y pruebas del mismo en la ubicación especificada por el Cliente, que sea accesible por personas con los respectivos equipos objeto de la instalación, sin necesidad de grúa o similar, cumpliendo los requisitos contenidos en la normativa de seguridad vigente, y las especificaciones establecidas por el fabricante del equipamiento. La instalación estándar no incluye la modificación por parte de XTRA TELECOM de instalaciones existentes del Cliente.

En caso de instalación de equipamiento de red de acceso vía radio, la instalación estándar incluye la colocación de una antena sobre mástil de hasta 3 metros, tirado y grapado de cable entre antena y equipo de Cliente de cable UTP CAT5 de Exterior hasta 70 metros, y colocación y configuración del equipo de Cliente en la ubicación especificada por el Cliente.

En caso de instalación no estándar, XTRA TELECOM comunicará al Cliente tal circunstancia en cuanto sea detectada. En este caso, XTRA TELECOM se reserva el derecho a facturar al Cliente los costes suplidos adicionales asociados a la instalación.

No se incluyen (trabajos solicitados bajo presupuesto previo y con autorización del Cliente):

- Desplazamientos adicionales para pruebas o modificación de la instalación solicitados por el cliente = 90 € por desplazamiento y dos horas de trabajo.
- Plataforma Elevadora = 295 €
- Cableado UTP adicional = 2,5 € por metro.
- Otros : se cotizará caso por caso.

XTRA TELECOM pondrá a disposición del Cliente, si este así lo solicitara con antelación a la realización de los trabajos de instalación, factura justificativa de los citados costes suplidos adicionales.

El Cliente podrá acceder a los servicios de atención al cliente, para gestión de todos los aspectos administrativos y técnicos relacionados con el Servicio, así como soporte técnico telefónico para resolución de incidencias a través del Centro de Atención al Cliente de XTRA TELECOM. El Centro de Atención al Cliente estará a disposición del Cliente 24 horas al día, todos los días del año a través del teléfono, correo ordinario y correo electrónico indicados a continuación.

Teléfono: 1496 (llamada gratuita)

Correo ordinario: por escrito al domicilio social de XTRA TELECOM, Complejo Empresarial Ática, Edificio Ática I, Vía de las Dos Castillas 33, 28224 Pozuelo de Alarcón, (Madrid)

Correo electrónico: comercial@xtratelecom.es

La operación y mantenimiento del Servicio incluye los trabajos, remotos o que requieran desplazamiento incluyendo la casa del Cliente, si fuera necesario, necesarios para que el Cliente pueda disfrutar del Servicio de acuerdo a lo establecido en las presentes condiciones contractuales.

XTRA TELECOM se reserva el derecho de facturar al Cliente los costes de operación y mantenimiento en que haya podido incurrir, asociados a la resolución de incidencias cuyo origen sea por causa del Cliente. En caso de instalación no estándar, XTRA TELECOM se reserva el derecho a facturar al Cliente los costes suplidos adicionales asociados a las acciones de mantenimiento, si existiesen. En este caso, XTRA TELECOM pondrá a disposición del Cliente, si este así lo solicitara con antelación a la realización de los trabajos de mantenimiento, factura justificativa de los citados costes suplidos adicionales.

Los cargos a aplicar serán los indicados en el Formulario de Contratación, al que se adjuntan las presentes CE. Los cargos básicos aplicables al Servicio consisten en la cuota de instalación, y la cuota fija mensual por adelantado correspondiente a la modalidad de Servicio solicitada.

Adicionalmente, el Cliente puede contratar las Opciones de Servicio indicadas en el Formulario de Contratación, rigiéndose su prestación según las condiciones y Planes de Tarifas aplicables a cada una de las Opciones seleccionada. Aquellas Opciones de Servicio que el Cliente pueda contratar con posterioridad, se prestarán de acuerdo a lo establecido en las condiciones y Planes de Tarifas aplicables a cada una de las Opciones contratadas, en el momento de su contratación.

20. SLA

XTRA TELECOM garantiza que el Servicio contratado tendrán los niveles de calidad que en su caso pueda exigir la normativa aplicable en cada momento; sin perjuicio de ello, serán de aplicación al servicio contratado los SLAs de disponibilidad establecidos a continuación:

	GARANTÍA
Garantía disponibilidad del servicio de acceso	98%

Los valores de la Garantía de disponibilidad del Servicio representan el porcentaje de tiempo en el que, en el Punto de Acceso al Servicio de la Red de XTRA TELECOM, está disponible la capacidad de ancho de banda contratada.

El período de cálculo de estas garantías es el mes natural, no contemplándose períodos inferiores.

COMPENSACIONES: La compensación se calculará en función a la siguiente fórmula: (Nº Hora avería / Nº horas Mes natural) x 100. Este resultado nos indica el tanto por ciento de disponibilidad de servicio. Dicha compensación se calculará únicamente sobre el cargo mensual del servicio de XTRA TELECOM afectado.

En ningún caso el total de las COMPENSACIONES por los diversos conceptos de pérdida de disponibilidad, sobrepasará el 45% del concepto de cuota mensual del servicio.

	Servicio de Acceso Directo IP	
	Disponibilidad	Compensación
Por incumplimiento de las garantías sobre disponibilidad	>= 0,5 %	15 %
	>= 1,0 %	25 %
	>= 1,5 %	35 %
	>= 2,0 %	45 %

En caso de incumplimiento de las garantías de servicio estipuladas en el cuadro anterior, por razones imputables exclusivamente a XTRA TELECOM, el Cliente tendrá derecho a ser compensado de acuerdo con los principios y cuantías máximas fijados en dicho cuadro. Dichas compensaciones sustituyen a cualquier otra indemnización derivada del mal funcionamiento, interrupción, fallos o averías del servicio, que pudieran corresponder a Cliente y saldarán totalmente cualesquiera daños y perjuicios de Cliente, directos e indirectos (a título de ejemplo, pérdidas de beneficios, ingresos, oportunidades de negocio, ahorro de gastos o desaparición o deterioro de datos). Para la evaluación del cumplimiento o no de dichas garantías se atenderán a los registros técnicos de la plataforma tecnológica de XTRA TELECOM. En caso de que se produzcan uno o varios incumplimientos de las citadas garantías, por parte de XTRA TELECOM, Cliente deberá informar de esta circunstancia a XTRA TELECOM y, en particular, reclamar a ésta la compensación oportuna, por cualquier medio que acredite su recepción, en el plazo máximo de un mes contado desde que se produzcan los hechos en cuestión. Finalizado dicho plazo, Cliente perderá cualquier acción frente a XTRA TELECOM basada en estos hechos.

21. Causas de denegación de la solicitud

XTRA TELECOM podrá negarse a dar de alta el Servicio cuando se incurra en alguno de los supuestos que se señalan a continuación:

- 21.1. Datos incompletos o erróneos en la información esencial de la solicitud, quedando incluido el listado de direcciones a las que se les asigna una determinada numeración.
- 21.2. La falta de garantía, por parte del Cliente, relativa a la utilización de los recursos de numeración de conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable.
- 21.3. El servicio está sujeto a la viabilidad técnica, en caso de no ser posible la instalación por causas de la viabilidad la solicitud puede ser denegada.
- 21.4. Cualquier otra causa que pueda ser acordada voluntariamente entre los operadores, dentro del marco legal o que se derive del mismo.

22. Límite de Responsabilidad

XTRA TELECOM responderá frente al consumidor, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato, siempre dentro de los límites establecidos en estas Condiciones Generales y en la legislación aplicable. XTRA TELECOM quedará eximida de toda responsabilidad cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias: a) Que los defectos observados en la ejecución del Contrato sean imputables al Cliente; b) Que dichos defectos sean imputables a un tercero ajeno al suministro de las prestaciones previstas en el Contrato y revistan un carácter imprevisible o insuperable; c) Que los defectos aludidos sean debidos a motivos de fuerza mayor, entendiéndose por tales aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales e imprevisibles cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida; d) Que los defectos se deban a un acontecimiento que XTRA TELECOM, a pesar de haber puesto toda la diligencia necesaria, no podía prever ni superar. Sin perjuicio de lo establecido en la Carta de Derechos de los Usuarios (CDU), el límite del resarcimiento por daños que resulten del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones incluidas en este Contrato, quedará limitado al precio total del Servicio contratado.

FIRMA DEL CONTRATO

Por el presente contrato el Cliente solicita a Xtra Telecom, S.A.U. la prestación de los servicios, de acuerdo con los términos y condiciones de este contrato que el Cliente conoce y acepta. El Cliente autoriza que los datos personales, necesarios para tramitar esta solicitud, puedan ser transferidos a las Empresas que intervienen en el proceso de prestación del servicio, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y reglamentos de desarrollo.

Firma del Cliente

Por XTRA TELECOM, S.A.U



En _____ a ____/____/____

David Arias, Director Empresas