

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

BASE FLEXI PBX	CUOTA MES	ALTA	INSTALACIÓN	INTERNET	AMLT	Nº DE LINEA	MIN MÓVIL	OTROS
<input type="checkbox"/> BASE FlexiPBX	29€	30€	opcional	-	-	-	200	Fax to Email 800/902 + RM
<input type="checkbox"/> BASE FlexiPBX Plus	59€	30€	opcional	20Mb/800Kbps + Router Qos + IP fija	SI	200	Fax to Email 800/902 + RM
<input type="checkbox"/> BASE FlexiPBX 4G 30Mb	69€	30€	opcional	30Mb/3Mb + Router Qos + IP fija	-	200	Fax to Email 800/902 + RM
<input type="checkbox"/> BASE FlexiPBX 4G 60Mb	89€	30€	opcional	60Mb/8Mb + Router Qos + IP fija	-	200	Fax to Email 800/902 + RM
<input type="checkbox"/> BASE FlexiPBX 4G 80Mb	109€	30€	opcional	80Mb/12Mb + Router Qos + IP fija	-	200	Fax to Email 800/902 + RM

MARCAR SI SE DESEA: IP fija 800 ó 902 con Routing Manager (adjuntar contrato)

Nº de Puestos totales:

PUESTO PBX FLEXI	CUOTA MES	ALTA	Nº de puestos	PBX	Num. Geográfica	TERMINAL	MIN FIJO	GCU
<input type="checkbox"/> PUESTO FlexiPBX	6€	10€	SI	SI	-	1000 min	1000 min
<input type="checkbox"/> PUESTO FlexiPBX BÁSICO	10€	10€	SI	SI	Básico de mesa	1000 min	1000 min
<input type="checkbox"/> PUESTO FlexiPBX DECT	12€	10€	SI	SI	Inalámbrico	1000 min	1000 min
<input type="checkbox"/> PUESTO FlexiPBX AVANZADO	14€	10€	SI	SI	Avanzado de mesa	1000 min	1000 min
<input type="checkbox"/> PUESTO FlexiPBX OPERADORA	16€	10€	SI	SI	Operadora de mesa	1000 min	1000 min

SEDE ADICIONAL	CUOTA MES	ALTA	INSTALACIÓN	INTERNET	Nº DE LINEA
<input type="checkbox"/> ALTA LINEA ANALOGICA	-	59€	-	-	-
<input type="checkbox"/> FACTURA UNICA	13,97€	-	-	-	-
<input type="checkbox"/> ADSL PLUS	35€	-	20Mb/800Kbps + Router Qos

SERVICIOS ADICIONALES	CUOTA ÚNICA
<input type="checkbox"/> INSTALACIÓN PBX/ADSL	90€
<input type="checkbox"/> ROUTER PREMIUM	50€
<input type="checkbox"/> AURICULARES BÁSICOS	35€
<input type="checkbox"/> AURICULARES MONOAURAL CISCO	85€
<input type="checkbox"/> AURICULARES BIAURAL CISCO	99€
<input type="checkbox"/> AURICULARES INALÁMBRICOS	199€

BONO MÓVIL COMODÍN	
<input type="checkbox"/> NACIONAL 1.000MIN	19,9€
<input type="checkbox"/> EUROPA 1.000MIN	39,9€

PLAN MÓVIL							
NACIONAL				EUROPA			
<input type="checkbox"/> 100min	8€	<input type="checkbox"/> 600min	36€	<input type="checkbox"/> 100min	12€	<input type="checkbox"/> 600min	60€
<input type="checkbox"/> 300min	21€	<input type="checkbox"/> 1000min	50€	<input type="checkbox"/> 300min	33€	<input type="checkbox"/> 1000min	80€

6. INTEGRACIÓN CON HAPPY BUSINESS

Nº de puestos sólo fijo* 0€/mes

Nº de puesto totales..... Nº de puestos fijo y móvil* 0€/mes

Nº de puestos sólo móvil 5€/mes

*Incluye GCU 1000min en llamadas corporativas por puesto.

NUMERACIÓN Marque "a" si solicita **nuevos números**, marque "b" si solicita **la portabilidad** (en este caso se debe adjuntar el Contrato de Portabilidad aparte)

Nº:a: b: Nº:a: b: Nº:a: b:

Nº:a: b: Nº:a: b: Nº:a: b:

7. DATOS DE LA INSTALACIÓN

A. RESUMEN / DATOS SEDES

Una única sede Contrato multisede

	Nº de Puestos/Teléfonos	Acceso Banda Ancha	Domicilio	Observaciones
Sede-1 Nº Puestos	<input type="checkbox"/> FLEXI:unidad <input type="checkbox"/> FLEXI BÁSICO:unidad <input type="checkbox"/> FLEXI DECT:unidad <input type="checkbox"/> FLEXI AVANZADO:unidad <input type="checkbox"/> FLEXI OPERADORA:unidad	<input type="checkbox"/> ADSL XTRA Número..... <input type="checkbox"/> Circuito Xtra <input type="checkbox"/> Conectividad de otro operador (especificar)	Domicilio..... Población..... Provincia..... CP.....	
Sede-2 Nº Puestos	<input type="checkbox"/> FLEXI:unidad <input type="checkbox"/> FLEXI BÁSICO:unidad <input type="checkbox"/> FLEXI DECT:unidad <input type="checkbox"/> FLEXI AVANZADO:unidad <input type="checkbox"/> FLEXI OPERADORA:unidad	<input type="checkbox"/> ADSL XTRA Número..... <input type="checkbox"/> Circuito Xtra <input type="checkbox"/> Conectividad de otro operador (especificar)	Domicilio..... Población..... Provincia..... CP.....	
Sede-3 Nº Puestos	<input type="checkbox"/> FLEXI:unidad <input type="checkbox"/> FLEXI BÁSICO:unidad <input type="checkbox"/> FLEXI DECT:unidad <input type="checkbox"/> FLEXI AVANZADO:unidad <input type="checkbox"/> FLEXI OPERADORA:unidad	<input type="checkbox"/> ADSL XTRA Número..... <input type="checkbox"/> Circuito Xtra <input type="checkbox"/> Conectividad de otro operador (especificar)	Domicilio..... Población..... Provincia..... CP.....	

Número de Cabecera Nº.....

B. DATOS DE CONTACTO PARA LA INSTALACIÓN

Persona de Contacto 1: 2:
 E-mail de contacto 1: 2:
 Teléfono de contacto 1: 2:
 Agente de Xtra Telecom: Tlf de Contacto:

C. FAX TO EMAIL

Email:..... Nº nuevo:..... Nº con portabilidad:.....(adjuntar contrato de Portabilidad)

8. OBSERVACIONES

9. DIRECCIÓN DE ENVÍOS DE EQUIPOS

A la atención de:.....
 Domicilio:.....
 Población:..... Provincia:..... C.P:.....

10. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

FlexiPBX es un servicio avanzado de Centralita Virtual y de conectividad con servicios de valor añadido. Base FlexiPBX incluye el servicio de Centralita Virtual con las funcionalidades IP-PBX, Fax to Email, Servicio de 800 o 902 y 200min. al mes en llamadas a móviles nacionales. Base FlexiPBX Plus incluye Base FlexiPBX y el servicio de ADSL de hasta 20Mb con Router QoS y Factura Única, es decir el servicio de mantenimiento de la línea. En caso de contratar PBX con base con ADSL que tenga más de 5 extensiones en 1 sede se debe contratar el Router Premium para garantizar la calidad de servicio. Este router tiene un coste adicional único de 50€ en el momento de contratación. En caso de contratación posterior el coste asciende a 130€. Base FlexiPBX 4G incluye el servicio de Internet LTE/4G en siguientes modalidades 30Mb/3Mb, 60Mb/8Mb y 80/12Mb + router QoS. Instalación de ADSL ó LTE/4G sujeta a disponibilidad, en caso de no cobertura de ADSL 20 MB se instalará ADSL de mayor disponibilidad posible. ADSL se instala sobre la línea analógica, en caso de contratar ADSL sobre una RDSI hay un coste adicional de 15€/mes. El servicio de ADSL no es transferible a otros números geográficos, en caso de cambio se considerará como una baja y una alta. Puestos PBX incluyen: extensión de la PBX, numeración geográfica a través de la portabilidad o asignación de numeración nueva, 1000min a los fijos nacionales e internaciones (ver condiciones particulares de servicio) 1000min en concepto de GCU que está sujeto a la contratación de servicios de móvil de Happy Business. Puesto Básico incluye adicionalmente el servicio de alquiler de terminal básico de mesa o una Gateway, Puesto Dect alquiler de terminal IP inalámbrico, Puesto Avanzado incluye terminal avanzado de mesa, puesto Operadora incluye el terminal avanzado de operadora. Bono Móvil Comodín es un bono promocional y su contratación está limitada a 1 unidad por el cliente/CIF-NIF. Bono Móvil Comodín Europa incluye llamadas a los destinos de Tarifa Plana Global. Planes Móviles son mensuales no acumulables La instalación de ADSL tiene un coste adicional de 90€, incluye desplazamiento y una hora y media de trabajo del técnico para la instalación, conexión del router al PTR de la línea de ADSL con cable de 1.5m incluido, conexión de los teléfonos al R de la red del Cliente, prueba de funcionamiento y muestra de funciones básicas de manejo. Horario: en jornada laboral no festiva comprendida entre L-V, de 9:00 a 19:00 horas. Posteriores horas de asistencia técnica, en jornada laboral no festiva comprendida entre L-V, de 9:00 a 19:00 horas tendrán un coste adicional de 30€/hora. La instalación de LTE/4G en modalidad de instalación básica es gratuita e incluye; desplazamiento de un técnico, Equipos: Antena y CPE exterior, mástil de 1,5 metros de altura, router de cliente, cable hasta 20 metros. El servicio de FlexiPBX tiene permanencia hasta 24 meses, en caso de baja anticipada se aplicarán las siguientes penalizaciones: FlexiPBX Plus permanencia 12 meses, 90€; Puestos permanencia 12 meses, Puesto Básico 40€, Puesto Dect 70€, Puesto Avanzado 90€ y Puesto Operadora 130€. Base FlexiPBX 4G permanencia 24 meses, baja antes de 12 meses 250€ y antes de 24 meses 125€. Servicio prestado por Neo.

11. 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

Por XTRA TELECOM, S.A.U

En _____ a _____/_____/_____

David Arias, Director Empresas



CONDICIONES CONTRATO XTRA SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

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 CIF A-82581638 y Registro Mercantil de Madrid, Tomo 25.925, Folio 136, Sección 8ª, Hoja M-253723, Inscripción 31ª. 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 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 ofrezca 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 prestación en los servicios que se especifican 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 disponible al público 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 uno/s equipo/s a precio promocional o por la correspondiente ventaja que vaya a disfrutarse, o en su defecto de un año, salvo que en las condiciones aplicables a este 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 períodos 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 tráfico) o modificación de la instalación existente para la prestación del Servicio quedará sujeta a una 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 14.

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. Las tarifas y descuentos también podrá consultar en cada momento en la página Web www.xtratelecom.es/tarifasvigentes. A dichas tarifas les serán de aplicación los impuestos vigentes en cada momento. Ver también punto 31.

5. Condiciones económicas y forma de pago

El Cliente abonará a XTRA TELECOM, en concepto de contraprestación por los servicios prestados en virtud del presente Contrato, las tarifas y descuentos en vigor en el momento de realizar la llamada. Las cantidades se expresarán en Euros y se las 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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 periodo vencido, de conformidad con los precios que se encuentren en vigor en dicho momento.

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

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

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 periodo 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 este 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 disponible al público 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 información 1496.
- Telemáticamente, mediante correo electrónico dirigido a la siguiente dirección comercial@xtratelecom.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@xtratelecom.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 16 "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, así por el mismo. El Cliente tiene derecho a solicitar soporte creditivo 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 período 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, cuando la interrupción del servicio se haya producido de manera continua o discontinua y sea superior a seis horas en horario de 9 a 22.

En el caso de que el cliente hubiera contratado conjuntamente los servicios de telefonía fija e Internet, y no se hubiera indicado qué parte del precio corresponde a cada uno de estos servicios, se considerará que el precio de cada uno de ellos es del cincuenta por ciento (50%), del precio total, a los únicos efectos de calcular la cuantía de la indemnización.

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 arrendados por XTRA TELECOM, (vi) operaciones de mantenimiento de red.

Adicionalmente a lo dispuesto en los párrafos anteriores y en cumplimiento de la **calidad a observar en la prestación de servicios** de comunicaciones electrónicas, XTRA TELECOM indemnizará al Cliente en la factura correspondiente al período inmediato considerado con una cuota mensual si existieran interrupciones del servicio cuyo acumulado en un mes supere las 48 horas de interrupción por causas ajenas al Cliente previa petición de éste en el plazo de 10 días al Servicio de Atención al Cliente que se describe en la cláusula 9.

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.

10.2 Compensación por interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público y calidad de los servicios (CENTRALITA VIRTUAL)

Plazo de conexión inicial al Servicio: XTRA TELECOM deberá satisfacer toda solicitud de conexión inicial del servicio telefónico desde una ubicación fija dentro de los 60 días naturales, siguientes a la fecha de recepción de la misma, salvo que mediaran impedimentos de fuerza mayor o imputables al solicitante.

Cuando, durante un periodo de facturación, un abonado sufra interrupciones temporales del Servicio de Telefonía Disponible al Público (en adelante STDP), XTRA TELECOM compensará al Cliente con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

- El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado,
- Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

XTRA TELECOM indemnizará automáticamente al Cliente la mencionada cantidad, en la factura correspondiente al periodo inmediato al producido cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un (1) euro. En interrupciones por causas de fuerza mayor, XTRA TELECOM se limitará a compensar automáticamente al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Xtra Telecom se compromete a prestar el Servicio conforme a los niveles de calidad establecidos en las diferentes Condiciones de aplicación; condiciones generales de prestación del servicio de telefonía, condiciones particulares de acceso directo y condiciones particulares de FlexiPBX, y que se encuentran asimismo disponibles en www.xtratelecom.es/FlexiPBX

Adicionalmente a lo dispuesto en el párrafo anterior y en cumplimiento de la legislación vigente en la calidad a observar en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, XTRA TELECOM compensará al Cliente con la misma cantidad que se señala en el párrafo anterior si existieran interrupciones del STDP cuyo acumulado en un mes supere las 48 horas de interrupción. Dicha compensación se aplicará previa petición del Cliente, que podrá formularla en el plazo de los diez (10) días siguientes a aquel en que quedó restablecido el servicio de acceso a Internet al domicilio de XTRA TELECOM señalado en el encabezado o al Servicio de Atención al Cliente.

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.

Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, XTRA TELECOM no se responsabilizará de la interrupción temporal del STDP 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 arrendados por XTRA TELECOM, (vi) supuestos de fuerza mayor y (vii) operaciones de mantenimiento de red (viii) Incumplimiento del código de conducta por parte de un usuario que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato correspondiera a este último.

No obstante, cuando la interrupción temporal sea debida a causas de fuerza mayor, XTRA TELECOM se limitará a compensar al Cliente mediante la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción, con exclusión de cualquier otra indemnización.

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.

El mantenimiento de la línea está incluido en el presente contrato.

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. Conservación del número

El Cliente tendrá derecho a conservar su número telefónico cuando cambie de operador de red telefónica pública fija, siempre que no haya modificación de servicio ni de ubicación física. La aplicación de los procedimientos de conservación de número por cambio de operador conlleva la finalización del presente Contrato.

14. Resolución del contrato

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

- 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.
- XTRA TELECOM podrá resolver el presente contrato en las siguientes circunstancias:
 - El retraso en el pago del Servicio por un periodo superior a tres meses.
 - La suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago de los servicios correspondientes.
 - 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.
- Serán también causas de terminación de este Contrato:
 - 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.
 - 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 aquélla 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 periodo 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 periodo 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 periodo 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 periodo 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.

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.

15. 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.

16. Protección de datos

16.1. 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.

16.2. 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 Ática, Edificio 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.

16.3. 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 indicadas en el punto 16.2

16.4. 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.

17. Ley aplicable y Arbitraje

El presente Contrato se regirá 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 la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas, así como por la normativa de desarrollo al mismo y demás legislación precedente al mismo que sea aplicada.

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.

18. Guías telefónicas

La inclusión en los Servicios de guías impresas y/o electrónicas y Servicios telefónicos de consultas de abonados, en caso de autorizarlo el Cliente, se realizará con los siguientes datos: nombre y apellidos del titular, números, y dirección postal y serán facilitados por XTRA TELECOM a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en los términos y de conformidad con lo establecido en la legislación vigente en cada momento.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá solicitar en cualquier momento a XTRA TELECOM la exclusión de sus datos de las guías telefónica o de los Servicios de consulta telefónica de sus datos personales, total o parcialmente, así como que se indique que sus datos personales no pueden utilizarse para fines de venta directa por terceros, o que se omita, total o parcialmente, su dirección u otros datos personales, o que se enmascaren errores existentes en sus datos personales.

El Cliente podrá ejercitar los derechos anteriormente establecidos dirigiéndose a XTRA TELECOM a la siguiente dirección Vía de las Dos Castillas nº 33, Complejo Ática Edif. I, 28224 Pozuelo de Alarcón (Madrid). En el escrito deberá adjuntarse una fotocopia de su D.N.I. o documentación alternativa que acredite la identidad del Cliente.

19. 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.

20. 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 emitan los tribunales competentes, satisfaciendo, en su caso, la indemnización establecida por los mismos.

CONDICIONES ESPECÍFICAS DE SERVICIO DE ACCESO DIRECTO DE TELEFONÍA Y DATOS

21. Acceso Directo

El servicio de Acceso Directo permite al Cliente cursar todo tipo de llamadas salientes y entrantes, y flujo de datos del cliente, a partir de una interconexión directa de telefonía o datos desde los equipos de telefonía y datos del cliente con la red de XTRA TELECOM.

22. Métodos de Acceso al Servicio

El servicio telefónico directo podrá ser establecido haciendo uso, bien de tecnologías de digitalización y transmisión de información sobre redes de datos (conocidas como Voz sobre IP), o bien sobre tecnología tradicional PSTN.

El servicio de comunicaciones de datos objeto del presente contrato será ofrecido mediante las tecnologías y equipamiento basados en el protocolo IP.

23. Objeto y definición del servicio de comunicaciones de Datos ADSL/LTE 4G

Servicio de Datos ADSL

La prestación por parte de XTRA TELECOM del servicio ADSL que hace posible la provisión de servicios de Banda Ancha a través del par de cobre de acceso telefónico y que permite alcanzar velocidades de transmisión de hasta 20 Mbps. El Servicio consiste en suministro de un circuito para acceso a Internet de banda ancha basado en tecnología de bucle de abonado ADSL, según lo establecido en la regulación en cada momento, con conexión permanente, tarifa plana de datos sin horario, y sin limitación de volumen de tráfico enviado o recibido. El caudal del circuito es el indicado en el Formulario de Contratación adjunto a estas Condiciones Específicas, y se define en términos del caudal máximo no garantizado (PIR) de envío/recepción y el caudal mínimo garantizado (CIR) de envío/recepción a nivel IP, pudiendo variar en función de la longitud del bucle de abonado y la calidad del mismo.

Servicio de Datos LTE 4G

LTE 4G es un servicio de Datos y Acceso a Internet que consiste en el suministro de un circuito vía radio desde la sede del cliente hasta la Red IP de XTRA TELECOM 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 servicio de Datos LTE 4G de 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 servicio de Datos LTE 4G incluye la instalación básica 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 de alquiler y mantenimiento, un router con las interfaces necesarias para conectarse a la red LAN del Cliente. La interfaz de entrega del servicio de Datos LTE 4G proporcionada al Cliente por XTRA TELECOM es 10/100BaseT Ethernet con conector RJ45 Hembra.

Por defecto, el servicio de comunicación de Datos ADSL/LTE 4G se suministra con 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 salidas 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 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 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.

24. Conservación del número.

En el servicio telefónico directo el Cliente puede solicitar la conservación de su número de teléfono actual, de acuerdo con las condiciones que se establecen en la solicitud de Portabilidad adjunta al contrato, siempre que no haya modificación de servicio ni de ubicación física.

25. Asignación de la numeración geográfica nueva.

En caso de asignación de la numeración geográfica nueva XTRA TELECOM asignará la numeración acorde a la dirección geográfica de la instalación. El Titular afirma que la dirección a la que se le asigna una determinada numeración, pertenecen a delegaciones o cursales del Titular, eximiendo a XTRA TELECOM de cualquier responsabilidad relativa a la veracidad, existencia o exactitud de las mismas.

CONDICIONES ESPECÍFICAS DE SERVICIO DE FLEXIPBX

26. Definición y Condiciones Específicas

FlexiPBX es un servicio avanzado de conectividad sobre circuitos ADSL o LTE 4G y telefonía fija mediante tecnologías de VoIP, y su instalación se realiza sobre las líneas analógicas.

26.1. Base FlexiPBX incluye: Centralita Virtual con las funcionalidades PBX IP, Fax to Email, un número 800 6 902 portado a nuevo asignado, su mantenimiento y Routing Manager, un bono de 200 minutos/mes a móviles nacionales. Alta 30€ (36.3€ IVA incluido), 29€/mes (35.09€ IVA incluido).

26.2. Base FlexiPBX Plus incluye: los beneficios de la Base FlexiPBX, ADSL de hasta 20MB, router con QoS y IP fija y servicio de Factura Única. Alta 30€ (36.3€ IVA incluido), 59€/mes (71.39€ IVA incluido).

26.3. Base FlexiPBX LTE 4G incluye: los beneficios de la Base FlexiPBX, LTE 4G de hasta 80MB, router con QoS y IP fija. Alta 30€ (36.3€ IVA incluido), 30Mbps 69€/mes (83.49€ IVA incluido), 60Mbps 89€/mes (107.69€ IVA incluido), 80Mbps 109€/mes (131.89€ IVA incluido).

26.4. El circuito de Datos será ADSL 20MB, y en caso de no cobertura de esta velocidad, se instalará según viabilidad geográfica equipado con Router con QoS para el mantenimiento de máximo 5 extensiones. El servicio de ADSL no es transferible a otros números geográficos, en caso de cambio se considerará como una baja y una alta.

26.5. Factura Única incluye el servicio de mantenimiento de la línea analógica de ADSL. Con el servicio de Factura Única (AMLT), la línea estará preasignada a favor de XTRA TELECOM y el tráfico generado a través de esta preasignación se facturará al cliente según el contrato de Voz y Datos firmado con el cliente. El tráfico que Telefónica España no entrega en Acceso Indirecto al operador de acceso y que factura al titular de la línea, en este caso XTRA TELECOM, se reserva el derecho de refacturar al cliente final según la tarifa oficial de Telefónica España (servicios especiales, servicios de información y otros).

26.6. Cada puesto de usuario de telefonía está equipado con un teléfono IP según el modelo a elegir de las marcas disponibles en cada momento:

26.7. Cada puesto incluye: numeración geográfica a través de la portabilidad o asignación de la numeración nueva, extensión dentro de la PBX y 1000min/mes a fijos nacionales e internacionales (Alemania, Andorra, Argentina, Australia, Austria, Bélgica, Brasil, Canadá, Chile, China, Chipre, Dinamarca, Estados Unidos, Finlandia, Francia, Gibraltar, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Liechtenstein, Luxemburgo, Mónaco, Noruega, Perú, Polonia, Portugal, Puerto Rico, Reino Unido, República Checa, Rumania, Rusia, San Marino, Singapur, Suecia, Suiza, Taiwán, Turquía y Vaticano). Fuera de este límite se facturará a precio estándar. Puesto Básico incluye adicionalmente el terminal IP básico de mesa, Puesto Dect incluye el terminal IP inalámbrico. Puesto Avanzado incluye el terminal avanzado de mesa, Puesto Operadora incluye el terminal IP avanzado de operadora.

26.8. Puesto PBX alta 10€ (12.1€ IVA incluido), Puesto 6€/mes (7.26€ IVA incluido) Puesto Básico 10€/mes (12.1€ IVA incluido) Puesto Dect 12€/mes (14.52€ IVA incluido) Puesto Avanzado 14€/mes (16.94€ IVA incluido) Puesto Operadora 16€/mes (19.36€ IVA incluido)

26.9. La instalación básica de ADSL incluye el desplazamiento y una hora y media de trabajo del técnico para la instalación, con equipo de router al PTR de la línea de ADSL con cable de 1.5m incluido, conexión de los teléfonos al R de la red del Cliente, prueba de funcionamiento y muestra de funciones básicas de manejo. Horario: en jornada laboral no festiva comprendida entre L-V, de 9:00 a 19:00 horas. Posteriores horas de asistencia técnica, en jornada laboral no festiva comprendida entre L-V, de 9:00 a 19:00 horas tendrán un coste adicional de 30€/hora.

La instalación básica de LTE 4G incluye un desplazamiento y mano de obra para la instalación del equipamiento, configuración y pruebas de la conexión 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.

La instalación básica de LTE 4G incluye la instalación de una Antena y CPE exterior sobre mástil de hasta 1,5 metros de altura, tirado y grapado de cable entre antena y router de Cliente de cable UTP CAT5 de Exterior hasta 20 metros, y router de Cliente.

Extras de instalación LTE 4G

En caso de instalación no básica, 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.

26.10. En caso de contratar más de 5 extensiones en 1 sede se debe contratar el Router Premium para garantizar la calidad de servicio. Este router tiene un coste adicional único de 50€ en el momento de contratación. En caso de contratación posterior el coste asciende a 130€.

26.11. Las condiciones del circuito ADSL. La velocidad de ADSL puede verse afectada por varios factores ajenos a XTRA TELECOM como la calidad del bucle de acceso o la distancia de la central, el tráfico existente en Internet, la ejecución de programas, actualizaciones de software o la existencia del virus en su PC.

26.12. Planes Móvil son mensuales y se puede contratar dos modalidades Nacional y Europa que incluirá mina móviles nacionales y europeos de los países indicados en el punto b. Facturación por segundos. En caso de no consumir los minutos estos no son acumulables por el siguiente periodo de facturación de los bonos ni son el objeto de bonos ni devoluciones. Bono Móvil Comodin es un bono promocional y su contratación está limitada a 1 unidad por el cliente/CIF, NIF.

26.13. Integración con Happy Business: la Integración se realiza a través de código de escape 229 e incluye GCU Premium. Este servicio está sujeto a la contratación de servicio Happy Business e incluye 1000min/mes por cada extensión en llamadas a móviles contratadas, Extensiones móviles a través de código de escape (229) y fijos corporativos. En caso de extensión de solo Móvil este tendrá un coste de 5€/mes.

26.14. La contratación de FlexiPBX tiene un periodo de permanencia de 12 meses. La baja anticipada será penalizada con 90€ en caso de contratación de Base FlexiPBX Plus y por cada puesto: Puesto Básico 40€ (48.4€ IVA incluido), Puesto Dect 70€ (84.7€ IVA incluido), Puesto Avanzado 90€ (108.9€ IVA incluido), Puesto Operadora 130€ (160.93€ IVA incluido). Base FlexiPBX 4G permanencia 24 meses; baja antes de 12 meses 250€ y antes de 24 meses 125€.

27. 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 disponibilidad del servicio de acceso	GARANTÍA
	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.

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

El periodo 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.

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 al Cliente y saldrán totalmente a cargo de XTRA TELECOM, 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, El 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, el Cliente perderá cualquier acción frente a XTRA TELECOM basada en estos hechos.

CONDICIONES DE CONTRATACIÓN Y DURACIÓN

28. Seguro

El Cliente será responsable de cualesquiera daños causados por su personal o por sus equipos a los equipos y/o personal de XTRA TELECOM. El riesgo asociado a los posibles daños que puedan causar tanto los equipos del Cliente como su personal correrá en todo momento al propio Cliente, debiendo encargarse de suscribir las pólizas de seguro correspondientes sobre dichos equipos para cubrir todo tipo de riesgos, incluidos, los de incendio, robo o inundación.

29. Servicios de Atención al Cliente

El cliente deberá comunicar las incidencias detectadas en el Servicio llamando al 1496 de atención de XTRA TELECOM. El servicio se presta de 8:00 a 20:00 horas en días laborables.

En todo caso, el Cliente tiene derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación, incidencia o gestión mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.

30. Servicios de Asistencia Técnica

XTRA TELECOM no garantiza el servicio óptimo de telefonía IP, y no se responsabiliza de las posibles incidencias si el acceso ADSL u otro tipo de acceso de banda ancha no ha sido proporcionado por XTRA.

31. 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:

- 31.1. 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.
- 31.2. 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.
- 31.3. 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.
- 31.4. Cualquier otra causa que pueda ser acordada voluntariamente entre los operadores, dentro del marco legal o que se derive del mismo.

32. 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 concorra 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 prevenir 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.