

1. DATOS DEL CLIENTE

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

2. DATOS DE LA PERSONA DE CONTACTO

Nombre: Apellidos: Cargo:
 Teléfono: Extensión: E-mail:

3. DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN

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

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. PACK CONTRATADO

Precios sin IVA

BASE	CUOTA MES	ALTA	INTERNET	ROUTER QOS	IP FIJA	FACTURA ÚNICA	TRUNK SIP	OTROS
<input type="checkbox"/> Base FlexiSIP	15€	20€	-	-	-	-	Si	Fax to Email
<input type="checkbox"/> Base FlexiSIP 20Mb	45€	20€	20Mb/800Kbps	Si	Si	Si	Si	Fax to Email
<input type="checkbox"/> Base FlexiSIP 30Mb	55€	20€	30Mb/3Mb	Si	Si	-	Si	Fax to Email
<input type="checkbox"/> Base FlexiSIP 60Mb	75€	20€	60Mb/8Mb	Si	Si	-	Si	Fax to Email
<input type="checkbox"/> Base FlexiSIP 80Mb	95€	20€	80Mb/12Mb	Si	Si	-	Si	Fax to Email

FLEXISIP	CUOTA MES	ALTA	Nº DE CANALES	Nº DE DDIS	MIN A FIJO	MIN A MÓVIL	MIN A GCU
<input type="checkbox"/> FlexiSIP 2	10€	10€	2	2	2.000	60	500
<input type="checkbox"/> FlexiSIP 4	20€	10€	4	4	4.000	100	1.000
<input type="checkbox"/> FlexiSIP 8	40€	10€	8	8	8.000	200	1.500
<input type="checkbox"/> FlexiSIP 16	80€	10€	16	16	16.000	400	2.000

SERVICIOS ADICIONALES	
<input type="checkbox"/> INSTALACIÓN.....	90€
<input type="checkbox"/> ROUTER PREMIUM.....	50€
<input type="checkbox"/> DDI ADICIONAL.....	2€
<input type="checkbox"/> BONO MÓVIL COMODÍN Nacional 1.000min.....	19,9€
<input type="checkbox"/> BONO MÓVIL COMODÍN Europa 1.000min.....	39,9€

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

INTEGRACIÓN TELEFONÍA MÓVIL	
<input type="checkbox"/> Integración con Happy Business GCU....	0€

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:

6. DATOS INSTALACIÓN

A. Dirección de Instalación Att: Domicilio:
 Población: Provincia: C.P.:

B. Contacto para la Instalación Persona de Contacto: E-mail:
 Teléfono: Agente de Xtra:

C. Acceso Banda Ancha ADSL XTRA Nº..... MB..... ADSL de otro operador MB..... Circuito.....

D. Datos Trunk SIP - cliente Nº de Cabecera: IP Fija: Puerto TRUNK SIP - cliente:
 Autentic.: IP Login/ password IP & Login/password Centralita o Servidor IP: Marca: Modelo:

E. Fax to Email Asignar un nuevo número Portabilidad del número actual Indicar el número: Email:

F. Observaciones:

7. CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

Base FlexiSIP incluye servicio de Voz y servicio de conexión a Internet a través de los circuitos radio enlace, desde la sede del cliente hasta la Red IP de XTRA TELECOM. La instalación está sujeta a un estudio previo de viabilidad. El pack incluye conectividad ADSL de hasta 20Mb más Factura única de la línea analógica sobre la que se instala ADSL ó LTE 4G de 30Mb/3Mb, 60Mb/8Mb y 80Mb/12Mb, Router QoS, IP fija y Fax to Email. El servicio FlexiSIP complementa las bases y se compone de TrunkSIP de diferentes configuraciones que incluyen nº de canales, DDI, minutos a fijo y móvil nacional y a fijo internacional de los siguientes países: 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, Rep. Checa, Rumania, Rusia, San Marino, Singapur, Suecia, Suiza, Taiwán, Turquía, Vaticano. Integración con Happy Business: sujeto a la contratación de servicio de telefonía móvil con Happy Business. GCU incluye min gratis en llamadas a la numeración móvil contratada, correspondiente al código de cliente con el mismo CIF/DNI/NIF. 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: Alemania, Austria, Chipre, Dinamarca, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Noruega, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Suecia y Suiza. Planes Móviles son mensuales no acumulables. Plan Móvil Global incluye llamadas a móviles de España, Alemania, Australia, Austria, Bélgica, Brasil, Chile, Chipre, Dinamarca, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Noruega, Perú, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumania, Rusia, Suecia, Suiza, Taiwán y Turquía. El circuito virtual Trunk SIP del cliente es validado en la red de Xtra Telecom con la IP fija del cliente indicada en el contrato y usuario y password que facilitará Xtra Telecom. Las llamadas originadas por este circuito virtual, desde esta IP, se imputarán al cliente, y Xtra Telecom no se hará responsable de fraudes causados por ataques internos o externos a los sistemas y red del cliente, y que originen llamadas no deseadas por el cliente desde esta dirección IP FlexiSIP 20Mb tiene el periodo de permanencia de 12 meses, en caso de baja anticipada el cliente abonará 90€. Los packs con servicio de LTE tienen periodo de permanencia 24 meses, en caso de baja anticipada el cliente abonará 250€. Alquiler de Terminal IP básico tiene permanencia de 24 meses. En caso de baja anticipada antes de 12 meses el cliente abonará 40€ y en caso de baja antes de 24 meses 20€. Precios sin IVA. Servicio prestado por Neo.

8. FIRMA DEL CONTRATO

Por el presente contrato el Cliente solicita a Xtra Telecom S.A.U. la prestación de los servicios de Pack SIP, 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

CONDICIONES ESPECÍFICAS DE SERVICIO DE FLEXISIP

26. Definición y Condiciones Específicas
FlexiSIP 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 en caso de incluir ADSL.

- 26.1. Base FlexiSIP incluye: alta del servicio de Trunk SIP, Fax to Email con envíos ilimitados y recepción ilimitada en ámbito nacional. Alta 20€ (24.2€ IVA incluido), 15€/mes (18.15€ IVA incluido).
- 26.2. Base FlexiSIP 20Mb incluye: los beneficios de la Base FlexiSIP, ADSL de hasta 20Mb, router con QoS y IP fija y servicio de Factura Única. Alta 20€ (24.2€ IVA incluido), 45€/mes (54.45€ IVA incluido).
- 26.3. Base FlexiSIP LTE 4G incluye: los beneficios de la Base FlexiSIP, LTE 4G de hasta 80Mb, router con QoS y IP fija. Alta 20€ (24.2€ IVA incluido), 30Mbps 55€/mes (66.55€ IVA incluido), 60Mbps 75€/mes (90.75€ IVA incluido), 80Mbps 95€/mes (114.95€ 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. 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. El servicio de Base FlexiSIP siempre irá acompañado por el complemento de FlexiSIP 2, 4, 8 ó 16, que incluye FlexiSIP: canales, DDI, min a fijos nacionales e internacionales (Alemania, Andorra, Argentina, Australia, Austria, Bélgica, Brasil, Canadá, Chile, China, 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), min a móviles nacionales, min GCU a móviles de Telefonía Móvil contratada con MÁSMÓVIL/Servicio a empresas. Canales, DDI y minutos incluidos según la tabla del contrato del punto 5.
- 26.7. FlexiSIP 2, alta 10€ (12.1€ IVA incluido), cuota mensual 10€/mes (12.1€ IVA incluido). FlexiSIP 4, alta 10€ (12.1€ IVA incluido), cuota mensual 20€/mes (24.2€ IVA incluido). FlexiSIP 8, alta 10€ (12.1€ IVA incluido), cuota mensual 40€/mes (48.4€ IVA incluido). FlexiSIP 16, alta 10€ (12.1€ IVA incluido), cuota mensual 80€/mes (96.8€ IVA incluido).

26.8. La instalación básica de ADSL incluye: el 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 1.5 m 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.

- 26.9. 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€.
- 26.10. 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.
- 26.11. Planes Móvil son mensuales y se puede contratar dos modalidades Nacional y Europa que incluirá min a móviles nacionales y euros de los países indicados en el punto b. Facturación por segundos. En caso de no consumir los minutos estos no son acumulables para el siguiente periodo de facturación de los bonos ni son el objeto de abonos ni devoluciones. Bono Móvil Comodín es un bono promocional y su contratación está limitada a 1 unidad por el cliente/CIF, NIF.
- 26.12. Integración con Telefonía Móvil de MÁSMÓVIL servicio a empresas: la integración se realiza a través de código de escape 229 e incluye GCU Premium. Este servicio está sujeto a la contratación del servicio Happy Business e incluye 1000min/mes por cada extensión ilimitadas a móviles con tarifas. Extensión de tarifas a través de código de escape (229) y fijos corporativos. En caso de extensión de solo móvil está tendrá un coste de 5€/mes.
- 26.13. La contratación de FlexiSIP 20Mb tiene un periodo de permanencia de 12 meses. La baja anticipada será penalizada con 90€. Base FlexiSIP 30Mb, 60Mb y 80Mb tiene el periodo de permanencia 24 meses. La baja anticipada será penalizada con 250€.

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.

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 al Cliente y saldrán totalmente cualesquiera daños y perjuicios del 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, 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 correspondrá en todo momento al propio Cliente, que deberá 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.