

Condiciones Generales de Uso (CGU)

Estas Condiciones Generales resultan de aplicación a la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, incluyendo telefonía IP y soluciones Cloud Computing (en adelante el SERVICIO), ofertados a empresas y profesionales, y prestados por Telcom Business Solutions. S.L, a través de su línea de negocio y marca NETELIP (en lo sucesivo “NETELIP”), con domicilio en Graham Bell, Edif. Hevimar 1º, Oficinas 14-15-16, 29590, Málaga, a quienes se den de alta en la plataforma web (www.NETELIP.com), (en lo sucesivo el “CLIENTE”). Telcom Business Solutions. S.L es una sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Málaga, al Tomo 3.613, Libro 2524, Hoja MA 71873 y constituida mediante escritura pública autorizada por el Notario de Málaga, Don José Sánchez Aguilera, el día 15 de julio de 2004, con el número 123/2004 de su protocolo, y con CIF B-92.563.626.

Este acuerdo regula cualquiera de los servicios del catálogo contratados por el CLIENTE.

IMPORTANTE: LEA ESTE DOCUMENTO DETENIDAMENTE

Antes de leer los artículos que se encuentran más adelante, preste atención a las siguientes cláusulas preliminares, en las que se utilizan algunos de los términos definidos en el artículo 1, más abajo: Contratos y Firmas Electrónicas: el CLIENTE reconoce y acepta que al pulsar en el botón ACEPTAR, o en otros botones o vínculos similares que NETELIP determine para que el CLIENTE demuestre su aprobación del texto precedente, está celebrando un contrato legal y vinculante con NETELIP. Por el presente, el CLIENTE acepta el uso de la comunicación electrónica para la celebración de contratos, realización de pedidos, así como para la distribución electrónica de notificaciones, políticas y registros de operaciones iniciadas o completadas por medio del servicio de Telefonía IP y soluciones Cloud computing. Además, por el presente el CLIENTE renuncia a todo derecho o requisito legal o reglamentario de cualquier jurisdicción, en la medida en que lo permitan las leyes vigentes obligatorias, que establezca la necesidad de una firma original (no electrónica) o la entrega o conservación de registros no electrónicos.

CONDICIONES GENERALES

1 DEFINICIONES.

1.1. “Mi Cuenta” (Cuenta de usuario).

Se refiere al panel privado del CLIENTE que permitirá el pago y la gestión del SERVICIO.

1.2. Compañía Afiliada.

Cualquier sociedad, compañía o entidad que, directa o indirectamente, controle o esté controlada por NETELIP, o junto con NETELIP estén bajo control de una tercera.

A los fines de esta definición, la palabra “control” se define como la posesión directa o indirecta de más del cincuenta por ciento (50%) de las acciones en circulación con derecho a voto en la sociedad, compañía o entidad.

1.3. Contrato.

Se refiere al acuerdo entre TELCOM BUSINESS SOLUTIONS S.L. y el CLIENTE para la utilización del servicio de telefonía de voz IP a través de estas Condiciones Generales de Uso.

1.4. Servicio de Emergencia.

Se refiere a los servicios que conectan a un usuario con personal de servicios de emergencia 112, según la normativa vigente.

1.5. Contraseña.

Se refiere al código que Usted elige, el cual le permite el acceso a “Mi Cuenta” al introducirlo junto con el Nombre de Usuario.

1.6. Crédito de NETELIP.

Se refiere al saldo necesario sobre una Cuenta de usuario para poder realizar llamadas, enviar faxes o enviar SMS por parte del CLIENTE.

1.7. Canales simultáneos.

Funcionalidad que permite a una Cuenta, poder realizar o recibir más de una llamada de forma concurrente en el tiempo.

1.8. Personal de NETELIP.

Los funcionarios, directores, empleados y agentes de NETELIP o sus Compañías Afiliadas, o cualquier persona contratada por NETELIP o sus Compañías afiliadas.

1.9. Condiciones de Servicio.

Se refiere a estos términos y condiciones generales, independientemente de la manera en que le fueran presentados al Usuario, los cuales cubren y forman parte del Contrato.

1.10. Nombre de Usuario.

Se refiere al código de identificación que se atribuye al CLIENTE en el momento de la suscripción, el cual le permite acceder a “Mi Cuenta” al ingresarlo junto con la Contraseña.

1.11. Servicio de Telefonía IP.

Se refiere a los servicios tarifados basados en la tecnología que permite integrar en una misma red - basada en protocolo IP - las comunicaciones de voz y datos, que ofrecen NETELIP o los socios de NETELIP.

1.12. Servicio de Cloud Computing.

Se refiere a los servicios de computación en la nube que ofrece NETELIP.

1.13. Ingeniero de cliente.

Personal de NETELIP técnico asignado a un CLIENTE que adquiere un Plan de Soporte. Proporcionará soporte técnico urgente y especializado, con unos tiempos de respuesta garantizados.

1.14. Sitio Web.

Se refiere a todos y cada uno de los elementos y contenidos del sitio web, entre otras direcciones URL, disponibles en www.netelip.com.

1.15. Sistema de Tickets.

Servicio de notificación de incidencias, consultas o peticiones realizada por un usuario a NETELIP a través de la sección de Tickets de su panel web privado.

1.16. Cliente.

Usuario administrador o abonado al SERVICIO de NETELIP.

1.17. Perfil de usuarios.

El usuario administrador podrá crear otros usuarios con acceso a su cuenta bajo unos permisos predefinidos por él mismo, a los cuales podrá asignar el disfrute de servicios específicos.

1.18. Tiempo de respuesta.

Tiempo medio transcurrido desde que el CLIENTE notifica a NETELIP de una incidencia a través del sistema de Tickets hasta que la misma es atendida por el personal de NETELIP.

1.19. Tiempo de resolución.

Tiempo transcurrido desde que una incidencia, petición o cambio es atendida por el personal de NETELIP tras la recepción de un ticket hasta que la misma es finalmente resuelta y cerrada en el sistema de Tickets.

1.20. Línea SIP.

Línea de telefonía bajo el protocolo SIP que permite la realización y recepción de llamadas por medio de un software o terminal SIP compatible.

2. SOLUCIONES CLOUD COMPUTING.

Los distintos servicios Cloud computing contemplados en el catálogo y página web de www.NETELIP.com disponen de sus propias Condiciones Particulares, conteniendo los términos y condiciones de acceso y uso, que deberán ser consultadas y aceptadas en el momento de la contratación del servicio, incluida la modalidad gratuita.

3. TELEFONÍA IP - LÍNEA SIP.

3.1. Descripción del servicio.

El servicio consiste en el enrutamiento de las comunicaciones telefónicas, locales, nacionales o internacionales, desde o hacia un servicio de telefonía de NETELIP. El Servicio puede asimismo utilizarse para funciones complementarias, tales como el envío de faxes, servicio de contestador, etc., a elección del CLIENTE. El Servicio permite emitir llamadas con destino a una lista preestablecida de países. El CLIENTE elige el servicio más adaptado a sus necesidades entre la lista de servicios propuestos por NETELIP.

3.2. Condiciones de acceso.

Con anterioridad al abono del Servicio, le corresponde al CLIENTE verificar que dispone concretamente de los medios técnicos que permiten la utilización normal del Servicio. Dichos medios consisten en una conexión de datos sobre tecnología ADSL, fibra o móvil.

Recomendaciones de NETELIP:

- Una conexión de tipo Fibra que disponga como mínimo de una capacidad garantizada de 512 kbits/s de bajada y subida.
- Le corresponde al CLIENTE tomar las medidas oportunas para favorecer el tráfico de voz, con objeto de limitar los riesgos de alteración de la calidad del servicio de telefonía durante la utilización de su conexión, concretamente, para navegar en Internet, consulta de sitios, descarga de archivos, etc. El CLIENTE debe procurar no utilizar aplicaciones que necesiten un gran consumo de ancho de banda tales como descargas, programas de software Peer-to-Peer, etc.

3.3. Tarifa de llamadas.

NETELIP se reserva la posibilidad de modificar la totalidad o parte de esta lista para añadir nuevos destinos. Las tarifas podrán sufrir modificaciones, por lo que NETELIP deposita información actualizada mensualmente en el sitio web "Tarifas de llamadas" y/o mediante el envío de un correo electrónico en la dirección facilitada por el CLIENTE en el momento de la creación de su cuenta SIP NETELIP. El cuadro de tarifas para el conjunto de los destinos accesibles desde la red NETELIP puede consultarse desde el panel privado del CLIENTE. NETELIP recomienda al CLIENTE consultar regularmente dicho panel privado y su web para conocer las últimas tarifas aplicables. Las llamadas a otros usuarios de NETELIP son gratuitas.

3.4. Numeración telefónica.

NETELIP requiere, por parte del CLIENTE, documentación identificativa y prueba de residencia en el país, para la contratación de numeración de diversos países. La numeración telefónica de España, tiene una limitación de 30 canales entrantes. La numeración telefónica no española, solo tiene 100% garantía de disponibilidad a nivel local, pudiendo no ser alcanzable desde fuera del país. La numeración no española, tiene por defecto solo 2 canales de comunicación entrante. Es necesario consultar con el equipo de soporte de NETELIP las condiciones actualizadas.

4. DURACIÓN DEL CONTRATO.

4.1. Periodo de Vigencia.

Las presentes CGU quedan concertadas por un periodo mínimo de un (1) mes (o más según la opción elegida por el CLIENTE al suscribir el SERVICIO), a contar desde el registro como CLIENTE, y se renovará mediante tácita reconducción por un periodo idéntico.

4.2. Extinción por parte del cliente.

El CLIENTE puede extinguir este contrato en cualquier momento, una vez expire el servicio contratado o saldo.

4.3. Extinción por parte de NETELIP.

Sin perjuicio de otros recursos legales, NETELIP puede, con efecto inmediato y sin recurrir a los tribunales, limitar, suspender o extinguir este servicio y el uso.

4.4. Consecuencias de la extinción.

Una vez extinguido el Contrato, cualquiera que fuese la razón, todas las licencias y derechos de utilizar el servicio de NETELIP caducarán y el CLIENTE dejará de utilizar el servicio por completo.

4.5. Continuidad de vigencia.

Todas las disposiciones cuya vigencia es necesaria para materializar su significado tendrán validez aún en caso de rescisión o finalización del contrato, entre ellas, de manera enunciativa, pero no taxativa, todas sus declaraciones, garantías y obligaciones de indemnización.

5. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.

En caso de que NETELIP violara alguna de sus obligaciones contractuales hacia el CLIENTE conforme estas Condiciones de Servicio, NETELIP aceptará la responsabilidad de indemnización solo en el grado que lo establece el presente artículo.

5.1. Daños directos.

Solo podrá hacerse responsable a NETELIP por daños directos que se produzcan como consecuencia de un incumplimiento imputable de sus obligaciones conforme estas Condiciones de Servicio. Los daños directos, en este sentido, se refieren exclusivamente a:

- a) todos los gastos razonables en los que el CLIENTE haya incurrido con el fin de que NETELIP cumpla con sus obligaciones conforme a estas Condiciones de Servicio;
- b) todos los gastos razonables en los que el CLIENTE haya incurrido con el objeto de prevenir o limitar cualquier daño directo, según se lo define en este artículo;
- c) todos los gastos razonables en los que el CLIENTE haya incurrido con el fin de determinar la naturaleza y el alcance de los daños directos, según se los define en este artículo.

5.2. Ausencia de daños indirectos o incidentales.

Hasta el grado en que lo permitan las leyes vigentes, NETELIP no será responsable de ningún daño especial, incidental o indirecto (entre otros, de manera solo enunciativa, por pérdida de ingresos, de información confidencial o de otro tipo, por interrupción en la actividad comercial, por pérdida de la privacidad que surja del uso o incapacidad de utilizar el SERVICIO que de algún modo estuviese relacionado con ello), incluso si mediase conocimiento por parte de NETELIP de la posibilidad de dicho daño o si la reparación del daño no cumpliera su propósito fundamental.

5.3. Sobre el acceso a número de emergencia y Roaming (itinerancia)

El SERVICIO de NETELIP puede utilizarse en un lugar diferente del domicilio del CLIENTE, siempre que sean respetadas las condiciones, obligaciones y formas descritas en estas condiciones generales de uso. En el momento del registro, el CLIENTE declarará en el formulario de registro su dirección real, la cual tomaremos en cuenta a la hora de encaminar las llamadas a los servicios de emergencia. El SERVICIO permite el acceso gratuito a los servicios de emergencia 112, asociado al domicilio del usuario, y encaminando la llamada al centro de atención que corresponda.

No obstante, y debido a razones meramente técnicas, si el CLIENTE utiliza el servicio desde una localización diferente de la indicada, NETELIP no puede garantizar el acceso correcto a números cortos y al servicio de emergencia 112 de su nueva localización.

NETELIP recomienda al CLIENTE, que el acceso a números cortos, tales como los de emergencia, sea realizado siempre mediante una línea de telefonía básica o teléfono móvil.

5.4. Limitaciones de Jurisdicción.

Debido a que ciertas jurisdicciones no permiten algunas de las exclusiones o limitaciones establecidas anteriormente, algunas de ellas pueden no regir en su caso. En ese caso, la responsabilidad se limitará hasta donde sea legalmente posible según la legislación vigente. Si el CLIENTE reside en una jurisdicción que restringe la capacidad de celebrar Contratos como el presente, o el CLIENTE es menor de edad, no podrá celebrar el presente Contrato ni utilizar el SERVICIO. Además, tampoco podrá celebrar este Contrato ni utilizar el SERVICIO si el CLIENTE reside en una jurisdicción en donde la ley prohíbe el uso del SERVICIO. Al celebrar este Contrato, el CLIENTE deja constancia explícita de haber verificado si el uso del SERVICIO está permitido en su jurisdicción.

6. COLABORACIÓN DEL CLIENTE

6.1. Utilización del servicio.

El CLIENTE hará uso del SERVICIO de acuerdo con estas Condiciones de Uso y la legislación pertinente.

6.2. Información.

El CLIENTE siempre le suministrará a NETELIP oportunamente toda la información necesaria para que el SERVICIO se brinde satisfactoriamente.

6.3. Suspensión.

Si NETELIP no dispone de la información necesaria para brindar el SERVICIO, o si la información no está disponible

en el momento oportuno, o de acuerdo con lo convenido, o bien, si el CLIENTE no cumple con sus obligaciones de algún otro modo, NETELIP tendrá derecho a suspender el SERVICIO.

6.4. Reventa.

El CLIENTE acuerda que no revenderá el SERVICIO a terceros.

6.5. Fines lícitos.

El CLIENTE reconoce y acepta utilizar el SERVICIO con fines lícitos exclusivamente. En este sentido, el CLIENTE no podrá realizar las siguientes actividades, que son de carácter enunciativo, pero no taxativo:

- a) interceptar ni monitorear, dañar o modificar ninguna comunicación que no esté destinada a Usted;
- b) enviar ninguna comunicación comercial no solicitada que no esté permitida por las leyes vigentes;
- c) utilizar “Mi Cuenta” o el SERVICIO de manera fraudulenta;
- d) exponer a otros usuarios a material ofensivo, perjudicial para un menor, indecente o inaceptable o;
- e) faltar de otro modo a la etiqueta de NETELIP.

6.6. Confidencialidad y Protección de Datos.

NETELIP y el CLIENTE acuerdan no publicitar o utilizar, para beneficio propio, aquella información que pueda ser considerada confidencial.

NETELIP se compromete a mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitados por el CLIENTE y que sean concernientes a la prestación del Servicio aquí regulado.

NETELIP gestionará la información con suficientes medidas para restringir el acceso no autorizado a la misma. Las partes acuerdan el reconocimiento de los derechos de propiedad intelectual, estén registrados o no, de toda la información a la que se tenga acceso como resultado de la utilización o provisión del servicio.

El CLIENTE será responsable en todo momento de la veracidad y exactitud de los datos facilitados y la documentación aportada a NETELIP.

Toda información o documentación que cualquiera de las partes aporte a la otra en desarrollo y ejecución del presente contrato se considerará confidencial y exclusiva de quien lo aporte y no podrá comunicarse a terceros sin su consentimiento. En particular, será considerado como Información Confidencial todo el know-how o saber hacer resultante, debiendo mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato. Las partes excluyen de la categoría de información confidencial toda aquella información que sea divulgada por la parte que la posea, aquella que se convierta en pública, aquella que haya de ser revelada de acuerdo con las leyes o con una resolución judicial o acto imperativo de autoridad competente y aquella que sea obtenida por un tercero que no se encuentre bajo la obligación de confidencialidad alguna.

Ninguna de las partes adquirirá ningún derecho sobre cualquier información, confidencialidad u otros derechos de propiedad de la otra parte como resultado de este contrato.

6.7. Tratamiento de datos de carácter personal.

6.7.1. Normativa.

Los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (en adelante, RGPD), Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD) y la normativa complementaria para el cumplimiento del servicio, TELCOM BUSINESS SOLUTIONS S.L. (en adelante, NETELIP) podrá tratar los datos personales de los cuales, el CLIENTE, es Responsable del Tratamiento. Ello conlleva que NETELIP actúe en calidad de Encargado del Tratamiento y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los Datos Personales.

Por tanto, sobre el CLIENTE recaen las responsabilidades del Responsable del Tratamiento y sobre NETELIP las de

Encargado de Tratamiento. Si NETELIP destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del Servicio y/o la normativa vigente, será considerado también como Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones.

6.7.2. Estipulaciones como Encargado de Tratamiento.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, NETELIP como encargada del tratamiento podrá tener acceso a cualquier categoría de datos personales de cualquier colectivo de interesados, necesarios para la prestación del Servicio y de los cuales son de titularidad del CLIENTE, como Responsable del Tratamiento.

Las operaciones de tratamiento podrían consistir en la recogida, estructuración, modificación, consulta, registro, modificación, conservación, extracción, comunicación por transmisión, difusión, interconexión, cotejo, limitación, supresión, destrucción, conservación y comunicación de los datos de carácter personal, todos ellos tipos de tratamiento que son o puedan ser necesarios para la adecuada prestación del servicio.

Ninguno de los servicios derivados del presente Contrato se entiende prestado con carácter exclusivo. En consecuencia, NETELIP podrá ofrecer el mismo tipo de servicios a terceros distintos del CLIENTE, siempre que ello no le impida el correcto cumplimiento de las obligaciones contraídas en virtud del presente contrato.

Una vez finalizado el servicio, NETELIP destruirá los datos, pudiendo conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación. El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

a) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, solo para la finalidad objeto del Servicio. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

b) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento. Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.

c) En los casos en que la normativa así lo exija, llevar un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable.

d) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.

e) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informar convenientemente.

f) Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.

g) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

h) Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de: acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos, a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles). Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, este lo comunicará al Responsable del Tratamiento.

La comunicación se hará de forma inmediata y en ningún caso más allá de los tres días laborables siguientes al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

i) El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas. Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la

información siguiente: (i) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados. (ii) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información. (iii) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales. (iv) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida. Corresponde al responsable del tratamiento, comunicar las violaciones de la seguridad de los datos a la Autoridad de Protección de Datos.

j) Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas y consultas previas a la autoridad de control a la protección de datos, cuando proceda.

k) Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.

l) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles. El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, el responsable identificará la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

m) No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado. Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al responsable, con una antelación de 1 mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido. El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable.

Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

n) Implantar las medidas de seguridad establecidas en el artículo 32 RGPD para: (i) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento. (ii) restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico. (iii) verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento. (iv) seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso. El Responsable del Tratamiento se obliga a:

a) Entregar al encargado o habilitar el acceso a los Datos Personales necesarios y garantizar la veracidad y exactitud de los datos facilitados y la documentación aportada al encargado.

b) Cuando proceda, según la Normativa Aplicable, realizar una evaluación del impacto en la protección de Datos Personales de las operaciones de Tratamiento.

c) En su caso, realizar las consultas previas que correspondan según la Normativa Aplicable.

d) Facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos y recabar el consentimiento pertinente, cumpliendo los requisitos necesarios para obtener un consentimiento válido.

El ENCARGADO DEL TRATAMIENTO se compromete a cumplir con las obligaciones establecidas en las presentes condiciones y en la normativa vigente, en relación con el presente encargo de tratamiento.

6.7.3. Información.

Los datos de carácter personal serán tratados por NETELIP para ser incorporados al sistema de tratamiento "CLIENTES", cuya finalidad es la ejecución del contrato. Finalidad necesaria para la relación contractual entre las partes. Los datos de carácter personal serán comunicados a aquellas Administraciones Públicas en virtud de requerimiento legal. Se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, se pueden ejercitar ante NETELIP en la dirección de correo electrónico lopd@telcombs.net

6.8. Indemnización.

El CLIENTE acuerda indemnizar y liberar a NETELIP y (según corresponda) a su Personal y a sus Compañías Afiliadas de toda demanda, acción, procedimiento y gasto de terceros, entre otros, de manera enunciativa pero, no taxativa, honorarios razonables de abogados incurridos por NETELIP, relacionados o que surjan de la violación por parte del CLIENTE de parte de las Condiciones de Servicio, la ley vigente o derechos de terceros, o bien, del uso indebido del SERVICIO.

7. NOMBRE DE USUARIO, CONTRASEÑA Y CUENTA.

7.1. Nombre de Usuario, Contraseña y Cuenta.

Para poder utilizar el SERVICIO, NETELIP le proporcionará un Nombre de Usuario, una Contraseña y una Cuenta. Es exclusiva responsabilidad del CLIENTE mantener la confidencialidad de su Nombre de Usuario y Contraseña y custodiar dichos datos para evitar un acceso no autorizado. El CLIENTE es responsable de todas las actividades efectuadas mediante su Nombre de Usuario, Contraseña y Cuenta, incluso si ocurren sin su permiso.

7.2. Autorizaciones.

El CLIENTE es el único autorizado a gestionar su servicio de telefonía, debiendo identificarse correctamente atendiendo a las validaciones necesarias que deba realizar el personal de NETELIP a través de las distintas vías de comunicación válidas. En caso de que el CLIENTE delegue en otras personas la gestión de la apertura de incidencias o cualquier otro contacto telefónico, comercial o técnico con el personal de NETELIP, estas deberán ser capaces de proporcionar datos de validación sobre el CLIENTE que permitan la seguridad de las comunicaciones.

7.3. Comunicaciones y contacto.

Las comunicaciones que hayan de efectuarse hacia el CLIENTE en relación con el presente Contrato, se realizarán por escrito mediante correo electrónico a la dirección de e-mail designada por el CLIENTE en su panel de usuario "Mi Cuenta".

Otras comunicaciones como son los informes de llamadas y facturas se encontrarán a disposición del CLIENTE igualmente en "Mi Cuenta". La confidencialidad de dicha dirección de e-mail al cual podemos enviar credenciales de acceso e información privada sobre el SERVICIO contratado, es responsabilidad del CLIENTE.

La forma de comunicación del CLIENTE con el departamento de soporte de NETELIP para incidencias o peticiones relacionadas con el servicio en general, ha de realizarse siempre a través del sistema de tickets habilitados en el panel del usuario "Mi Cuenta". Dicho sistema permite el seguimiento y la gestión de las consultas o incidencias comunicadas.

La forma de comunicación del CLIENTE con el departamento comercial de NETELIP para la atención a consultas o dudas comerciales sobre el funcionamiento del servicio en general, puede realizarse telefónicamente al 900 525

900, vía email a info@NETELIP.com, o mediante el sistema de tickets habilitado en el panel del usuario “Mi Cuenta”.

En el caso excepcional en que el CLIENTE no disponga de conexión a Internet que permita el uso del sistema de tickets para la apertura de incidencias, podrá comunicarla llamando al número 900 525 900 (u otros números de teléfono publicados en la web www.NETELIP.com) en horario 24x7.

7.4. Notificaciones e indemnización.

El CLIENTE acuerda notificar a NETELIP por escrito y de inmediato acerca de cualquier tipo de uso no autorizado o fraudulento de su Nombre de Usuario, Contraseña o Cuenta. El CLIENTE acepta indemnizar a NETELIP contra cualquier demanda de terceros y toda responsabilidad que surja o que esté relacionada con la utilización de su Nombre de Usuario, Contraseña o Cuenta.

NETELIP no será responsable por ningún daño que se produjera como consecuencia del uso no autorizado o fraudulento de su Nombre de Usuario o Contraseña o del uso no autorizado de su Cuenta.

7.5. Cambio de Nombre de Usuario y Contraseña.

El nombre de usuario no es modificable por el CLIENTE. NETELIP se reserva el derecho a modificar su Nombre de Usuario o Contraseña si es en beneficio del correcto funcionamiento del SERVICIO o para prevenir su uso fraudulento.

8. PRECIOS, FORMAS DE PAGO, FACTURAS Y POLÍTICA DE REEMBOLSO.

8.1. IVA.

El precio de los productos publicados en el sitio web www.NETELIP.com excluyen el IVA. El impuesto podrá ser eliminado para residentes en Canarias, Ceuta y Melilla mediante las medidas requeridas que permitan a NETELIP garantizar el uso del servicio desde allí.

De igual forma, para empresas intracomunitarias mediante la aportación del número VIES y para residentes extracomunitarios mediante aportación de prueba de residencia. NETELIP no realizará devolución del IVA sobre facturas generadas con el IVA ya aplicado.

8.2. Formas de pago.

Existen dos formas de pago a disposición del usuario.

- Prepago: El CLIENTE deberá contratar y renovar los servicios pagándolos a través de tarjeta de crédito, PayPal, transferencia bancaria o Bitcoins. NETELIP se reserva el derecho de dejar de aceptar tarjetas de crédito de uno o más emisores.

- Prepago con domiciliación bancaria: El CLIENTE deberá contratar los nuevos servicios en prepago, y NETELIP renovará mes a mes de forma automática los mismos en su entidad bancaria. Para la domiciliación bancaria de las llamadas telefónicas fuera de planes de llamadas, será necesario depositar una fianza.

- Pospago: La contratación, renovación de servicios y el consumo telefónico se realizará a través de domiciliación bancaria en la entidad bancaria designada por el CLIENTE mediante la documentación requerida por NETELIP. Esta modalidad se encuentra disponible solo para clientes provenientes de distribuidores.

En todos los casos las facturas son enviadas al usuario mediante correo electrónico y podrán ser consultadas en tiempo real sobre “Mi Cuenta”.

8.2.1. PayPal.

Las compras realizadas a través de PayPal, llevarán un recargo del 3,4% + 0,35 € por gastos de la tramitación de

la compra. El pago mediante PayPal no se reflejará de manera instantánea en “Mi Cuenta”. Por motivos de seguridad precisa de revisión manual, por lo que puede tardar hasta 24 horas en hacerse efectivo.

8.2.2. Prepago con domiciliación bancaria.

El CLIENTE podrá domiciliar el cobro por las renovaciones de los servicios contratados de forma inicial con NETELIP, así como el consumo telefónico del mes anterior. El CLIENTE recibirá, durante los 15 primeros días de cada mes, la factura correspondiente al consumo telefónico del mes inmediatamente anterior y las cuotas mensuales de los servicios contratados para su renovación por un mes más. La domiciliación del consumo telefónico será posible solamente en el caso de que el CLIENTE haya depositado una fianza que fijará el importe máximo en llamadas a realizar sobre su servicio telefónico.

El CLIENTE proveerá a NETELIP de una cuenta bancaria a la cual serán cargados los montos facturados. El CLIENTE se compromete a comunicar la domiciliación de los servicios de NETELIP a su entidad bancaria y a mantener la citada cuenta con fondos suficientes para cubrir los pagos.

NETELIP activará, en esta modalidad de pago, un límite de crédito por CLIENTE, de forma, que el uso máximo del servicio contratado quedará determinado por éste con el objetivo de reducir el riesgo financiero de la compañía.

Dicho límite de crédito vendrá fijado por la primera recarga, destinada a “Fianza”, y en caso de consumir esta, NETELIP procederá a bloquear las llamadas salientes del CLIENTE, hasta que, de forma manual, el propio CLIENTE, realice recargas de crédito hasta obtener de nuevo un balance positivo en su cuenta.

El CLIENTE reconoce que es conector de que la emisión de llamadas simultáneas impide a los sistemas de facturación cortar las comunicaciones una vez alcanzado el importe límite de la fianza. En este último caso, el CLIENTE se hará responsable del saldo excedido sobre la fianza inicialmente abonada a NETELIP.

La “Fianza” depositada por el CLIENTE, irá destinada a cubrir el posible impago de los servicios contratados con NETELIP. Dicha “fianza” se devolverá al CLIENTE una vez desee finalizar con la domiciliación bancaria de los servicios. Este método de pago, NO, ejecuta la renovación de servicios por un periodo superior a 30 días.

8.3. Renovaciones de los servicios.

Los servicios telefónicos que suponen una cuota mensual, deberán ser renovados por el CLIENTE para su mantenimiento y correcto funcionamiento. Para clientes en prepago, las renovaciones deberán realizarse manualmente por el CLIENTE desde el panel de “Mi Cuenta”. En el caso del CLIENTE con prepago automático o pospago, las cuotas se domiciliarán automáticamente en la entidad bancaria correspondiente designada por él mismo.

Los servicios que expiren por falta de renovación de los mismos por parte del CLIENTE, se mantendrán visibles durante unos días más en el panel del CLIENTE permitiendo al mismo poder recuperarlo. Si el CLIENTE decidiese reactivar dicho servicio expirado mediante la renovación de su cuota mensual, se efectuará a contar desde la fecha de expiración y no la fecha de renovación.

La no renovación de los servicios por falta de pago del CLIENTE provocará la pérdida de la configuración de los mismos. Para algunos servicios, es posible adquirir la ejecución de la copia de seguridad para restablecer el servicio con la última configuración realizada. Deberá contactar con el equipo de NETELIP para valorar la recuperación de los servicios expirados.

8.4. Impago.

Cualquier cantidad no recibida por NETELIP en la Fecha de Vencimiento se considerará vencida. Cualquier cantidad vencida provocará la desactivación inmediata de la cuenta de usuario del CLIENTE, hasta que la “Fianza” utilizada por NETELIP para cubrir el impago, vuelva a estar en positivo.

El CLIENTE también abonará a NETELIP las costas de comisiones bancarias, honorarios de abogados u otros gastos en los que pueda incurrir NETELIP, generados por las gestiones y acciones de cobro de los importes vencidos y no satisfechos. En el supuesto de impago de alguna factura o del importe no reclamado de una factura por el CLIENTE, a la Fecha de Vencimiento, NETELIP podrá suspender la prestación de sus Servicios, sin perjuicio de que además se devenguen intereses de demora.

Los Servicios no serán restablecidos hasta el pago de la totalidad de las cantidades adeudadas, incluidos

intereses de demora y honorarios de abogados u otros gastos relativos al cobro en los que TELCOM BUSINESS SOLUTIONS S.L. pueda haber incurrido.

En cualquier caso, NETELIP se reserva el derecho de restablecer sus Servicios. El impago por parte del CLIENTE, facultará a NETELIP, previo requerimiento, a comunicar este extremo a los servicios de información sobre solvencia patrimonial y de crédito, de acuerdo a lo establecido en la Ley 15/1999 de Protección de Datos Personales y demás normativa aplicable al caso. Si el pago de las cantidades debidas por el CLIENTE a NETELIP se realiza con posterioridad a la suspensión del servicio, NETELIP se reserva el derecho a dar nuevamente de alta al CLIENTE que lo solicite. En cualquier caso, NETELIP procederá a comunicar el pago a los servicios de información sobre solvencia patrimonial y de crédito, para cumplir con el principio del artículo 4.3 de la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos personales.

8.5. Política de Reembolso

8.5.1. Equipos.

NETELIP no reembolsará la compra de equipos que hayan superado los 30 días tras el abono del mismo. Solo se aceptará la devolución de productos que mantengan su embalaje y presentación original, todos sus accesorios, cables y manuales o guías de uso, en su caso. Cualquier producto que haya sido dañado (a excepción de los daños que queden cubiertos por la garantía legal) o utilizado más de lo que resulte razonablemente necesario para la adopción de la decisión final sobre la adquisición definitiva del producto, o que no se remitan con su presentación y embalaje original, o en un embalaje que se encuentre deteriorado o dañado más allá de la simple apertura del producto, no podrá ser objeto de devolución.

8.5.2. Saldo y otros servicios.

NETELIP no reembolsará cualquier cantidad económica relativa al "Crédito de NETELIP" o servicios contratados que no hayan sido consumidos por el CLIENTE y hayan superado los 30 días tras el abono del mismo.

8.5.3. Numeración telefónica.

En el caso de numeración telefónica cuya cuota mensual haya sido renovada por varios meses por adelantado, podrá ser reembolsada siempre y cuando la factura no haya superado los 30 días desde que se emitió. En el caso de numeración portada, la cuota del primer mes nunca es reembolsable, debiendo ser abonada al precio habitual estipulado en la tarifa de precios. La compra de numeración NO española, no permite reembolsos.

8.5.4 Servicios digitales personalizados.

NETELIP no reembolsará los importes de cualquier servicio de contenido digital, que no se preste en un soporte material, y sean confeccionados conforme a las especificaciones del CLIENTE, denominados como: Contenido Digital Personalizado, tras la entrega de los mismos. Los servicios de Contenido Digital Personalizado incluyen, entre otros:

- a) Soporte Configuración vPBX;
- b) Soporte Configuración Issabel;
- c) Soporte por horas;
- d) Locuciones profesionales;
- e) Planes de soporte;
- f) Desarrollos a medida;
- g) Grabación de llamadas

La aceptación de la adquisición de dichos servicios implica la renuncia al desistimiento por parte del CLIENTE.

8.5.5 Servicios restringidos.

NETELIP no reembolsará los importes de cualquier servicio contratado que incumpla las condiciones mencionadas en el artículo 9 de estas condiciones generales.

8.6. Reclamación facturación.

Sin perjuicio de cualquier disposición contraria, el CLIENTE, podrá reclamar el importe total o parcial incluido en una factura de NETELIP, a tal efecto el CLIENTE deberá notificar por escrito a NETELIP el precio discutido proporcionando la documentación necesaria para resolver dicha reclamación dentro de los treinta días (30) siguientes a la fecha de vencimiento de la factura correspondiente, transcurrido este lapso los conceptos facturados tendrán el carácter de firmes, en ausencia de error manifiesto.

La realización de cualquier reclamación por parte del CLIENTE no le exime de la obligación de realizar todos los pagos, en la Fecha de Vencimiento de la factura o de las siguientes facturas que se generen en virtud de la prestación del Servicio. El CLIENTE y NETELIP pondrán todo su esfuerzo razonable y de buena fe para resolver las citadas reclamaciones. NETELIP reintegrará al CLIENTE aquellas cantidades indebida o erróneamente facturadas al CLIENTE.

8.7. Consulta facturas y llamadas.

El CLIENTE podrá consultar y descargar su historial de facturas en los últimos 5 años desde la sección “Facturas” de “Mi Cuenta”. El CLIENTE podrá consultar y descargar su historial de llamadas de los últimos 6 meses desde la sección “Informe de llamadas” de “Mi Cuenta”.

NETELIP se reserva el derecho a no guardar la información de facturación del CLIENTE respecto a periodos anteriores.

8.8. Llamadas.

La tarificación se realizará por segundos, según lo establecido en www.NETELIP.com, sin existir cargo de establecimiento de llamada como norma general. Así mismo, puede existir establecimiento de llamada en algunos destinos de tarificación especial, que podrá consultar a través de nuestra pagina web para más detalle.

8.9. DDI o DID.

El precio de los DDI se presentará al CLIENTE, a la hora de suscribir su uso, con un valor correspondiente al periodo seleccionado. La tarifa completa puede consultarse en la web de NETELIP (www.netelip.com).

8.10. Equipos.

Los precios de los equipos telefónicos disponibles para comprar a través de NETELIP se publicarán en la página web de NETELIP (www.NETELIP.com) así como dentro del propio panel web del usuario.

8.11. Numeración telefónica.

Los precios y condiciones de compra de numeración telefónica se encuentra en el sitio web www.netelip.com. La compra podrá realizarse en cualquier momento desde “Mi Cuenta” en el panel del CLIENTE, adjuntando el documento identificativo en caso de que sea solicitado, vigente y a color, así como una posible verificación de identidad en vivo.

8.12. Numeración telefónica promocional.

NETELIP ofrece a sus clientes numeración promocional de algunos países para la prueba del servicio. Puede consultar las condiciones de mantenimiento y uso, en las condiciones particulares que se aceptan durante el proceso de adquisición de los mismos.

8.13. Portabilidad telefónica.

El coste mensual de las numeraciones telefónicas portadas es igual al de las numeraciones telefónicas nuevas contratadas. La gestión se realizará a través del panel de usuario “Mi Cuenta”.

No existe coste en los procesos de portabilidad para números españoles.

Puede existir coste en el proceso y de portabilidad para numeraciones NO españolas, y que deberá abonarse con anterioridad al proceso. Para conocer el costo y condiciones de cada país deberá consultarse previamente con el personal de NETELIP mediante el sistema de tickets.

La cancelación de solicitudes de portabilidad de numeración NO española puede conllevar un gasto de cancelación que deberá abonarse a través del crédito del panel de usuario “Mi Cuenta” en caso de que el personal de NETELIP lo indique mediante la solicitud realizada. En el caso inverso, de que el CLIENTE desee portar el número contratado con NETELIP hacia otra compañía, deberá solicitársela al operador con el que desee marcharse. La portabilidad hacia otra compañía, no conlleva la baja como CLIENTE, por lo que si se encuentra en la modalidad de pago Prepago con domiciliación bancaria o Pospago, deberá comunicar a NETELIP la baja por escrito acorde al artículo 15.2.

8.14. Promociones de servicio gratis.

Durante un período limitado, NETELIP puede ofrecer llamadas gratis desde y hacia determinados destinos. A cambio de ello, NETELIP le solicita que use el Producto con sentido común y no abuse de esta oferta gratuita.

NETELIP le recuerda que no está permitido revender el servicio, y que si NETELIP observa un uso indebido intencional, se reserva el derecho de cancelar el acceso a Su Cuenta de Usuario de inmediato. Si Usted está usando un servidor proxy u otros dispositivos que impiden que lo ubiquemos (por ejemplo, asignándole una dirección IP anónima), NETELIP se reserva el derecho de cobrarle las llamadas a las tarifas normales, independientemente de su ubicación real.

8.15. SMS.

NETELIP facturará al CLIENTE por cualquier SMS que sea transportado a través de la Plataforma de enrutamiento de SMS propiedad de NETELIP y sea entregado a su destinatario final. Se entenderá entregado el SMS, cuando el reporte de entrega sea emitido por la red móvil del operador destinatario, aun si el SMS no es entregado por el Operador destinatario en el terminal de su CLIENTE final porque este no este habilitado para recibir SMS, o no disponga de memoria suficiente en su terminal, entre otras razones.

Asimismo, será facturado el SMS que no haya sido entregado en el terminal del usuario final por ser un número desconocido para la red a la cual se envía el SMS, o la terminación no está considerada legal.

9. RESTRICCIONES DE USO DE LOS SERVICIOS

9.1. Uso abusivo

NETELIP toma medidas específicas cuando sospecha un uso fraudulento o abusivo de sus Servicios. Por lo tanto, el CLIENTE debe asegurarse de que cada Usuario no supere los límites de uso y cumpla con las restricciones detalladas en los puntos a, b y c del apartado 9.3.

9.2. Normativa aplicable

El CLIENTE se compromete a utilizar el Servicio de conformidad con la normativa local aplicable y a no utilizar ningún dispositivo o software para perturbar o intentar perturbar el buen funcionamiento del Servicio, en particular imponiendo una carga desproporcionada a las infraestructuras de NETELIP.

9.3. Límites de uso del Servicio

a. Límite de llamadas cortas

Con el fin de evitar el envío masivo de spam y llamadas robotizadas desde el Servicio, el CLIENTE se asegurará de que, por término medio, todos los Usuarios no realicen más de 100 llamadas salientes (completadas o no) por Usuario y día de menos de quince (15) segundos de duración. Si el número medio de Usuarios en la cuenta alcanza este umbral tres o más veces en un mes, NETELIP se reserva el derecho de suspender y/o cancelar el Servicio.

b. Superación de la tasa medio de uso del Servicio

Para cada Usuario, durante un período de tiempo determinado, la tasa de uso del Servicio es la proporción de tiempo durante el cual el Usuario está en comunicación con los interlocutores a los que ha llamado utilizando el

Servicio. Así pues, la tasa media de uso del Servicio se define como la tasa media de uso del Servicio observada en un conjunto de Usuarios durante un período de tiempo determinado.

El uso del paquete de llamadas ilimitadas se considera razonable cuando la tasa media de uso del Servicio observada para todos los Usuarios vinculados a la Cuenta de CLIENTE es inferior a cinco (5) veces la tasa media de uso del Servicio, según lo observado en la base de Clientes de NETELIP con un paquete de llamadas ilimitadas durante los últimos seis (6) meses.

c. Otras restricciones

La Cuenta de Usuario de cada Usuario solo puede ser utilizada por ese Usuario, desde el navegador web de su ordenador personal o desde su teléfono IP personal.

No se permite compartir ni utilizar de forma mutua la Cuenta de Usuario. En concreto, no se permite el uso de la Cuenta de Usuario como proveedor para el cobro y/o la finalización de llamadas y, específicamente, se prohíbe utilizar el Servicio para recibir o realizar llamadas con un conmutador telefónico, una centralita telefónica, una máquina de llamadas automáticas o un software de telefonía.

La Cuenta de Usuario está limitada a una llamada simultánea por Usuario. En una opción de pago, el Usuario puede beneficiarse de canales de llamada adicionales.

Cuando el CLIENTE se beneficia de la opción SIP, cualquier uso del paquete de llamadas ilimitadas mediante dispositivos de tratamiento automatizado de llamadas (conmutador, PBX, marcador...) está estrictamente prohibido y se considera un fraude, lo que provocará la cancelación de pleno derecho del paquete de llamadas ilimitadas.

Dado que la normativa relativa a la grabación de las conversaciones telefónicas y su período de almacenamiento varía según los países/las zonas geográficas de que se trate, corresponde al CLIENTE y a los Usuarios, al considerar la posibilidad de activar esta opción, asegurarse de que es legal en lo relativo a las normas aplicables. Asimismo, se especifica que en determinados países el Usuario debe informar a sus interlocutores de la grabación de su conversación telefónica y del hecho de que pueden oponerse a dicha grabación en cualquier momento. El uso de esta opción de grabación es responsabilidad exclusiva del CLIENTE y los Usuarios del Servicio, que son los responsables de garantizar el cumplimiento de los reglamentos locales.

10. CALIDAD DEL SERVICIO (SLA).

NETELIP se compromete a prestar el servicio de telefonía de voz IP y soluciones Cloud computing conforme a los objetivos de calidad de servicio definidos a continuación:

- Garantía disponibilidad del servicio: 99%;
- Tiempo de respuesta ante incidencias: No mayor de 3 horas;
- Tiempo de respuesta a peticiones y consultas comerciales: No más de 24 horas;
- Tiempo de resolución de incidencias: No se considerará indisponibilidad y no computarán para el cálculo de la disponibilidad y del tiempo de resolución de incidencias, los siguientes casos:

Tipología de incidencias

| Tipología de incidencias | Impacto | Tiempo máximo de resolución de incidencias |
|--------------------------|---|--|
| Incidencias CRÍTICAS | Pérdida total del servicio de telefonía, es decir, incomunicación total provocada por la caída de algún elemento redundado. | 8 h |
| Incidencias GRAVES | Servicio gravemente degradado, el funcionamiento está interrumpido en una parte importante de los sistemas y usuarios. | 15 h |
| Incidencias LEVES | El servicio se mantiene operativo, pero se detecta bajo rendimiento o alguna funcionalidad está degradada. | Mayor brevedad (Best effort) |

No se considerará indisponibilidad y no computarán, para el cálculo de la disponibilidad y del tiempo de resolución de incidencias, los siguientes casos:

- Paradas del servicio programadas para mantenimiento;
- Caídas en los accesos que no provoquen pérdida de conectividad gracias a los dispositivos de redundancia y/o backup.
- Tiempos de disponibilidad debidos a la imposibilidad de restablecimiento del servicio por motivos imputables al CLIENTE (por ejemplo, gestión de incidencias con terceras partes involucradas en el servicio, etc);
- Deficiencias en el suministro eléctrico de los routers o terminales ubicados en las instalaciones del CLIENTE. Deficiencias o incorrecta configuración de los equipos utilizados por el CLIENTE en su conexión con nuestros servidores.
- Paradas del servicio solicitadas por el CLIENTE.
- Margen de 4 horas estipulado para la actualización de redes por parte de operadores durante el proceso de portabilidad numérica.

NETELIP se compromete a avisar mediante correo electrónico de aquellas paradas programadas que supongan una duración superior a 30 minutos con una antelación de 48 horas.

La forma de comunicación con el departamento de soporte para incidencias relacionadas con el servicio en general ha de realizarse siempre a través del sistema de tickets habilitados en el panel del usuario "Mi Cuenta".

Para quejas y reclamaciones, se pone a disposición del CLIENTE la siguiente vía de comunicación:

Email: calidad@NETELIP.com o correo ordinario a TELCOM BUSINESS SOLUTIONS, C/Graham Bell 6, Edif. Hevimar, 1ª Planta, Oficina 14-16, 29590, Campanillas, Málaga.

El horario de atención telefónica y soporte es 24 horas/365 días del año.

10.1. Soporte - Tickets.

NETELIP ofrece soporte de forma gratuita mediante el sistema de tickets y que incluye 3 categorías:

- Atención a consultas comerciales y técnicas sobre sus servicios.
- Comunicación y resolución de incidencias del servicio.
- Gestión de peticiones sobre el servicio.

Este soporte no incluye:

- Configuración o soporte de equipos ajenos no adquiridos a NETELIP.

- Intervención sobre equipos propios del usuario (centrales, routers, etc.).

Los tickets se atenderán en función de la prioridad asignada por el departamento de soporte y el plazo máximo estipulado. Ver apartado 10. SLA. Existe material de apoyo en el uso y configuración de los servicios de NETELIP en el sitio ayuda.NETELIP.com. Para trabajar sobre una incidencia reportada, NETELIP efectuará un diagnóstico. En caso de que dicho diagnóstico revele que la incidencia es de nuestra competencia, le indicamos que la resolución de la misma se incluirá dentro del SLA de nuestro servicio.

En caso contrario, el tiempo empleado por el personal de NETELIP en las tareas de diagnóstico e intervención provocado por un fallo en el equipo del CLIENTE, configuración o deficiencia del mismo, podrá generar un coste y ser repercutido al CLIENTE. Para el servicio de centralita virtual (vPBX), NETELIP pone a disposición del CLIENTE, la compra de la configuración de dicho servicio y que permitirá a NETELIP encargarse de la configuración completa y soporte sobre el mismo.

NETELIP ofrece manuales de ayuda para la configuración de diferentes equipos y aplicaciones, como herramienta de ayuda al CLIENTE. NETELIP pone a disposición del CLIENTE, la compra de horas de soporte para la intervención de su personal técnico en la ayuda al CLIENTE en la configuración de equipos. NETELIP comercializa además PLANES DE SOPORTE, en modalidad Avanzada, Personalizado y Premium, ofreciendo atención técnica urgente y especializada por parte de un ingeniero de CLIENTE en la atención y resolución de incidencias.

10.2. Penalizaciones por incumplimiento de objetivos en incidencias graves y críticas.

Mensualmente, se calculará un promedio de la disponibilidad del servicio proporcionado al CLIENTE. En el caso de que dicha métrica no cumpla con los objetivos fijados en el apartado 10, el CLIENTE tendrá derecho a exigir una compensación, cuantificada según indica la tabla siguiente:

| Tiempo excedido en cuanto al objetivo de disponibilidad | Penalización |
|---|---|
| 2 horas - 3 horas | 10% de la cuota mensual de dicho servicio |
| 3 horas - 4 horas | 25% de la cuota mensual de dicho servicio |
| Más de 4 horas | 50% de la cuota mensual de dicho servicio |

La penalización resultante se aplicará en forma de bonificación en la próxima facturación del servicio.

11. RESPONSABILIDAD.

NETELIP no ofrece soporte ni puede garantizar el correcto funcionamiento del servicio sobre equipos ajenos. De igual forma, es responsabilidad del CLIENTE disponer de una conexión a Internet y router de calidad para que el servicio de NETELIP pueda cumplir sus expectativas de satisfacción, quedando fuera del control de NETELIP, la transmisión de la voz entre el CLIENTE y sus sistemas, que al ir por red pública no ofrecen garantía de servicio alguna.

El CLIENTE asume bajo su exclusiva responsabilidad las consecuencias, daños o acciones que pudieran derivarse de la configuración, manipulación o del incorrecto uso del servicio contratado.

11.1. Fuerza Mayor.

NETELIP no será responsable por cualquier retraso o fallo en la implantación total o parcial del servicio, interrupciones o mal funcionamiento del servicio, motivado por cualquier avería en la red producida por catástrofes naturales, tales como terremotos, inundaciones, rayos o incendios, por actos de terrorismo o por cualesquiera situaciones de fuerza mayor, caso fortuito, y por situaciones de urgencia extrema, tales como conflictos laborales o cierres patronales graves, guerras, operaciones militares, disturbios civiles o cualquiera otra situación de naturaleza similar.

12. INFORMES DE NIVEL DE SERVICIO.

Los informes de los niveles de servicio serán proporcionados mensualmente, algunos mediante email al correo electrónico designado por el CLIENTE para las notificaciones a través de “Mi Cuenta”. Otros podrán ser consultados a través del panel privado de usuario “Mi Cuenta”. Incluirán el rendimiento de cada uno de los servicios con relación a los objetivos acordados.

13. MODIFICACIONES.

NETELIP se reserva el derecho de modificar, en cualquier modo, estas Condiciones Generales de Uso, condiciones de la plataforma, aplicaciones o procedimientos con los que presta su servicio. Para ello no deberá cumplir más formalidad que la de informar al CLIENTE con un aviso online. El CLIENTE será notificado a través de correo electrónico, en la dirección que consta en “Mi Cuenta”.

Si el CLIENTE no desea aceptar las nuevas cláusulas o modificaciones, tiene derecho a dar de baja Su Cuenta por carta o correo electrónico a info@netelip.com, lo cual tendrá efecto a partir de la fecha en que entren en vigor las nuevas Condiciones Generales de Uso y sin penalización para el CLIENTE. NETELIP podrá modificar las tarifas en cualquier momento, sin previo aviso. Para obtener la tarifa vigente, visite el Sitio Web de NETELIP en www.NETELIP.com. NETELIP puede modificar los cargos por la compra de Productos en cualquier momento, sin aviso previo. El CLIENTE podrá optar por aceptar o no los nuevos cargos antes de completar la compra del dicho Producto. El nuevo cargo se aplicará a su próxima compra una vez los ajustes se hayan publicado en el Sitio Web de NETELIP. El CLIENTE acuerda que si continúa utilizando los Productos con posterioridad al ajuste de tarifas significa que acepta los nuevos cargos.

14. SALDO DE LA CUENTA.

14.1. Saldo acreedor.

Para obtener crédito de NETELIP, el CLIENTE deberá efectuar un depósito en su Cuenta mediante las formas de pago habilitadas en el punto 8.2. Las cuentas nuevas abonadas con tarjeta de crédito u otro medio de pago aceptado por NETELIP, se activan de inmediato al momento de recibir y comprobar la validez de la información del abono. Para dicha activación, en el caso de pago con tarjeta de crédito, el CLIENTE debe darle al Banco que soporta la pasarela de pago, un número válido de tarjeta de crédito (Visa, Mastercard o cualquier emisor aceptado por NETELIP en ese momento).

14.2 Restricciones.

NETELIP no garantiza que el CLIENTE pueda usar su saldo de Crédito de NETELIP para comprar todos los Productos, siendo posible que ciertos Productos deban pagarse por separado. El saldo de crédito está destinado únicamente para la realización de llamadas, envío de faxes o envíos de SMS. La falta de saldo de crédito imposibilita el poder realizar llamadas, enviar faxes y enviar SMS. Los canales simultáneos condicionan la

cantidad de llamadas concurrentes que puedan realizarse desde la Cuenta del CLIENTE, estipulándose un máximo de 30 canales.

14.3 Caducidad del Crédito.

El saldo acreedor correspondiente al Crédito de NETELIP de Su Cuenta de Usuario no presenta caducidad alguna, por lo que dicho saldo estará siempre disponible al usuario para su uso en llamadas telefónicas o envío de SMS, mientras su Cuenta de Usuario permanezca activa.

15. BAJA Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS.

15.1. Clientes en prepago.

El CLIENTE bajo esta modalidad de pago, adquiere los servicios por adelantado, pudiendo dejar de utilizarlos en cualquier momento. La no renovación de los servicios, implicaría la desactivación de los mismos. El acceso al panel de CLIENTE estaría operativo, a menos que el CLIENTE desee su restricción, comunicándolo por escrito al personal de NETELIP creando un Ticket en su panel de CLIENTE en el apartado “Peticiones”. El reembolso de los servicios será tratado acorde al artículo 8.5

15.2. Clientes en prepago con domiciliación bancaria y pospago.

El CLIENTE en esta modalidad de pago, debe comunicar por escrito al personal de NETELIP la cancelación del servicio o servicios no deseados.

- Servicios individuales: Mediante Ticket en la categoría “Peticiones”.
- Baja completa como CLIENTE: Mediante Ticket en la categoría “Peticiones” - “Quiero cancelar la domiciliación bancaria”, aportando el documento “Acuerdo Finalización del Pospago” descargable desde el propio Ticket.

16. DISPOSICIONES VARIAS.

16.1. Invalidez parcial.

Si alguna de las cláusulas o disposiciones del presente se considera inválida, nula o no ejecutable, ya sea en su totalidad o en una situación específica, el resto de las Condiciones de Servicio retendrá su plena vigencia y efecto.

16.2. Ausencia de renuncia a derechos.

NETELIP no garantiza que tomará medidas contra todas las violaciones de las presentes Condiciones de Servicio. El hecho de que NETELIP no exija el cumplimiento de alguna disposición del presente Contrato en algún momento no afecta de ninguna manera su derecho de exigirlo en otro momento, a menos que exista una renuncia explícita al respecto por escrito y firmada por NETELIP.

16.3. Prohibición de cesión por parte del usuario.

El CLIENTE tiene prohibido ceder el presente contrato y cualquier otro derecho adquirido por el presente.

16.4. Cesión por parte de NETELIP.

NETELIP puede, a su exclusivo criterio, ceder el presente contrato o cualquiera de los derechos adquiridos por el presente a cualquiera de sus compañías afiliadas, sin necesidad de notificación previa.

16.5. Leyes Vigentes.

El Contrato se regirá e interpretará según las leyes de España y no dará curso a conflictos legales que pudieran producirse entre las leyes y disposiciones de España y las de Su estado o país actual de residencia.

16.6 Juzgado Competente.

Todo procedimiento legal que surja o se relacione con este Contrato estará sujeto a la competencia del juzgado de Málaga.

16.7. Idioma.

Es posible que la versión original en Español de este Contrato haya sido traducida a otros idiomas. En caso de contradicciones o discrepancias entre la versión en Español y la de cualquier otro idioma del presente Contrato, regirá la versión en Español.