

Condiciones generales de uso NETELIP - Condiciones Generales de Uso (CGU)

Estas Condiciones Generales resultan de aplicación a la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, incluyendo telefonía sobre Internet, (VoIP), 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 Oficina 14, 29590, Málaga a quienes se den de alta en los servicios prestados bajo dicha marca, (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.

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 VoIP. 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 de VoIP.

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. (**NETELIP**) 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 o centros de atención de asuntos de seguridad pública, según las exigencias normativas vigentes en el ámbito local y nacional.

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 NETELIP

Se refiere a la entidad **Telcom Business Solutions. S.L.**, con domicilio en Graham Bell, Edif. Hevimar 1º Oficina 14, 29590, Málaga, 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.

1.7 Crédito de NETELIP

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

1.8. Canales simultáneos

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

1.9 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.

1.10 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.

1.11 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.

1.12 Servicio de VoIP

Se refiere a los servicios tarifados que ofrecen **NETELIP** o los socios de **NETELIP**.

1.13 Sitio Web

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

1.14 Tickets

Notificación de incidencia, consulta o petición realizada por un usuario a **NETELIP** a través de la sección de Ayuda de su panel web privado.

1.15 Cliente

El usuario o abonado a servicios de VoIP.

1.16 Tiempo de respuesta

Tiempo 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**.

1.17 Tiempo de resolución

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

2 DESCRIPCION DEL SERVICIO

Las presentes CGU hacen referencia a la prestación del servicio de telefonía de voz IP a través de la marca comercial **NETELIP** mediante plataforma prepago. Este acuerdo regula cualquiera de los servicios del catalogo contratados por el CLIENTE.

3 DURACIÓN DEL CONTRATO

3.1 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 pago del precio por el CLIENTE, y se renovará mediante tácita reconducción por un periodo idéntico, a reserva del previo pago del precio por el CLIENTE en el plazo indicado.

3.2 Extinción por parte del CLIENTE

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

3.3 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.

3.4 Consecuencias de la extinción

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

3.5 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.

4 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 sólo en el grado que lo establece el presente artículo.

4.1 Daños directos

Sólo 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 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.

4.2 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 sólo 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 de VoIP o 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.

4.3 Servicios de Emergencia y números cortos

NETELIP no presta Servicios de Emergencia con su servicio de VoIP ni de ningún otro tipo a números cortos (1004, 11811, etc). Ni **NETELIP** ni sus funcionarios o empleados son imputables por ningún reclamo, perjuicio o pérdida que surja o se relacione con el uso del servicio de VoIP o de cualquier otro servicio provisto y regulado por el presente para contactar personal de Servicios de Emergencias. A través del presente, el CLIENTE renuncia a tales reclamos o causas de acción, hasta el máximo permitido por las leyes vigentes.

El CLIENTE acuerda defender e indemnizar a **NETELIP**, a su Personal y a sus Compañías Afiliadas o agentes y a cualquier otro prestador de servicios que le brinde a el CLIENTE servicios relacionados con el servicio de VoIP o de cualquier otro servicio prestado y regulado por estas Condiciones de Servicio, y liberarlos de toda demanda, pérdida, perjuicio, multa, sanción, costo o gasto (entre ellos, de manera enunciativa pero no taxativa, los honorarios de los abogados) realizados por el CLIENTE u otros en Su nombre en relación con la ausencia, incapacidad o interrupción del servicio de VoIP o de cualquier otro servicio provisto y regulado por el presente, lo cual incluye específicamente a las demandas surgidas de la incapacidad de **NETELIP** de ofrecer Servicios de Emergencias.

Al suscribir estas Condiciones de Servicio, el CLIENTE reconoce y acepta que **NETELIP** no ofrece Servicios de Emergencia. Asimismo, el CLIENTE comprende que se deben realizar procedimientos alternativos para acceder a Servicios de Emergencia. Para acceder a tales servicios, el CLIENTE reconoce y acepta que, aparte del servicio de VoIP, el CLIENTE es responsable de comprar un servicio telefónico tradicional fijo o inalámbrico que los ofrezca.

4.4 Derecho de no ofrecer Servicios de Emergencia ni a numeros cortos.

El CLIENTE reconoce y acepta que **NETELIP** no tiene la obligación de ofrecer Servicios de Emergencia ni a numeros cortos bajo ninguna ley, reglamento ni disposición vigente en el ámbito local o nacional. Además, el CLIENTE reconoce que **NETELIP** no sustituye su servicio telefónico principal.

4.5 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 uso de aplicaciones basadas en Internet a personas de cierta edad, y el CLIENTE se encuentra en tal jurisdicción y dicho límite de edad, no podrá celebrar el presente Contrato ni utilizar el servicio de VoIP. Además, tampoco podrá celebrar este Contrato ni utilizar el servicio de VoIP si el CLIENTE reside en una jurisdicción en donde la ley prohíbe el uso del servicio de VoIP. Al celebrar este Contrato, el CLIENTE deja constancia explícita de haber verificado si el uso del servicio de VoIP está permitido en Su jurisdicción.

5 COLABORACIÓN DEL CLIENTE

5.1 Utilización del servicio de VoIP

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

5.2 Información

El CLIENTE siempre le suministrará a **NETELIP** oportunamente toda la información necesaria para que el servicio de VoIP se brinde satisfactoriamente.

5.3 Suspensión

Si **NETELIP** no dispone de la información necesaria para brindar el servicio de VoIP 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 de VoIP.

5.4 Reventa

El CLIENTE acuerda que no revenderá el servicio de VoIP a terceros.

5.5 Fines lícitos

El CLIENTE reconoce y acepta utilizar el servicio de VoIP 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 VoIP 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**.

5.6 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** 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.

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 confidencial u otros derechos de propiedad de la otra parte como resultado de este contrato.

5.7 Tratamiento de datos de carácter personal

Sus datos personales contenidos en nuestra base de datos han sido recabados de contactos mantenidos por usted, o por personal de su entorno laboral, con personal de **TELCOM BUSINESS SOLUTIONS S.L.** y han sido incluidos en un fichero inscrito en el Registro General de Protección de Datos, con la finalidad de llevar a cabo el seguimiento y mantenimiento de nuestra relación comercial, llevar a cabo el seguimiento de la prestación de servicios contratada y la gestión financiera y administrativa de los mismos; así mismo, le informamos que sus datos podrán ser cedidos a aquéllas Administraciones Públicas que lo soliciten en virtud de disposición legal.

Podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, siempre de acuerdo con los supuestos contemplados en la legislación, dirigiéndose por correo ordinario al Responsable del Fichero en la dirección **lopd@telcombs.net**, indicando en la comunicación la referencia LOPD.

La aceptación de este contrato entre el cliente y **TELCOM BUSINESS SOLUTIONS S.L.** implica una relación contractual por la cual **TELCOM BUSINESS SOLUTIONS S.L.** accederá a datos personales cuyo responsable de fichero será el cliente, con la finalidad de prestarle el servicio de Agenda Virtual de la aplicación móvil “Netelip Phone”, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 12 de la L.O. 15/1999. Para este fin, **TELCOM BUSINESS SOLUTIONS S.L.** de acuerdo con las instrucciones del cliente, accederá a los datos de contacto de su agenda móvil para la realización de una copia de seguridad y restablecimiento de la misma en el momento que el CLIENTE lo requiera a través de “Netelip Phone” en cualquier dispositivo Android. Los datos para esta finalidad recabados se destruirán tras la finalización del servicio de Agenda Virtual de la aplicación móvil “Netelip Phone”. **TELCOM BUSINESS SOLUTIONS S.L.** se compromete durante el período de tiempo que trate los datos a no aplicarlos o utilizarlos para un fin distinto al que ha sido expuesto en este documento. Asimismo, no los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

TELCOM BUSINESS SOLUTIONS S.L. aplicará las medidas de seguridad tipificadas como de nivel básico a los datos tratados, en función de la naturaleza de los mismos (datos identificativos) y de acuerdo con lo estipulado en el R.D. 1720/2007. En el caso de que **TELCOM BUSINESS SOLUTIONS S.L.** destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del presente documento, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

5.8 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 de VoIP.

6 NOMBRE DE USUARIO, CONTRASEÑA Y CUENTA

6.1 Nombre de Usuario, Contraseña y Cuenta

Para poder utilizar el servicio de VoIP, **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.

6.2 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 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.

6.3 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 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 **NETELIP** para la atención a consultas o dudas comerciales sobre el funcionamiento del servicio en general, puede realizarse via e-mail a **info@netelip.com**, mediante el sistema **click2call** de la web 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 mediante correo electrónico a **soporte@netelip.com**.

6.4 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 de o 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.

6.5 Cambio de Nombre de Usuario y Contraseña

NETELIP se reserva el derecho a modificar Su Nombre de Usuario o Contraseña si es en beneficio del correcto funcionamiento del servicio de VoIP o para prevenir su uso fraudulento.

7 PRECIOS, FORMAS DE PAGO, FACTURAS Y POLITICA DE REEMBOLSO

7.1 Tarifas

NETELIP pone a disposición del CLIENTE, su tarifario y lista de precios completa, tanto en su sitio web www.netelip.com como en el panel privado del usuario “Mi Cuenta” para la consulta por parte del CLIENTE en cualquier momento.

7.2 Formas de pago

Prepago: A través de tarjeta de crédito o Paypal. **NETELIP** se reserva el derecho de dejar de aceptar tarjetas de crédito de uno o más emisores.

7.2.1 Paypal

Las compras realizada 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.

7.3 POLITICA DE REEMBOLSO

7.3.1. Saldo y otros servicios

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

7.4 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 de el 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.

7.5 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.

7.6 DDI o DID

El precio de los DDIs 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 propia página web de **NETELIP** (www.netelip.com).

7.7 vPBX- Centralita Virtual

El coste de la **vPBX** es de **US\$ 1**/extensión al mes.

7.8 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 siempre durante el proceso copia de su documento identificativo o pasaporte.

7.9 Portabilidad

Existe coste en el proceso de portabilidad, y que deberá abonarse con anterioridad al proceso. Para conocer el costo y condiciones en función del operador del número telefonico deberá consultarse previamente con el personal de **NETELIP**.

7.10 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 servicio, 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.

7.11 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 por que éste no este habilitado para recibir SMS's, 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 esta considerada legal.

8 CALIDAD DEL SERVICIO (SLA)

NETELIP se compromete a prestar el servicio de telefonía de voz IP 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 resolución a peticiones y consultas comerciales: No mas de 24 horas;

Tiempo de resolución 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 computaran 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:

A través del correo electrónico: **calidad@netelip.com**

8.1 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 de cambio 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 8. SLA.

Para trabajar sobre una incidencia reportada, **NETELIP** efectuará un diagnóstico. En caso 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.

8.2 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 8, 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.

9 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.

Queda 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.

9.1 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.

10 INFORMES DE NIVEL DE SERVICIO

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

11 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 on-line. Este tipo de modificaciones no supondrán una alteración de los Acuerdos de Nivel de Servicio pactados con los CLIENTES.

El CLIENTE será notificado a través de su panel de usuario “Mi Cuenta” pudiendo aceptar o no las condiciones modificadas. 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.

12 SALDO DE LA CUENTA

12.1 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 7.3. 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, American Express o cualquier emisor aceptado por **NETELIP** en ese momento).

12.2 Restricciones

NETELIP no garantiza que el CLIENTE pueda usar su saldo de Crédito de **NETELIP** para comprar todos los Productos. Es posible que ciertos Productos deban pagarse por separado. El saldo de crédito está destinado únicamente para la realización de llamadas o envíos de sms.

La falta de saldo de crédito imposibilita a poder realizar llamadas 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.

12.3 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.

13 DISPOSICIONES VARIAS

13.1 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.

13.2 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**.

13.3 Prohibición de Cesión por Parte del Usuario

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

13.4 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.

13.5 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.

13.6 Juzgado Competente

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

13.7 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.