

CONDICIONES DE CONTRATACIÓN PARA EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Primera.- Regulación: El servicio de acceso a internet regirá por las presentes condiciones de contratación establecidas por TREVENQUE SISTEMAS DE INFORMACION S.L. (en adelante, "TREVENQUE"), empresa inscrita en el Registro de Operadores de Redes y Servicios de Comunicaciones Electrónicas de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, así como por las características, modalidades y funcionalidades detalladas en el Presupuesto firmado por el CLIENTE, en adelante HOJA DE PEDIDO.

Segunda.- Objeto: Conformar el objeto de las presentes condiciones de contratación, el Servicio de Acceso a Internet. El Servicio de Acceso a Internet consiste en proporcionar al CLIENTE, de acuerdo a la configuración fijada en la HOJA DE PEDIDO, el acceso a Internet de forma dedicada y permanente, desde el emplazamiento del CLIENTE, permitiendo la comunicación bidireccional con otros dispositivos conectados a Internet. La prestación del Servicio de Acceso a Internet se llevará a cabo por medio de los elementos descritos en la HOJA DE PEDIDO.

Tercera.- Condiciones económicas: El Servicio prestado será facturado al CLIENTE según las tarifas en vigor en cada momento. El importe del Servicio se verá incrementado por los impuestos que resulten de aplicación durante la vigencia del presente contrato. Las tarifas vigentes a la firma de este documento para el Servicio contratado son las que figuran en la HOJA DE PEDIDO y que forma parte integrante del presente contrato. TREVENQUE podrá actualizar los precios del Servicio y notificará al CLIENTE con una antelación mínima de un mes dicha actualización- El CLIENTE dispondrá de un período de un mes desde la recepción de la notificación para comunicar a TREVENQUE su baja del servicio por disconformidad en el precio de la actualización.

El pago del servicio contratado por el CLIENTE se realizará en la forma establecida en la HOJA DE PEDIDO. La primera facturación tendrá lugar a partir de la activación de los Servicios, que se iniciará tras la instalación de los equipos y terminales necesarios.

Las facturas no abonadas en la fecha prevista por causas no imputables a TREVENQUE, tendrán la consideración de deuda vencida y estarán sujetas a ejecución inmediata. Asimismo en caso de impago de cantidades presentadas al cobro al CLIENTE, éste vendrá obligado además de al pago del cargo no atendido, al abono de los gastos ocasionados por la falta de pago del importe no atendido, y ello sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse de su incumplimiento, encaminadas a la obtención del cobro total de la cantidad adeudada. En atención a lo establecido en el art. 26 de la Ley 16/2009 de Servicios de Pago, con la aceptación de estas condiciones legales, el CLIENTE otorga su consentimiento para el cargo en el medio de pago indicado en la HOJA DE PEDIDO, del importe correspondiente a facturación mensual del Servicio. Cuando el CLIENTE elija la opción de pago mediante transferencia bancaria, deberá ejecutarla en los términos y condiciones estipuladas en la HOJA DE PEDIDO.

Cuarta.- Demora en el pago y suspensión del servicio: TREVENQUE podrá suspender el Servicio por la demora en el pago, total o parcial, transcurrido un plazo mínimo de un (1) mes a contar desde el día siguiente al de presentación o puesta al cobro de la factura correspondiente, previo aviso al CLIENTE mediante correo postal o

electrónico. TREVENQUE restablecerá el Servicio al CLIENTE el día hábil siguiente en el que tenga conocimiento de que se ha realizado el pago del importe adeudado, devengándose a favor de TREVENQUE la cantidad de diez (10) euros (impuestos excluidos) en concepto de restablecimiento del Servicio. Transcurridos veinte (20) días naturales desde la suspensión del Servicio, TREVENQUE podrá resolver de pleno derecho el contrato respecto del Servicio en cuestión si no se han satisfecho los importes pendientes. Sin perjuicio de la facultad de suspensión o resolución del Servicio, se aplicarán a las cantidades adeudadas un interés de demora al tipo de referencia EURIBOR incrementado en 2 puntos, si transcurridos diez (10) días desde que los importes sean exigibles no se ha efectuado el pago del importe adeudado. La aplicación del citado interés se efectuará por cada día que transcurra desde la finalización del plazo de diez (10) días anteriormente mencionado, hasta la fecha en que se realice el pago del importe adeudado.

La suspensión temporal no exime al CLIENTE de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes. TREVENQUE podrá igualmente suspender o cancelar la prestación del Servicio en los siguientes supuestos:

- a. Cuando el CLIENTE incumpla cualquiera de las obligaciones a su cargo conforme a las presente Condiciones de contratación.
- b. Cuando haya facilitado datos falsos o incorrectos en la solicitud de alta en el Servicio.
- c. Cuando TREVENQUE considere y/o tenga indicios razonables de que a través del servicio pudieran llevarse a cabo actividades ilícitas, ilegales, contrarias al orden público y/o a las buenas costumbres o contrarias a lo estipulado en las propias Condiciones de Contratación
- d. La suspensión temporal del contrato en dos ocasiones por mora en el pago de los servicios correspondientes, darán derecho a TREVENQUE a la interrupción definitiva del servicio y a la correspondiente resolución del contrato.

Quinta.- Duración y vigencia del Contrato: Este contrato no entrará en vigor hasta que se hayan cumplido las siguientes condiciones:

- a. Comprobación y conformidad por parte de TREVENQUE de la viabilidad técnica para la prestación del Servicio con los niveles de calidad adecuados.
- b. Obtención por parte del CLIENTE del permiso o autorización del propietario o Junta de Propietarios para el acceso e instalación de los equipos y terminales por parte de TREVENQUE, en el supuesto de que el CLIENTE no fuera el propietario del local o edificio donde se presten el Servicio.

5.1.- Las presentes Condiciones Particulares de Contratación entrarán en vigor en la fecha indicada en la HOJA DE PEDIDO firmada por el CLIENTE y tendrán la duración indicada en la referida HOJA DE PEDIDO. Si el CLIENTE rescindiera o resolviera, antes de finalizado este periodo de duración, los servicios regulados por estas Condiciones Particulares de Contratación, estaría obligado al pago del total del precio indicado en la HOJA DE PEDIDO.

5.2.- Las presentes Condiciones Particulares se renovarán por periodos iguales al indicado en la HOJA DE PEDIDO, salvo preaviso en contra con una antelación de un mes a la fecha de finalización de los servicios contratados o de cualquiera de sus prórrogas.

Sexta.- Obligaciones de TREVENQUE:

- a. Prestar el Servicio de forma continuada de acuerdo con las características técnicas y compromisos de calidad establecidos.
- b. Informar al CLIENTE, con la antelación posible, de cualquier eventualidad conocida por TREVENQUE que pueda afectar a la normal prestación del Servicio o a una variación sustancial de sus condiciones.
- c. Facilitar al CLIENTE cuantas aclaraciones éste solicite en cuanto a las condiciones del Servicio, la facturación y otros aspectos relevantes de este contrato.
- d. Resolver las incidencias y averías que pudieran producirse a la mayor brevedad posible, según los términos y condiciones expresadas en estas condiciones de contratación.

Séptima.- Obligaciones del CLIENTE

- a. Abonar en tiempo y forma las cantidades pactadas en este documento
- b. Usar y conectar con la red de TREVENQUE únicamente terminales, cables, conectores y cualesquiera otros equipos o elementos de equipo expresamente autorizados para dicha conexión, siempre que cuenten con los correspondientes certificados de homologación y aceptación que acrediten el cumplimiento de los estándares de calidad y especificaciones técnicas que sean de aplicación, y cumplir con la normativa en vigor en cuanto a su uso. El CLIENTE será responsable de los daños causados que pudieran derivarse por la conexión de equipos terminales que no cumplan, o dejen de cumplir, las especificaciones técnicas de conexión a la red de TREVENQUE.
- c. Cumplir con las instrucciones que TREVENQUE transmita en relación con el Servicio.
- d. Abstenerse de manipular los equipos instalados propiedad de TREVENQUE o de un tercero, siendo responsable de los daños o deterioros que pudieran derivarse por dichas manipulaciones.
- e. Que los locales o edificios en que hayan de llevarse a cabo las instalaciones de los equipos necesarios para la prestación del Servicio reúnan las condiciones medioambientales, de alimentación eléctrica y técnicas precisas, de forma que los equipos terminales funcionen dentro de los límites normales de operación. A estos efectos, el CLIENTE se obliga a señalar la ubicación de los equipos terminales y el tendido del cableado de los mismos.
- f. Facilitar a TREVENQUE toda aquella información que, según el criterio de TREVENQUE, sea relevante, para solucionar cualquier tipo de incidencia relativa a la prestación del Servicio.
- g. En el supuesto de que el CLIENTE haya contratado un Servicio por el que esté facultado para acceder a las instalaciones de TREVENQUE, deberá cumplir con las indicaciones que les realice el personal de TREVENQUE y con la normativa de régimen interno. En este sentido el CLIENTE deberá autorizar e identificar debidamente, al personal técnico que haya de efectuar cualquier intervención técnica en los locales de TREVENQUE, siendo responsable de cualquier tipo de daño o perjuicio ocasionado durante su estancia.
- h. Utilizar el Servicio, única y exclusivamente, en el local o dependencia en el cual ha sido instalado por TREVENQUE, estando absolutamente prohibido derivar la prestación del Servicio hacia cualquier otro local o dependencia, sin el consentimiento de TREVENQUE. El CLIENTE será responsable de

- cualquier utilización del Servicio cuya instalación no haya sido realizada por personal de TREVENQUE.
- i. No revender, compartir, distribuir, o comercializar total o parcialmente, en cualquier forma a terceros, el Servicio prestado por TREVENQUE, salvo autorización expresa de TREVENQUE.
 - j. Devolver los equipos instalados propiedad de TREVENQUE, una vez que finalice la prestación del Servicio

Octava.- Mantenimiento y Soporte: TREVENQUE pone a disposición del CLIENTE un servicio de soporte destinado a resolver todas aquellas dudas que puedan surgir al CLIENTE sobre el uso y funcionamiento de los productos o servicios contratados. Este servicio se prestará mediante email o teléfono. El Servicio de soporte funcionará de 8:30 a 14:30 horas, y de 16:30 a 19:30 horas de lunes a viernes salvo festivos y sin perjuicio de la adaptación de dicho horario a lo que pudiera acordarse en el Convenio Colectivo de los trabajadores de TREVENQUE respecto al establecimiento de un horario de verano.

8.1.- El servicio de Mantenimiento incluye las actividades encaminadas a la resolución de las anomalías y/o incidencias que se pudiesen detectar en el funcionamiento de los productos o servicios contratados, siempre que estas anomalías no hayan sido causadas por cualquiera de las circunstancias detalladas en la cláusula quinta de estas condiciones. El CLIENTE deberá comunicar las anomalías que se puedan producir con arreglo al siguiente procedimiento:

El CLIENTE definirá exactamente el problema detectado y lo comunicará por escrito, mediante el envío de un email a la dirección de correo incidencias@trevenque.es. El cliente deberá verificar la recepción del email por parte de TREVENQUE.

El CLIENTE proporcionará la asistencia que le sea necesaria a TREVENQUE para corregir y/o documentar el problema detectado, proporcionando descripciones y realizando pruebas sobre el SERVICIO, en la forma en la que TREVENQUE lo solicite. Las incidencias serán recibidas y atendidas en el horario laboral de TREVENQUE expresado anteriormente, ofreciéndose el siguiente nivel de servicio:

- a. Plazo de atención de incidencias: Habrán de atenderse en un máximo de 2 horas.
- b. Plazo de respuesta, indicando origen y causas de la incidencia: En un máximo de 6 horas desde que se recibió la incidencia.
- c. Plazo de comunicación del tiempo aproximado de resolución: en un máximo de 8 horas desde que se recibió la incidencia.

Novena.- Averías: En caso de que se produzcan averías, interrupciones o mal funcionamiento en la prestación del Servicio imputables a TREVENQUE, o en aquellas otras circunstancias en que así se haya acordado, TREVENQUE se compromete a solucionar sólo aquellos problemas originados en el equipo o elementos de la red que estén bajo su responsabilidad. TREVENQUE vendrá obligada a reparar las averías que se produzcan en sus instalaciones hasta el Punto de Terminación de Red, incluido éste. El CLIENTE podrá notificar las averías a través del teléfono del Servicio de Atención o la dirección de correo electrónico incidencias@trevenque.es. Los costes derivados de la reparación de averías, serán sufragados por TREVENQUE, siempre que las mismas no sean imputables al CLIENTE. TREVENQUE no se responsabiliza del mantenimiento, gestión, configuración y

conexión de cualquier equipamiento no incluido en la prestación del Servicio y que sean propiedad del CLIENTE. La responsabilidad extremo a extremo quedará limitada en el punto de terminación de red, definido como el puerto Ethernet LAN, localizado en la unidad interior instalada en la ubicación del CLIENTE. Es en dicho puerto Ethernet LAN donde el CLIENTE podrá conectar uno o varios dispositivos para hacer uso del Servicio. La reparación y/o sustitución de equipos por avería técnica, se limitará a aquellos equipos que incluyan mantenimiento integral. Para la efectiva reparación de las averías en equipos propiedad de TREVENQUE y de los que el CLIENTE tenga la correspondiente gestión, podrá ser necesario que el CLIENTE facilite al personal autorizado por TREVENQUE la contraseña de acceso a los mismos. Finalizada la reparación, y por motivos de seguridad, el CLIENTE estará obligado a cambiar la contraseña de acceso.

TREVENQUE podrá, durante el tiempo estrictamente necesario, realizar operaciones de mantenimiento que impliquen la interrupción del Servicio o el incumplimiento de los niveles de calidad técnica del mismo. Estas operaciones de mantenimiento serán comunicadas con antelación al CLIENTE y no serán computables como interrupción del servicio a efectos del cálculo de indemnizaciones establecido en la cláusula novena.

Por todo ello, el CLIENTE se compromete a permitir el acceso, u obtener el permiso para que TREVENQUE (o sus empleados o las personas que ésta designe y estén debidamente identificadas) o personal de un tercero acceda, a las instalaciones del CLIENTE en las que estén ubicados los equipos propiedad de TREVENQUE o de un tercero cuando sea necesario o conveniente con objeto de:

- a. Instalar equipos con ocasión de la puesta en marcha del Servicio así como ulteriores modificaciones solicitadas por el CLIENTE.
- b. Retirar equipos por motivo de baja en el Servicio o por la extinción del contrato.
- c. Realizar operaciones de mantenimiento.
- d. Efectuar las actuaciones necesarias para la reparación de averías o interrupción del Servicio.
- e. Ampliar instalaciones para dar servicio a otros clientes
- f. Cualquier otra actuación en beneficio del Servicio contratado por el CLIENTE.

El CLIENTE, a los efectos de lo dispuesto en la presente cláusula, proporcionará aquellos elementos (rampas, plataformas elevadoras, escalera, etc.) que permitan acceder de manera segura a la ubicación de los equipos que presten el Servicio. El retraso o incumplimiento de la prestación del Servicio, por estas causas, no será imputable a TREVENQUE, cuando ello sea consecuencia del incumplimiento de la presente obligación por parte del CLIENTE.

Décima.- Responsabilidad de TREVENQUE: TREVENQUE será responsable, única y exclusivamente, de los daños y perjuicios causados al CLIENTE, como consecuencia de las actuaciones llevadas a cabo de forma directa para la prestación del Servicio.

10.1.- TREVENQUE se responsabiliza de los fallos, interrupciones o mal funcionamiento del Servicio cuando los mismos sean imputables directamente a TREVENQUE. No obstante, TREVENQUE no se responsabiliza de los fallos, interrupciones o mal funcionamiento del Servicio cuando sean debidos a una actuación dolosa o culposa del CLIENTE, o en caso de fuerza mayor. A estos efectos

se considerará actuación dolosa o culposa, la conexión o manipulación de equipos que pueda realizar el CLIENTE sin intervención de TREVENQUE; el funcionamiento defectuoso del Servicio derivado de la falta de homologación de los equipos propiedad del CLIENTE o del incumplimiento de las especificaciones técnicas y los actos u omisiones imputables al CLIENTE y personal a su cargo que impidan, limiten o restrinjan la prestación del Servicio. La posible responsabilidad de TREVENQUE quedará limitada a la cantidad abonada por el CLIENTE como contraprestación a la prestación de estos Servicios, excluyéndose expresamente la responsabilidad por lucro cesante.

10.2.- Respecto al Servicio de Acceso a Internet con conexión dedicada y permanente, TREVENQUE es responsable únicamente hasta el punto de entrega del Servicio, definido como puerto LAN Ethernet de CLIENTE. Todo dispositivo conectado a dicho puerto será responsabilidad del CLIENTE, y TREVENQUE no asume la responsabilidad de su configuración, gestión y mantenimiento. No obstante lo anterior, TREVENQUE no se responsabiliza de los fallos, interrupciones o mal funcionamiento del Servicio imputables a terceros, ni de las posibles pérdidas de mensajes de correo electrónico provocados por la mala configuración de los servidores por parte del CLIENTE o por cualquier otra causa... El mantenimiento de los equipos de comunicaciones y del cableado interior, conectado a un acceso de TREVENQUE en la sede del CLIENTE es responsabilidad de éste hasta el punto de terminación de red, entendiendo por tal el punto que separa el equipamiento del CLIENTE y el de TREVENQUE.

10.3.- TREVENQUE no será responsable:

- a. De los productos o servicios prestados u ofertados por el CLIENTE o por terceras personas o entidades por medio de los Servicios.
- b. De los contenidos de cualquier tipo que tengan su origen en el CLIENTE o en terceras personas o entidades y que se comuniquen, transmitan o exhiban a través de los Servicios.
- c. Por la utilización por terceros y/o la ejecución voluntaria o involuntaria por el CLIENTE de programas informáticos que causen daños al propio CLIENTE o a terceros.

Undécima.- Uso aceptable de los servicios: El CLIENTE se compromete a realizar un uso del Servicio acorde con las obligaciones establecidas en estas condiciones de contratación, las instrucciones dictadas por TREVENQUE, así como la legislación vigente.

Se considerará incumplimiento contractual por el CLIENTE, la utilización del Servicio con fines ilegales o no autorizados, y en concreto con carácter no exhaustivo:

- a. La infracción de los derechos de terceros.
- b. La realización de actos a (incluyendo la introducción de virus o similares) que provoquen o puedan producir daños, alteraciones y/o sobrecargas no autorizadas de los contenidos, los servicios prestados por TREVENQUE o por terceros, los equipos y/o programas informáticos incluidos los archivos y documentos que contengan ya sean de TREVENQUE o de terceros.
- c. Alterar, suplantar o intervenir, páginas web o correos electrónicos de terceros sin su consentimiento.

- d. Acceder a sistemas de terceros sin su consentimiento.
- e. Enviar mensajes utilizando una identidad falsa y/o camuflar en manera alguna el origen del mensaje.
- f. Enviar comunicaciones electrónicas no solicitadas expresamente por sus destinatarios o no previa y expresamente autorizados por los mismos.
- g. Enviar comunicaciones electrónicas con carácter masivo y/o repetitivo (spam).
- h. Publicar, divulgar, enviar, anunciar o distribuir, directamente o a través de enlaces (links), cualquier material, asunto o información con contenidos ilegales, pedófilos, difamatorios, xenófobos, o que vulneren derechos de propiedad intelectual y/o industrial de terceros.

TREVENQUE estará facultado para suspender temporalmente el Servicio, en casos de detección, denuncia o notificación por tercero sobre la infracción de estas obligaciones por parte del CLIENTE.

Duodécima.- Seguridad y Confidencialidad: TREVENQUE se compromete a adoptar las medidas técnicas que tenga a su alcance que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red de TREVENQUE. No obstante, TREVENQUE queda exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el CLIENTE o por terceros de datos que quebranten el secreto de las comunicaciones.

El CLIENTE y TREVENQUE se comprometen a mantener la confidencialidad de toda la información confidencial que reciban de la otra parte dentro del contexto del presente contrato. Tendrá carácter de información confidencial cualquier información que cualquiera de las partes designe a la otra como tal.

Decimotercera.- Direcciones IP: TREVENQUE se compromete a adoptar las medidas técnicas que tenga a su alcance que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red de TREVENQUE. No obstante, TREVENQUE queda exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el CLIENTE o por terceros de datos que quebranten el secreto de las comunicaciones. Las direcciones IP que puedan ser asignadas no son propiedad del CLIENTE, por lo que TREVENQUE podrá modificar las mismas cuando concurren causas que lo justifiquen. Asimismo, TREVENQUE no se hace responsable del mal uso o del uso fraudulento por parte del CLIENTE o de terceros, de las direcciones IP proporcionadas al CLIENTE. Como facilidad opcional al servicio básico, el CLIENTE podrá contratar direcciones IP fijas, comprometiéndose TREVENQUE al mantenimiento de las mismas durante la vigencia del contrato. TREVENQUE, previa comunicación al CLIENTE, podrá modificar las direcciones IP asignadas, en caso de fuerza mayor.

Decimocuarta.- Protección de Datos de Carácter Personal: En cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y sus reglamentos de desarrollo, TREVENQUE, informa al CLIENTE que los datos recogidos a través de la presente relación comercial, serán incorporados a nuestros ficheros para su tratamiento automatizado, con las finalidades de prestar los servicios contratados, y gestión administrativa, comercial y contable de clientes. Así mismo, le informamos que los datos recogidos, podrán ser utilizados con la finalidad de enviar comunicaciones comerciales por vía postal y

electrónica, sobre los productos o servicios de TREVENQUE. Si no desea recibir este tipo de comunicaciones puede comunicarlo a info@trevenque.es

Los datos personales serán tratados y almacenados, bajo las medidas de seguridad y confidencialidad legalmente establecidas, no estando prevista la comunicación de sus datos a terceros ajenos a TREVENQUE.

Podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, mediante comunicación escrita acompañada de fotocopia de su DNI dirigida a la dirección de correo electrónico info@trevenque.es o a nuestra dirección postal situada en TREVENQUE, S.L. (Asesoría Jurídica). Camino Bajo de Huétor, 18008 Granada.

Decimoquinta.- Terminación: La presente relación contractual finalizará cuando concurra cualquiera de las siguientes causas de resolución:

- a. Finalización del contrato o sus prórrogas
- b. Mutuo Acuerdo de las partes.
- c. Resolución por incumplimiento de alguna de las partes de las obligaciones derivadas de la relación contractual.
- d. Por quiebra, concurso de acreedores o liquidación de cualquiera de las partes
- e. En el supuesto de que TREVENQUE, por circunstancias técnicas sobrevenidas, no pudiera prestar el Servicio con las debidas condiciones de calidad
- f. En caso de pérdida por parte de TREVENQUE del título que le habilita para la prestación del Servicio.
- g. Por el cumplimiento de cualquier otra causa de resolución detallada en este documento.

La resolución anticipada del presente contrato por parte del CLIENTE sin justa causa, o derivada de las causas señaladas en los apartados c, e y g de esta cláusula, generará la obligación de abonar a TREVENQUE además de las cantidades adeudadas, el importe equivalente al 50% de las mensualidades restantes hasta la finalización del contrato o su prórroga.

Decimosexta. Régimen Legal del Contrato: El presente contrato tiene carácter mercantil y se regirá por sus propias cláusulas y en lo que en ellas no estuviese previsto por la legislación española contenida en el Código de Comercio, Leyes Especiales y usos mercantiles y, en su defecto, por lo dispuesto en el Código Civil.

Decimoséptima. Jurisdicción.: Se acuerda por ambas partes que para la resolución de cualquier litigio, discrepancia, controversia, conflicto, cuestión o reclamación resultante de la interpretación, desarrollo, ejecución, incumplimiento, resolución o nulidad del presente contrato o de anexos relacionados con él, directa o indirectamente, serán los Juzgados y Tribunales del partido judicial de la ciudad de Granada (España) los encargados de resolverlas, renunciando las partes expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, salvo que dicha renuncia esté expresamente prohibida por la normativa aplicable al presente contrato.