

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE NEOTEL

Las presentes Condiciones Generales de Contratación regulan la relación entre Neotel 2000 S.L.U., en adelante Neotel, con domicilio social en C. Fiscal Luís Portero García 3, bloque 7, oficina 1-1ª - 29010 Málaga y con NIF B-52009743 y el titular del Servicio receptor del mismo, en adelante el Cliente, que contrate los Servicios de centralita virtual, STDP Fijo (Servicio Telefónico Disponible al Público), software Call Center, CRM + PBX integrada, máquina virtual, servidor dedicado y/o housing, ofrecidos por Neotel, detallados en www.neotel2000.com e incluidos en los contratos de Servicios que suscriba. No obstante, lo anterior, alguno de los productos y/o Servicios puede prestarse, adicionalmente, bajo unas Condiciones Específicas, que resultarán igualmente de aplicación.

1. OBJETO

1.1. La firma del Contrato de centralita virtual, STDP Fijo, software Call Center, CRM + PBX integrada, máquina virtual, servidor dedicado y/o housing de Neotel implica la aceptación de las presentes Condiciones Generales y supone la prestación y/o entrega por parte de Neotel de productos y/o servicios, en adelante los Servicios, de conformidad con los términos y condiciones descritos en la modalidad del Servicio o en las Condiciones Específicas del mismo si estas existieran, así como con lo previsto en las presentes Condiciones Generales.

1.2. La documentación contractual del Servicio contratado se compone del Contrato de Servicio, las presentes Condiciones Generales y por las Condiciones Específicas que, en cada caso, apliquen al Servicio contratado. Para considerar válido el Contrato de Servicio o pedido concreto debe firmarse por ambas Partes los correspondientes documentos, contratos y/o anexos, aceptando las Condiciones Generales y Específicas, así como la Oferta del Servicio entregada. Puede consultar las condiciones actualizadas en la dirección web <https://www.neotel2000.com/contratos/general/cgcneotel.pdf>.

Serán de aplicación a todos los pedidos adicionales del Servicio del Cliente, las Condiciones Generales y las Condiciones Específicas vigentes.

2. DURACIÓN

2.1. El Contrato de Servicio entrará en vigor desde a fecha de firma por el Cliente y tendrá la duración estipulada en cada Contrato de Servicio y en su defecto, una duración inicial de UN (1) año. Las presentes Condiciones Generales se mantendrán vigentes hasta la terminación de todos y cada uno de los Contratos de Servicio suscritos por el Cliente a los que sean de aplicación. Transcurrido el plazo indicado, se considerará prorrogado tácitamente por períodos de un año salvo comunicación por escrito de cualquiera de las partes con al menos treinta días de antelación al término de su vigencia o de cualquiera de las prórrogas. Neotel conectará el Servicio en el plazo máximo que acuerde con el Cliente, previo estudio de viabilidad realizado a tal efecto por Neotel si procede. La validez del presente Contrato quedará sujeta y condicionada a la previa verificación por Neotel de los datos y documentos aportados por el Cliente a la firma del Contrato, así como a los estudios de viabilidad y/o cuestionarios de requerimientos necesarios para cada servicio. Una vez finalizado el Contrato, el Cliente deberá iniciar el proceso de retirada de sus equipos y/o desinstalación de contenidos, en función del tipo y modalidad de Servicio contratada, que no podrá exceder en su caso del periodo de un mes natural a partir de dicha fecha.

2.2. La duración del Contrato en el caso de Clientes en la modalidad de Prepago será de UN (1) mes prorrogable por meses sucesivos sin perjuicio de lo dispuesto en la siguiente Condición 5.

3. CONDICIONES ECONÓMICAS

3.1. El precio de los Servicios será el acordado por las partes en cada Contrato de Servicio o Propuesta comercial. Dichas condiciones económicas son incompatibles con cualquier otra promoción, descuento o tarifa que pudiera ser publicada, en el presente o futuro, por Neotel, excepto que en las mismas se indique expresamente lo contrario. A las tarifas les serán de aplicación los impuestos vigentes en cada momento.

4. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

4.1. Neotel facturará al Cliente las cantidades que éste deba abonar por el uso del Servicio conforme a lo estipulado. En las facturas aparecerán desglosadas las cantidades a pagar por cada uno de los Servicios y/o productos contratados.

4.2. El pago se realizará según lo estipulado en el Contrato de Servicio que se suscriba, bien mediante un sistema de prepago, bien mediante domiciliación de las facturas en la cuenta bancaria o cuenta de ahorro que el Cliente haya designado, o en su defecto, por transferencia bancaria a la cuenta habilitada a tal efecto, salvo que las partes hubieran acordado otro medio de pago. Las facturas no abonadas en la fecha prevista por causas no imputables a Neotel tendrán la consideración de deuda vencida y estarán sujetas a ejecución inmediata. En caso de ejecución judicial, Neotel se reserva la posibilidad de aplicar, desde la fecha en que el pago debió realizarse, un interés de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos porcentuales, sin necesidad de intimación o interpelación previa.

4.3. En el caso de que el Cliente abone a Neotel un importe sin identificar específicamente el Servicio determinado por el que se realice el pago, el Cliente autoriza a Neotel para aplicar los importes abonados por el mismo a Neotel al pago de cualquiera de los Servicios que haya contratado el Cliente, en la medida en que ello sea necesario para la extinción, total o parcial, de cualquier deuda contraída

con Neotel por la prestación de otros Servicios. Si el pago de la totalidad de las cantidades debidas (incluyendo los intereses moratorios) por el Cliente a Neotel se realizará con posterioridad a la suspensión del Servicio, Neotel se reserva el derecho de dar de nuevo de alta al Cliente que así lo solicitará.

4.4. El impago por el Cliente facultará a Neotel, previo el requerimiento, a comunicar este extremo a los servicios de información sobre solvencia patrimonial y de crédito, de acuerdo con lo previsto la Ley Orgánica 03/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales y a través del presente.

5. CLIENTES PREPAGO

5.1. El Cliente tendrá asociado a su número de abonado una cuenta en la que quedará registrado su saldo disponible en cada momento para el Servicio. Será requisito indispensable que éste disponga en su Cuenta del saldo que, de acuerdo con las tarifas aplicables, resulte necesario para utilizar el Servicio. No es de aplicación al Cliente en la modalidad de Prepago lo dispuesto en la Condición 7 sobre suspensión o interrupción del Servicio por impago.

5.2. El Cliente podrá recargar saldo, desde el panel web de Neotel y la pasarela de pago segura recomendada por Neotel que ésta pone a disposición del Cliente, o, en su defecto, realizar el prepago mediante transferencia a la cuenta bancaria facilitada por Neotel en el Contrato. En caso de inexistencia de saldo a favor del Cliente, éste solo podrá recibir llamadas y realizar llamadas de emergencia en el plazo de un mes, desde la desactivación del Servicio.

5.3. El Servicio en la modalidad Prepago se desactivará en el momento en que el saldo del Cliente sea cero. Para evitar la desactivación del Servicio, el Cliente debe realizar una recarga que deje saldo positivo. En el caso de permanecer el Servicio desactivado en el plazo de UN (1) mes más UN (1) mes adicional, se procederá a la baja del Servicio. Al dar de baja el Servicio todos los archivos y datos de su panel serán eliminados de forma permanente. El cliente dispondrá de los plazos indicados para realizar la portabilidad de sus numeraciones, en caso contrario, el Contrato quedará resuelto a todos los efectos.

6. DEPÓSITO DE GARANTÍA

6.1. Neotel por razones justificadas podrá restringir total o parcialmente el acceso a determinados Servicios y/o exigir la constitución de depósitos de garantía, líneas de crédito y/o fianzas, indicando motivo, cuantía y plazo. Se entenderá, entre otras, por razones justificadas la omisión del Cliente de entregar de forma veraz los datos necesarios para el alta en el Servicio, la existencia de cantidades impagadas por el Cliente a Neotel por cualquier Servicio, la falta de acreditación de solvencia suficiente para atender las obligaciones del Cliente o la existencia de un alto riesgo de morosidad. En el supuesto de asignación de un límite de crédito para el Cliente, y una vez se alcance el mismo, Neotel podrá suspender el Servicio y/o facturar y enviar al cobro las cantidades que pudieran excederlo sin esperar a finalizar el periodo de facturación, a fin de no superar dicho límite. En cualquier momento Neotel podrá requerir al Cliente la ampliación de la garantía constituida si lo considerase necesario.

6.2. La constitución de un depósito de garantía, en su caso, deberá realizarse, a elección de Neotel, mediante transferencia bancaria a la cuenta que Neotel le indique en su momento o mediante aval bancario sin coste alguno para Neotel. La falta de constitución del depósito facultará a Neotel para dar de baja al Cliente o desestimar su solicitud de alta.

6.3. En relación con el servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija, el depósito en garantía que, en su caso, se solicite por parte de Neotel se ajustará a las previsiones del art. 6 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

7. SUSPENSIÓN POR IMPAGO E INTERRUPCIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO

7.1. Si el Cliente no atendiera el pago total o parcial de las cantidades adeudadas por servicios pospagados tras la presentación a éste del documento de cargo, Neotel podrá previo aviso al Cliente suspenderle temporalmente el Servicio. La restricción del Servicio afectará a los servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. La suspensión temporal no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes.

7.2. Neotel podrá igualmente suspender o cancelar la prestación de los Servicios en el caso de que:

1. El Cliente incumpla cualquiera de las obligaciones a su cargo conforme a las presente Condiciones Generales o a las Condiciones Específicas aplicables en su caso.
2. Haya facilitado datos falsos o incorrectos en la contratación del Servicio.
3. Neotel 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 Generales.

7.3. El retraso en el pago por un periodo superior a tres meses o la suspensión temporal del Contrato en dos ocasiones por mora en el pago de los Servicios correspondientes, darán derecho a Neotel a la interrupción definitiva del Servicio y a la correspondiente resolución del Contrato, previa notificación al Cliente con 15 días hábiles de antelación indicando la fecha en la que tendrá lugar la misma.

8. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

8.1. Las quejas, reclamaciones y cualquier incidencia contractual deberán ser dirigidas a Neotel en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que las motive, bien telefónicamente al número 952 641 034, a través del correo electrónico tickets@neotel2000.com, o bien por escrito a la dirección postal indicada en el encabezado, indicando ref.: RECLAMACIONES. Cuando un Cliente se dirija al Servicio de Atención al Cliente, deberá tener constancia de la reclamación, queja o petición efectuada, debiendo el Servicio de Atención al Cliente de Neotel comunicarle el número de referencia dado a la misma. Si el Cliente quisiera tener constancia escrita de la reclamación efectuada, tiene derecho a solicitarla.

9. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES

9.1. Neotel se compromete a adoptar e instalar las medidas y los medios técnicos que sean exigibles por la legislación sectorial vigente, en función de las infraestructuras utilizadas para garantizar el secreto de las comunicaciones en su tránsito a través de la red de Neotel, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 579 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal u otros preceptos análogos que resulten aplicables.

9.2. Neotel queda exonerada de cualquier responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente de cualquier tipo de información confidencial o protegida, de su uso o publicidad y, en general, de cualquier acción u omisión por éste que quebrante el secreto de las comunicaciones. No obstante, lo anterior, el Cliente autoriza expresamente a que se realicen grabaciones de las conversaciones que el Cliente mantenga con el Servicio de Atención al Cliente de Neotel a fin de dejar constancia de las contrataciones u otras acciones efectuadas, así como cuidar la calidad del Servicio.

9.3. Cuando con ocasión de la ejecución del Contrato, proceda la grabación de conversaciones, Neotel custodiará las mismas con sujeción a la normativa aplicable en materia de protección de datos, garantizando el secreto de las mismas y disponiendo los medios para impedir su acceso no autorizado. La custodia se mantendrá por un periodo de 60 días. Trascurrido dicho plazo, se eliminarán automáticamente con carácter definitivo.

10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

RESUMEN DE POLÍTICA DE PRIVACIDAD	
RESPONSABLE	Neotel 2000 S.L.U. B-52009743
FINALIDAD	Prestación servicios contratados / fidelización y acciones comerciales con el Cliente.
LEGITIMACIÓN	Ejecución del Contrato / interés legítimo / cumplimiento obligación legal.
CESIÓN DE DATOS	A empresas del grupo para gestión contractual y administrativa.
CONSERVACIÓN	Período imperativo legalmente para operadores comunicaciones electrónicas.
DERECHOS	Acceso, rectificación, supresión y oposición y limitación del tratamiento.

10.1. Neotel presta servicios únicamente a empresas y/o profesionales, por lo que no realiza tratamiento de datos de carácter personal en la prestación de sus Servicios. Aun así, en el caso de que el Cliente facilite información susceptible de considerarse como dato personal, Neotel llevará a cabo el tratamiento de los datos personales para la ejecución de la relación contractual, con la finalidad de activar y prestar los Servicios contratados y demás finalidades indicadas y accesibles en la Política de Privacidad de Neotel en www.neotel2000.com, en las Condiciones Generales Comunes y Específicas de cada Servicio y/o resumidas a continuación:

- Incorporar los datos personales del Cliente a un fichero automatizado bajo la titularidad y responsabilidad de Neotel.
- Prestar los Servicios y realizar la gestión, el mantenimiento, desarrollo, atender las incidencias, postventa de la relación contractual y la activación de los Servicios y las funcionalidades seleccionados por el Cliente.
- Facturar al Cliente por los Servicios y Funcionalidades utilizadas y realizar acciones de recobro.
- Gestionar las operaciones de Neotel y registrar las interacciones con el Cliente, la supervisión y el control de calidad de la atención al Cliente, las relaciones con sus distribuidores, franquiciados e instaladores o integradores.
- Cumplir con las obligaciones establecidas en las leyes aplicables a los Servicios prestados.

Neotel conservará los datos del Cliente mientras la relación contractual siga vigente y no haya solicitado su supresión. Una vez finalice el Contrato, Neotel mantendrá los datos personales bloqueados durante los plazos de prescripción legal, con carácter general, seis (6) años conforme al Código de Comercio. Transcurridos dichos plazos de prescripción, sus datos serán eliminados. No obstante, existe normativa que exige a Neotel plazos de conservación distintos al anterior, tales como los siguientes: a) Plazo de prescripción de posibles responsabilidades jurídicas o contractuales de Neotel o sus Clientes distintos al de seis (6) años, en cuyo caso Neotel conservará los datos conforme la norma aplicable; b) Plazo de conservación durante doce (12) meses los datos de tráfico de las telecomunicaciones.

10.2. Todos los datos incluidos en el Contrato han sido facilitados directamente por el Cliente o su legal representante, por lo que la responsabilidad sobre la autenticidad de los mismos corresponde, directa y exclusivamente, al Cliente. Neotel podrá comprobar la solvencia del Cliente, por sí o por quien actúe por su cuenta e interés, mediante el acceso a informes de entidades financieras y/o

ficheros automatizados en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con las disposiciones vigentes, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el Cliente. En base al interés legítimo de Neotel con la firma del Contrato se realiza el tratamiento automatizado y mantenimiento de estos datos sobre solvencia financiera con fines estadísticos y de evaluación de la solvencia y valoración del riesgo previo a la activación de los servicios.

10.3. El Cliente o su legal representante podrán recibir comunicaciones comerciales de Neotel, promocionando otros productos y servicios de Neotel que pueden resultarle de interés relacionados con los Servicios que presta Neotel. El Cliente en cualquier momento podrá, a través del Servicio de Atención al Cliente de Neotel, revocar su consentimiento para recibir comunicaciones comerciales. Neotel podrá tratar los datos de tráfico con fines de promoción comercial de servicios de comunicaciones electrónicas o para la prestación de servicios con valor añadido, en la medida y durante el tiempo necesarios para la prestación de tales servicios o su promoción comercial, siempre y cuando el Cliente haya dado su consentimiento.

10.4. Según el caso, Neotel tratará datos personales, tales como los incluidos en el Contrato, así como datos de tráfico, el número telefónico del Cliente, los números llamados, la fecha, la duración, el tiempo y extensión de las llamadas, la red desde donde se origina la comunicación y en donde termina, el tráfico de datos enviado o recibido, y el principio, final y duración de la conexión, para la correcta facturación de los Servicios.

De acuerdo con lo establecido en la normativa de conservación de datos, Neotel informa al Cliente de la obligación de Neotel de conservar los datos de tráfico y facturación generados o tratados en el marco de la prestación de los Servicios de comunicaciones electrónicas de Neotel. Estos datos quedarán a disposición de los agentes facultados de acuerdo con la ley, cuando los mismos les sean requeridos a Neotel mediante autorización judicial, con fines de investigación, detección y enjuiciamiento de un delito grave contemplado en el Código Penal o en las leyes penales especiales.

Para la prestación de servicios de valor añadido el consentimiento para el tratamiento de los datos de tráfico se considerará otorgado desde el momento de la solicitud, uso o acceso por parte del Cliente a dichos servicios de valor añadido cuando estos estuvieran disponibles para los Servicios contratados.

10.5. En caso de que datos de las personas colaboradoras, dependientes, empleados, Clientes y/o personas de contacto del Cliente puedan ser conocidos por Neotel durante la ejecución o prestación de los Servicios contratados como encargado de tratamiento, la responsabilidad de la licitud de dicho tratamiento, el cumplimiento de los principios de calidad de datos y la obligación de haber informado a los interesados serán única y exclusivamente del Cliente. El Cliente, responderá frente a Neotel de cualquier inobservancia de sus obligaciones al respecto, incluidas sanciones, indemnizaciones o gastos judiciales o extrajudiciales a que hubiere lugar.

Dichos datos serán tratados por Neotel como encargada de tratamiento para posibilitar la prestación de los servicios y en su caso bajo las instrucciones del Cliente y/o según las Condiciones Específicas de cada Servicio siendo este último responsable de las obligaciones correspondientes en materia de protección de datos.

10.6. Neotel garantiza que mantendrá la confidencialidad de los datos proporcionados, y que no se usarán para fines distintos a los previstos en estas Condiciones. Para la utilización de los datos del Cliente con cualquier otra finalidad, Neotel requerirá previamente el consentimiento del Cliente. No obstante, en aquellos casos en que el Cliente haya solicitado portabilidad de numeración desde o hacia otro operador, sus datos podrán ser cedidos a otros operadores o terceros involucrados cuando su intervención sea necesaria en el proceso de portabilidad, así como a la entidad de referencia encargada de la gestión de las portabilidades a fin de posibilitar su tramitación. En caso de que el Cliente haya contratado un Servicio que requiera los servicios de un operador de acceso distinto a Neotel, sus datos podrán ser cedidos al operador de acceso con la finalidad de activar el Servicio contratado.

Neotel forma parte de un grupo empresarial de sociedades y la gestión y control de los productos y servicios contratados puede exigir, en ocasiones, la comunicación y tratamiento de sus datos por otras empresas del grupo. En particular, para fines administrativos internos, gestión documental, facturación y cobro, y soporte y atención al Cliente por lo que los datos personales del Cliente pueden ser comunicados a las entidades que forman parte de su grupo societario como Gamma UCaaS Operaciones S.L.U., Gamma Operadora de Comunicaciones S.A.U y VozTelecom Maroc S.A.R.L.A.U., sita en Marruecos, con la finalidad de realizar labores de atención al Cliente, gestión de operaciones, resolución de incidencias y soporte comercial al Cliente. El acceso y tratamiento de los datos personales por estas empresas del grupo será llevado a cabo cuando sea necesario y en la medida en que alguna de estas empresas participe en cada momento en la adopción, implementación o control de cualquier decisión del grupo (de negocio, gestión de Clientes, cumplimiento, legal, contabilidad financiera y de auditoría interna) que afecten al Contrato o para decisiones que deben ser diseñadas, implementadas y controladas a nivel global, y con la finalidad de realizar labores de información, publicidad, promociones u ofertas comerciales, personalizadas o no y, en general, para la realización de una gestión integrada de los productos y servicios del grupo societario de Gamma.

A los mismos efectos, Neotel podrá también facilitar datos a la empresa Gamma Telecom Ltd. (sociedad británica) del grupo Gamma en el que Neotel se integra, situada en el Reino Unido, territorio sobre el que la Comisión Europea ha adoptado una decisión de adecuación al Reglamento General de Protección de Datos de la UE (RGPD), que implica que los datos que se traten en dicha jurisdicción se benefician de un nivel de protección esencialmente equivalente al garantizado por la legislación de la UE. Las sociedades del grupo Gamma han adoptado los oportunos acuerdos para garantizar que las comunicaciones de datos personales intragrupo se protegen adecuadamente conforme al RGPD.

Neotel informa al Cliente que determinados datos personales podrán ser cedidos a los servicios de emergencia, si así fueran solicitados por éstos, siempre y cuando dichos datos estén disponibles.

10.7. El Cliente puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación o portabilidad, remitiendo su petición por escrito a C. Fiscal Luís Portero García 3, bloque 7, oficina 1-1ª - 29010 Málaga o por correo electrónico a la dirección dpd@neotel2000.com, adjuntando los documentos que legalmente sean necesarios para acreditar su identificación como titular de los datos. También podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos de Neotel en la dirección electrónica dpd@neotel2000.com y para cualquier reclamación y/o información adicional de sus derechos puede dirigirse a la autoridad de protección de datos competente. Puede accederse en www.neotel2000.com a la Política de Privacidad de Neotel.

10.8. El Cliente podrá solicitar expresamente y por escrito al Servicio de Atención al Cliente de Neotel que sus datos personales sean excluidos, en todo o en parte, en su caso, de los servicios de guías, consulta telefónica o información de abonados, y, de la misma forma, que se rectifiquen o modifiquen los mismos cuando sean incorrectos o incompletos, o, que no puedan utilizarse para fines comerciales de terceros.

10.9. En caso de impago de cualesquiera cantidades adeudadas a Neotel en virtud del Contrato, los derechos de crédito podrán ser cedidos de forma que, siempre que se trate de deudas ciertas, vencidas y exigibles, y previo requerimiento de pago por parte de Neotel, sus datos personales sean cedidos a terceras entidades para acciones de recobro y/o encargadas de la elaboración y llevanza de registros de impagados tales como ASNEF u otros similares.

10.10. Neotel actúa en calidad de encargada del tratamiento para el procesamiento de los datos responsabilidad del Cliente que sean estrictamente necesarios para prestar el Servicio y en todo caso siguiendo las instrucciones del Cliente. Las obligaciones y requerimientos derivados de este tratamiento y de las exigencias de la normativa de protección de datos personales se encuentran regulados en el Anexo de Procesamiento como Encargado del Tratamiento adjunto a las presentes condiciones y que forma parte de la integrante del contrato con Neotel.

El Cliente garantiza y se obliga a legalizar y/o legitimar cualquier tratamiento de datos que ponga a disposición de Neotel, así como cumplir con las medidas de seguridad organizativas, técnicas y jurídicas previstas en la normativa de protección de datos personales.

11. CALIDAD DE SERVICIO, COMPENSACIONES Y RESPONSABILIDAD

11.1. Neotel se compromete a prestar el Servicio conforme a los niveles de calidad que, en su caso, se establezcan en las Condiciones Específicas de cada Servicio.

11.2. El Cliente podrá contratar con Neotel distintos niveles de soporte, según las condiciones que se detallan en las Condiciones Específicas del Servicio contratado y dentro de las siguientes categorías: Estándar, Business y Premium.

11.3. Se considerará interrupción temporal del Servicio a efectos de indemnización, los cortes en el Servicio a partir del momento en que el Cliente informa a Neotel a través del Servicio de Atención al Cliente, de que esta se ha producido. Solo los cortes del Servicio que reduzcan la prestación efectiva del Servicio contratado por el Cliente por debajo del 99,80% en cómputo mensual darán derecho a indemnización.

11.4. Los tiempos de resolución por interrupciones temporales del Servicio serán los indicados en las Condiciones Específicas de cada uno de ellos, o, a falta de especificación de tales extremos en dichas Condiciones Específicas, serán de aplicación los siguientes tiempos de respuesta y resolución que dependerán del Servicio de soporte contratado y la severidad de la incidencia comunicada por el Cliente:

Soporte contratado			
	Estándar	Business	Premium
Severidad 1	12 horas	4 horas	2 horas
Severidad 2	24 horas	12 horas	4 horas
Severidad 3	48 horas	24 horas	12 horas

Los plazos comenzarán a contar desde el momento en que el Cliente comunique al Servicio de Atención al Cliente de Neotel la existencia de la interrupción, este cualifique la incidencia de acuerdo con el nivel de severidad que presente y abra un caso numerado con su ticket en el sistema de gestión de incidencias de Neotel.

11.5. Cuando, durante un período de facturación, un Cliente sufra interrupciones temporales del Servicio contratado, Neotel le indemnizará en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado, con la cantidad establecida en las Condiciones Específicas del Servicio. A falta de regulación expresa de esta circunstancia en las Condiciones Específicas, Neotel le indemnizará con la cantidad que corresponda según el siguiente detalle:

- Inferior a un 99,80% de servicio efectivo en cómputo mensual y hasta un 99,70%: 10% de la cuota mensual.
- Inferior a un 99,70% de servicio efectivo en cómputo mensual y hasta un 99,40%: 20% de la cuota mensual.
- Inferior a un 99,40% de servicio efectivo en cómputo mensual y hasta un 99,20%: 30% de la cuota mensual.
- Inferior a un 99,20% de servicio efectivo en cómputo mensual: 40% de la cuota mensual.

11.6. Neotel no se responsabilizará del correcto funcionamiento de las instalaciones y aparatos propios del Cliente, ni de aquellas interrupciones o incidencias que tenga origen o estén motivadas por deficiencias en la configuración, mantenimiento o características de hardware y/o software de los equipos, instalaciones, y demás elementos técnicos que sean necesarios para la correcta prestación del Servicio, según las especificaciones contenidas en las Condiciones Específicas. El Cliente estará obligado a hacer un uso razonable del Servicio, conforme a las posibilidades y fines para los que está concebido. Neotel no asumirá responsabilidades cuando la interrupción del Servicio esté motivada por:

1. Por incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del Servicio.
2. Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.
3. Incumplimiento del código de conducta por parte de un usuario que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del Contrato de abono corresponda a este último.
4. Supuestos de fuerza mayor o por otras causas imputables a terceros, como las que puedan producirse en o por causa de la red de acceso. Neotel no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria.
5. Por productos o servicios prestados u ofertados por el Cliente o por terceras personas o entidades por medio de los Servicios.
6. Ni por ningún contenido, información, comunicación, opinión o manifestación 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.
7. Ni por la utilización por terceros y/o la ejecución voluntaria o involuntaria por el Cliente de programas informáticos existentes en Servicios de Datos que provoquen un cambio de configuración del acceso telefónico a redes propio del Servicio provocando la conexión temporal o permanente a través de números distintos a los indicados por Neotel, como pudieran ser números de inteligencia de red internacionales y/o de móviles, que implican un coste a pagar por el Cliente a su operador de telefonía.

Neotel responderá única y exclusivamente del Servicio que preste por sí misma y de los contenidos directamente originados por Neotel y que, en su caso, estén identificados con su copyright. Dicha responsabilidad quedará excluida en los casos en que concurren causas de fuerza mayor, falta de adecuación de la configuración de los equipos del Cliente para permitir el correcto funcionamiento y/o uso del Servicio, así como cualesquiera otras causas que escapen al control de Neotel. En ningún caso Neotel vendrá obligada a la reparación de terminales, aparatos telefónicos o de otro tipo o cualesquiera equipos informáticos, que en todo caso deberán contar con sus correspondientes certificados de homologación y cumplir cuantas obligaciones y especificaciones técnicas legales requeridas.

11.7. Las compensaciones que Neotel deba realizar al Cliente en caso de fallo del Servicio corresponderán a los daños directos y ciertos ligados al fallo en cuestión, con exclusión expresa de los perjuicios por daños indirectos, y en especial las pérdidas correspondientes al volumen de negocios, lucro cesante, perjuicios comerciales y morales.

11.8. En su caso, una eventual responsabilidad de Neotel vendrá limitada por la cantidad equivalente a una anualidad de Contrato de acuerdo con lo estipulado como contraprestación a la prestación de estos Servicios.

11.9. Salvo que expresamente se estipule otra cosa en el Contrato, Neotel no efectúa y por el presente documento declina, cualquier otro tipo de garantías explícitas o implícitas, incluidas a título de ejemplo, las garantías de comerciabilidad, de adecuación a un propósito particular respecto a los Servicios o una parte de los mismos.

11.10. Neotel queda eximida de responsabilidad por cualquier perjuicio o daño derivado del corte del Servicio, como consecuencia de obligación legal o mandato de autoridad competente.

11.11. Para los Servicios de Neotel se requiere disponer de forma permanente de un acceso a Internet de fibra o cable de Neotel o suministrado en encomienda por Neotel, o, en su defecto, que el Cliente disponga de un acceso a Internet de un tercer operador, en cuyo caso el Servicio se prestará mediante la red de Internet pública sin otro acceso adicional de Neotel posibilitando así la conexión de los usuarios del Cliente al servicio de Neotel. En tal caso de acceso a Internet de un tercer operador, serán de aplicación las siguientes condiciones:

- a. El Cliente garantiza que la dirección facilitada se corresponde con su sede, para lo que deberá presentar previamente a la contratación documentación actualizada para cada una de las sedes a mostrar numeración del servicio STDP Fijo: copia de la factura del operador del acceso de fibra o cable instalado en la sede y/o copia de cualquier documentación acreditativa de la ubicación y vinculación del Cliente en y/o con la sede (contrato de alquiler, escritura de la propiedad, y/o últimos recibos a nombre del Cliente de los suministros básicos de la sede como electricidad, agua o comunicaciones). La misma obligación será exigible en caso de que el Cliente solicite la baja de su acceso a Internet de fibra o cable de Neotel o suministrado en encomienda por Neotel, y lo sustituya por un acceso a Internet de un tercer operador.
- b. El Cliente garantiza que notificará bajo su responsabilidad en el momento que se produzca, cualquier cambio o baja en la ubicación de su sede o en su servicio de acceso a Internet. La falta de notificación de dichos cambios en el acceso contratado a terceros operadores implica que el Cliente exime y mantendrá indemne a Neotel por la imposibilidad de cumplir las obligaciones como operadora del STDP Fijo. El Cliente acepta que, en caso de llamadas a servicios de emergencia por los usuarios del servicio, estas serán dirigidas a los nodos de emergencia local que se correspondan a la sede del Cliente comunicada a Neotel; es decir, la llamada no se entregará a la dirección que corresponda a la ubicación del usuario dado que no será conocida por Neotel. El Cliente acepta bajo su exclusiva responsabilidad obligarse a comunicar y advertir a sus empleados o usuarios del servicio que, en dicha situación de movilidad fuera de la sede, no están garantizados los servicios

de emergencia, recomendando en tal caso el uso de servicios móviles, con expresa indemnidad para Neotel por la imposibilidad de cumplir con las obligaciones como operadora del STDP Fijo.

- c. Con el fin de garantizar la privacidad de las comunicaciones de voz en la red de Internet pública, Neotel podrá suministrar un router adicional para enrutar las comunicaciones de voz mediante la instalación de una VPN (Red Privada Virtual) en la red del Cliente o utilizar protocolos de seguridad TLS (Transport Layer Security) y SRTP (Secure Real-Time Transport Protocol), en función de la modalidad del servicio contratado a Neotel y el tipo de instalación requerido en cada sede.
- d. El Cliente es el titular de su acceso a Internet con el operador de acceso con quien lo tenga contratado, y le deberá abonar regularmente todas las cuotas correspondientes, ya sea por su propio acceso a Internet o por cualquier servicio adicional que se contrate sobre el mismo, en las condiciones convenidas con dicho operador. El Cliente es responsable de verificar previamente con su operador de acceso todos los precios y costes asociados a dicho acceso a Internet, y, en consecuencia, deberá hacerse cargo del pago de cualquier cantidad facturada por su operador de acceso. Con independencia de la resolución o extinción del Contrato con Neotel, el Cliente es el único responsable de solicitar, en su caso, la correspondiente baja de su acceso a su operador de acceso, debiendo asumir con expresa indemnidad para Neotel, si los hubiera, eventuales penalizaciones por incumplimiento de permanencia o por desvinculación anticipada del servicio frente a su operador de acceso y demás cargos pendientes derivados de impago de cuotas o cualquier otro concepto por servicios ajenos a Neotel contratados directamente por el Cliente.
- e. La suspensión del acceso a Internet del Cliente por parte de su operador por cualquier actuación del Cliente o por impago o retraso en el pago de cualquier cantidad adeudada, implicará la imposibilidad de prestar el servicio de Neotel o cualquier facilidad o servicio adicional sobre el mismo.
- f. Cualquier incidencia técnica o indisponibilidad que se produzca en el acceso a Internet del Cliente de otro operador puede conllevar una degradación en la calidad u otros problemas de tipo técnico, interrupción o indisponibilidad de los Servicios que Neotel preste al Cliente sobre dicho acceso. En esta situación, debido a que Neotel no tiene el control del acceso a Internet del Cliente ni de los usuarios que accederán al servicio, el Cliente exime a Neotel del cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio previsto en esta cláusula, así como de compensarle en caso de interrupción del servicio dada la imposibilidad de acceder al servicio desde el acceso a Internet del Cliente o del usuario. En ningún caso será Neotel responsable de tales circunstancias y, si el Cliente instara la resolución del contrato con Neotel por tal motivo, la resolución se entenderá en todo caso imputable al Cliente, que acepta exonerar a Neotel de cualquier responsabilidad respecto a tales degradaciones, interrupciones o indisponibilidades siempre que las mismas se deriven de una incidencia técnica o indisponibilidad del acceso a Internet del Cliente.
- g. Si el Cliente solicita numeración geográfica para STDP fijo de otras provincias distintas a su sede, salvo que acredite y justifique su vinculación con la ubicación correspondiente según lo dispuesto en los apartados precedentes, dicha numeración será únicamente utilizada para mera terminación de tráfico y recepción de llamadas por el Cliente y en ningún caso podrá ser usada para realizar llamadas con identificación de dicha numeración como línea llamante, siendo responsable el Cliente, con expresa indemnidad para Neotel, de un mal uso de la numeración en caso de alterarlo.

11.12. El Cliente reconoce que Neotel no puede ejercer un control sobre el uso que el Cliente realiza del servicio en cada momento, por lo que el Cliente mantendrá indemne a Neotel por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones en la normativa aplicable y/o sobre medidas para combatir las estafas de suplantación de identidad mediante llamadas telefónicas y mensajes de texto fraudulentos e identificación de la numeración utilizada para prestación de servicios de atención al cliente y realización de llamadas comerciales no solicitadas, y frente a cualquier reclamación del Cliente, de cualquier tercero o por la Administración, como consecuencia de un incumplimiento del Cliente de sus obligaciones contractuales, o establecidas en la normativa vigente, y/o por la responsabilidad del uso que del servicio y la numeración realice el Cliente.

De recibir Neotel alguna reclamación, informará al Cliente a fin de que éste, a la mayor brevedad, adopte las medidas oportunas. Neotel se reserva el derecho de repetición frente a cualesquiera sanciones, indemnizaciones y/o cantidades que se vea obligado a resarcir como consecuencia del incumplimiento por el Cliente de la normativa aplicable.

12. ADMINISTRACIÓN Y USO DEL SERVICIO

12.1. Para poder prestar el Servicio puntual y eficientemente, el Cliente debe asegurar que Neotel tendrá acceso a la información del mismo que razonablemente requiera en su momento, y mantendrá a Neotel informada de todos los progresos materiales o propuestas en relación a negocio y operaciones del Cliente siempre y cuando éstas pudieran afectar al Servicio. En ocasiones, Neotel requerirá que el Cliente tome o apruebe rápidamente decisiones en relación con el Servicio. Los Servicios ofrecidos por Neotel dependerán de la exactitud de la información proporcionada por el Cliente. El Cliente entiende que si la información proporcionada por el Cliente no fuera exacta esto podría afectar negativamente a la prestación del Servicio y a los precios del mismo.

12.2. En los casos en que sea de aplicación en virtud de la legislación vigente, será de exclusiva responsabilidad del Cliente obtener cuantos permisos, autorizaciones, licencias; así como cumplir cualquier otro requisito legalmente establecido, como la inscripción en registros públicos habilitados al efecto; que resulten necesarios para el desarrollo de su actividad. Neotel no tendrá responsabilidad alguna por el incumplimiento por parte del Cliente de cualquier obligación legal a su cargo, pudiendo incluso proceder a la suspensión o cancelación del Servicio y/o resolución del Contrato cuando le conste dicho incumplimiento, sin derecho a indemnización por parte del Cliente.

12.3. De acuerdo con las características técnicas del concreto Servicio, Neotel podrá exigir al Cliente el empleo de un Código Cliente (login) y/o una contraseña (password), así como cualquier otro sistema de cifrado o de identificación del Cliente usuario para utilizar el concreto Servicio. El Cliente tiene el deber de guarda y custodia de las mencionadas claves o contraseñas, por lo que deberá mantenerlas en la más estricta y absoluta confidencialidad. En consecuencia, el Cliente será el único y exclusivo responsable por los

daños, gastos por uso del Servicio por terceros y consecuencias que pudieran derivarse de la pérdida, robo, revelación a terceros, o quebrantamiento de las obligaciones de guarda y custodia asumidas por el Cliente. El Cliente es el responsable de los gastos en que se incurran a través de la línea contratada con Neotel.

12.4. Neotel podrá realizar cualquier modificación del Servicio (altas, ampliaciones y bajas) contratado (numeración, extensión, licencias y otros disponibles que el Cliente solicite a través del Área de Usuario en el apartado soporte y el correspondiente ticket con toda la información necesaria. El Cliente reconoce la plena validez y eficacia jurídica de la contratación e interlocución así realizada por su parte habiendo accedido al Área de Usuario con sus credenciales y acepta que los Servicios le sean facturados y cobrados junto con el resto de los Servicios contratados por el Cliente.

12.5. A través del Área de Usuario, el Cliente también tendrá acceso a información como las facturas del Servicio y los consumos realizados.

12.6. Neotel se reserva el derecho a limitar el número máximo de portabilidades que el Cliente podrá realizar y aplicar límites de consumo de minutos, destinos y/o datos que, en su caso, se indicarán en el Contrato correspondiente a la oferta y modalidad de Servicio contratada.

12.7. Como condición esencial para la prestación del Servicio por parte de Neotel, el Cliente se obliga a hacer un uso razonable del Servicio bajo el principio de buena fe y con respeto a la legalidad vigente, a la moral, al orden público, a las buenas costumbres, a los derechos de terceros o de la propia Neotel, así como a lo contenido en las presentes Condiciones Generales. El Cliente se obliga a respetar las restricciones de uso que para cada uno de los Servicios pudiera determinar Neotel. Se considerará terminantemente prohibido el uso de datos a través de los Servicios de Neotel con fines ilegales o no autorizados, y en concreto con carácter no exhaustivo:

1. Cualquier forma de violación de los derechos de terceros.
2. Actuaciones (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 Neotel o por terceros, los equipos y/o programas informáticos incluidos los archivos y documentos que contengan ya sean de Neotel, de otros Clientes de Neotel, o de terceros prestadores de servicios.
3. Alterar o intervenir por medios fraudulentos, páginas web personales o correos electrónicos, sistemas de otros usuarios o terceros sin autorización de los mismos, remitir mensajes utilizando una identidad falsa y/o camuflar en manera alguna el origen del mensaje.
4. Enviar comunicaciones electrónicas no solicitadas expresamente por sus destinatarios o no previa y expresamente autorizados por los mismos.
5. Enviar comunicaciones electrónicas con carácter masivo y/o repetitivo (spam).
6. Publicar, divulgar, enviar, anunciar o distribuir (incluidas las páginas personales, espacio FTP y/o espacio web alojado en los servidores de Neotel), directamente o a través de enlaces (links), cualquier material, asunto o información con contenidos ilegales, obscenos, pornográficos, violentos, abusivos, difamatorios, xenófobos, degradantes, engañosos, contrarios a la ley, a la moral o al orden público, que induzcan o hagan apología de prácticas peligrosas, violentas, de riesgo o nocivas para la salud, se encuentren protegidos por derechos de propiedad intelectual y/o industrial de terceros o vulnerar los derechos a la intimidad personal y familiar y/o el derecho a la propia imagen, sin que el Cliente haya obtenido de manera previa, escrita y legítima autorización de su titular.

El Cliente se compromete a utilizar dicha información exclusivamente para uso personal, y a no realizar directa o indirectamente una explotación comercial de los servicios a los que tiene acceso, o de los resultados obtenidos gracias a la utilización del Servicio, salvo autorización expresa y escrita de Neotel.

12.8. En caso de incumplimiento de lo aquí establecido, Neotel podrá, a su exclusivo criterio y sin que dé lugar a indemnización o compensación alguna, suspender o cancelar de forma inmediata la prestación del Servicio y, en su caso, retirar los contenidos que pudieran resultar ilegales. El Cliente consiente expresamente que, con sujeción a lo previsto en la Ley, y en casos de reclamación fundada de tercero, Neotel, podrá revelar los datos personales del Cliente a las autoridades policiales, administrativas y/o judiciales al objeto de que puedan ejercitarse las acciones que en Derecho procedan. Neotel no asume responsabilidades derivadas del mal uso de los Servicios realizado por el Cliente o terceros. El Cliente será el único y exclusivo responsable de los daños que pudieran ocasionarse por incumplimiento de la legislación vigente o de las obligaciones asumidas en virtud de las presentes Condiciones Generales, en consecuencia el Cliente protegerá y mantendrá indemne a Neotel contra toda reclamación judicial o extrajudicial que tuviera relación con incumplimientos de lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales, o la legislación vigente, así como con cualquier gasto, daño, carga u obligación de Neotel o de terceros, con causa en dicho incumplimiento. En todo caso, si Neotel fuese demandada y se viera obligada a personarse en el proceso, Neotel podría repetir cualquier cantidad derivada de tal reclamación (a título enunciativo, multas, indemnizaciones, gastos judiciales, honorarios de abogados y procuradores) al Cliente.

13. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS

13.1. El incumplimiento grave y reiterado por una de las partes de cualquiera de las obligaciones recogidas en el Contrato, facultará a la otra para la resolución del mismo en los términos recogidos en el mismo y, en su defecto, dicha resolución será efectiva transcurridos 30 días desde que la parte que haya incumplido haya sido requerida fehacientemente por la parte que cumplió para subsanar dicho incumplimiento sin que la subsanación haya tenido lugar, sin perjuicio del derecho de la otra parte a la correspondiente indemnización de daños y perjuicios así como de la aplicación de las penalizaciones contempladas en el siguiente apartado o en la Propuesta comercial.

Salvo en casos de suspensión temporal o interrupción definitiva del Servicio por impagos o suspensión temporal a petición del Cliente, instada por el Cliente la resolución por incumplimiento contractual, la eficacia de este requerimiento será inmediata, absteniéndose las partes de reclamarse las obligaciones recíprocas derivadas del Contrato que se generen con posterioridad a la fecha del requerimiento, en tanto no se resuelva la reclamación por incumplimiento que debe formular el Cliente.

Además de por las causas previstas anteriormente en la cláusula 7, tanto por mora de pago por parte del Cliente en el período establecido en la legislación vigente, como por la reiteración de la suspensión temporal del Servicio por mora de pago del Cliente según la legislación aplicable, podrá quedar también resuelto en caso de que finalice o resuelva el título habilitante de Neotel para la prestación del Servicio o a la pérdida del mismo sin que medie dolo o negligencia por su parte, así como por cese en las actividades propias del objeto social, con relación a una de las partes del Contrato, o por incumplimiento grave del Cliente de las obligaciones que se derivan del presente Contrato, incluido el mal uso o uso abusivo que pudiera realizar del Servicio. En cualquiera de estos casos el Cliente no tendrá derecho a indemnización alguna. La resolución del Contrato no exonerará al Cliente del pago de los Servicios utilizados hasta el momento de la resolución, pudiendo en todo caso el Cliente reclamar de Neotel las cantidades que hayan resultado indebidamente cobradas. Fuera de estos supuestos Neotel abonará al Cliente si fuera procedente, y sin perjuicio de los daños y perjuicios aplicables, las cantidades que por resolución del Contrato le debiere.

13.2. Cancelación y Resolución del Contrato

La cancelación del Servicio por parte del Cliente deberá tramitarse según el proceso descrito en la Condición 13.2.4.

13.2.1. Cancelación del Servicio antes de la fecha de entrega prevista

Si el Cliente cancelase el Servicio regulado por el presente Contrato de manera total o parcial, sin causa imputable a Neotel, antes de la fecha de entrega prevista, Neotel se reserva el derecho a reclamar la totalidad de los costes razonables incurridos hasta la fecha de recepción de la cancelación (incluso cuando los de instalación sean gratuitos o existan descuentos sobre los mismos) como consecuencia de las acciones realizadas para la futura prestación del Servicio al Cliente.

13.2.2. Cancelación del Servicio tras la activación

Salvo pacto en contrario, cualquier cancelación total o parcial del Servicio regulado por el presente Contrato, salvo la indicada en el número 13.2.3. relativa al usuario final, deberá ser solicitada por el Cliente con al menos sesenta (60) días de antelación, mediante el procedimiento descrito en el punto 13.2.4. En el caso de que el Cliente desee cancelar, total o parcialmente, o modificar sustancialmente el Servicio regulado por el Contrato de que se trate, mediante denuncia unilateral sin causa imputable a Neotel, antes del plazo de terminación pactado en el Contrato, Neotel se reserva el derecho a aplicar a partir de la fecha de baja el porcentaje o facturación, según tabla adjunta, de las cantidades (obtenidas mediante la suma de las cuotas de los Servicios de los que se solicita la cancelación, si las hubiera, y el tráfico medio mensual tomando como referencia los tres meses anteriores a la fecha de cancelación) restantes hasta la fecha de vencimiento acordada en el Contrato (plazo inicial o prórrogas).

	Contratos a 3 años	Contratos a 2 años	Contratos a 1 año
Cancelación durante 1r año	50%	50%	75%
Cancelación durante 2do año	30%	50%	N/A
Cancelación durante 3r año	20%	N/A	N/A
Cancelación durante prórrogas	2 meses de facturación	2 meses de facturación	2 meses de facturación

Si el Cliente decide cancelar total o parcialmente el Servicio regulado por el presente Contrato de manera anticipada una vez este haya sido prorrogado (ver cláusula 2), Neotel se reserva el derecho a aplicar 2 meses de facturación como compensación de los costes incurridos por el operador en el proceso de prórroga del Servicio. El plazo mínimo para la cancelación total o parcial del Servicio, en supuesto de no cumplir el preaviso de 60 días, será de 2 días hábiles desde la correcta solicitud de baja.

13.2.3. En los casos de usuarios finales, la cancelación se sujetará lo dispuesto en el art. 7 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas. En este supuesto, el abonado podrá extinguir el Contrato mediante comunicación dirigida al Servicio de Atención al Cliente de Neotel con una antelación mínima de 2 días.

13.2.4. Proceso para la solicitud de cancelaciones

Para la solicitud de cualquier cancelación indicada en el Contrato el Cliente deberá seguir el proceso descrito a continuación:

1. Envío de petición vía email a la dirección tickets@neotel2000.com.
2. En dicha petición deberá indicar claramente: Razón social, NIF, fotocopia del DNI del firmante del Contrato o representante legal del Cliente, denominación comercial del Servicio que desee dar de baja (consultar factura o Contrato) y dirección completa de la sede donde se ubica el Servicio a cancelar.

3. Una vez hayan sido validados los datos administrativos del Cliente y se haya identificado de manera unívoca el Servicio indicado en la solicitud, Neotel enviará al Cliente la confirmación de su solicitud de baja. En dicha solicitud se incluirán además de sus datos administrativos, la fecha efectiva de baja y el número de referencia o código interno asociado.
4. En caso de no estar conforme con el contenido de la solicitud de baja, el Cliente dispondrá de tres días laborales para comunicar por la misma vía indicada en el número 1 anterior su disconformidad. Transcurrido dicho plazo, se considerará aceptada las condiciones de la baja según el número anterior.

Neotel considerará como fecha efectiva de inicio para la tramitación de la cancelación de los Servicios el momento en el que disponga de toda la información identificada de manera unívoca, necesaria para iniciar dicho trámite.

14. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

14.1. El Contrato de Servicio podrá ser modificado de acuerdo con la normativa aplicable. El Contrato y sus Condiciones, incluidas las condiciones económicas del Servicio, podrán ser modificados por Neotel en cualquier momento, previa comunicación al Cliente con un preaviso de un mes si resulta afectado. En todo caso el Cliente podrá recabar información detallada a través del Servicio de Atención al Cliente. Si el Cliente no estuviera de acuerdo con las nuevas condiciones contractuales, podrá resolver el contrato comunicándoselo a Neotel, hasta como máximo quince días antes de la fecha de entrada en vigor de las susodichas modificaciones, sin que ello conlleve penalización alguna. En caso contrario se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones.

14.2. Para el caso de usuarios finales, las modificaciones del Contrato se sujetarán a lo dispuesto en el art. 9 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, pudiendo el usuario final comunicar su voluntad de resolver el Contrato por causa de la modificación, en cualquier momento dentro del mes desde que se le notifique las modificaciones contractuales.

14.3. El Cliente entiende y acepta que los Servicios de telecomunicaciones a suministrar de conformidad con este Acuerdo están sometidos a leyes y regulaciones que pueden cambiar. El Cliente acepta, por tanto, que el Servicio podrá ser modificado, retrasado o incluso suprimido, quedando exenta Neotel de toda responsabilidad si una disposición legal o reglamentaria así lo exige. No obstante, Neotel informará de estos aspectos al Cliente tan pronto como tenga conocimiento de ellos e intentará que afecten lo menos posible al suministro del Servicio. En todo caso Neotel tendrá derecho a introducir cuantos cambios en los sistemas e instalaciones del Cliente y/o en sus propias redes vengan exigidos por la legislación y/o para mantener y/o mejorar la calidad técnica del Servicio (siempre y cuando estos cambios no impliquen modificaciones en los aspectos esenciales del Servicio contratado), debiendo en estos casos realizar una previa comunicación al Cliente.

14.4. Neotel, previo aviso de quince (15) días naturales, podrá ceder, vender o transferir la titularidad de los Servicios a una compañía de su grupo o a un tercero y, en consecuencia, ceder el Contrato suscrito con el Cliente sin necesidad de recabar nuevo consentimiento del Cliente.

El Cliente no podrá ceder en todo o en parte este Contrato sin el consentimiento expreso de Neotel. Los Servicios objeto del presente Contrato son de carácter personal, por lo que el Cliente no podrá revenderlos, cederlos o llevar a cabo su explotación comercial a terceros.

15. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

15.1. Todos los contenidos (incluidas imágenes, fotografías, dibujos, logotipos, sonidos, músicas o cualquiera otra forma de comunicación) accesibles a través de los Servicios contratados están sujetos a derechos de propiedad intelectual e industrial de la propia Neotel o de terceros titulares de los mismos. En ningún caso la prestación de dichos Servicios por Neotel implica ningún tipo de renuncia, transmisión o cesión total ni parcial de dichos derechos, en concreto el acceso por el Cliente a dichos contenidos a través de los Servicios no confiere al Cliente ningún derecho de utilización, transformación, explotación, reproducción, distribución, comunicación pública o fijación sobre dichos contenidos sin la previa, escrita y expresa autorización específicamente otorgada a tal efecto por parte de Neotel y/o del tercero titular de los derechos afectados, a salvo del derecho del Cliente de visualizar y obtener una copia privada de seguridad en su equipo informático de tales contenidos siempre que dicho derecho se ejercite según los principios de la buena fe y que en todo caso se mantenga inalterado en la eventual copia privada de seguridad el copyright y demás datos identificados de los derechos de Neotel o terceros titulares de los mismos sobre tales contenidos.

15.2. Asimismo, el Cliente declara y garantiza que, en relación con los contenidos que transmita a través del Servicio o integre en la página web, buscadores, y/o ficheros, será de su exclusiva responsabilidad la obtención de cuantas autorizaciones y licencias sean necesarias para la legítima integración de tales contenidos, con respeto a los derechos de propiedad que terceras personas o empresas puedan ostentar sobre tales contenidos. Por tanto, el Cliente se compromete a asumir de forma inmediata y automática cualquier reclamación dirigida contra Neotel, por tal concepto, asumiendo cuantos costes, gastos e indemnizaciones se deriven contra Neotel con motivo de tal reclamación.

16. EQUIPOS

16.1. El Cliente podrá contratar varias categorías de equipos, en función de la modalidad del Servicio contratado, pudiendo añadirse nuevos equipos para proyectos específicos. La modalidad de contratación de los equipos será por medio de venta o alquiler. En el supuesto de que el Cliente opte por la compra del equipo, el importe total del mismo será facturado como un concepto adicional a los Servicios contratados. El Cliente podrá adicionalmente contratar el mantenimiento de los equipos con Neotel previo acuerdo en las

Condiciones Específicas del Servicio contratado o en la Oferta Comercial Específica, este concepto se facturará adicionalmente a los servicios contratados. Los equipos tendrán la garantía legalmente establecida. En el supuesto de que el Cliente opte por el arrendamiento de los equipos, Neotel facturará mensualmente la cuota de alquiler de los mismos como un concepto mensual del Servicio, salvo que dicho arrendamiento forme parte de un paquete estándar de Servicios contratados al efecto por el Cliente. El Cliente estará en todo caso sujeto a las siguientes obligaciones:

16.2. El Cliente no podrá explotar, traspasar o ceder los equipos objeto de la contratación, debiendo hacer uso de los mismos exclusivamente para los fines y en los términos establecidos en el Contrato. El Cliente no podrá alterar los equipos arrendados localizados en sus ubicaciones, así como conectar a los mismos equipos no apropiados y/o homologados. El Cliente se compromete al acondicionamiento, con el tiempo suficiente y los requisitos mínimos, incluyendo entre otros el suministro eléctrico, del local donde vayan a ubicarse los equipos, requisitos y condiciones de acondicionamiento que será previamente comunicadas por Neotel al Cliente. El Cliente se compromete a facilitar el acceso del personal de Neotel al edificio donde se encuentre la conexión a los efectos de instalación, mantenimiento y retirada, en su caso, de las instalaciones por cancelación del Servicio. El Cliente estará sujeto a todas aquellas obligaciones derivadas de la ley aplicable y las contenidas en el presente Contrato.

16.3. Una vez finalizado el presente Contrato, el Cliente deberá devolver los equipos en el plazo máximo de UN mes desde la fecha de resolución. Por su parte, Neotel asumirá las siguientes obligaciones:

1. Neotel se compromete a realizar la instalación de los equipos en la ubicación del Cliente, si procede, en el plazo acordado en la contratación del Servicio, salvo para aquellos supuestos en que acaezcan circunstancias extraordinarias o fuera del control de Neotel que impidan la instalación de los equipos en la fecha anteriormente mencionada, así como en el caso que el Cliente solicitase una modificación o equipos adicionales antes de la fecha prevista para su instalación, Neotel se pondrá en contacto con el Cliente para comunicarle la nueva fecha de instalación.
2. Neotel gestionará, instalará, pondrá en funcionamiento y mantendrá los equipos para el enrutamiento del tráfico, y garantizará el correcto funcionamiento del Servicio.
3. Neotel se hará cargo de los costes de instalación y de activación del Servicio, incluidos en la cuota de alta.
4. Neotel realizará todas sus intervenciones en el emplazamiento del Cliente en horario laboral (de lunes a viernes de 9 a 18 horas) salvo que debido a una emergencia o causa de Fuerza mayor, se precise una intervención inmediata.
5. El Cliente podrá utilizar equipos propios para el uso de determinados servicios siempre y cuando esté de acuerdo con las instrucciones de Neotel, debiendo ser técnicamente compatible con el Servicio al que va destinado y estar aprobado u homologado conforme a la normativa vigente aplicable, siendo responsable el Cliente de los daños o perjuicios causados por el incumplimiento de lo dispuesto en la presente cláusula.

17. CONFIDENCIALIDAD

17.1. Los conocimientos y demás informaciones transmitidas en el presente Contrato, en la Oferta Comercial y otros documentos anexos constituyen información propia y confidencial de Neotel y/o de su grupo empresarial y su protección es de la máxima importancia. Quedan excluidas aquellas que formen parte previamente del dominio público. Por ello, el Cliente y otros receptores de dicha información asumen la obligación de guardarla como confidencial, adoptando las medidas apropiadas para asegurar que dicha información confidencial no podrá ser revelada, manipulada, copiada, reproducida, ni puesta a disposición de terceros, a excepción de consentimiento expreso por Neotel, durante la vigencia del presente Contrato y con posterioridad a la misma. La parte perjudicada como consecuencia de cualquier infracción en materia de confidencialidad de la citada información tendrá derecho a reclamar las correspondientes indemnizaciones por daños y perjuicios sin perjuicio de las acciones legales que pudiera corresponderle.

18. RÉGIMEN JURÍDICO Y JURISDICCIÓN APLICABLE

18.1. En el caso de que cualquier disposición de estas Condiciones fuera considerada nula, el resto del mismo se mantendrá plenamente en vigor las demás disposiciones.

De existir incompatibilidades o contradicciones entre las distintas Condiciones de Contratación del Contrato de Servicio prevalecerá en primer lugar el Contrato de Servicio sobre las Condiciones Específicas y éstas sobre las presentes Condiciones Generales.

18.2. La falta de ejercicio por parte de Neotel de cualquier derecho o disposición contenidos en este documento no constituirá una renuncia al mismo, salvo reconocimiento escrito y expreso por su parte. Todas las comunicaciones o notificaciones que hayan de efectuarse por parte de Neotel podrán ser enviadas a través del correo electrónico al buzón titularidad del Cliente informado en el presente Contrato. El Cliente acepta como válidas todas aquellas comunicaciones que Neotel le realice a la dirección de correo electrónico facilitada por el mismo de las que acuse recibo o certificada por un tercero.

18.3. Cualquier disputa que surja referente a la interpretación o ejecución del presente Acuerdo deberá tratar de resolverse, en primera instancia, de mutuo acuerdo entre las partes. De no obtenerse dicho acuerdo, las partes contratantes renuncian expresamente a cualquier fuero propio que, de acuerdo con las normas vigentes, les pudiera corresponder para conocer de las cuestiones litigiosas que surgieran sobre el mismo, quedando sometidas a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Málaga. El Cliente contrata con Neotel con sujeción al régimen que en cada momento establezca la normativa vigente española para la prestación de los Servicios ofrecidos por Neotel. La versión actualizada de las Condiciones Generales está disponible en el Portal Cliente de Neotel o a través de su Gestor personal. La declaración de cualquiera de estas Condiciones Generales como nula, inválida o ineficaz no afectará a la validez o eficacia de las demás Condiciones Generales, las cuales permanecerán siendo vinculantes para las partes. El Contrato se registrará por la legislación española que será la aplicable en relación con su interpretación, validez y cumplimiento.

ANEXO PROCESAMIENTO DE DATOS PERSONALES COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

Neotel, en caso de tratar datos personales para la prestación de los Servicios contratados por el Cliente, actuará como Encargada del Tratamiento, procesando únicamente los datos personales responsabilidad del Cliente que sean estrictamente necesarios y bajo sus instrucciones.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Ver Condiciones Generales de los Servicios contratados.
FINALIDAD DEL TRATAMIENTO	El tratamiento que pueda hacer Neotel es necesario para la ejecución del contrato en el que el Cliente es parte. Neotel procesará los datos de carácter personal objeto de tratamiento única y exclusivamente para la prestación de los servicios contratados por el Cliente y de acuerdo a las especificaciones de este anexo de procesamiento de datos, no pudiéndolos utilizar para otros fines. En todo caso, el tratamiento de datos que se realizará será consecuencia del uso que el Cliente haga de las aplicaciones y servicios informáticos de Neotel, y demás Servicios telefónicos, de centralita y conexión a Internet contratados.
TIPO DE DATOS PERSONALES	Datos de carácter identificativo: nombre y apellidos, teléfono, correo electrónico. Digitales: ID de dispositivo (IMEI), Dirección IP. Otros: datos de tráfico (IMSI, MSISDN); contenido intercambiado como voz, vídeo, imágenes y sonido; cualquier otro dato personal facilitado por el Cliente.
CATEGORÍAS DE INTERESADOS	Clientes y Usuarios.

2. DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El Tratamiento de Datos estará vigente mientras lo esté el Servicio contratado. Sin embargo, determinadas obligaciones de Neotel seguirán siendo de aplicación incluso después de la terminación del Servicio contratado para el cumplimiento de obligaciones legales.

3. SUBCONTRATACIONES

Para la prestación de los servicios contratados Neotel subcontrata proveedores para algunas actividades de soporte o auxiliares de tales servicios. Neotel se compromete a trasladar a la/s Empresa/s Subcontratada/s todas las obligaciones que le correspondan como Encargado del Tratamiento en relación con la prestación de los Servicios subcontratados.

4. OBLIGACIONES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

1. Tratar los datos personales a los que pueda tener acceso según las instrucciones del Cliente y únicamente para la prestación del Servicio o ejecutar el Contrato, de acuerdo con lo regulado en el RGPD, inclusive en lo relativo a transferencias a terceros países, salvo que esté obligado a ello en virtud de un requisito legal.
2. Informar al Cliente si considera que alguna de las instrucciones recibidas infringe la normativa de protección de datos.
3. No difundir a terceros y a guardar el más absoluto secreto de toda la información y datos de carácter personal a que tenga acceso por motivo de la prestación de los Servicios, y a suministrarla únicamente al personal autorizado. Neotel tendrá acceso solamente a los datos de carácter personal que sean necesarios para llevar a cabo la prestación convenida.
4. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se hayan comprometido a respetar la confidencialidad o estén sujetas a una obligación de confidencialidad.
5. Adoptar las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado a la información tratada respecto a su integridad para evitar su alteración, pérdida, que estén disponibles y para evitar el tratamiento o acceso no autorizado:

Política de Seguridad de la Información

- 5.1. Neotel cuenta con los controles técnicos y organizativos destinados a minimizar los riesgos existentes como consecuencia del tratamiento de datos e información.

5.2. Dispone de una política de seguridad y políticas específicas en las que se establecen las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para mitigar los riesgos sobre la alteración, pérdida, indisponibilidad y tratamiento o acceso no autorizado a los recursos y a la información del Cliente. Neotel revisa dichas políticas periódicamente, a fin de asegurar que se mantenga su idoneidad, adecuación y eficacia.

5.3. Toda información del Cliente se clasifica como Confidencial. Neotel utiliza un enfoque gestionado de la seguridad que garantiza la protección de la información durante todo su ciclo de vida con independencia del medio de almacenamiento utilizado, y atendiendo a este nivel de clasificación. Todos sus empleados y proveedores que puedan tener acceso a la misma conocen el tratamiento que deben dar a la información.

5.4. Neotel garantiza el cumplimiento con la normativa y regulación que le resulte de aplicación, y puede acreditar el cumplimiento con su política de seguridad.

5.5. En caso de que se detecte algún riesgo relevante, Neotel implementará los controles necesarios para mitigar este riesgo, así como garantiza el cumplimiento con los requerimientos descritos a continuación, a menos que ambas partes acuerden expresamente la no aplicación parcial o total de los mismos (acuerdo que deberá recogerse por escrito en el que se especificarán sus términos).

Control de Acceso

5.6. Neotel implementa los controles de acceso y procesos de gestión de usuarios para garantizar que solo las personas autorizadas accedan a las aplicaciones, sistemas y recursos, de forma que se garantiza una adecuada autenticación que permite la identificación de forma inequívoca y personalizada de todos los usuarios.

5.7. Los accesos son mediante el mecanismo MFA.

5.8. Por regla general, el acceso de administración de los servicios queda auditado.

5.9. Respecto de los mecanismos de autenticación que se basan en contraseñas, existe un procedimiento de asignación, distribución y almacenamiento que garantiza su confidencialidad e integridad. Se dispone de una política de contraseñas robusta de acuerdo con las mejores prácticas del sector.

5.10. Neotel tiene implementado un modelo de control de acceso basado en roles (RBAC) que permite aplicar el principio de mínimo privilegio a los usuarios. Lo que significa que los usuarios sólo pueden disponer los permisos de acceso a los recursos de acuerdo con sus funciones y para los que poseen una autorización específica.

Protección de la Información

5.11. Cifrado en reposo: las claves de acceso de los Clientes residen cifradas en todo momento con algoritmos estándar reconocidos.

5.12. Claves de cifrado: Neotel implementa políticas y procedimientos sobre el uso y la protección (incluyendo su almacenamiento seguro) de las claves de cifrado a lo largo de todo su ciclo de vida.

5.13. Cifrado en tránsito: cualquier información del Cliente viaja siempre por un canal cifrado.

Trazabilidad

5.14. Los sistemas de información críticos disponen de registros de actividad que se monitorizan activamente, y que permiten a Neotel en un tiempo óptimo identificar eventos de seguridad, comportamientos anómalos o actividad inusual en dichos sistemas (tanto a nivel aplicativo como a nivel de acceso, cambios en configuraciones, actividades de usuarios, excepciones, fallos, eventos de seguridad de los sistemas, etc.). Los registros o logs están protegidos contra el acceso no autorizado.

Gestión de cambios y desarrollo de aplicaciones

5.15. Se dispone de un procedimiento formal de gestión de cambios en los sistemas y aplicaciones para tratar de garantizar que cualquier cambio quede registrado y se minimice el riesgo de modificaciones no autorizadas o no intencionadas. Respecto de los sistemas críticos, el entorno de producción y de desarrollo están separados.

Protección frente a código malicioso y gestión de vulnerabilidades

5.16. Neotel cuenta con controles perimetrales para proteger la red y los Servicios frente a accesos no autorizados, garantizando un control del tráfico de red entrante y saliente a Internet, e interno entre componentes y elementos de la red. Se definen diferentes zonas de seguridad donde desplegar los recursos según funcionalidades y criticidad.

5.17. Los sistemas tienen habilitados únicamente aquellos servicios, usuarios y grupos locales que resultan imprescindibles para su funcionamiento.

5.18. Neotel cuenta con controles (preventivos y de recuperación, contención y erradicación en caso de infección) para proteger los sistemas y recursos de procesamiento contra código malicioso (tanto a nivel de estación de trabajo, servidores, servicios o redes). Neotel implementa mecanismos para:

- a. Preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas propios que intervienen en la prestación de Servicios.
- b. Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- c. Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- d. Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

6. Asistir, en su caso, al Cliente para que éste pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los afectados y a cumplir con las obligaciones en materia de seguridad, y en la realización de las Evaluaciones de Impacto de Protección de Datos, en aquellas fases del tratamiento en las que intervenga.

7. Llevar un registro de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Cliente que contenga la información prevista en la normativa de protección de datos personales.

8. Neotel (i) establecerá medidas jurídicas, organizativas y técnicas para detectar violaciones de seguridad de datos personales y (ii) comunicará al Cliente, sin dilación indebida y tan pronto como sea posible, las violaciones de la seguridad de los datos personales objeto del tratamiento de las que tenga conocimiento.

Para ello, se pondrá en contacto con el Cliente por los medios habituales y, en todo caso, garantizará que el Cliente ha recibido la comunicación y ha tenido conocimiento de la producción de la violación de seguridad.

Como mínimo, Neotel facilitará la información siguiente:

- a. La fecha y la hora aproximada en la que se produjo la incidencia o violación de seguridad de los datos personales.
- b. 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.
- c. 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.
- d. Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- e. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de seguridad, 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.

Asimismo, en aquello que esté dentro de sus responsabilidades, será responsabilidad de Neotel acometer las acciones de contención y resolución del incidente que sean necesarias.

9. A elección del Cliente, suprimir o devolver los datos personales que pudiera llegar a conservar Neotel, una vez finalice la prestación del Servicio, a menos que se requiera la conservación según la normativa vigente.

10. Poner a disposición del Cliente toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento por parte de Neotel de las obligaciones aquí establecidas.

11. Formación: asimismo, Neotel garantiza la formación en materia de protección de datos personales y seguridad de la información de las personas autorizadas para tratar datos personales, manteniendo a disposición del Cliente la documentación acreditativa del cumplimiento de esta obligación. A estos efectos, Neotel se compromete a tomar, respecto de sus empleados, las medidas necesarias para que resulten informados de la necesidad del cumplimiento de las obligaciones que le incumben como encargado del tratamiento.

4. OBLIGACIONES DEL CLIENTE COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

1. El cumplimiento de lo establecido en el RGPD, así como en la normativa de protección de datos que, en cada momento, resulte de aplicación a los tratamientos de datos objeto del Servicio, y especialmente legalizar y/o legitimar cualquier tratamiento de datos que ponga a disposición de Neotel, así como cumplir con las medidas de seguridad organizativas, técnicas y jurídicas previstas en la normativa de protección de datos personales.

2. Asegurar al encargado el acceso a los datos siempre que sea necesario para la prestación del servicio o el cumplimiento de obligaciones legales.

3. Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.

4. Supervisar el tratamiento.

01/06/2025