

1. ¿Cuándo se aplican estos Términos y Condiciones?

1.1 Estos Términos y Condiciones son de aplicación a todos los Contratos de Servicio que Usted celebre con nosotros.

2. ¿Qué significan determinadas expresiones y cómo se interpretan estos Términos y Condiciones?

2.1 En estos Términos y Condiciones:

"Filial" significa cualquier persona Controlada por, que Controle a, o que se encuentre bajo el Control común de, una parte y "Control" significa la facultad para asumir, directa o indirectamente, la dirección de otra persona o entidad;

"Periodo de Extensión Anual" significa el periodo de 12 meses naturales siguientes a la fecha de expiración del Periodo Inicial o al Periodo de Extensión Anual anterior, según corresponda;

"Precios" significa los precios de los Servicios junto con cualesquiera otras cantidades que Usted deba abonar de conformidad con un Contrato de Servicio;

"Información Confidencial" significa toda la información divulgada (de cualquier modo) por cualquiera de las partes a la otra que sea identificada como confidencial o que en apariencia razonable deba ser considerada confidencial, incluyendo la información relativa a los productos, operaciones, procesos, planes o proyectos, know-how, derechos sobre diseños industriales, secretos comerciales e información empresarial de la parte divulgadora;

"Límite de Crédito" significa la cantidad total que Usted puede adeudarnos. Si Usted domicilia sus pagos, su límite de crédito será €5.000. Si Usted no domicilia sus pagos, nosotros le indicaremos el importe de este límite, el cual podremos modificar ocasionalmente. Si no le indicamos ningún Límite de Crédito, éste será igual a cero;

"Periodo Inicial" significa el periodo de tiempo durante el cual le prestaremos los Servicios, y que generalmente estará especificado en la Orden de Pedido. En caso contrario, el periodo de tiempo estipulado por defecto será de 12 meses;

"DPI" significa todos los derechos de propiedad intelectual e industrial, registrados o no registrados, existentes en cualquier lugar del mundo y en cualquier momento, incluyendo derechos de autor, know-how, marcas comerciales, patentes, diseños industriales y bases de datos. Asimismo, este término incluye cualquier solicitud de dichos derechos;

"Aceptación del Pedido" significa (a) una notificación enviada por nosotros confirmando que hemos aceptado la correspondiente Orden de Pedido, o (b) una notificación comunicándole la fecha de instalación prevista; o (c) la propia Orden de Pedido, si la hemos firmado, y si Usted recibe más de uno de los anteriores documentos, la fecha de Aceptación

del Pedido será la fecha del último de dichos documentos, en el entendimiento, no obstante, de que la fecha de Aceptación del Pedido no será en ningún caso posterior a la Fecha FSD;

"Orden de Pedido" significa un documento de pedido, conforme a nuestro impreso estándar, enviado por Usted solicitando los Servicios;

"nuestros Equipos" significa todos los equipos suministrados a Usted por nosotros, o por otro tercero en nuestro nombre, con el fin de poder prestarle los Servicios;

"parte" significa Usted o nosotros, según corresponda, y "partes" significa Usted y nosotros;

"FSD" significa "Fecha de Servicio Disponible", y es la fecha en que el Servicio está disponible para su utilización, y que le será comunicada por nosotros, o, si es anterior, la fecha en que Usted comience a utilizar el Servicio con fines distintos de prueba;

"Servicio" significa cada uno de los Servicios que le prestemos con arreglo a un Contrato de Servicio. Los Servicios constarán especificados en la Orden de Pedido;

"Contrato de Servicio" significa la Aceptación del Pedido y estos Términos y Condiciones junto con la correspondiente Orden de Pedido, la(s) Descripción(es) del Servicio, cualesquiera Términos y Condiciones Específicos del Servicio que sean de aplicación y la Garantía de Nivel de Servicio, en todo caso en la versión existente en la fecha de la Orden de Pedido;

"Descripción del Servicio" significa el documento donde se establece la descripción de el/los Servicio(s) indicado(s) en la Orden de Pedido;

"Garantía de Nivel de Servicio" o "GNS" significa el documento donde se establecen los niveles de Servicio a los que nos comprometemos al prestar los Servicios indicados en la Orden de Pedido;

"Condiciones Específicas del Servicio" significa cualesquiera términos y condiciones adicionales que sean de aplicación a un Servicio concreto. En la Orden de Pedido se especificará si existen o no Términos y Condiciones Específicas del Servicio que sean de aplicación;

"Términos y Condiciones" significa estos términos y condiciones de contratación;

"nosotros", "nuestro(s)" y todas las derivaciones de estas palabras significan Colt Technology Services, S.A.U., sociedad constituida de conformidad con las leyes de España, con CIF nº A81626905 y domicilio social en C/Telémaco 5, 28027 Madrid, España;

"Usted" y "su" significan el cliente identificado en la Orden de Pedido; y

"sus Equipos" significa los equipos pertenecientes a Usted o que se encuentren bajo su control y que no formen parte de nuestros Equipos.

CCP Términos y Condiciones Generales

2.2 En estos Términos y Condiciones, salvo que el contexto exija lo contrario: (a) los títulos se incluyen a efectos de referencia únicamente y no afectan a su interpretación; (b) cuando corresponda, las palabras en singular incluirán el plural y viceversa, y las palabras en un género gramatical incluirán todos los géneros; (c) una referencia a un documento concreto, incluyendo cualquier ley o disposición reglamentaria, constituirá una referencia al documento existente en el momento correspondiente, en su versión en vigor, ampliado o nuevamente promulgado; y (d) las palabras "incluido" o "incluyendo" se interpretarán seguidas de la expresión "sin limitación alguna".

2.3 En caso de conflicto entre cualquiera de los documentos que forman un Contrato de Servicio, se seguirá el siguiente orden teniendo prioridad los documentos indicados en primer lugar sobre los últimos: (a) la Aceptación del Pedido; (b) la Orden de Pedido; (c) cualesquiera Términos y Condiciones Específicos del Servicio que sean de aplicación; (d) estos Términos y Condiciones; (e) la Garantía de Nivel de Servicio; y (f) la correspondiente Descripción del Servicio.

3. ¿Cuál es el proceso de pedido?

3.1 Usted podrá solicitarnos Servicios con arreglo a estos Términos y Condiciones únicamente a través de persona autorizada para ello y con capacidad para vincularle, capacidad que declara existir, al firmar el presente documento.

3.2 Podrá solicitar Servicios: (a) cumplimentando y firmando nuestra Orden de Pedido estándar y enviándolo a nuestra atención; o (b) si la funcionalidad se encuentra disponible, de modo online, cumplimentando y enviando una Orden de Pedido electrónico a través de nuestro portal web de realización de pedidos. En todo caso, su pedido se considerará una oferta.

3.3 Usted reconoce que si se retrasa en facilitarnos, o no nos facilita, cuando así lo solicitemos, los datos técnicos completos y precisos que se necesitan para poder llevar a cabo la instalación, los plazos indicados en la GNS podrán prorrogarse, sin que nosotros incurramos en responsabilidad alguna por cualquier retraso en la entrega resultante en tales circunstancias.

3.4 No vendremos obligados al cumplimiento de lo dispuesto en ninguna Orden de Pedido si no le enviamos una Aceptación del Pedido.

4. ¿Cómo se aceptan los Servicios?

4.1 Usted tendrá derecho a rechazar un Servicio en los 5 días hábiles siguientes a la Fecha FSD. Deberá proceder a ello enviándonos una notificación. Si Usted: (a) no rechaza el Servicio en el mencionado plazo de tiempo; o (b) utiliza el Servicio con fines distintos de prueba, el Servicio se considerará aceptado. Si Usted contrata un Servicio con nosotros utilizando un mecanismo de venta a distancia como Internet, podrá rechazar el Servicio en el plazo mayor de entre los siguientes: (a) 5 días hábiles a partir de la fecha FSD, o (b) 7 días hábiles a partir de la fecha

de Aceptación del Pedido, sin que se le aplique ninguna penalización o tasa.

5. ¿Cuándo comienzan y finalizan los Contratos de Servicio?

5.1 Cada Contrato de Servicio entra en vigor en la fecha de Aceptación del Pedido y permanece vigente durante el Periodo Inicial. El Periodo Inicial comienza en la fecha en que el Servicio es aceptado de conformidad con la cláusula 4.1 o, si se indican más de un Servicio o múltiples lugares en una Orden de Pedido, la fecha en la que el último Servicio o lugar sea aceptado de conformidad con la cláusula 4.1, salvo que las partes acuerden lo contrario.

5.2 El Contrato de Servicio se renovará automáticamente tras el Periodo Inicial hasta que quede resuelto por cualquiera de las partes de conformidad con la cláusula 11, 16 o 19.

5.3 Todas las cantidades facturadas devendrán exigibles y pagaderas en la FSD del correspondiente Servicio, con independencia de la fecha de inicio del Periodo Inicial relativa a dicho Servicio de conformidad con la cláusula 5.1.

6. ¿Cuáles son nuestras responsabilidades?

6.1 Con sujeción a lo dispuesto en las cláusulas 6.2, nos comprometemos a prestar los Servicios: (a) de conformidad con las estipulaciones del correspondiente Contrato de Servicio; (b) empleando un grado de profesionalidad y diligencia razonable; y (c) con arreglo al marco legal y reglamentario aplicable.

6.2 No asumimos ningún compromiso ni otorgamos ninguna garantía de que el Servicio estará libre de errores o interrupciones. No obstante, nuestros compromisos relativos a la prestación del Servicio quedarán indicados en el correspondiente GNS. Usted acepta que podremos suspender la prestación de los Servicios sin incurrir en responsabilidad alguna durante intervalos de tiempo de mantenimiento y/o interrupción previstos o de emergencia. Le notificaremos con una antelación razonable las interrupciones del servicio previstas.

7. ¿Qué restricciones de uso del servicio son de aplicación?

7.1 Durante la vigencia del Contrato de Servicio, Usted se obliga a llevar a cabo las siguientes actuaciones, garantizando el mismo proceder con respecto a cada usuario final al que ofrezca el Servicio:

- (a) cumplir con las estipulaciones del Contrato de Servicio;
- (b) no utilizar los Servicios para fines fraudulentos o ilegales, ni permitir que otros lo hagan;
- (c) no utilizar los Servicios para fines ofensivos, indecentes, obscenos, amenazantes o difamatorios, y no permitir que otros lo hagan;
- (d) cumplir con todas las leyes y disposiciones reglamentarias de aplicación;

- (e) configurar, conectar y diseñar su red e infraestructura informática (incluyendo sus parámetros de seguridad e integridad) según las mejores normas establecidas en el sector con el fin de mitigar el riesgo de ser un objetivo o una fuente de interrupciones, defectos de red o ataques informáticos;
- (f) no utilizar los Servicios para obtener, o tratar de obtener, acceso no autorizado a ningún sistema (incluyendo detección y mapeado de redes, análisis de vulnerabilidad o explotación de configuraciones erróneas del sistema);
- (g) informarnos inmediatamente si le consta o cree que: (i) se ha producido algún incumplimiento de la seguridad en relación con los Servicios; y/o (ii) alguna de las contraseñas que le hemos proporcionado ha pasado a ser conocida, o puede ser conocida, por una persona no autorizada. Adicionalmente, Usted no podrá comunicar a personas no autorizadas nombres de usuario, contraseñas o certificados de seguridad y adoptará todas las medidas organizativas y técnicas necesarias para evitar tal divulgación, y Usted no podrá conservar ninguna clave o pase que le permita acceder a nuestras instalaciones;
- (h) seguir en todo momento nuestras instrucciones razonables relativas a los Servicios;
- (i) conectar a la red de Colt únicamente los equipos y/o redes que cumplan con todas las leyes, normas y disposiciones reglamentarias de aplicación, de forma adecuada a los fines para los que se conectan y sin interferir con nuestros Equipos o con los de nuestros otros clientes y, adicionalmente, seguir todas las instrucciones razonables que podamos indicarle en cada momento en relación con la red de Colt, con nuestros Equipos o con los de nuestros otros clientes; y
- (j) proporcionarnos acceso y toda la colaboración necesaria, o asegurarse de que otros terceros nos proporcionen el acceso a todos los lugares y la colaboración que se precise, para que podamos prestar los Servicios, incluso para instalar cualquiera de nuestros Equipos o sus Equipos. Podremos exigirle que haga constar por escrito nuestro derecho a acceder a dichos lugares.
- 7.2 Usted se obliga a indemnizarnos por todos los costes adicionales en que podamos incurrir debido a cualquier retraso u omisión suya en el cumplimiento de sus obligaciones o responsabilidades recogidas en el Contrato de Servicio. Podremos facturarle los fallos registrados que sea diagnosticados como de responsabilidad suya o causados por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones o responsabilidades, incluyendo cualesquiera costes de reparación.
- 7.3 Deberá tratar por todos los medios a su alcance de preavisarnos si, en cualquier momento, a consecuencia de sus actividades de marketing o de cualquier otro tipo, Usted prevé un aumento significativo del tráfico transmitido a través de los Servicios.
- 7.4 Usted será el único responsable de la elección y utilización de los Servicios (y de los resultados generados por éstos) y, por este motivo, será responsabilidad suya analizar y decidir si los Servicios cumplirán sus objetivos empresariales.
- 8. ¿Cuáles son sus obligaciones si nosotros alojamos sus Equipos en nuestras instalaciones?**
- 8.1 Si alojamos sus Equipos en nuestras instalaciones, Usted se obliga a:
- (a) no argumentar o tratar de argumentar que se ha creado una relación de arrendador-arrendatario o que Usted disfruta del derecho a ocupar nuestras instalaciones o parte de ellas. Usted reconoce y acepta que no existe dicha relación o derecho;
- (b) mantener todos los seguros de responsabilidad y riesgos necesarios sobre sus Equipos;
- (c) asegurarse de que las personas que accedan a nuestras instalaciones en su nombre: (i) no causen lesiones o daños a otras personas o a los bienes; (ii) vayan identificadas en todo momento; (iii) no interfieran con otros equipos situados en nuestras instalaciones; (iv) nos notifiquen su visita con una antelación mínima de 1 día hábil; y (v) cumplan con todas las medidas razonables en materia de salud y seguridad, así como con las demás normas de acceso a las instalaciones que le comuniquemos a Usted o a las personas que nos visiten en su nombre en cada momento; y
- (d) a la resolución del correspondiente Contrato de Servicio, Usted deberá retirar inmediatamente sus Equipos dado que, de no proceder a ello, tendremos derecho a cobrarle unas cuotas adicionales en concepto de almacenamiento a nuestros Precios vigentes en dicho momento.
- 9. ¿Qué condiciones se aplicarán si le vendemos los equipos?**
- 9.1 Sin perjuicio de la legislación aplicable sobre garantías de productos y/o servicios, si nos comprometemos a venderle equipos, se los proporcionaremos sin ninguna garantía o condición, en la medida que la normativa lo permita. Adicionalmente a cualesquiera garantías que sean obligatorias por ley, trataremos de transmitirle el beneficio de cualesquiera garantías ofrecidas por el fabricante o distribuidor de los equipos si bien no nos comprometemos a ello.

CCP Términos y Condiciones Generales

9.2 El riesgo de pérdidas y daños sobre los equipos se transmitirá a Usted en el momento de su entrega. La titularidad y propiedad de los equipos únicamente se transmitirá a Usted cuando haya abonado íntegramente todas las cantidades que nos adeude con arreglo a los correspondientes Contratos de Servicio. Podrá exigírsenos que registremos este derecho y, en la medida en que Usted deba aceptar dicho registro, Usted expresa su aceptación. Hasta ese momento, las cláusulas 10.1, 10.2, y 10.3 serán de aplicación a los equipos como si fueran nuestros Equipos.

10. ¿Cuáles son sus responsabilidades con respecto a nuestros Equipos?

10.1 Si instalamos nuestros Equipos en sus instalaciones, durante la vigencia del Contrato de Servicio Usted se obliga a:

- (a) proporcionar, a título gratuito, los equipos, el espacio, el entorno, los conductos y el suministro eléctrico adecuado y seguro, para la instalación y el mantenimiento de nuestros Equipos, y cumplir con todas las instrucciones razonables que le indiquemos en relación con los anteriores elementos;
- (b) notificarnos cualquier riesgo en materia de salud y seguridad relativo a sus instalaciones que debiéramos conocer;
- (c) no permitir que nuestros Equipos sean reparados, mantenidos, actualizados o probados por otras personas distintas de nuestros representantes autorizados;
- (d) no dañar, añadir, modificar o interferir de cualquier modo con nuestros Equipos o su funcionamiento;
- (e) no vender, arrendar, pignorar, gravar, hipotecar, desprenderse del control de o comercializar de cualquier otro modo con nuestros Equipos, y no permitir que otros lo hagan; y
- (f) mantener nuestros Equipos en su estado original (excepto por el desgaste normal).

10.2 Con sujeción a nuestro criterio razonable, en todo momento podremos realizar modificaciones, sustituciones, renovaciones o adiciones en nuestros Equipos salvo cuando la ley lo prohíba expresamente. Le notificaremos dichas modificaciones y trataremos de llevarlas a cabo en una fecha convenida de mutuo acuerdo. Los Equipos únicamente podrán ser utilizados por Usted para los fines indicados en el Contrato de Servicio.

10.3 La propiedad y titularidad sobre nuestros Equipos nos pertenecerá en todo momento y Usted deberá asegurarse de que cualquier arrendador de sus instalaciones renuncie a los derechos que puedan corresponderles sobre nuestros Equipos. A la resolución de un Contrato de Servicio por cualquier causa, tendremos derecho a acceder inmediatamente a nuestro Equipos y a retirarlos de sus instalaciones.

11. ¿Cuáles son los precios?

11.1 Usted se obliga a abonar los Precios estipulados, incorporados o indicados en: (a) la Orden de Pedido; y (b) estos Términos y Condiciones. Los Precios incluyen:

- (a) Cuota de alquiler de los Servicios, que podrán facturarse mensualmente, trimestralmente o (salvo que la ley lo prohíba) anualmente por adelantado; y
- (b) cualesquiera cuotas de instalación, cuotas basadas en el uso mensual (por ejemplo, servicios de voz), cuotas de consultoría u otras cuotas que serán facturadas mensualmente a posteriori.

11.2 Cuando así se indique en la correspondiente Orden de Pedido, podremos facturarle los gastos menores en que incurramos razonablemente.

11.3 Salvo que se indique lo contrario en la Orden de Pedido, todas los Precios serán en Euros y no incluirán: (a) ningún impuesto de aplicación que grave las operaciones, las ventas, el consumo o el impuesto sobre el valor añadido; y (b) todos los recargos correspondientes a los apartados (a) y (b) deberán ser abonados por Usted y serán añadidos a cada factura.

11.4 Usted deberá abonar el Precio de los servicios libre de deducciones o retenciones salvo que así se exija específicamente por ley. Si la ley establece alguna deducción o retención, Usted deberá abonarnos una suma adicional de forma que la cantidad neta que recibamos de Usted sea igual a la cantidad total correspondiente al Precio de los Servicios, que habríamos recibido si no se hubiese realizado dicha deducción o retención.

11.5 Con sujeción a lo dispuesto en las cláusulas 16.2 y 16.3, podremos revisar los Precios en cualquier momento, si bien se lo notificaremos previamente con 30 días de antelación (y, en caso de subida de precio, Usted podrá resolver el contrato de servicio afectado dentro de dichos 30 días naturales). En caso de que debamos revisar los Precios para poder cumplir con cualquier cambio de la legislación aplicable, normativa o código de conducta, se lo notificaremos debidamente con un preaviso razonable a la luz de las circunstancias, y en todo caso, la notificación incluirá toda la información exigida por la legislación aplicable (incluyendo cualquier derecho de resolución contractual).

11.6 Podremos incluir el consumo eléctrico como un concepto independiente en las facturas de los servicios prestados y, según lo dispuesto en la cláusula 11.5, podremos incrementar dichos cargos por electricidad de modo separado a los demás conceptos.

12. ¿Cuáles son las condiciones de pago?

12.1 Usted se obliga a abonar el Precio de los Servicios en los 30 días siguientes a la fecha de la factura, mediante domiciliación, salvo que se acuerde lo contrario.

CCP Términos y Condiciones Generales

- 12.2 Si Usted incumple lo estipulado en la cláusula 11 o en esta cláusula 12, podremos exigirle, mediante notificación: (a) que abone los Precios a través de un método concreto; (b) que nos abone una cantidad como depósito; (c) que obtenga una garantía de una entidad aceptable para nosotros que garantice el cumplimiento por su parte (incluyendo las obligaciones de pago) con arreglo a cualesquiera Contratos de Servicio suscritos con nosotros; y/o (d) que abone los precios por adelantado.
- 12.3 Podremos cobrarle intereses diarios sobre las sumas adeudadas a un interés del 4% por encima del tipo de interés base que en cada momento determine el Banco Central Europeo o cualquier otro banco central de la jurisdicción donde se presten los Servicios según especifiquemos a nuestra elección exclusiva.
- 12.4 Si: (a) Usted no abona una factura en la fecha de vencimiento; or (b) su Límite de Crédito se ve excedido, nos reservamos el derecho a suspender los Servicios inmediatamente sin perjuicio de cualquier otro derecho o acción que pudiéramos ejercer (sin perjuicio de lo anterior si fuera requerido un preaviso para cumplir con la legislación local, dicho preaviso será aplicado).
- 12.5 Si consideramos, según nuestro criterio razonable, que su riesgo crediticio frente a nosotros se ha incrementado por encima del existente en la fecha en la que se estableció su Límite de Crédito, podremos, mediante notificación, exigirle que, en los 5 días siguientes a nuestra solicitud: (a) nos efectúe un pago por adelantado; (b) nos abone una cantidad mediante un depósito de garantía; (c) obtenga una garantía de una entidad aceptable para nosotros que garantice el cumplimiento por su parte con arreglo a cualesquiera Contratos de Servicio suscritos con nosotros; o (d) revise sus condiciones de pago ajustándolas a un plazo inferior al especificado en la cláusula 12.1.
- 12.6 En caso de que le exijamos un pago por adelantado, un depósito de garantía o una garantía de conformidad con lo indicado en la cláusula 12, el importe de estos conceptos no podrá superar el total de los pagos que habríamos esperado razonablemente de Usted con respecto al siguiente periodo de 12 meses. Si la suma de todos los Servicios facturados pero no abonados y de los Servicios prestados pero no facturados supera el importe de cualquier depósito de garantía creado, el depósito se considerará agotado.
- 12.7 Si no realiza el correspondiente pago por adelantado, crea el depósito de garantía o presta la garantía de conformidad con lo indicado en la cláusula 12, se considerará que se ha producido un incumplimiento material incapaz de ser subsanado.
- 12.8 Si desea reclamar de buena fe cualquier suma facturada por nosotros, deberá facilitarnos por escrito y en los 30 días siguientes a la fecha de factura, información detallada de la reclamación. En caso contrario, podremos considerar la factura como aceptada por Usted.
- 12.9 Las partes podrán compensar las sumas mutuamente adeudadas. Esta cláusula 12.9 será de aplicación sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 11.4.
- 12.10 En la medida de lo permitido por la ley, no aceptamos pagos en metálico, cheques u otros instrumentos de pago equivalentes ni pagos realizados por otros terceros en su nombre, incluyendo los pagos realizados por cualquiera de sus Filiales en su nombre. Cualquier intento de pago realizado conforme a los anteriores métodos será rechazado y reembolsado por nosotros, y se considerará que no se ha realizado ningún pago. Asimismo, la domiciliación (o transferencia bancaria si las partes así lo acuerdan) deberá realizarse a través de un banco situado en el país de su domicilio social.
- 13. ¿Qué tratamiento reciben los DPI?**
- 13.1 Nada de lo estipulado en estos Términos y Condiciones afectará los DPI ya existentes, tanto nuestros como suyos.
- 13.2 Conservaremos la plena titularidad, todos los derechos y el dominio sobre todos los DPI desarrollados de forma independiente o conjuntamente por nosotros, nuestros subcontratistas o terceros que intervengan en nuestro nombre durante la prestación de los Servicios. Usted se obliga a adoptar todas las medidas necesarias para garantizar que dichos DPI nos corresponden a partir de su creación.
- 13.3 De conformidad con lo estipulado en la cláusula 13.4, le otorgamos una licencia exenta de royalties, no exclusiva e intransferible durante la vigencia de cada Contrato de Servicio para utilizar nuestros DPI según resulte necesario para usar y disfrutar los Servicios, de conformidad con las condiciones que le indiquemos en cada momento. Usted acepta que tanto Usted como sus usuarios finales no podrán eliminar ninguna advertencia sobre derechos de autor o propiedad que se incluya en el software o en la documentación que le facilitemos. Sin perjuicio de la legislación aplicable, Usted acepta que tanto Usted como sus usuarios finales no podrán llevar a cabo trabajos de ingeniería inversa o descompilación sobre el software, ni copiar el software o los manuales facilitados por nosotros. En caso necesario a efectos de la prestación de los Servicios, Usted nos otorga una licencia equivalente con respecto a sus DPI.
- 13.4 Usted no podrá utilizar ninguna de nuestras marcas o marcas de servicio sin nuestro previo consentimiento por escrito.
- 14. ¿Cuáles son los límites de responsabilidad?**
- 14.1 Nada de lo estipulado en estos Términos y Condiciones o en cualquier Contrato de Servicio excluye o limita: (a) la responsabilidad de cualquiera de las partes por muerte o lesiones personales ocasionadas negligentemente por Usted; (b) la responsabilidad de cualquiera de las partes por negligencia grave o conducta dolosa; (c) la responsabilidad de cualquiera de las partes por fraude o manifestación fraudulenta; o (d) cualquier otra responsabilidad que no pueda ser excluida o limitada de conformidad con la legislación aplicable.

CCP Términos y Condiciones Generales

14.2 De conformidad con lo dispuesto en las cláusulas 14.1 y 14.3, nuestra responsabilidad total y la de nuestras Filiales frente a Usted por todas las demandas que se presenten en un año natural (es decir, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre, ambas fechas incluidas) con independencia de que dichas reclamaciones sean de origen contractual (incluyendo las fundamentadas en cualquier cláusula de exoneración de responsabilidad), extracontractual (incluyendo negligencia) o de cualquier otro tipo, en relación con un Contrato de Servicio concreto, quedará limitada en total a una cantidad igual a la inferior de entre las siguientes: (a) el 100% (cien por cien) de las cantidades efectivamente abonadas y de las que lo habrían sido de no haberse producido la resolución anticipada, durante el correspondiente año natural con arreglo a ese Contrato de Servicio; o (b) €600.000.

14.3 Con sujeción a lo especificado en la cláusula 14.1, no seremos responsables frente a Usted por ninguna pérdida de beneficios, pérdida de ahorros previstos, pérdida de negocio, pérdida de oportunidades, pérdida de ingresos, pérdida de tiempo, pérdida de fondo de comercio o menoscabo del prestigio, pérdida o daño de datos (incluyendo la corrupción y reinstauración de cualesquiera datos), daños punitivos o cualesquiera pérdidas o daños indirectos, derivados o especiales con independencia de su causa y de que fueran previsibles o no.

14.4 Con sujeción a lo dispuesto en la cláusula 14.1, no seremos responsables frente a Usted en (a) ningún caso ajeno a nuestro control razonable, incluyendo casos de incumplimiento de terceros, acciones gubernamentales, fallos en el suministro de redes de terceros; o (b) cualesquiera otros casos de fuerza mayor conforme a lo definido en la legislación aplicable.

14.5 Salvo lo expresamente estipulado en estos Términos y Condiciones o en cualquier Contrato de Servicio aplicable, todas las condiciones, manifestaciones, garantías y demás términos contractuales quedan expresamente excluidos en la medida de lo permitido por ley.

14.6 Usted se obliga a exonerarnos, a nosotros y a nuestras Filiales, de toda responsabilidad y mantenernos indemnes frente a todos los daños y gastos directos que se deriven a consecuencia de (a) cualquier incumplimiento suyo de un Contrato de Servicio; (b) reclamaciones presentadas por otros terceros basadas en contenidos suyos o controlados por Usted; (c) cualquier demanda por infracción de los DPI de terceros derivada de su utilización de los Servicios de forma distinta a la específicamente contemplada en el Contrato de Servicio; o (d) daños en nuestros Equipos de los que Usted sea responsable, salvo por el desgaste normal.

15. ¿Cómo se reclaman las compensaciones por GNS?

15.1 Si incumplimos cualquier garantía de nivel de servicio aplicable con respecto al cual se devenguen compensaciones, Usted podrá reclamar dichas compensaciones en los 30 días naturales siguientes

a la finalización del mes en el que se hayan devengado. Deberá proceder a ello enviando una solicitud por escrito a nuestro ejecutivo de cuentas. Si existe alguna discrepancia entre sus datos de nivel de servicio y los nuestros, prevalecerán nuestros datos. Si a consecuencia de alguna circunstancia, o serie de circunstancias relacionadas, incumplimos varios GNSs, únicamente podrá Usted reclamar la compensación superior, y no tendrá Usted derecho a presentar múltiples reclamaciones de compensaciones.

15.2 Procederemos al abono de toda reclamación de compensación de servicio realizada de forma válida. Si no recibimos una reclamación de Usted en los 30 días siguientes a la resolución de un Contrato de Servicio, no tendrá Usted derecho a reclamar ninguna compensación aplicable.

15.3 Con sujeción a lo dispuesto en la cláusula 14.1, Usted acepta que las compensaciones especificadas en el GNS correspondiente serán su único recurso por nuestra falta de prestación de los Servicios de conformidad con los términos y condiciones del Contrato de Servicio, y las partes acuerdan que dichas compensaciones constituyen una estimación real de las pérdidas en que Usted puede incurrir.

16. ¿Es posible suspender o resolver un Contrato de Servicio?

16.1 En cualquier momento tras la Aceptación del Pedido y antes de la primera Fecha FSD de su Contrato de Servicio, Usted podrá resolver cualquier Servicio comprendido en dicho Contrato de Servicio si así lo estima conveniente, o solicitar que el Servicio sea modificado significativamente (por ejemplo, cambios en la dirección, tipo de servicio, punto de presencia o presentación) enviándonos una notificación en la que especifique todos los detalles del Servicio, incluyendo los relativos a los circuitos y direcciones que deben cancelarse o modificarse. En tal caso, nosotros le facturaremos, y Usted deberá abonar los siguientes costes de cancelación:

(a) un porcentaje de la cuota de instalación que habrían sido abonada en caso de no haberse producido la resolución anticipada o la modificación conforme a lo indicado en la siguiente tabla. Si no correspondiera efectuar ningún pago de cuota de instalación en relación con el Servicio cancelado o modificado, podremos cobrar una coste de cancelación aplicando el porcentaje anteriormente estipulado conforme a nuestros precios de instalación generales vigentes en cada momento con respecto a dicho Servicio; y

(b) todos los costes en que incurramos en relación con el cumplimiento del Contrato de Servicio (incluyendo los costes relacionados con el establecimiento de redes o infraestructuras o con la obtención de derechos de paso); y

(c) todos los costes y gastos, incluyendo los de cancelación, en que ya hayamos incurrido, o que ya tengamos comprometidos frente a

terceros en relación con el correspondiente Servicio y los derivados de dicha resolución, más un incremento del 15% de éstos con el fin de cubrir nuestros costes administrativos internos.

Días hábiles antes de la Fecha FSD en que recibamos la notificación	Cuota de Cancelación a abonar como porcentaje de la Cuota de instalación (%)
≤ 1	100
> 1 ≤ 5	75
> 5 ≤ 10	50
> 10 ≤ 20	25
> 20	0

16.2 En cualquier momento a partir de la fecha FSD y durante el Periodo Inicial o cualquier Periodo de Extensión Anual, Usted podrá resolver el Contrato de Servicio, enviándonos una notificación con 15 días de antelación, indicando todos los detalles del Contrato de Servicio incluyendo todos los relativos a los circuitos y direcciones que deban cancelarse. Posteriormente le facturaremos, y Usted deberá abonar, el Precio pactado de los servicios, esto es, todas las cantidades restantes hasta la finalización del Periodo Inicial o del Periodo de Extensión Anual que habrían sido abonadas por Usted en caso de no haber instado la resolución anticipada.

16.3 Tras: (a) el Periodo Inicial; y (b) cualquier Periodo de Extensión Anual posterior, cada Contrato de Servicio quedará automáticamente renovado por un Periodo de Extensión Anual, salvo que las partes acuerden lo contrario por escrito. La resolución tendrá lugar con sujeción a lo dispuesto en la cláusula 16.2.

16.4 Cualquiera de las partes podrá resolver (o suspender la prestación del correspondiente Servicio) cualquier Contrato de Servicio, total o parcialmente, inmediatamente mediante notificación:

- (a) si la otra parte incumple sustancialmente las disposiciones de cualquier Contrato de Servicio (o si dicho incumplimiento, pudiendo ser subsanado, no es subsanado por la parte incumplidora en los 30 días naturales siguientes a la notificación enviada a tal efecto) con independencia de si dicho incumplimiento sustancial se refiere a el(los) Contrato(s) de Servicio que deben ser resueltos;
- (b) salvo que dicha resolución esté prohibida o regulada por ley, si se inicia un procedimiento de quiebra, insolvencia o disolución contra la otra parte (o su matriz), la otra parte deja de desarrollar su actividad, se nombra a un síndico o administrador sobre cualquiera de los activos de la otra parte (o de su matriz), o la otra parte (o su matriz) entra en situación de liquidación o llega a un acuerdo voluntario con sus acreedores a efectos distintos de la reorganización (o si se produce cualquier

otro caso similar contemplado en su país de constitución); o

- (c) si no nos es posible prestar los Servicios por alguna de las causas contempladas en la cláusula 14.4 anterior durante un plazo de tiempo superior a 30 días naturales,

y en todo caso, la parte que ejercite su derecho de resolución deberá incluir en la notificación de resolución todos los detalles del Contrato de Servicio, incluyendo los relativos a los circuitos y direcciones que deban cancelarse.

16.5 Adicionalmente, podremos suspender cualquier Contrato de Servicio, total o parcialmente, enviándole una notificación: (a) si así se nos exige en virtud de cualquier ley, normativa, tribunal u organismo regulador; (b) si los Servicios están siendo utilizados en incumplimiento de lo dispuesto en la cláusula 7.1 (b)-(i); (c) si los Servicios están siendo utilizados en incumplimiento de nuestra política de uso aceptable vigente en cada momento, la cual se encuentra disponible en www.colt.net; o (d) si los Servicios están siendo utilizados para fines fraudulentos, o si nosotros, según nuestro criterio razonable, así lo consideramos.

16.6 Si en cualquier momento a partir de la fecha FSD, Usted deja de utilizar el Servicio, o parte de éste, durante un periodo de tiempo prolongado, nos reservamos el derecho a suspender dicho Servicio (o parte de éste), si bien se lo notificaremos con una antelación razonable a la luz de las circunstancias (no siendo en ningún caso dicho periodo de preaviso inferior a dos semanas) para evitar que se generen “alarmas de no utilización” en nuestra red.

16.7 A la resolución de un Contrato de Servicio, y sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 16.1, las cantidades facturadas por la utilización de los Servicios hasta la fecha de resolución, se entenderán líquidas, vencidas y exigibles a todos los efectos y con carácter inmediato.

16.8 La resolución o expiración de un Contrato de Servicio no afectará a los derechos u obligaciones que se hayan devengado, a los que deban permanecer vigentes, o a los que pasen a ser de aplicación tras dicha resolución o expiración.

16.9 Esta cláusula 16 se aplicará sin perjuicio de, y con carácter adicional a, los derechos que nos puedan corresponder a efectos de suspensión de cualquier Servicio de conformidad con lo estipulado en la cláusula 12.4.

17. ¿Qué tratamiento reciben los datos personales?

17.1 Ambas partes se obligan a cumplir con sus respectivas obligaciones previstas en la normativa sobre protección de datos vigente. Usted reconoce y acepta que, en el cumplimiento de nuestras obligaciones contempladas en cada Contrato de Servicio, podremos tratar datos personales de conformidad con nuestros Términos y Condiciones de Uso (disponibles en www.colt.net). Si obtenemos datos personales de Usted, Usted acepta, y se asegurará que cualquier interesado acepte, que nosotros procedamos al mencionado tratamiento los

- datos personales, incluyendo la transferencia para su tratamiento fuera de la Unión Europea, lo que podrá incluir transferencias a países que no ofrezcan un nivel de protección equivalente al aplicable en la Unión Europea.
- 17.2 En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, sobre Protección de Datos Personales, de 13 de diciembre (LOPD), le informamos de que los datos personales facilitados en este documento, así como cualesquiera otros que sean proporcionados en el transcurso de nuestra relación comercial, se integrarán en una base de datos, y podrán ser utilizados por nosotros para mantener y gestionar la relación contractual con Usted, tramitar los productos o servicios solicitados, los cobros y pagos consecuencia de éstos, realizar el control de calidad, desarrollar actividades promocionales relativas a sus productos o servicios, actividades de formación, así como para enviar información comercial relativa a nuestros servicios y productos. Adicionalmente, le comunicamos la necesidad de transferir los datos a compañías pertenecientes a nuestro grupo: Colt Technology Services, con domicilio social en Beaufort House, 15 St. Botolph Street, London EC3A 7QN, Reino Unido, número de registro 2452736, Colt Technology Services GmbH, Reg HRB, 40892, una sociedad alemana con domicilio social en Herriotstrasse 4, 60528 Frankfurt, y Colt Technology Services India Private Limited, una sociedad de India con domicilio social en 103, Ashoka Estate, Barakhamba Road, New Delhi-1, número de registro U72900DL2004, dedicada a la prestación de servicios de telecomunicaciones, constituida para los fines anteriormente indicados y para la gestión coordinada de los clientes y la facturación de todas nuestras compañías del grupo. La firma de este documento constituye su aceptación del mencionado tratamiento de datos personales y su autorización para conservarlos después de que la relación contractual haya finalizado a efectos de gestión de cobros y pagos, información y gestión comercial, así como a efectos estadísticos. Asimismo, Usted nos autoriza expresamente a utilizar su dirección de correo electrónico para enviar e-mails de promoción comercial de nuestros servicios, con la facultad de revocar dicho consentimiento de conformidad con las disposiciones de la cláusula 17.3.
- 17.3 Le recordamos expresamente que nosotros, con domicilio social en c/Telémaco, 5, 28027 Madrid, somos el receptor final de dichos datos y que las partes interesadas podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, de conformidad con las correspondientes disposiciones legales, enviando una carta a la dirección arriba indicada, a la atención del Departamento Jurídico.
- 17.4 En caso de que, en el transcurso de la relación comercial, nos facilite datos personales relativos a sus empleados u otros terceros, Usted garantiza estar legítimamente facultado para proporcionar los mencionados datos y que Usted ha informado a las partes interesadas acerca de la cesión de los datos, cumpliendo en todo momento con la legislación vigente. En caso contrario, Usted será el responsable de cualquier infracción o penalización de la que podamos ser objeto derivada de dicho incumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales.
- 17.5 En caso de que le prestemos servicios que impliquen el acceso a sus datos personales, Usted deberá comunicarnos la existencia de dichos datos. En tal caso, las partes se obligan a firmar un "Acuerdo de acceso a datos por cuenta de terceros" de conformidad con las disposiciones del artículo 12 de la LOPD, con los costes descritos en la Lista de Precios. Para suscribir el Acuerdo, Usted deberá facilitar la información necesaria que le solicitemos.
- 18. ¿Qué condiciones son de aplicación a la Información Confidencial?**
- 18.1 Cada una de las partes se obliga a tratar toda la Información Confidencial que reciba de la otra como confidencial y a utilizarla únicamente para cumplir con sus obligaciones con arreglo a cada Contrato de Servicio. Esta obligación de confidencialidad no será de aplicación (a) cuando la parte divulgadora haya otorgado previamente su consentimiento por escrito; (b) a las divulgaciones que nosotros realicemos a nuestras Filiales, agentes y subcontratistas o a nuestros auditores y asesores profesionales; (c) a las divulgaciones que deban realizarse con el fin de cumplir con obligaciones de naturaleza legal o reglamentaria; (d) a la información que haya sido generada de forma independiente por la parte receptora; o (e) cuando la parte divulgadora obtenga la información sin que medie ningún incumplimiento de esta obligación de confidencialidad. Cuando se divulgue Información Confidencial a un tercero, cada una de las partes deberá garantizar que el receptor asumirá una obligación de confidencialidad al menos tan estricta como la contemplada en las disposiciones de esta cláusula 18.
- 18.2 Esta cláusula 18 permanecerá vigente tras la resolución o expiración del Contrato de Servicio o de cualesquiera Servicios previstos en éste.
- 19. ¿Qué disposiciones generales son de aplicación?**
- 19.1 Mediando un preaviso mínimo de un mes, nos reservamos el derecho a cambiar las disposiciones incluidas en cualquier Contrato de Servicio siempre y cuando dicho cambio no afecte de forma sustancial y negativa al correspondiente Servicio. Cualquier cambio en las Precios únicamente podrá realizarse de conformidad con la cláusula 11.5. Asimismo, podremos modificar cualquier Servicio al objeto de dar cumplimiento a cualquier ley, normativa o código de conducta aplicable o a cualquier cambio experimentado por estos textos legales, notificándonoslo con toda la antelación razonablemente posible a la luz de las circunstancias.
- 19.2 Nos reservamos el derecho a efectuar cambios en estos Términos y Condiciones o en los Contratos de Servicio (incluyendo cambios en los Servicios y en el Garantía de Nivel de Servicio), según estimemos necesario en cada momento para reflejar, entre otras cosas, aspectos técnicos u operativos o cambios en las leyes o códigos de conducta aplicables. Estos

CCP Términos y Condiciones Generales

- cambios, y cualesquiera otros cambios sustanciales que puedan realizarse a iniciativa nuestra, le serán notificados con una antelación mínima de un mes, y en dicha notificación le informaremos acerca de su derecho a resolver el correspondiente Contrato de Servicio, sin penalización, si no está conforme con los referidos cambios.
- 19.3 Mediando un preaviso mínimo de 90 días naturales, nos reservamos el derecho a interrumpir cualquier Servicio por causas técnicas o económicas, si bien le transferiremos a un Servicio sustancialmente similar que tenga al menos unas funcionalidades semejantes a las de los servicios inicialmente prestados.
- 19.4 El punto de terminación de red (PTR) para la prestación de los Servicios es el interfaz que se entrega al cliente en los equipos de Colt, el cual se encuentra normalmente en el rack instalado en las instalaciones del Cliente. El cableado interno podrá ser facilitado a un coste adicional, si bien no se modificará el lugar del punto de demarcación relativo a los Servicios.
- 19.5 Si así se especifica en la Orden de Pedido, trataremos por todos los medios a nuestro alcance de garantizar los nombres de dominio y ceder las direcciones y/o el espacio de Internet (con sujeción a la disponibilidad existente) en su beneficio durante la vigencia del Contrato de Servicio. Usted será el único responsable de todos los pagos relativos a dichas direcciones de Internet, cumpliendo con todos los requisitos legales, técnicos, administrativos, de facturación o de cualquier otro tipo impuestos por las correspondientes autoridades en materia de registro de nombres de dominio (incluyendo todos los términos y condiciones de registro aplicables) y modificando tales nombres de dominio si Usted cambia de proveedores de servicio. Usted reconoce que: (a) ni Usted ni sus usuarios finales tendrán derecho a enrutar dichas direcciones de Internet; y (b) a la resolución del Contrato de Servicio, el acceso y uso que Usted y cualesquiera usuarios vinieran haciendo de dichas direcciones de Internet quedarán cancelados. Si Usted está transfiriendo un nombre de dominio de un proveedor de servicios distinto, será su responsabilidad ponerse en contacto con ese proveedor de servicios para transferirnos el nombre de dominio.
- 19.6 Cada Contrato de Servicio constituye el acuerdo completo entre las partes con respecto a los asuntos en él contemplados, y sustituye, cancela y anula cualquier acuerdo anterior entre las partes relativo a dichos asuntos, sin perjuicio de las disposiciones de esos anteriores acuerdos que deban permanecer vigentes tras la resolución.
- 19.7 Cada una de las partes reconoce y acepta que al celebrar cada Contrato de Servicio no se fundamenta en ninguna declaración, manifestación, garantía o pacto (expresado de forma negligente o inocente) distinto de lo expresamente estipulado en el correspondiente Contrato de Servicio, y en consecuencia, no existirá posibilidad de recurso alguno con respecto a éstos. Nada de lo estipulado en un Contrato de Servicio excluirá o limitará la responsabilidad de cualquiera de las partes por declaraciones inciertas realizadas de forma consciente.
- 19.8 Si alguna disposición de un Contrato de Servicio es declarada por un tribunal de jurisdicción competente parcial o totalmente ilegal, inválida o inaplicable, ello no afectará a la validez de las restantes disposiciones. En tal caso, las partes deberán sustituir la disposición anulada por otra válida que refleje en la medida máxima de lo posible la voluntad económica de la disposición nula.
- 19.9 Toda renuncia ante un incumplimiento de un Contrato de Servicio quedará limitada a las circunstancias específicas en que dicha renuncia haya tenido lugar.
- 19.10 Ninguna variación de un Contrato de Servicio será válida salvo que se formule por escrito y sea firmada por cada una de las partes de dicho Contrato de Servicio o por otros terceros facultados para intervenir en su nombre.
- 19.11 Cuando le facilitemos números en relación con los Servicios, podremos, por motivos operativos, reguladores o por otras causas, cambiar los números que le hayamos asignado, en el entendimiento, no obstante, de que no procederemos a ello de forma irrazonable. Usted se obliga a no vender o ceder ningún número que le facilitemos sin nuestra previa autorización.
- 19.12 No es voluntad de las partes que ninguna disposición de un Contrato de Servicio confiera un beneficio a ningún tercero que no sea parte de dicho Contrato de Servicio. Una persona que no sea parte de un Contrato de Servicio no tendrá derecho a exigir el cumplimiento de ninguna estipulación de dicho Contrato de Servicio.
- 19.13 Nuestra dirección a efectos de notificaciones es nuestra sede social. Su dirección a efectos de notificaciones y facturas será la estipulada en la Orden de Pedido o la de su domicilio social.
- 19.14 Cualquier notificación en relación con un Contrato de Servicio deberá efectuarse por escrito y entregarse personalmente, por correo ordinario, fax o correo electrónico. Si Usted desea resolver un Contrato de Servicio, deberá enviar su notificación por carta.
- 19.15 Nada de lo estipulado en un Contrato de Servicio se interpretará como, o tendrá por efecto constituir, una relación de empleador y empleado o socios: (a) entre Usted y nosotros; o (b) entre Usted y cualquier miembro de nuestro personal; o (c) entre nosotros y cualquier miembro de su personal.
- 19.16 Ninguna de las partes podrá emitir comunicados de prensa o realizar otros comentarios públicos en relación con cualquier Contrato de Servicio o su objeto sin la previa aprobación por escrito de la otra parte. No obstante, Usted acepta que nosotros indiquemos en nuestra publicidad que Usted es cliente nuestro, en el entendimiento, no obstante de que dicha publicidad no contendrá el valor ni ningún detalle sustancial de la naturaleza de los Servicios que le prestemos sin su previa aprobación por escrito.

CCP Términos y Condiciones Generales

- 19.17 Usted podrá ceder un Contrato de Servicio con nuestro previo consentimiento por escrito, el cual no le será denegado sin causa justificada cuando dicha cesión se realice a favor de una persona con una situación económica equivalente y que cumpla con nuestros procedimientos de evaluación. Nosotros podremos ceder un Contrato de Servicio o cualquiera sus derechos u obligaciones sin necesidad de obtener su consentimiento, mediante notificación.
- 19.18 Podremos subcontratar en cualquier momento cualquiera de nuestras obligaciones con arreglo a un Contrato de Servicio, incluyendo la subcontratación a nuestras Filiales, si bien seguiremos siendo los últimos responsables frente a Usted del cumplimiento de nuestras obligaciones con arreglo a dicho Contrato de Servicio.
- 19.19 Podremos retener cualquiera de sus Equipos situados en nuestras instalaciones hasta que haya abonado íntegramente todas las cantidades que nos adeude con arreglo a los correspondientes Contratos de Servicio.
- 19.20 Usted podrá resolver un Contrato de Servicio sin tener que abonar cantidad alguna, si nosotros realizamos algún cambio en los Servicios que sea sustancialmente perjudicial para Usted. En tal caso, Usted deberá notificarnos dicha resolución y nosotros le comunicaremos dicho cambio con una antelación mínima de un mes.
- 19.21 Usted deberá notificarnos inmediatamente cualquier cambio en el nombre, dirección, forma legal o datos bancarios de su compañía o negocio, y en caso de que Usted (o los activos de su compañía o negocio) experimente cualquier situación de insolvencia o procedimiento en su contra, deberá notificarnoslo inmediatamente. En caso contrario, todas las notificaciones efectuadas de conformidad con el Contrato de Servicio se considerarán debidamente entregadas como si dichos cambios no se hubieran producido.
- 19.22 Podemos ser contactados a través de cualquiera de las siguientes medios:
- (WWW) www.colt.net/es
- (Correo electrónico) soporte.incidencias@colt.net
- (Teléfono) 901 889 989
- (Correo) Colt Technology Services, S.A.U., Departamento de Atención al Cliente. C/ Telémaco, 5. 28027 Madrid, España
- 19.23 Debemos prestar los Servicios al Cliente según lo dispuesto en cada Contrato de Servicio celebrado con Usted. En el caso de que no podamos conectarle a nuestra propia red, podremos, si es posible, prestarle los Servicios utilizando la red de otro operador. Usted podrá solicitarnos la portabilidad de su número telefónico, los servicios de preselección de operador y/o de desglose de bucle de abonado, si estos son viables, autorizándonos a que realicemos las gestiones necesarias para activar dichos servicios con los operadores implicados.
- 19.24 En el caso de que el Servicio deje de funcionar con arreglo a las especificaciones determinadas, debido a un fallo de nuestros Equipos, nosotros deberemos reparar gratuitamente dicho fallo o avería a menos que se haya producido por actuación culpable o dolosa del Cliente. A estos efectos, le prestaremos un servicio de mantenimiento correctivo, de acuerdo con lo establecido en el GNS. Para aquellos servicios contratados por Usted que lo requieran, de conformidad con lo establecido en el contrato, prestaremos asimismo un servicio de mantenimiento preventivo.
- 20. ¿Qué disposiciones aplican en el caso de existir comisiones por tráfico generado?**
- 20.1 Las partes acuerdan que, en atención al tráfico que Usted nos genere, Usted podrá tener derecho a percibir, con carácter mensual, una comisión por este tráfico. Esta comisión, en el caso de producirse, será concretada en el Contrato de Servicio aplicable.
- 20.2 La cantidad a comisionar por tráfico generado figura en nuestra Lista de Precios y la variación de la misma estará disponible bajo petición expresa del Cliente. La modificación a la baja de la comisión deberá ser notificada por nosotros al Cliente por escrito previamente a su entrada en vigor. A dicha modificación le será de aplicación lo dispuesto en la cláusula de derecho a 1.2.
- 20.3 Con objeto de agilizar la gestión de la facturación y el pago de las mencionadas cantidades mediante la firma del presente acuerdo las Partes convienen acogerse a lo dispuesto en el artículo 5º del Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre, que aprueba el Reglamento por el que se regulan las Obligaciones de Facturación por el cual:
- (a) Todas las facturas que legalmente debe expedirnos Usted, al amparo del presente contrato, serán expedidas materialmente por nosotros, sirviendo la firma del presente Acuerdo como su AUTORIZACIÓN EXPRESA. Estas facturas expedidas por nosotros en su nombre deberán llevar una numeración correlativa y distinta y se utilizará una serie especial para las que se refieran a Usted.
- (b) Nosotros deberemos remitirle una copia de la factura expedida, antes del día dieciséis (16) del mes siguiente a la fecha de la operación. La obligación de remitir la copia de la factura o documento sustitutivo a que se refiere el párrafo anterior podrá ser cumplida por cualquier medio permitido en derecho y, en particular, mediante correo ordinario o por medios electrónicos a nuestra elección. A estos efectos ambas partes otorgan en este acto su consentimiento expreso a la forma electrónica de remisión establecida en la Ley.

- (c) Las copias de las facturas expedidas deberán ser aceptadas por Usted en el plazo de quince (15) días a partir de la fecha de la factura, entendiéndose que han sido aceptadas por éste si en dicho plazo no han sido rechazadas de forma fehaciente. Las facturas cuyas copias hubiesen sido rechazadas de forma expresa en el plazo antes indicado se tendrán por no expedidas. En las copias de las facturas, se indicará su condición de "copias".
- (d) Se considerarán de naturaleza tributaria, a efectos de la interposición de la correspondiente reclamación económico-administrativa, las controversias que puedan producirse en relación con la expedición, rectificación o remisión de facturas o de documentos sustitutivos y demás documentos, cuando estén motivadas por hechos o cuestiones de derecho de dicha naturaleza
- (e) La comisión sólo será abonada cuando hayamos recibido el correspondiente pago por parte del operador de acceso. En relación con este aspecto nosotros podremos descontar de la factura a abonar aquellas cantidades que no hayan sido recibidas por parte de uno o unos de los operadores de acceso.
- (f) En el supuesto en que un operador de acceso realice, con posterioridad al momento de pago, una regularización de importes que implique una disminución en nuestros pagos, Usted aceptará una disminución en sus pagos posteriores.
- (g) Asimismo, nosotros, en garantía del cumplimiento de las obligaciones de pago de los operadores de acceso, y con su consentimiento expreso, practicaremos una serie de retenciones que figurarán en la Orden de Pedido. En dicha Orden de Pedido figurará, asimismo, los tipos de tráfico a los que afectará la mencionada retención. Dichos porcentajes de retención podrán ser modificados por nosotros, previa comunicación por escrito a Usted, pudiendo Usted resolver el contrato en el caso de no estar de acuerdo con las modificaciones comunicadas.
- (h) La cantidad mensual objeto de retención le será devuelta, en caso de que no haya sido necesaria aplicarla, pasados seis (6) meses desde su retención.
- 21. ¿Qué condiciones especiales son de aplicación al servicio telefónico disponible al público?**
- 21.1 Le ofreceremos la posibilidad de que suprima en origen, de modo gratuito, la identificación de la línea de origen. Usted acepta que cuando las llamadas se dirijan al 112 u otros servicios de emergencia, seguridad pública o defensa nacional, esos destinos recibirán siempre la identificación de la llamada, con independencia de que Usted haya optado por la supresión de la identificación de su línea. De igual forma, nosotros previa petición del Cliente: (a) suprimiremos la visualización en destino de la línea de origen en las llamadas que reciba.; (b) rechazaremos aquellas llamadas procedentes de usuarios o abonados que hayan impedido la visualización de la identificación de la línea de origen.; (c) suprimiremos la visualización al usuario que realiza la llamada de la identidad de la línea conectada, en su caso; y (d) evitaremos el desvío automático de llamadas efectuadas a su terminal por un tercero.
- 21.2 Usted podrá solicitarnos la desconexión de los servicios de llamadas internacionales y llamadas a servicios de tarifas superiores, en especial, del servicio de llamadas de tarificación adicional. Usted podrá ejercer el derecho de desconexión solicitándonoslo a través de la dirección que figura en el presente contrato o en el servicio de atención al cliente. Nosotros efectuaremos la desconexión en el plazo de diez (10) días desde la recepción de su solicitud. Si transcurrido este plazo no se hubiese procedido a la desconexión, por causas no imputables a Usted, podrá reclamarnos que asumamos los gastos que se deriven del servicio cuya desconexión se haya solicitado.
- 21.3 Usted deberá cumplir las siguientes obligaciones: (a) Conectar y usar únicamente equipos terminales cuyo uso haya sido aprobado por nosotros y que hayan sido debidamente homologados y cuenten con el correspondiente certificado de aceptación, de conformidad con el Real Decreto 1890/2000 o normativa que lo sustituya, cumplir todos los requisitos de licencias y demás legislación y normativa relevante, así como; (b) obtener todos los permisos necesarios para permitirnos la instalación de equipos y la realización de trabajos de construcción y de otro tipo a fin de prestar los Servicios; (c) En caso de instalación de equipos por nuestra parte para los servicios de telefonía fija disponible al público, nosotros nos haremos cargo de todos los gastos derivados de la instalación y el mantenimiento de los equipos y el funcionamiento y retirada de los mismos.
- 21.4 Si el servicio se ofrece utilizando la red de terceros o si el Servicio que Usted nos solicita es un servicio de acceso indirecto, puede ser necesario que Usted reajuste los componentes informáticos de su centralita y si ello no es posible, que instale un dispositivo de acceso a la llamada (sistema de marcación automática) conforme a las condiciones especificadas en este Contrato. Usted acepta pagar los Precios vigentes en ese momento por los trabajos realizados, siendo comunicado por nosotros el precio de la instalación y trabajos a realizar, antes de la prestación del servicio.
- 21.5 Los servicios de voz sólo serán accesibles desde usuarios directos de aquellos operadores con los que tengamos formalizado un acuerdo de interconexión que englobe estos servicios. Asimismo, manifestamos tener formalizado un acuerdo de tránsito con el operador Telefónica de España, S.A.U. que permite que cualquier usuario español

CCP Términos y Condiciones Generales

- pueda acceder a la numeración a nosotros asignada. El operador de acceso, dentro de los principios básicos de interconexión de redes e interoperabilidad de los servicios, será el único responsable de realizar los encaminamientos oportunos para que nuestra numeración pueda ser alcanzada.
- 21.6 La obligación de pago aun existiendo disputa así como la prohibición de retención y compensación, no serán aplicables, en caso de disputa, para los servicios de telefonía fija disponible al público, ni podremos suspender dichos servicios, mientras se esté substanciendo su reclamación según los procedimientos descritos en este contrato, ante las Juntas Arbitrales de Consumo o la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI), y haya consignado fehacientemente el importe adeudado y nos haya entregado copia del correspondiente resguardo.
- 21.7 La posibilidad de que le solicitemos un depósito en garantía o el establecimiento de un límite de crédito no será aplicable, de modo automático, para los servicios de telefonía fija disponible al público, debiendo, en este caso, seguirse lo dispuesto en el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril.
- 21.8 La limitación de responsabilidad acumulada establecida en los presentes Términos y Condiciones, no es aplicable a los servicios de telefonía fija disponible al público.
- 21.9 Si se produjeran interrupciones temporales del servicio telefónico fijo disponible al público, le indemnizaremos de acuerdo con la Garantía de Nivel de Servicio o si este fuera inferior, con una cantidad que será, al menos, igual al promedio del importe facturado por este servicio durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el período en que se produzca la interrupción, o igual a cinco (5) veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta, salvo que dicha interrupción esté motivada por alguna de las causas siguientes: (a) Debido a un evento de los descritos en la cláusula 14.4., en cuyo caso procederemos a la devolución automática de los importes de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateados por el tiempo que hubiera durado la interrupción; (b) Incumplimiento grave por Usted de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago que pudiera dar lugar a la suspensión temporal e interrupción de los servicios. En todo caso, la no aplicación afectará únicamente al servicio en el que se hubiera producido el fraude o mora en el pago y (c) por los daños producidos en la red debido a la conexión por Usted de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.
- 21.10 Como norma especial, en lo referente a la suspensión temporal del servicio telefónico fijo disponible al público por impago, podremos suspender el mismo temporalmente, previa notificación de la suspensión, debido al retraso en el pago total o parcial por Usted durante un período de tiempo superior a un (1) mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio. La suspensión del servicio no le exime de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes.
- 21.11 Asimismo, Usted podrá solicitar, con quince (15) días de antelación, la suspensión temporal del servicio telefónico dirigiéndose a nuestra dirección, la cual figura en el presente contrato. La duración de la citada suspensión no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses. El período de suspensión no podrá exceder de noventa (90) días por año natural. En caso de suspensión, se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.
- 21.12 El retraso en el pago del servicio telefónico disponible al público por un período superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del contrato, en dos (2) ocasiones, por mora en el pago de los servicios correspondientes, nos dará derecho a la interrupción definitiva del servicio y a la correspondiente resolución del contrato.
- 22. Servicios de consulta telefónica y guías telefónicas**
- 22.1 Usted podrá solicitarnos, mediante comunicación por escrito dirigida a la dirección mencionada que figura en el presente contrato, que sus datos sean incluidos en las guías telefónicas o los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado. En ese caso, procuraremos que cualquier número asignado a Usted esté disponible en los servicios nacionales de consulta de abonados. Facilitaremos los datos de abonado a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones para que ésta, a su vez, los facilite a las entidades que elaboren guías telefónicas, impresas o electrónicas, provean servicios de consulta telefónica sobre números de abonados o presten servicios de llamadas de urgencia a través del número 112. Asimismo, Usted podrá solicitarnos, mediante comunicación que acredite su recepción a la dirección que figura en este contrato, que sus datos sean excluidos, total o parcialmente, de las guías telefónicas o de los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado, o bien, la ampliación de los mismos.
- 23. Resolución de disputas.**
- 23.1 El presente Contrato y cada Contrato de Servicio, se regirá por la legislación española. Ambas partes se someten a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de la ciudad de Madrid si esto es posible de acuerdo con la Ley.
- 23.2 Con independencia de lo anterior, Usted dispondrá del plazo de un (1) mes para presentar reclamaciones, desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que las motive, en relación con el precio, facturación, responsabilidad por daños u otro aspecto que se derive de la relación con el Servicio prestado.
- 23.3 Las reclamaciones y cualesquiera otras peticiones del cliente deberán dirigirse a nuestro Departamento de Atención al Cliente y podrán realizarse a través de cualquiera de los siguientes medios:
- (WWW) www.colt.net/es

CCP Términos y Condiciones Generales

(Correo electrónico) soporte.incidencias@colt.net

(Teléfono) 901 889 989

(Correo) Colt Technology Services,
S.A.U., Departamento de
Atención al Cliente. C/
Telémaco, 5. 28027 Madrid,
España

- 23.4 Una vez remitida la reclamación, se asignará a ésta un número de referencia que le será comunicado. En el caso de que la reclamación se realice por vía telefónica, Usted podrá solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma, dicho derecho será reiterado cada vez que se nos realice una llamada. Cuando la reclamación haya sido solucionada, se le informará, por el mismo medio utilizado para presentar la reclamación, de la solución que se haya adoptado al respecto. En el caso de que no se alcance ningún acuerdo en el plazo de un (1) mes, Usted podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo y, si no se realiza dicho sometimiento, podrá dirigirse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones en el plazo de tres (3) meses desde la respuesta del operador o desde la finalización del plazo para responder, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 104 del Real Decreto 424/2005 de 15 de abril.