

Condiciones Especiales - Servicio de Trunk SIP

De conformidad con las Condiciones Generales

1. DEFINICIONES

Todos los términos que figuran en mayúscula en el presente documento, y que no se definen a continuación, tendrán el significado que se les ha otorgado en las Condiciones Generales o en la Orden de Compra aplicables al Servicio:

TALAIA TELEKOM SL, en lo sucesivo denominada "TALAIA" y/o designada asimismo individualmente como una "Parte" o colectivamente como una de las "Partes"

«**Fecha de Puesta en Servicio**»: fecha en la que el Servicio proporcionado por TALAIA está en funcionamiento y listo para ser utilizado por el Cliente.

«**Red**»: red de telecomunicaciones de TALAIA que transporta el tráfico telefónico desde o hacia todo usuario del Servicio.

«**Línea**»: línea(s) de teléfono(s) fijo(s) del Cliente situada(s) en España por la que o las que el Servicio se ha suscrito.

«**Fallo**»: indisponibilidad total del Servicio derivada de un error lógico de ruta, de un corte de transmisión o de una indisponibilidad de las plataformas de gestión de las comunicaciones de TALAIA.

«**Código de acceso**»: relación constituida por un nombre de usuario y una contraseña para pedir o utilizar el Servicio, o atribuir o modificar un servicio gracias a la interfaz de administración del Servicio puesta a su disposición por TALAIA.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio permite, por un lado, la prestación de las comunicaciones telefónicas del Cliente por parte de TALAIA desde o hacia los números que le habrán sido proporcionados por TALAIA y, por otro lado, el uso de las funciones de las cuales el Cliente reconoce haber consultado, y que permiten la buena configuración de su equipo de tipo IPBX.

Asimismo, para beneficiarse del Servicio, TALAIA deberá atribuir al Cliente uno o varios números de teléfono. El Cliente podrá elegir el o los números de teléfono geográficos disponibles dentro del rango de numeración reservado por TALAIA. El Cliente no adquiere ningún derecho de propiedad respecto a dichos números de teléfono no transferibles. No obstante, podrán ser números ya utilizados por el Cliente según la viabilidad técnica y jurídica de la portabilidad de dicho número. En este caso, se cobrarán tasas suplementarias al Cliente.

El acceso a los Servicios de telefonía a través de la red está sujeto a que el Cliente disponga de acceso a Internet.

3. PUESTA A DISPOSICIÓN DE MATERIALES

A petición del Cliente, TALAIA acepta prestar y dejar a disposición del Cliente, que acepta, durante toda la duración del Contrato, los routers, IAD, los terminales telefónicas y otros materiales informáticos o de telecomunicaciones mencionados en el encargo de servicios (en adelante, «Materiales»), o suscritos en línea en la interfaz TALAIA.

TALAIA fijará las tarifas aplicables a los Materiales destinados a ser utilizados durante el Servicio, y cuya prestación corre a cargo de TALAIA, a contar desde el día en el que dichos materiales sean encargados por el Cliente.

Los Materiales están puestos a disposición del Cliente durante la duración del Contrato para ser utilizados únicamente en el marco del Servicio. El Cliente se compromete a utilizar los Materiales únicamente de conformidad con la documentación técnica relativa a los Materiales y, en su caso, de acuerdo con las instrucciones y recomendaciones proporcionadas por TALAIA.

El Cliente tiene terminantemente prohibida la realización de toda cesión de los derechos del Contrato relativos a los Materiales. No obstante, el Cliente se compromete personalmente a su cuidado y conservación y a que no se produzca ningún deterioro de los Materiales como consecuencia de su uso.

Al finalizar el periodo de puesta a disposición, o en caso de rescisión del Contrato, el Cliente deberá devolver los Materiales en buen estado de funcionamiento y mantenimiento junto con los accesorios pertinentes (cables y otros). Los Materiales que han de devolverse se entregarán en el «embalaje» en el que debe mencionar claramente «Devolución de Materiales TALAIA» junto con el nombre del Cliente.

La falta de devolución de Materiales en las condiciones especificadas anteriormente en el primer día laboral siguiente al periodo de puesta a disposición supondrá, a elección de TALAIA:

a) La venta de los Materiales al Cliente por parte de TALAIA con el precio indicado en la Orden de Compra. Esta venta, con la condición suspensiva de opción de revocación por parte de TALAIA, se considerará acordada entre las partes desde el día de la firma del Contrato.

b) La recuperación de posesión de los Materiales por parte de TALAIA o cualquier representante autorizado de su elección, sin autorización previa del Cliente, que deberá dar acceso a TALAIA o a su representante autorizado para poder proceder a la recuperación libre de los Materiales. Los costes ocasionados por estas operaciones correrán a cargo del Cliente.

La puesta a disposición de los Materiales enumerados en la Orden de Compra no se considerará una transferencia de propiedad de dichos materiales. No obstante, los riesgos asociados a los Materiales prestados por TALAIA son transferidos en el momento de la entrega en los locales del Cliente hasta la restitución de los Materiales o su adquisición por parte del Cliente. Por lo tanto, el Cliente se compromete a suscribir todos los seguros necesarios relativos a los Materiales y a su uso durante el periodo de puesta a disposición.

En caso de intento de incautación de los Materiales, el Cliente deberá avisar inmediatamente a TALAIA y tomar todas las medidas de protesta para dar a conocer los derechos de TALAIA sobre los Materiales. Si se produce una incautación, el Cliente deberá actuar con diligencia a sus expensas para obtener la liberación.

Los Artículos precedentes no se aplicarán en el caso de que el Cliente, según la mención expresa en la Orden de Compra, adquiera los Materiales de TALAIA. En este caso, los Materiales vendidos estarán bajo reserva de propiedad hasta que se realice el pago completo de las Tarifas de Puesta en Servicio a TALAIA con una garantía de doce (12) meses a partir de su entrega.

4. OBJETIVOS DE CALIDAD DE SERVICIO

TALAIA se hará cargo durante cinco días de siete (5/7), entre las 9:30 y las 18:30, de los Fallos de funcionamiento del Servicio, (i) de un incidente detectado por TALAIA o, en su caso, (ii) indicado por el Cliente (en adelante denominado indistintamente «la **Notificación de Fallo**»), que deberá prestar toda su cooperación a TALAIA para determinar la causa del problema para su resolución. Toda Notificación de Fallo, en el caso en el que el fallo sea notificado por el Cliente, deberá realizarse mediante el envío de un correo electrónico a la dirección soporte.clientes@TALAIA.es, a través de la página web, y/o por teléfono al número 910 601 601, o a cualquier otra dirección o número posteriormente comunicado al Cliente por TALAIA. El Cliente recibirá un número de Notificación de Fallo. En caso de Fallo, TALAIA se esforzará por alcanzar los objetivos de calidad de servicio siguientes (en lo sucesivo denominados «**Objetivo de Calidad de Servicio**»):

En un mes, TALAIA procurará poner a disposición el Servicio al menos durante el 99,85 % del tiempo (en adelante denominado «**Objetivo de Disponibilidad de Servicio**»). Este tiempo de disponibilidad se calculará sobre la base de las Notificaciones de Fallos dirigidas por el Cliente a TALAIA durante el curso del periodo mencionado. En caso de que no se alcance un Objetivo de Disponibilidad del Servicio durante un mes, el Cliente podrá beneficiarse, con solicitud previa, de un activo equivalente a un porcentaje:

- las tasas fijas que deberán abonarse en el mes en el que se produjo el Fallo;
- y la media de las Tarifas de Uso adeudadas en los tres meses anteriores al mes en el que se produjo el Fallo, de la forma que señala la siguiente tabla:

Objetivo de Disponibilidad del Servicio	Cantidad del Activo
Del 99,85 al 99,5 %	5 %
Del 99,5 al 97 %	10 %
Menos del 97 %	20 %

TALAIA tratará de corregir todos los problemas causados por un Fallo del Servicio en un plazo de cuatro (4) días a partir de la recepción de una Notificación de Fallo, y de reemplazar todos los Materiales defectuosos puestos a disposición del Cliente o vendidos al mismo (si el periodo de garantía sigue en vigor) en las cuarenta y ocho (48) horas a partir de la constatación del fallo del Material por parte de TALAIA (en lo sucesivo, «**Objetivo de Restablecimiento del Servicio**»). TALAIA no deberá abonar ninguna penalización si no se alcanza el Objetivo de Restablecimiento del Servicio.

Las penalizaciones liberatorias mencionadas en los artículos 4.2 y 4.3 anteriores no se aplicarán y, además, no se emitirá ningún activo en el periodo durante el que el Servicio sea objeto de un Fallo debido a una de las causas siguientes (en adelante denominado «**Suceso Excusable**»): (i) un material o un servicio no prestado por TALAIA; (ii) los actos u omisiones del Cliente; (iii) un mantenimiento programado; (iv) un tráfico de red que excede la capacidad del Servicio; (v) los actos u omisiones de otro operador de telecomunicaciones; (vi) la indisponibilidad del Cliente, u otra falta del mismo, para cooperar razonablemente con TALAIA con el fin de restaurar el Servicio.

La emisión de activos por parte de TALAIA está sujeta a los límites siguientes:

- la cantidad de activos por Objetivo de Calidad del Servicio emitidos durante el periodo de 30 días consecutivos alcanzará un máximo de un 20 % de las Tasas Fijas y de las Tarifas de Uso mensuales debidas en virtud del Servicio deficiente;
- los activos restantes no se aplazarán a periodos posteriores.

5. DURACIÓN

El Periodo Inicial del Servicio prestado comenzará a partir de la Fecha de Puesta en Servicio. Los Periodos de Renovación consistirán en periodos sucesivos de un año y comenzarán el día siguiente al Periodo Inicial.

La cantidad de las Tarifas de Rescisión Anticipada para una Sede del Cliente se calculará de la forma siguiente:

- la suma de las cantidades siguientes, en el momento en el que la terminación surta efecto durante el Periodo Inicial:
 - el número de meses (o parte de estos) restantes en el primer año del Periodo Inicial multiplicado por el 100 % de las Tasas Fijas mensuales pagaderas en virtud del Servicio prestado en la Sede del Cliente;
 - y el número de meses (o parte de estos) restantes más allá del primer año del Periodo Inicial multiplicado por el 50 % de las Tasas Fijas mensuales pagaderas en virtud del Servicio prestado en la Sede del Cliente.
- la suma de las cantidades siguientes en el momento en el que la rescisión surta efecto durante el Periodo de Renovación:
 - 100 % de las Tasas Fijas mensuales pagaderas en virtud del Servicio prestado en la Sede del Cliente que se habrían debido normalmente durante un periodo de tres (3) meses calculado a partir de la fecha efectiva de la rescisión, si esta no ha tenido lugar;
 - y el número de meses (o parte de estos) restantes del Periodo de Renovación más allá del periodo de tres (3) meses anterior, multiplicado por el 50 % de las Tasas Fijas mensuales pagaderas en virtud del Servicio prestado en la Sede del Cliente.

6. TARIFAS Y COSTES

En contraprestación del suministro de los Servicios por parte del Proveedor, el Cliente deberá pagarle las tarifas y tasas siguientes:

- las Tarifas Iniciales;
- las Tarifas Mensuales;
- las Tarifas de Uso son facturadas por el tráfico telefónico generado por el Cliente conforme a las tarifas en vigor de TALAIA el día de la facturación.

TALAIA podrá modificar las Tarifas de Uso o la suma de los paquetes en todo momento, siempre y cuando informe al Cliente con al menos treinta (30) días de antelación. Sin embargo, el Cliente podrá rechazar todo aumento de las Tarifas de Uso de pleno derecho y rescindir el Contrato en vigor sin Tarifas de Rescisión Anticipada, enviando una Notificación a TALAIA con un preaviso de treinta (30) días en caso de que este aumento no sea consecuencia de una decisión de una autoridad administrativa nacional o internacional o de cualquier otra autoridad competente o de circunstancias que estén fuera del control de TALAIA.

7. PAQUETES DE COMUNICACIÓN

Las cuentas de telefonía IP pueden incluir la terminación de llamadas:

- nacionales fijas ilimitadas;
- nacionales móviles;
- Destinos internacionales

Dichos paquetes de facturación se aplican únicamente en los casos siguientes:

- estas ofertas solo se aplican a particulares y empresas en el marco de un uso personal. No se aplican a los profesionales de las telecomunicaciones: operadores, locutorios, telemarketing, *phoning*, centros de atención telefónica, tarjetas prepago, servicios vocales;
- el Usuario no utiliza la función «movilidad» dándole acceso a un nombre de usuario y contraseña SIP;
- el usuario no llama en el curso de un mes a más de 300 números diferentes por canal;
- el usuario no llama en el curso de un mes más de 40 horas por canal;
- los reenvíos de llamadas no están incluidos.
- No incluye las llamadas de tarificación adicional o premium

La terminación de las llamadas nacionales fijas para los Usuarios que no cumplan con los criterios se facturarán por minuto según la fijación de precios. TALAIA se reserva la posibilidad de facturar estos minutos con carácter retroactivo y de suspender inmediatamente las cuentas sin límites, en caso de no respetar estas condiciones, de uso fraudulento o «no» razonable de la oferta.

8. CONDICIONES ADICIONALES

El Cliente será exclusivamente responsable de un Código de Acceso y de todo uso del Servicio con su Código de Acceso. El Cliente notificará inmediatamente a TALAIA la pérdida, el robo de un Código de Acceso o el hecho de que haya razones para creer que se ha descubierto un Código de Acceso. Si lo estima necesario, TALAIA podrá desactivar y reemplazar inmediatamente por otro Código de Acceso (o pedir al Cliente que elija uno nuevo).

El Cliente asumirá solo las consecuencias de la pérdida o el robo de las contraseñas emitidas por TALAIA en el marco del Servicio, la presunción de uso atañe en este sentido al Cliente. El cliente es responsable de supervisar el uso abusivo de sus usuarios.

TALAIA puede garantizar una seguridad óptima de las cuentas telefónicas en caso de que:

- la sede o el cliente en cuestión utilice exclusivamente enlaces de acceso proporcionados por TALAIA,
Y
- la sede o el cliente en cuestión utilice exclusivamente los *routers* proporcionados por TALAIA
Y
- no se haya realizado ninguna modificación relativa a la configuración de los materiales proporcionados por TALAIA,
Y
- el Cliente no cometa un acto de negligencia o de mala voluntad.

En los demás casos, TALAIA no se hará responsable y el Cliente deberá asumir la responsabilidad de los actos de piratería o de mala voluntad, así como las consecuencias que ello comporta.

9. CONDICIONES DE APLICACIÓN LEGAL

A fin de luchar contra las prácticas fraudulentas, TALAIA está autorizado a:

- establecer mecanismos de filtrado (bloqueo u ocultación) y recuperación de las llamadas a su paso por la Red a fin de proteger a los Clientes destinatarios de estas llamadas;
- modificar el número presentado a los destinatarios de sus llamadas salientes en el caso de que el identificador de la llamada sea contrario a las normas legales establecidas;
- limitar el uso y el número de instancias de llamadas a 10 sesiones por segundo.

TALAIA recuerda que «en todos los casos, se prohíbe la emisión, con fines de prospección directa, de mensajes de llamada automática, faxes y correos electrónicos, sin indicar direcciones válidas a las que el destinatario pueda realizar eficazmente una solicitud para que estas comunicaciones cesen sin más tasas que las ligadas a la transmisión de esta. Asimismo, se prohíbe la ocultación de la identidad de la persona emisora de la comunicación y hablar sobre un tema que no tenga relación con la prestación o el servicio ofrecido», siguiendo lo estipulado en la *Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley ... sectorial en materia de protección de los consumidores y usuarios.*