

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE VOZ PRESTADOS POR GNET CON MARCA eVoz



Las presentes Condiciones Generales de uso de los servicios ofrecidos (en lo sucesivo, CGC), son suscritas, de una parte, por la entidad mercantil GRUPALIA INTERNET (GNET), con CIF A-47436019 y domicilio social en Calle Albasanz, Nº 25 de Madrid, (en adelante, GNET), operador autorizado por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones para la explotación de redes y para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas. Y, de otra parte, el usuario del Servicio (en adelante, el CLIENTE), cuyos datos son los que han sido consignados por el mismo en el formulario de solicitud de alta en el Servicio, impreso o electrónico, que GNET ha puesto a su disposición en las URL correspondientes a los servicios ofrecidos por GNET. El CLIENTE declara que todos los datos incluidos en el mencionado formulario han sido introducidos directamente por él, y en consecuencia responde directa y exclusivamente por la autenticidad de los mismos.

Asimismo, ambas partes declaran expresamente que la aceptación de las presentes CGC por el CLIENTE se lleva a cabo a través de rellenar el formulario impreso o electrónico de solicitud de servicio por el CLIENTE que supone la aceptación íntegra y expresa de las presentes CGC.

Ambas partes se reconocen mutuamente la capacidad legal para contratar y obligarse en las respectivas calidades en que actúan y, en virtud del presente Contrato, acuerdan las siguientes CGC.

1. OBJETO DEL CONTRATO

Las presentes CGC tienen por objeto regular la prestación de los Servicios ofrecidos por parte GNET al CLIENTE para la prestación de un servicio de Comunicaciones Electrónicas sobre Protocolo de Internet IP (en adelante, el Servicio eVoz o el Servicio), los requisitos para su utilización, así como las condiciones y forma de remuneración del Servicio.

Para disponer del servicio eVoz, el CLIENTE deberá disponer de domicilio legal dentro del ámbito geográfico desde el que se provea el acceso al servicio y acreditarlo ante GNET como requisito necesario para la contratación del servicio. El referido ámbito geográfico estará, en todo caso, dentro del territorio español.

Este servicio se presta al CLIENTE en calidad de cliente final, para su uso exclusivo, por lo que en ningún caso podrá revender o distribuir el servicio a terceros.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS EVOZ

2.1. Mediante las presentes CGC GNET pone a disposición del CLIENTE los siguientes servicios ofrecidos por eVoz:

- 2.1.1 Accesos ADSL, SDSL y VDSL.
- 2.1.2 Venta de Servicios vocales nómadas.
- 2.1.3 Numeración Virtual de otros Países.
- 2.1.4 Venta del Servicio Telefónico fijo en acceso directo.
- 2.1.5 Venta del Servicio Telefónico fijo en acceso indirecto.
- 2.1.6 Servicio Fax To Mail

Las tres primeras modalidades (2.1.1; 2.1.2 y 2.1.3 formarán parte del servicio VoIP ofrecidos por eVoz)

2.1.1 Accesos ADSL, SDSL y VDSL

Evoz proporciona los accesos de conexión a Internet a través de tecnología **ADSL, SDSL y VDSL**.

ADSL: Mediante la tecnología ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) la velocidad de sincronismo de bajada de contenidos desde Internet es superior a la de subida, de esta forma el servicio está dirigido a usuarios y empresas que requieren un rápido acceso a Internet y donde el volumen de envíos a la red es inferior. La banda ancha ofrecida por Evoz le garantiza de forma permanente y simultánea una conexión totalmente compatible con el servicio telefónico existente y con el acceso a la red interna LAN.

SDSL: (Symetric High speed Digital Subscriber Line). Diseñado para el transporte exclusivamente de datos a alta velocidad de forma simétrica sobre pares de cobre. A través de la técnica de codificación más avanzada TC-PAM (Trellis Coded Pulse Amplitude Modulation), se permite una adaptación dinámica a las características de los pares, optimizando la relación velocidad/distancia.

VDSL: VDSL son las siglas de Very high bit-rate Digital Subscriber Line (DSL de muy alta tasa de transferencia). Se trata de una tecnología de acceso a Internet de Banda Ancha que transmiten los impulsos sobre pares de cobre. Puede suministrarse tanto de de manera asimétrica como simétrica, llegando a obtener valores de sincronismo superiores a los 30Mbps. La tecnología VDSL utiliza 4 canales para la transmisión de datos, dos para descarga y 2 para subida, con lo cual se aumenta la potencia de transmisión de manera sustancial.

El caudal suministrado de acceso a Internet, en cualquier modalidad dependerá de la disponibilidad de la red troncal del bucle de abonado.

2.1.2 Venta de Servicios Vocales Nómadas.

El Servicio EVoz, que se configura como un Servicio Vocal Nómada (en adelante SVN) con nomadismo limitado al distrito telefónico del domicilio del cliente y consiste en la provisión de un servicio de comunicaciones bajo protocolo IP que permite la realización y recepción de llamadas de voz entre terminales conectados a redes de datos, y entre estos últimos y los conectados a la Red Telefónica Conmutada, se ofrece en diversas modalidades de conformidad con la Oferta Comercial específica para cada una de ellas, que se encuentra disponible en la página web (www.eVoz.es)

El CLIENTE declara conocer y aceptar las características del Servicio tal y como aparecen reflejadas en la Oferta Comercial que le resulte de aplicación y que en especial para este contrato están indicadas en el contrato de suministro de servicios contratados.

Asimismo y siempre a elección del usuario el servicio EVoz asignará las líneas de voz contratadas ya sea para dar una única numeración a las llamadas entrantes y salientes, a través de un solo número cabecera, o bien para dar tantas numeraciones como extensiones quiera el cliente y que disponga en su sede, los siguientes tipos de numeración:

- Numeración geográfica nacional: que incluye numeración con el formato 9XX o 8XX identificados en el Plan Nacional de Numeración que contiene en parte de su estructura un significado geográfico utilizado (Ejemplo: 91 "Madrid", 93 "Barcelona") para el encaminamiento de las llamadas hacia la ubicación física del punto de terminación de la red).
- Numeración no geográfica para servicios vocales nómadas: (ej. 51xxx) para aquellas empresas destinadas a la emisión de llamadas que quieran cierto anonimato geográfico de cara a identificar el número con el que salgan las llamadas.

En el supuesto de que el CLIENTE contrate la modalidad o modalidades que incluyan una tarifa plana en llamadas por una cuota fija mensual, éste podrá realizar todas las llamadas indicadas en la correspondiente Oferta Comercial. El CLIENTE no soportará coste adicional

alguno por la utilización del servicio dentro del horario de validez y del límite de horas, en su caso, incluido en la modalidad contratada y siempre que lo emplee para realizar llamadas a destinos que se encuentren incluidos dentro de la tarifa plana. Los minutos en exceso serán facturados según las tarifas de la modalidad de servicio ofertada con pago por minuto, sin previo aviso al CLIENTE, disponibles en la web (www.eVoz.es)

Adicionalmente, el CLIENTE podrá, en el marco del Servicio eVoz, realizar otra serie de llamadas no incluidas en la tarifa plana, si bien estas llamadas serán cobradas a razón de pago por consumo, conforme a las tarifas vigentes (que se encuentra a su disposición para consulta en la web de GNET (www.eVoz.es)). El CLIENTE conoce y acepta que la tarifa plana no podrá ser usada por empresas o particulares cuya actividad esté relacionada con servicios del sector de las telecomunicaciones, tales como locutorios, centros de llamadas, plataformas de ventas telefónicas, plataformas de envío de faxes, entre otros y se regula el uso de las mismas a una finalidad exclusivamente personal dentro del ámbito de una empresa que no preste servicios de telecomunicaciones a través de EVoz.

2.1.3 Numeración Virtual de otros Países.

EVoz le puede proporcionar **numeración virtual** de otros países.

EVoz mediante los servicios IP ofrece numeración de un determinado país, esta es obtenida por sub-asignación con un operador del país demandado, con esta operativa un cliente aparenta estar ubicado en el país A, cuando la realidad es que marcando ese número (que en el país A es llamada local o en todo caso nacional) se accede a un servicio de telefonía IP que remite la llamada al país B, donde realmente está ubicado el destinatario de la llamada.

Este servicio es muy frecuente en el ámbito empresarial y especialmente para servicios demandados en áreas de venta y post-venta.

2.1.4 Venta del Servicio Telefónico fijo en acceso directo.

Mediante el cual se conectará directamente a la red de EVoz con las ventajas en reducción de costes y gestión única del servicio "Factura Única".

2.1.5 Venta del servicio Telefónico fijo en acceso indirecto.

EVoz gestiona sus líneas sin ningún cargo, manteniendo sus números de abonado y conservando todos los servicios adicionales compatibles de su anterior proveedor: conferencia, contestador, llamada en espera, etc. Al ser gestionada por EVoz, usted tiene reducción de costes y la gestión única mediante el servicio "Factura Única".

2.1.6 Servicio Faxmail.

Recibe, envía y gestiona un documento de fax vía e-mail, de la manera más práctica y sencilla.

La operativa es la siguiente:

- El fax es enviado desde un dispositivo tradicional de fax a un número de fax asociado de la cuenta Faxmail.
- El servidor de EVoz recibe el Fax convirtiéndolo en el formato predeterminado por el receptor (TIF o PDF).
- El receptor/es recibe/n el fax a través de la cuenta de correo electrónico configurado.
- La copia del documento se recibe en un buzón de voz el e-mail, desde allí podrá archivarlo en formato electrónico, imprimirlo o reenviarlo.

2.2. El Servicio dispone de una serie de facilidades de administración y gestión accesibles vía Web. A tal efecto, GNET facilitará las correspondientes claves para su acceso. El CLIENTE se compromete a custodiar las claves y a realizar un uso personal de las mismas y, si tuviera conocimiento de que una tercera persona hubiese tenido acceso a las mismas o hubiese accedido al Servicio en su nombre y sin su consentimiento, el CLIENTE deberá de poner esta circunstancia en conocimiento de GNET de forma inmediata. La no puesta en conocimiento de esta circunstancia por el CLIENTE otorgará a GNET la facultad de resolver el contrato de forma unilateral y sin ningún tipo de compensación para el CLIENTE.

2.3. El servicio EVoz en algunas de sus modalidades ofrece la posibilidad de recibir llamadas con destino a un número nacional tipo 902 o similar 9XX, titularidad de GNET, que se pone a disposición del CLIENTE junto con el Servicio, y que direccionará las llamadas recibidas por GNET en el número indicado a una de las extensiones del Servicio contratadas por el CLIENTE, a elección de éste. GNET retribuirá al CLIENTE por la recepción de dichas llamadas según las condiciones establecidas en la Oferta Comercial vigente en cada momento para el tipo de numeración y modalidad de Servicio correspondiente y aceptada por el CLIENTE. La mencionada retribución, si la hubiere, se concretará en un descuento que GNET aplicará al CLIENTE en su factura mensual. En ningún caso, el importe correspondiente a la retribución a abonar al CLIENTE superará el valor de la cuota fija mensual del Servicio contratado.

2.5. Portabilidad

El Servicio EVoz, al prestarse como un Servicio Vocal Nómada con nomadismo limitado al distrito, utiliza la numeración GEOGRAFICA específicamente habilitada para este servicio de acuerdo al Plan Nacional de Numeración Telefónica. De esta forma, GNET proporcionará al CLIENTE uno o más números del rango destinado a los SVN (NXYABMCDU), así como su dirección electrónica equivalente en la red de datos bajo protocolo SIP (sip: NXYABMCDU@eVoz.net). Si el CLIENTE desea recibir a través del SERVICIO las llamadas con destino a su numeración actual, no será necesario que pierda la titularidad de la línea contratada con su operador de acceso ni su número telefónico proporcionado por éste, puesto que GNET habilitará en su línea un DESVIO permanente de las llamadas con destino a su numeración actual, hacia la numeración de SVN proporcionada por GNET al CLIENTE, sin que ello genere coste alguno para el CLIENTE. En relación con las llamadas salientes que el CLIENTE realizara a través de los terminales del SERVICIO EVoz, éstas serán siempre encaminadas a través del acceso de banda ancha ADSL instalado por GNET.

3. REQUISITOS PREVIOS A CUMPLIR POR EL CLIENTE PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1. El cumplimiento de los requisitos que a continuación se detallan se considerarán como requisitos indispensables para la prestación del Servicio EVoz, cuya no concurrencia impide la perfección del presente contrato, teniéndose éste por no celebrado.

3.2 El CLIENTE deberá reunir, como mínimo las condiciones que se detallan a continuación:

- Disponer de una red de área local (LAN), imprescindible para conectar en la misma la electrónica basada en el estándar SIP y aceptada en la consultoría previa por el departamento Técnico de GNET (GNETSERVICE). En el caso de no disponer una red de área Local, GNETSERVICE podrá presupuestarle dicha red, para tal fin.

- Disponer de una electrónica de red tipo "switch" que asegure la calidad del tráfico interno (o tráfico "Ethernet") próxima a la línea telefónica donde se instalará el Servicio. El delay debe ser menor a 250 ms y la pérdida de paquetes menor al 1%.

- En caso de petición de portabilidad, la línea a portar deberá estar libre de cualquier servicio asociado a la misma es decir que si la línea está asociada a un servicio de ADSL el CLIENTE deberá solicitar su traslado o baja. La línea a portar puede ser la línea sobre la que se tiene que dar de alta el servicio EVoz. Igualmente, la portabilidad de grupos de líneas se deberá hacer de todo el grupo. Por ejemplo, si la línea es una línea de salto asociada aun número de cabecera se deberá solicitar la portabilidad de las dos líneas.

- Será **RECOMENDABLE** la realización de una Consultoría Técnica Previa en todas las ofertas, dicha Consultoría Técnica Previa será realizada por un instalador autorizado GNETSERVICE IPstage. Su objetivo será el de evaluar y verificar si las condiciones de instalación del cliente se ajustan con la oferta económica presentada y al mismo tiempo,

auditar la red informática, verificar los aspectos técnicos, ambientales eléctricos y físicos que pudiesen impedir la instalación de los equipos y servicios contratados.

En el caso de que el día de la instalación, no se cumplan estas condiciones mínimas, GNET estará en su derecho de aplazar la instalación a otro día y reclamar al cliente una compensación por los costes incurridos en la segunda intervención de puesta en marcha.

3.3. EVoz es compatible con el direccionamiento IP privada, pública, fija o dinámica y no requiere que **NINGÚN** ordenador esté encendido para que el CLIENTE pueda cursar llamadas. Asimismo, el Servicio EVoz en alguna de sus modalidades permite navegar por Internet y hablar de forma simultánea.

3.4. Lista de las prestaciones incluidas en el concepto de instalación que se presupuestará caso por caso y en base a los requisitos del CLIENTE:

- Instalación del Router Xdsl: Conexión del Router a la red de EVoz, conexión del Router a la LAN del cliente, configuración del Router.

- Pruebas de interoperabilidad entre la red EVoz y el dispositivo SIP del CLIENTE (suministrado por GNET) que estará configurado con los parámetros del Servicio EVoz. La configuración del dispositivo SIP con los parámetros del Servicio EVoz es responsabilidad de Instalador Autorizado GNETSERVICE IPstage, para garantizar el buen funcionamiento.

Las siguientes prestaciones y/o materiales no están incluidos: cableado que exceda de un latiguillo de la longitud indicada en los requerimientos para la instalación (los únicos latiguillos que se proporcionarán son los que van del router a la línea telefónica, del router a LAN del CLIENTE), canaletas u obra civil, configuración de los PCs del CLIENTE, alargadores de toma de corriente, y en general cualquier prestación/material adicional.

4. ALTA EN EL SERVICIO

Para la prestación del Servicio EVoz, el CLIENTE conoce y acepta que deberá proceder a la activación del mismo mediante el envío del contrato correspondiente debidamente firmado.

La fecha de activación del Servicio será considerada, a todos los efectos, como la fecha de entrada en vigor de las presentes CGC.

5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

5.1. El CLIENTE deberá abonar a GNET una cantidad por la prestación del Servicio, según lo establecido en la Cláusula 9 de las presentes CGC.

5.2. En el caso de que se produzca cualquier variación en los datos proporcionados por el CLIENTE a GNET, la misma deberá ser inmediatamente comunicada a GNET.

5.3. Este contrato celebrado entre las Partes es personal, no pudiendo cederse a terceras personas sin el previo y expreso consentimiento de GNET. El CLIENTE es el único responsable de la utilización del Servicio de acuerdo con la legislación vigente y con las presentes CGC, debiendo controlar el uso que del mismo hagan las personas a su cargo, así como cualquier persona a la cual hubiera autorizado a usar el Servicio.

5.4. El CLIENTE conoce y acepta el hecho de que los datos que se transmiten por la red de Internet no se benefician de ninguna protección, pudiendo la utilización del Servicio presentar riesgos (poco probables pero existentes) de interceptación por terceros mientras estos se transportan desde el Adaptador hasta la red de GNET y de ésta a su destino final.

5.5. Desde la fecha de Activación del Servicio, el CLIENTE conoce y acepta que contrata la prestación del Servicio por un período de duración inicial de de **DOCE O DIECIOCHO MESES SEGÚN TIPO DE SERVICIO CONTRATADO**. El CLIENTE deberá abonar las cantidades debidas por el Servicio EVoz conforme éstas se encuentran definidas en la Oferta Comercial con arreglo a la cual el CLIENTE ha contratado el Servicio.

5.6. El CLIENTE conoce y acepta las limitaciones técnicas propias de la Telefonía IP frente a la telefonía convencional. En particular, GNET no garantiza la disponibilidad de servicios de fax, datáfono, teléfonos digitales, acceso dial-up a Internet, SMS. El CLIENTE podrá acceder a los servicios de emergencias (a través del número 112) siempre que concurran las circunstancias técnicas adecuadas para ello. El CLIENTE asume que la calidad del servicio depende del servicio soporte de banda ancha y de la calidad de la red Internet. Por consiguiente, GNET se compromete a prestar el Servicio de modo diligente, dentro de las mencionadas limitaciones técnicas. A este respecto, el servicio prestado por GNET tiene la consideración de SCE (Servicio de Comunicaciones Electrónicas) según las últimas

recomendaciones efectuadas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y reguladas por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por lo que se diferencia del STDP (Servicio Telefónico Disponible al Público) tradicional y no tiene la consideración de servicio telefónico universal o convencional.

5.7. El CLIENTE conoce y acepta que en el caso de solicitar la instalación del servicio en sus instalaciones, éste será configurado de forma estándar según se indica en la oferta comercial del mismo, siempre que se cumplan los requisitos previos indicados en las presentes condiciones. Si para la adecuada prestación del Servicio fuese necesario algún tipo de hardware y/o software adicional, salvo pacto en contrario, éste correrá a cargo del CLIENTE.

5.8. El CLIENTE conoce y acepta que, el servicio EVoz, dispone de una dirección SIP en cada extensión para la recepción de comunicaciones en redes de datos, accesible desde la red Internet. Esta dirección SIP tiene el formato 'sip:xxxxxxxxx@eVoz.net' siendo 'xxxxxxxxx' una identificación privada asignada por GNET al CLIENTE durante la vigencia del presente Contrato entre las Partes.

5.9. El CLIENTE conoce y acepta que, mediante la tecnología 'VoIP', las llamadas originadas en la red telefónica pública dirigidas al rango de numeración propio, sub asignado o alquilado a terceros por GNET en España u otros países van a ser transferidas a las direcciones SIP contratadas por el CLIENTE a través de estas CGC. De este modo, el CLIENTE podrá recibir comunicaciones originadas en la red telefónica conmutada, nacional o internacional, utilizando a GNET como prestador de Servicio de Comunicación IP. Para ello, GNET tiene habilitados en su red distintos rangos de numeración telefónica y ha reservado para el CLIENTE un número de nueve dígitos 'AAxxxxxxx' para cada extensión del Servicio como parte de las funcionalidades incluidas.

5.10. El CLIENTE conoce y acepta que el Servicio es un SVN con nomadismo limitado al distrito telefónico y por ello no podrá hacer uso del Servicio prestado por GNET desde puntos de acceso que se encuentren fuera del distrito telefónico donde se encuentre el punto de acceso indicado en el formulario de contratación del servicio EVoz

5.11. Si el CLIENTE deseara acceder al Servicio desde una ubicación diferente a la indicada en la cláusula anterior, deberá contratar a GNET un servicio adicional de EXTENSION REMOTA, que se corresponde a un Servicio Vocal Nómada comercializado por GNET.

5.12. El CLIENTE entiende y acepta que GNET no tiene control sobre el acceso al Protocolo de Internet (IP) por parte de personas que intenten violar la seguridad de la/red/redes de GNET o del CLIENTE.

5.13. Por la clausula anterior, GNET estará exento de cualquier responsabilidad por actos de dicha naturaleza. Del mismo modo los 'carriers' o las agencias nacionales de reglamentación extranjeras pueden imponer determinadas limitaciones o restricciones a los servicios o infraestructuras internacionales que pueden redundar en la capacidad de uso del Servicio por parte del CLIENTE, que las acepta entendiendo que se encuentran fuera del control de GNET.

5.14. El CLIENTE entiende y acepta que GNET no es responsable de las pérdidas o daños, incluyendo el lucro cesante, que tuviera que soportar el CLIENTE por fallos o caídas en las estructuras de telecomunicaciones que sean de responsabilidad ajena a GNET.

5.15. El cliente entiende y acepta que al contratar el ADSL de hasta 20Mb, GNET activará la velocidad ADSL máxima permitida en el bucle del abonado en el momento de la activación. Durante el periodo del contrato, si el CLIENTE desea aumentar dicha velocidad, deberá solicitarlo a GNET a través del formulario de cambio de velocidad ADSL. Por cada puesto contrato, GNET ofrecerá a través del acceso ADSL 1 canal de comunicación simultáneo hasta un máximo de 8 canales. Cada canal simultáneo ocupa una velocidad de 40kbps simétrico por cada canal. En caso de no poder ofrecer al CLIENTE la cantidad de 1 canal por cada puesto contratado por problemas ajenos a GNET como es por ejemplo la distancia entre la central ADSL y la oficina del CLIENTE (bucle del abonado), la cobertura, la calidad del par de cobre, etc, GNET propondrá alternativas que el CLIENTE podrá aceptar o rechazar. En caso de rechazo, el CLIENTE no estará obligado a contratar el servicio.

En cuanto a latencias y pérdidas de paquetes en la parte de la línea de EL CLIENTE, no hay garantías.

El ancho de banda garantizado es del 10% del caudal contratado entre el domicilio de EL CLIENTE y la demarcación asignada al mismo y del 100% dentro de la red de EVoz.

5.16 El CLIENTE es responsable de la utilización del Servicio conforme a las normas vigentes, y con estricto respeto y cumplimiento de lo establecido en las presentes CGC. A tal efecto, deberá 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 GNET.

5.17 El CLIENTE a los fines de poder disfrutar del servicio de EVoz ofrecido por GNET, deberá disponer de los requisitos técnicos mínimos establecidos en la cláusula 3 del presente contrato, cuyo cumplimiento se considera condición esencial y necesaria para la prestación del Servicio.

6. OBLIGACIONES DE GNET

6.1. A partir de la fecha de Activación del Servicio, GNET estará obligado a:

- a) Prestar al CLIENTE el Servicio de VoIP y funcionalidades avanzadas recogidas en las presentes CGC.
- b) Emitir la factura correspondiente a la prestación del Servicio EVoz, según lo establecido en la Cláusula 9 de las presentes CGC.
- c) Prestar el servicio de Atención al Cliente a través del número 902089889
- d) Mantener el Servicio EVoz operativo para su utilización las 24 horas del día, salvo las interrupciones temporales debidas a operaciones de mantenimiento del mismo. Dichas interrupciones serán comunicadas, en la medida de lo posible, con antelación suficiente al CLIENTE. La anterior obligación no será exigible a GNET en caso de fuerza mayor o si se produce una caída de la red telefónica que sirve de base para la prestación del mismo, y la misma se encuentra fuera de su control. GNET no puede garantizar el acceso continuado e ininterrumpido al CLIENTE al depender el suministro de la infraestructura de red de terceros operadores fuera del ámbito de control de GNET.
- e) Mantener y garantizar el secreto en las comunicaciones, dentro de las mencionadas limitaciones técnicas, salvo requerimiento de la autoridad judicial o administrativa competente, en cuyo caso, se reserva el derecho de facilitar la información requerida por las mismas sin previo aviso al CLIENTE.

6.2. GNET se obliga a atender las reclamaciones sobre el funcionamiento, precio, facturación, calidad y cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con el Servicio. Las mismas deberán ser dirigidas a GNET en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que las motive, poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al CLIENTE, bien a través del teléfono en el número 902089889, comunicado por correo electrónico a la siguiente dirección: ó bien, por escrito dirigido al domicilio social de GNET. Formulada la reclamación, si el CLIENTE no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de GNET en el plazo de un mes, podrá dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. No se suspenderá ni interrumpirá el Servicio mientras la reclamación se esté substanciando, siempre que el CLIENTE consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a GNET. El CLIENTE tiene derecho a obtener un documento acreditativo del contenido de su reclamación así como un número de referencia de la misma.

6.3. GNET se compromete a garantizar una calidad mínima respecto a los servicios de EVoz que se prestan. GNET no puede garantizar que el CLIENTE podrá comunicarse siempre con otros usuarios ni que podrá hacerlo sin interrupciones, demoras u otros fallos afines a las comunicaciones realizadas mediante EVoz.

6.4. El Servicio se presta al CLIENTE de acuerdo a los niveles de servicio y penalizaciones definidos por GNET para este producto (SLA) y disponibles para el CLIENTE a través del servicio de Atención al Cliente.

7. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

7.1. Salvo dolo o mala fe, ni GNET ni cualquiera de sus directivos, consejeros, empleados o agentes serán, en ningún caso, responsables frente al CLIENTE por cualesquiera pérdidas o daños indirectos, especiales, punitivos, incidentales o derivados, incluyendo, sin limitación, pérdida de beneficios y/o datos o el coste de sustitución de bienes o servicios relacionados con los Servicios del presente Contrato.

7.2. En todo caso, la responsabilidad máxima de GNET, en virtud del presente Contrato, no superará el monto total de cuotas efectivamente desembolsadas por el CLIENTE desde el inicio de la relación entre las Partes.

8. DURACIÓN DEL CONTRATO Y GARANTÍA DEL SERVICIO

8.1. Los contratos tendrán una duración inicial a partir de la Fecha de Activación del Servicio, de DOCE MESES ('Periodo Inicial') en el caso de la contratación del servicio "EVoz" y DIECIOCHO MESES ('Periodo Inicial') en el caso del servicios "EVoz Plus", renovándose automáticamente a su vencimiento por periodos anuales, salvo notificación en contra por parte del CLIENTE con al menos quince días de antelación a la fecha de renovación. El CLIENTE podrá, en cualquier momento, solicitar la baja voluntaria en el Servicio mediante notificación por escrito a la atención del Departamento de Atención al CLIENTE de GNET a través de cualquiera de los medios de notificación establecidos en la Cláusula 15 de las presentes condiciones generales, con una antelación de, al menos, quince días a la fecha efectiva de baja, o bien en la misma forma que se celebró el presente contrato. La baja del servicio antes de completar dicho período inicial tiene una penalización en base a la siguiente clausula de compromiso de permanencia.

Los equipamientos del Servicio eVoz Plus, esto es, la centralita y los teléfonos que durante el Periodo Inicial han sido propiedad de GNET a cuyo cargo ha ido el del coste de mantenimiento, pasarán a partir de este periodo y a elección del CLIENTE a uno de los siguientes estados:

1. Ser propiedad del CLIENTE, mediante compra a GNET por valor residual de una cuota de dicho contrato. En cuyo caso el CLIENTE y a su cargo deberá contratar el servicio de mantenimiento que corresponda a OKI IPSTAGE a través de un Distribuidor EVoz.
A partir de ese momento GNET le ofertará un nuevo Servicio EVOZ equivalente en prestaciones al finalizado.
2. Renunciar a la compra en cuyo caso GNET, mantendrá las condiciones del contrato EVoz Plus del "Periodo Inicial".

En caso de producirse la cancelación de los servicios contratados, el CLIENTE deberá pagar en concepto de penalización los siguientes importes:

- Si la baja se produce dentro de los primeros seis meses desde la puesta en marcha del servicio, el cien (100) por ciento (%) de la cuota restante hasta cumplir la totalidad del tiempo del servicio contratado.
- Si la baja se produce en el período comprendido entre los seis y doce meses desde la puesta en marcha del servicio, el cincuenta (50) por ciento (%) de la cuota restante hasta cumplir la totalidad del período de tiempo del servicio contratado.
- Si la baja se produce en el período comprendido entre el mes doce y dieciocho desde la puesta en marcha del servicio, el veinticinco (25) por ciento (%) de la cuota restante hasta cumplir la totalidad del período de tiempo del servicio contratado.

9. CONDICIONES ECONOMICAS Y FACTURACION

9.1. GNET cobrará al CLIENTE por la prestación de los Servicios las tarifas que en cada momento GNET tenga vigentes, y que el CLIENTE declara conocer y aceptar a través de la Oferta Comercial realizada y actualizada por GNET. Si durante el periodo contractual GNET modificara las tarifas correspondientes en función de cambios en la legislación aplicable al Servicio o en su estrategia comercial, GNET se obliga a comunicarlo, con treinta días de antelación, al CLIENTE, mediante la inclusión de las citadas modificaciones en la página web que GNET ha habilitado para el Servicio EVoz. Se entenderán aceptadas las mismas si el CLIENTE no comunica su no aceptación de las nuevas tarifas en el plazo de TREINTA días desde esa modificación.

9.2. El CLIENTE se compromete al pago de las siguientes cantidades:

- (i) Una cuota inicial por el alta e instalación del Servicio (en caso de aplicarse), facturada por GNET tras la entrega del servicio al cliente y una vez validado por GNET la correcta operatividad del Servicio.

(ii) La cuota fija mensual, que incluye la prestación del Servicio EVoz en las modalidades indicadas en la Oferta Comercial y que ha sido elegida por el CLIENTE en el proceso de contratación. La citada cuota fija mensual será facturada por GNET al inicio de cada mes de utilización del Servicio y será abonada por el CLIENTE, por defecto, mediante domiciliación bancaria. EL CLIENTE podrá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al CLIENTE para modificar el medio de pago de entre los comúnmente aceptados en el tráfico mercantil. La primera cuota fija mensual será prorrateada tomando como fecha de inicio el día de activación del servicio en la página web de GNET o el día de la entrega al CLIENTE del albarán de entrega del servicio, o bien (caso en que el CLIENTE no entregue a GNET el albarán de entrega pero usa el servicio activado) el día de la activación y uso por parte del CLIENTE del servicio. En este caso EVoz facturará la cuota prorrateada durante los días inmediatos a su activación.

(iii) Una cuota variable por el consumo de las llamadas no incluidas en la tarifa plana del Servicio. Los precios por establecimiento de llamada (en caso de aplicarse), así como los precios por minuto y/o segundo de consumo en función del horario de realización de las llamadas serán las que se establezcan para cada Oferta Comercial en las tablas de tarifas publicada por GNET en cada momento a través de la página web habilitada al efecto. La cuota variable será facturada por GNET por meses vencidos coincidiendo con la fecha de facturación de la cuota fija mensual y será abonada por el CLIENTE en la forma establecida en el punto 9.2. (ii).

(iv) En caso de existir, las cuotas de alta y/o fijas mensuales correspondientes a la contratación de eventuales opciones y/o ampliaciones del servicio EVoz por parte del CLIENTE a GNET. Las cuotas de alta serán facturadas en la forma establecida en el punto 9.2. (i). Las cuotas fijas mensuales se facturarán en la forma establecida en el punto 9.2. (ii)

No obstante lo indicado en el párrafo anterior, cuando el nivel de consumo de las llamadas no incluidas en la tarifa plana del Servicio exceda, durante el mes objeto de facturación, de un determinado importe que será comunicado por GNET al CLIENTE con la debida antelación, GNET se reserva el derecho a expedir una factura adicional por dicho consumo, y ésta deberá ser abonada por el CLIENTE con anterioridad a la Fecha de Vencimiento de la factura.

9.3. Todos los cargos por los Servicios prestados en virtud del presente Contrato serán abonados por el CLIENTE a GNET sin necesidad de reclamación. Por defecto, el CLIENTE proveerá a GNET un número de cuenta bancaria en la cual serán cargados los montos facturados. El CLIENTE se compromete a comunicar la domiciliación de los servicios de GNET a su entidad bancaria y a mantener la citada cuenta con fondos suficientes para cubrir los pagos.

9.4. Cualquier cantidad no recibida por GNET en la Fecha de Vencimiento de la factura se considerará vencida. Por cualquier cantidad vencida se devengará el interés legal de demora vigente al momento de su vencimiento, interés que se acumulará mensualmente. Los intereses continuarán devengándose sin perjuicio de la terminación o resolución de este Contrato por cualquier motivo. El CLIENTE deberá abonar a GNET, asimismo, los honorarios de abogados y otros gastos en los que haya incurrido GNET para llevar a cabo las gestiones y acciones de cobro de los importes vencidos y no satisfechos.

9.5. En el supuesto de impago de alguna factura o del importe no reclamado de una factura por el CLIENTE a la Fecha de Vencimiento, GNET podrá suspender la prestación del Servicio, previo aviso, sin perjuicio de que, junto con las cantidades impagadas, se devenguen asimismo los intereses de demora. Los Servicios no serán restablecidos en tanto en cuanto el CLIENTE no proceda al pago de la totalidad de las cantidades adeudadas, incluidos intereses de demora y honorarios de abogados u otros gastos relativos al cobro en los que GNET haya incurrido.

9.6. GNET, de conformidad con la legislación vigente, podrá solicitar al CLIENTE la constitución de un depósito de garantía, tanto en el momento de la contratación, como en cualquier momento de la vigencia del contrato en los supuestos en los que (i) el CLIENTE hubiera dejado impagadas una o varias facturas relativas a otro u otros contratos anteriores o vigentes con GNET o con cualquier otro operador (ii) si el CLIENTE incurriese de modo reiterado en retraso en el pago de las facturas que está obligado abonar por la prestación del Servicio EVoz. La constitución del depósito de garantía, en su caso, deberá realizarse en efectivo o mediante aval bancario y su importe será facilitado por GNET al CLIENTE en el momento de requerimiento del depósito de conformidad con la legislación vigente.

Si el CLIENTE no constituye el depósito de garantía que corresponda en el plazo de los quince días siguientes al requerimiento fehaciente por parte de GNET, este último se encontrará facultado para suspender el Servicio EVoz. Si transcurrido un nuevo plazo de diez días desde un segundo requerimiento, el CLIENTE no constituyese el depósito, GNET podrá darle de baja en el Servicio EVoz.

GNET procederá a la devolución del depósito en el plazo de quince días a contar desde aquel en que se cumplan las circunstancias establecidas a continuación: (i) a partir del momento en que quede acreditado que en el plazo de un año no ha existido ningún retraso en el pago y (ii) a partir del momento en que GNET tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas por el CLIENTE.

9.7. Si el pago de las cantidades debidas por el CLIENTE a GNET (incluyendo los intereses moratorios) se realizase con posterioridad a la suspensión del servicio, GNET se reserva el derecho a dar nuevamente de alta al CLIENTE que lo solicite.

9.8. Sin perjuicio de cualquier disposición contraria, el CLIENTE podrá reclamar en caso de desacuerdo con el importe total o parcial incluido en una factura emitida por GNET. A tal efecto, el CLIENTE deberá notificar por escrito mediante la remisión de una carta certificada a GNET detallando el precio discutido y proporcionando la documentación necesaria para resolver la reclamación dentro de los treinta días siguientes a la fecha de vencimiento de la factura correspondiente. Transcurrido el citado período de tiempo, los conceptos facturados tendrán el carácter de firmes en ausencia de error manifiesto. El CLIENTE acepta que la realización de cualquier reclamación por su parte no le exime de la obligación de realizar todos los pagos en la Fecha de Vencimiento de la factura o de las siguientes facturas que se generen en virtud de la prestación del Servicio. En el supuesto de que, en virtud de la revisión de las cantidades, GNET acepte la reclamación del CLIENTE, el primero procederá a descontar la cantidad indebida o erróneamente facturadas en la factura del mes inmediatamente posterior.

10. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y ASISTENCIA TÉCNICA

GNET ofrece un servicio telefónico de Atención al CLIENTE (902089889), y una dirección de correo electrónico (soporte@eVoz.net) para la resolución de dudas y preguntas sobre la utilización del Servicio, así como para solicitar cambios relativos a la configuración del mismo, según se indican en el anexo relativo a las tareas de soporte y mantenimiento del servicio, SLA, disponible en la página web de GNET. El horario de atención es de 8 a 20 horas de lunes a viernes y de 9 a 18h sábados y festivos. También se ofrece un servicio de ayuda online a través de la página web.

Asimismo, GNET pondrá a disposición del CLIENTE un servicio de asistencia técnica telefónica y/o online. Dicho servicio estará a disposición del CLIENTE (sin perjuicio del coste de la llamada telefónica o de la transmisión de datos, en su caso) de lunes a viernes de 7:00 am a 23:00 pm y fines de semana y días festivos de 9:00 am a las 20:00 pm, a través del correo electrónico (soporte@eVoz.net) o el teléfono 902089889

11. RESOLUCIÓN

11.1. El CLIENTE estará habilitado para resolver anticipadamente el Contrato por los siguientes motivos: (i) el incumplimiento por parte de GNET de una obligación esencial en virtud del presente Contrato, si dicho incumplimiento no fuera subsanado en el plazo de TREINTA días desde la recepción de la notificación por escrito del mismo; (ii) si GNET es objeto de una declaración judicial firme de quiebra; (iii) la liquidación de GNET o el cese de sus actividades empresariales. (iv) si se extinguiera o revocara cualquier título habilitante de GNET necesario para el cumplimiento de los términos y condiciones previstos en este Contrato. (v) en el caso de una Modificación de Regulación del tipo descrito en la Cláusula 13. (vi) si GNET modifica las presentes CGC o tarifas aplicables al Servicio. (vii) por su propia voluntad, comunicándolo por escrito con una antelación de QUINCE días naturales al momento en que haya de surtir efectos, o bien en la misma forma en que celebró el presente Contrato.

11.2. En el supuesto de que el CLIENTE se haya dado de alta en el Servicio a través de la página web o telefónicamente, podrá desistir libremente del Contrato dentro del plazo de siete días hábiles a partir del día de la recepción del Contrato.

11.3. GNET podrá resolver el presente Contrato o suspender el Servicio si: (i) se produce un incumplimiento por parte del CLIENTE de una obligación esencial en virtud del presente Contrato, distinta de la obligación de pago, siempre que dicho incumplimiento no fuera subsanado por el CLIENTE en el plazo de TREINTA días desde la recepción de la notificación por escrito del mismo; (ii) se produce el impago del CLIENTE (iii) el CLIENTE realiza una cesión de bienes en beneficio de acreedores, designa un administrador para la gestión de sus negocios en protección de sus acreedores o se ve sometido a un proceso de quiebra; (iv) GNET lo considera necesario para impedir una conducta del CLIENTE que: a) suponga un fraude o acto ilegal referido al contenido del presente Contrato; y/o b) cause daños en la red de GNET o perturbe su funcionamiento y/o la prestación de los Servicios de GNET al CLIENTE o a terceros; (v) se produjera una Modificación de Regulación del tipo descrito en la Cláusula 14.

11.4. GNET podrá cargar una cuota en concepto de reconexión al Servicio al CLIENTE que decida volver a contratar el Servicio y haya incurrido en alguna de las conductas referidas en el apartado anterior.

11.5. La resolución del presente Contrato no eximirá al CLIENTE de su obligación de pagar cualesquiera cargos incurridos a tenor del presente Contrato con anterioridad a su resolución.

12. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

De conformidad con la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, GNET informa al CLIENTE de que sus datos serán incorporados a un fichero automatizado, cuya titularidad y responsabilidad es ostentada por GRUPALIA INTERNET S.A y que ha sido correctamente notificado a la Agencia Española de Protección de Datos, con la única finalidad de mantener la relación contractual relativa al Servicio y para poder facturar al CLIENTE de acuerdo con la modalidad de contrato suscrito, en el que consten los datos referentes al detalle del consumo y de domiciliación de las facturas, así como cuantos datos personales que el CLIENTE, facilite en cualquier momento y de forma voluntaria a GNET o a sus empleados. Dicho fichero tendrá como finalidad el mantenimiento y la gestión adecuada de la relación contractual que une al CLIENTE con GNET, así como labores de información, formación, administración, prestación y comercialización de los servicios de telecomunicaciones de GNET y de actividades relacionadas con los mismos, así como mantenerle puntualmente informado de todas aquellas ofertas, novedades y promociones comerciales de GNET en cualquiera de los ámbitos de su actividad y ofrecerle un servicio más personalizado. GNET se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto de los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos y adoptando las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta en todo momento del estado de la tecnología.

Dichos datos no serán cedidos por GNET a otras empresas, sin el consentimiento previo del CLIENTE. GNET garantiza que mantendrá la confidencialidad de los datos proporcionados, y que no se usarán para fines distintos a los ya expresados. Para cualquier otra utilización de los datos del CLIENTE, GNET requerirá previamente su consentimiento.

El CLIENTE podrá ejercitar sus derechos de oposición, acceso, rectificación y cancelación de sus datos personales, mediante comunicación escrita acompañada de copia de su D.N.I. con la referencia "Protección de datos de carácter personal" a la siguiente dirección: GRUPALIA INTERNET, S.A. calle Albasanz nº 25, de Madrid, (C.P. 28037) o bien mediante fax al nº 912670001 o e-mail a la siguiente dirección: comercial@evoz.net

GNET se compromete al cumplimiento de sus obligación de guardar secreto de los datos de carácter personal y, adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta en todo momento del estado de la tecnología. Cualquier otro uso distinto del indicado en el párrafo anterior, de los datos de carácter personal contenidos en el fichero, requerirá el previo y expreso consentimiento del CLIENTE.

13. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

La información y contenidos accesibles a través de los Servicios prestados por GNET pueden, en su caso, estar protegidos por derechos de propiedad intelectual o industrial. El CLIENTE es responsable exclusivo de la explotación, alteración, copia, reproducción total o parcial, o distribución de los contenidos e información accesibles a través de los Servicios prestados por GNET, de conformidad con cualesquiera prescripciones o limitaciones de uso impuestas por los derechos de propiedad intelectual o industrial existentes sobre los mismos, debiendo, en su caso, obtener la oportuna autorización o licencia del titular de tales derechos.

GNET es propietario de todos los derechos de copia, marcas, derechos de propiedad intelectual, know-how o cualesquiera otros derechos relacionados con el Servicio o con el Software necesario para la prestación del Servicio objeto del presente Contrato. El CLIENTE no adquiere derecho ni licencia alguna, cualquiera que sea su naturaleza, bajo este Contrato, salvo la propia prestación del Servicio EVoz.

14. MODIFICACIONES DE LAS CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

14.1. GNET podrá, en cualquier momento, modificar las presentes CGC o introducir nuevas condiciones de uso, bastando para ello comunicarlo en la Página web del Servicio con un preaviso de treinta días. Dichas modificaciones sólo serán de aplicación a partir de su entrada en vigor y el CLIENTE tendrá derecho a resolver el contrato sin penalización alguna en el caso de no aceptación de las nuevas condiciones, bien mediante notificación fehaciente a GNET con un preaviso de 15 días desde la fecha en la que desee la baja efectiva en el Servicio, o bien en la misma forma en que celebró el presente Contrato.

14.2. En el supuesto de que sobrevenga una acción regulatoria, medida legal o reglamentaria que, a juicio razonable de GNET, prohíba, restrinja sustancialmente o haga comercialmente inviable la prestación de los Servicios objeto del presente Contrato, GNET estará habilitada para: (i) modificar los Servicios o los términos y cláusulas del presente Contrato con la finalidad de adaptarse a la nueva situación, (ii) resolver el Contrato. GNET estará exento de cualquier responsabilidad derivada de las acciones descritas en estas cláusulas, siempre que publique las modificaciones en la Página web del Servicio, con una antelación mínima de TREINTA días a la fecha en la que dichas modificaciones deban entrar en vigor.

14.3. En el caso de que se produzcan modificaciones del Servicio o de las CGC, y el CLIENTE no manifestase su oposición por escrito a estos cambios en el plazo establecido en el apartado anterior y continúa haciendo uso del Servicio, se entenderán aceptadas las nuevas condiciones y en vigor el Contrato.

15. NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones, incluidos los escritos de comunicación de baja del CLIENTE en el Servicio de EVoz, deberán ser enviados a GRUPALIA INTERNET S.A por escrito, vía correo electrónico, fax, o cualquier otro canal contemplado en la legislación vigente. A tal efecto, el domicilio designado por cada una de las partes es la siguiente: GRUPALIA INTERNET, S.A. Departamento Comercial c/ Albasanz, 25, CP: 28037, Madrid. Correo electrónico: comercial@evoz.net

16.- COMUNICACIONES, INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO, LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN.

16.1. El presente Acuerdo y la prestación de Servicios realizada a su amparo se rige por la legislación española. Cualquier modificación de la normativa aplicable podrá dar lugar a la correspondiente modificación del presente Acuerdo así como de las condiciones de contratación correspondientes a los Servicios prestados por GNET, de lo que se notificará a el CLIENTE.

16.2. Las partes acuerdan que la comunicación entre ellas, para la ejecución del presente Acuerdo deberá efectuarse por cualquier medio fehaciente, estableciendo asimismo que el idioma empleado sea el castellano.

16.3. Para dirimir cualquier discrepancia con respecto a la interpretación y/o ejecución de lo establecido en el presente Acuerdo, ambas partes se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid.