

# CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN Y UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ADAMO TELECOM IBERIA, S.A.U.

adamo  
Business

Un buen business

SLA: 99,85%

Soporte NOC: 24/7 365 días al año

Atención al cliente: 900 651 090

Adamo Telecom Iberia S.A.U. (en adelante el Proveedor) con C.I.F. A-65232357 y domicilio en Barcelona, Carrer Llacuna 22-24, 08005 de Barcelona pone a disposición del CLIENTE unos servicios, en conformidad con las condiciones generales que se describen en este documento. La firma de este documento por parte del cliente implica su aceptación expresa de las Condiciones Generales, y su capacidad jurídica para contratar.

## 1. OBJETO

**1.1.** El presente contrato tiene por objeto establecer las condiciones por las que el Proveedor prestará servicios de telecomunicaciones al cliente, en concreto - con carácter enunciativo y no limitativo- servicio de acceso Internet y líneas de transporte de capacidad nivel 2.

**1.2.** Las obligaciones contractuales surtirán efecto en el momento de la firma del contrato por las dos partes.

## 2. ENTREGA E INSTALACIÓN

**2.1.** El Proveedor facilitará al Cliente los servicios y los equipos objeto de este contrato. En el caso que haya materiales y equipos que sean propiedad del Proveedor o de operadores de telecomunicaciones, el Cliente asume las obligaciones inherentes a su condición de arrendatario de los mismos.

**2.2.** El Cliente proporcionará la corriente eléctrica y demás condiciones ambientales necesarias para el buen funcionamiento de los equipos, excluyendo servicios de collocation donde este servicio ya está incluido en la oferta. Todos los materiales y suministros colocados por el Cliente que tengan la consideración de instalaciones privadas y que requieran el consentimiento del organismo competente, deberán ser conformes a la reglamentación vigente en cada momento. El Cliente deberá proveer, instalar o poner a disposición del Proveedor en un plazo anterior a la fecha de puesta en servicio, los equipos necesarios para efectuar la conexión objeto de este contrato cuyo suministro sea ajeno al Proveedor.

## 3. DURACIÓN DEL CONTRATO

**3.1.** El presente contrato se pacta por el período estipulado en la orden de pedido de cada Cliente, entra en vigor a partir de su firma y se prorroga automáticamente cada año. Con un preaviso de dos (2) meses, el presente contrato podrá ser objeto de resolución comunicada mediante carta con acuse de recibo, siempre y cuando el Cliente haya cumplido con las obligaciones establecidas en el artículo 3.2.

**3.2.** Los pedidos realizados en el marco del presente contrato se entienden efectuados a contar desde la fecha de su puesta en servicio, y tiene su duración específica indicada en el Anexo presentado en conjunto con el contrato.

## 4. PUESTA EN SERVICIO

De acuerdo con el Proveedor, el Cliente indicará la fecha de puesta en servicio requerida.

**4.1.** La puesta en servicio surtirá efecto cuando el Proveedor, una vez establecidos los enlaces y equipos, haya verificado su buen funcionamiento conjuntamente con el Cliente. Una vez completada la verificación el Proveedor comenzará a facturar los servicios prestados

## 5. DURACIÓN DEL CONTRATO

**5.1. a) Anulación del pedido.** El Cliente podrá anular cualquier pedido mediante carta certificada con acuse de recibo y mediante el pago de las cuotas de un (1) mes de conexión y de los gastos de puesta en servicio teniendo 10 días útiles para notificarlo por escrito antes de la instalación.

**b) Modificación del pedido.** Cualquier solicitud de modificación de los parámetros de configuración de un pedido deberá ser efectuada mediante carta o mensaje de correo electrónico con acuse de recibo y mediante el pago de los gastos establecidos en las condiciones de los precios vigentes en la fecha de notificación de la solicitud, teniendo 10 días útiles para notificarlo por escrito antes de la instalación.

**5.2. a) Resolución.** En caso de resolución antes del final del período mínimo definido en el artículo 3.2, se facturará el importe correspondiente a las cuotas mensuales restantes de conexión del período mínimo, en el momento de la resolución. Cuando el pedido sea prorrogado una vez finalizado el período mínimo definido en el artículo 3.2, el Cliente podrá resolverlo con un preaviso de un (2) meses, mediante carta o mensaje de correo electrónico con acuse de recibo.

**b) Modificación.** Cualquier solicitud de modificación del pedido, se facturará de conformidad con los precios vigentes en la fecha de solicitud, siempre y cuando tenga previa autorización de Adamo.

## 6. APLAZAMIENTO Y RESOLUCIÓN POR CAUSAS IMPUTABLES AL PROVEEDOR

**6.1. Aplazamiento de la puesta en servicio.**

Si, por razones imputables al Proveedor, se comprueba que la fecha de la puesta en servicio no puede ser cumplida para la totalidad o una parte del servicio especificado en el Anexo, el Proveedor lo notificará al Cliente tan pronto como tenga conocimiento de ello. En este caso, las dos partes acordarán una nueva fecha de puesta en servicio. En caso de desacuerdo, el Cliente tendrá derecho a reclamar del Proveedor el pago de una penalización por mora de retraso cuyo porcentaje aplicable será del 1/30 (un treintavo) de la cuota mensual de conexión relativa al servicio en cuestión, por día natural de retraso más allá de un plazo de franquicia de un (1) mes, a contar desde la fecha inicial. El máximo de esta penalización será de dos (2) meses de la cuota mensual de conexión, sin perjuicio del derecho del Cliente a anular su pedidosi el retraso superase el período de tres (3) meses. Ambas partes acuerdan expresamente que esta penalización constituye para el Cliente una indemnización a tanto alzado que cubre el perjuicio sufrido, y excluye cualquier otra reclamación por daños y perjuicios de cualquier otra índole en relación con dicho pedido. En todo caso, esta penalización sólo podrá exigirse cuando el incumplimiento sea directamente imputable a la culpa, negligencia o dolo del Proveedor y no podrá ser aplicable si las causas le son ajenas.

**6.2. Suspensión - Resolución.**

**a) Incumplimiento de las obligaciones del Cliente en materia de pago.** El Proveedor podrá suspender y luego resolver de pleno derecho la totalidad o parte de los servicios objeto del contrato en caso de retraso en el pago en las fechas pactadas, ocho (8) días después de un requerimiento por carta certificada con acuse de recibo que no hubiera sido atendido, y sin perjuicio de cualquier otra acción.

**b) Incumplimiento del Cliente de las demás obligaciones nacidas del contrato.** En caso de incumplimiento del Cliente de cualquiera de sus obligaciones, el Proveedor podrá suspender y luego resolver de pleno derecho la totalidad o parte de los servicios objeto del contrato, treinta (30) días después de que no haya sido atendido el requerimiento por carta certificada con acuse de recibo. Durante todo el periodo de suspensión, el Proveedor continuará facturando al Cliente el importe del servicio. En todos los casos, la anulación de un pedido conlleva el derecho del Proveedor de resolver definitiva y totalmente el contrato.

## 7. PRECIOS

**7.1.** El precio de los servicios prestados por el Proveedor vienen indicados en el Anexo.

**7.2.** Estos precios podrán ser objeto de modificación por el Proveedor, que deberá ser notificada por escrito al Cliente con un preaviso de dos (2) meses, y aceptada por éste. Se considerará que el Cliente ha aceptado los nuevos precios si no indica lo contrario en un plazo de treinta (30) días a partir de la recepción de comunicación de los nuevos precios por el Proveedor.

**7.3.** El Cliente se obliga a no ceder el servicio contratado al Proveedor, por cualquier título, total o parcialmente, a terceros operadores.

# CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN Y UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ADAMO TELECOM IBERIA, S.A.U.

adamo  
Business

Un buen business

SLA: 99,85%

Soporte NOC: 24/7 365 días al año

Atención al cliente: 900 651 090

## 8. FACTURACIÓN Y MODALIDADES DE LIQUIDACIÓN

**8.1.** Los servicios serán facturados mensualmente por el Proveedor al Cliente. Los costes fijos se facturarán mensualmente por adelantado y los costes variables (si los hubiere) a mes vencido.

**8.2.** Estas facturas, así como todas aquellas relativas a prestaciones particulares, deberán ser abonadas vía domiciliación bancaria en el plazo de siete (7) días contados desde la fecha de la factura. Cualquier particularidad a este respecto, ya sea con carácter excepcional o no, implicará un cargo del 1% de los servicios facturados con un mínimo de 15 €.

**8.3.** En caso de impago a su vencimiento, cualquier cantidad debida devengará intereses de pleno derecho, a partir de este vencimiento, equivalente a una vez y media el tipo de interés legal vigente en la fecha de dicho vencimiento. Asimismo, en caso de devolución del recibo girado se aplicará automáticamente un cargo del 1% del importe de la factura con un mínimo de 15 €.

**8.4.** El retraso en el pago total o parcial por el Cliente durante un período de tiempo superior a un (1) mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación de los Servicios, podrá dar lugar a su suspensión temporal, excepto las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las de cobro revertido. Antes de llevar a cabo la suspensión de los Servicios, Adamo requerirá el pago y notificará la suspensión mediante una comunicación, que se practicará con quince (15) días hábiles de antelación a la fecha en que vaya a tener lugar la suspensión del servicio, con indicación de la fecha en que, de no efectuarse el pago, tendrá lugar la misma.

## 9. RESPONSABILIDAD - RIESGOS

**9.1.** El Proveedor no tendrá responsabilidad alguna en caso de fuerza mayor o de hechos independientes de su voluntad en relación con la prestación del servicio, en particular, interrupción del servicio como consecuencia de conflictos sociales o fallo ligado a los medios de transmisión suministrados por cualquier otro operador.

**9.2.** Estando limitado el papel del Proveedor a mero transporte de datos o señales, no será tampoco responsable en caso de intrusión de un tercero en el sistema informático del Cliente; siendo el Cliente el único responsable de la protección de los sistemas informáticos contra tales intrusiones. Por otra parte, Adamo no se hará responsable de ninguna actividad ilícita llevada a cabo por terceros que a través de Internet y, por ende, accesibles a través del Servicio de Acceso a Internet, puedan atentar contra los intereses o derechos de propiedad intelectual, industrial, al honor, a la intimidad y/o a la propia imagen del Cliente. En especial, Adamo no se hará responsable de los daños que el Cliente pueda sufrir en sus equipos o contenidos almacenados por la acción de un tercero que, ya sea de forma activa o pasiva y a través de Internet, pueda tener acceso, manipular, robar o destruir información contenida en ellos ya sea a través de virus, gusanos, bombas lógicas, Caballos de Troya, o cualquier otro medio. El Proveedor declina cualquier responsabilidad relativa al contenido y naturaleza de los datos o señales transportados.

## 10. CALIDAD DE SERVICIO

**10.1.** El mantenimiento de la calidad de servicio comporta:

**10.1.1.** Por parte del Proveedor:

Emprender cualquier acción que se estime necesaria para garantizar la disponibilidad del servicio.

• Efectuar el control del buen estado de las líneas de acceso al servicio.

Las modificaciones que puedan tener una repercusión sobre los equipos del Cliente o sobre la utilización de los Servicios, serán dados a conocer al Cliente, con un preaviso suficiente para permitirle adaptar sus equipos a las nuevas especificaciones.

• El compromiso de advertir al Cliente, con un mínimo de un (1) mes, de cualquier supresión del servicio.

**10.1.2.** Por parte del Cliente:

• La utilización del servicio y de los accesos del Proveedor de conformidad con las normas de usuario definidas por el Proveedor, en particular: en el caso de que una utilización anormal del servicio por parte del Cliente conllevara perturbaciones en la explotación de la red, el Proveedor se reserva el derecho a suspender el servicio o a denunciar el presente contrato, en las condiciones indicadas en el artículo 6.2, sin perjuicio de cualquier acción por daños y perjuicios.

**10.2.** El Cliente podrá, en caso de no disponibilidad del servicio en un plazo que supere los valores de referencia indicados en el Anexo exigir una penalización a Adamo, tal y como queda detallado en el Artículo 12. Esta penalización sólo podrá exigirla el Cliente si la no disponibilidad es imputable al Proveedor y si ha sido objeto de aviso inmediato por parte del Cliente al servicio de Mantenimiento del Proveedor.

**10.3.** Estas penalizaciones son a tanto alzado y se imputarán a la factura del mes siguiente a la aceptación por el Proveedor de la penalización reclamada.

## 11. DISPONIBILIDAD - MANTENIMIENTO

**11.1.** Adamo pondrá todos los medios a su alcance para tener disponible el Servicio las 24 horas del día, de lunes a domingo, festivos incluidos; bajo reserva de las intervenciones de mantenimiento descritas anteriormente y en el artículo 10.1.1.

**11.2.** El servicio de mantenimiento, incluido en las cuotas mensuales de conexión, abarca las operaciones de reparación relativas a los diferentes elementos constitutivos de la red del Proveedor y del enlace Ethernet del Cliente. En todos los demás casos, las intervenciones de mantenimiento del Proveedor serán objeto de facturación complementaria según los precios en vigor.

**11.3.** En cambio, este servicio de mantenimiento no cubre los casos de intervención a solicitud del Cliente cuya causa sea imputable al mismo. En este caso, las intervenciones del Proveedor, serán objeto de una facturación complementaria según los precios vigentes de 60€/hora.

**11.4.** El Cliente asume la aplicación de penalizaciones en el caso de que efectuara avisos de avería inexistentes o de que la responsabilidad de la avería fuera del propio Cliente.

## 12. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA): ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

**12.1.** Disponibilidad del servicio.

**12.1.1.** Tiempo de inactividad. Momento en el que el cliente notifica a Adamo la no operatividad de su servicio y que sea confirmado por los técnicos de Adamo, y hasta cuando los técnicos notifiquen que el servicio está otra vez operativo. El tiempo de inactividad puede ser un corte temporal o completo del servicio; la medición se llevará a cabo por parte de los técnicos de Adamo según protocolo.

**12.1.2.** La disponibilidad del servicio se mide por mes, de acuerdo con el siguiente cálculo:

**Cálculo del tiempo de actividad:**

(minutos por mes - tiempo de inactividad por mes) / minutos por mes

• SLA Garantía del 98,5%. Adamo compensará el 5% del precio fijo del servicio mensual si el tiempo de inactividad es inferior al 1% del SLA contratado; 15% en caso superior al 1%.

**12.2.** Disponibilidad del ancho de banda.

Para los servicios de transporte de datos y acceso a internet, el ancho de banda garantizado disponible para el cliente se especifica en el Anexo. El ancho de banda se mide desde el punto de demarcación en los equipos de Adamo en las instalaciones del cliente, hasta un punto central en la red de Adamo (de acuerdo con el protocolo de Adamo). Las pruebas de ancho de banda se realizan siempre con el resto de los

# CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN Y UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ADAMO TELECOM IBERIA, S.A.U.

adamo  
Business

Un buen business

SLA: 99,85%

Soporte NOC: 24/7 365 días al año

Atención al cliente: 900 651 090

equipos desconectado del servicio. Las pruebas son hechas bajo petición de los clientes por los técnicos de Adamo en colaboración con el cliente. Las desviaciones de la capacidad garantizada se calculan y se compensan mediante el siguiente cálculo:

#### **Pérdida:**

(capacidad garantizada - capacidad medida) / capacidad garantizada  
• Adamo compensará el 5% del precio fijo del servicio mensual si la pérdida está entre el 1% y el 5%; 10% si está entre el 5 y el 15%; 15% si está por encima del 15%.

12.3. Respuesta de incidencia y tiempo de resolución. El tiempo de respuesta para la resolución de una incidencia debe ser calculado desde el momento en que el problema es notificado a Adamo y éste es respondido por el personal del NOC de Adamo; el tiempo de respuesta en ningún caso excederá 1 hora.

12.4. Limitación de responsabilidad. Las compensaciones y devoluciones en el SLA no se acumulan durante un período de tiempo específico. Múltiples pérdidas de ancho de banda garantizado durante el mismo período de tiempo no se acumulan a una compensación más alta que la compensación calculada durante un mes entero. En ningún caso, la compensación, descuento o penalización en total representará más del 20% de los costes fijos del servicio por un período de tiempo específico.

### **13. FECHA DE PUESTA EN SERVICIO**

La fecha de puesta en servicio se hará efectiva en un plazo máximo de noventa (90) días, a no ser que se indique otro plazo en el Anexo, posteriores a la confirmación del contrato por parte de Adamo. El plazo de instalación se calcula en base que todos los trabajos por parte del cliente sean cumplimentados sin retraso; en caso de que el cliente u otra tercera parte (gestor de finca, administración pública u similar) sea responsable de retraso, el mismo periodo de tiempo será adicionado a la instalación.

### **14. MANTENIMIENTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

Cada Cliente de Adamo tendrá su propio Gestor Comercial para atender las principales necesidades que pueda tener el cliente. Para averías u otras peticiones el cliente tendrá siempre a su disposición un número de atención del NOC de Adamo (24 x 7 x 365), contando con ingenieros cualificados para gestiones más importantes.

### **15. PENALIZACIÓN AVERÍAS FALSAS**

En caso de averías falsas donde la culpa no sea de Adamo y fuera del horario comercial (lunes a viernes de 09:00h. a 18:00h.), ésta incidencia será cobrada por hora en la siguiente factura por el valor de 150 €/hora.

### **16. ATRIBUCIÓN DE COMPETENCIA**

Este contrato se rige por la legislación española. En todo caso, con renuncia expresa a cualquier fuero que les pudiera corresponder, se someten a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de Barcelona, para dirimir cuantas diferencias surjan entre las partes como consecuencia de la interpretación o ejecución del presente contrato, si no se alcanza un acuerdo amistoso por ambas partes.

### **17. CLÁUSULAS FINALES**

17.1. El presente contrato contiene todos los compromisos de las partes entre sí. Por acuerdo expreso, las correspondencias, solicitudes de ofertas o proposiciones anteriores relativas a las mismas prestaciones se consideren nulas e inexistentes.

17.2. Cualquier modificación del presente contrato deberá ser objeto, para que sea válido, de un anexo firmado por los apoderados al efecto de cada parte.

17.3. La renuncia a prevalecer de cualquier incumplimiento del presente contrato no equivaldrá a la renuncia a prevalecerse de cualquier otro incumplimiento ulterior idéntico o diferente.

17.4. Si una o más disposiciones del presente contrato son declaradas nulas o sin efectos por aplicación de una ley, de un reglamento o como consecuencia definitiva de una jurisdicción competente, las demás disposiciones conservarán su fuerza y su ámbito. Proveedor, serán objeto de una facturación complementaria según los precios vigentes de 60€/hora.

17.5. Las partes convienen que la correspondencia con acuse de recibo podrá ser sustituida por intercambios por mensajería con solicitud de acuse de recibo.

17.6. Adamo está facultado para ceder a otra compañía o variar este Contrato en cualquier momento sin el previo consentimiento del Cliente (incluyendo las tarifas), comunicando al Cliente con una antelación mínima de un (1) mes (ya sea por comunicación escrita y/o electrónica), la cesión o variación del Contrato, en la que se informará al Cliente de su derecho a resolver anticipadamente el Contrato sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones. El Contrato quedará resuelto desde el momento en que el Cliente comunique previamente a Adamo con una antelación de quince (15) días naturales al momento en que han de surtir efectos las nuevas condiciones, su voluntad de resolver anticipadamente el Contrato como indicado arriba. En el caso que el Cliente no comunique su voluntad de resolver anticipadamente el Contrato se entiende por aceptado.

17.7. En caso de cambios en la inversión derivados del estudio definitivo de entrega del servicio, el cliente podrá aceptarlos o rechazarlos sin perjuicio alguno, y los mismos derechos se reservan para Adamo.

ADAMO BUSINESS. UN BUEN BUSINESS.

