
Contrato de Prestación del Servicio de Comunicaciones Corporativas

Contrato de Prestación del Servicio de Comunicaciones Corporativas



Datos del Cliente

Razón Social / Nombre: _____ CIF: _____
Dirección: _____
Localidad: _____ Provincia: _____ CP: _____ Nombre y Apellidos Persona
Autorizada Apoderado: _____
Email: _____ N.I.F.: _____
Persona de Contacto: _____ Teléfonos de Contacto: _____ Móvil: _____
Fax: _____ Email: _____ Cargo: _____
Dirección para correspondencia (si es diferente a la anterior):
Dirección: _____
Localidad: _____ Provincia: _____ CP: _____

Datos de Domiciliación Bancaria

Titular de la Cuenta: _____ CIF/NIF/NIE: _____
Entidad Bancaria: _____
Código IBAN: _____ Código BIC: _____
Autorizo a la entidad bancaria a pagar, hasta nuevo aviso, los recibos que contra la cuenta indicada sean presentados al cobro por Vodafone España S.A.U

Consentimiento del tratamiento de datos personales

- Acepto que Vodafone trate los datos de localización asociados a los terminales de la empresa para ofrecer a la empresa servicios o productos acordes a sus necesidades.
- No acepto que Vodafone ceda datos anonimizados y agregados basados en la navegación, tráfico, facturación y localización realizada por los empleados de la empresa a terceras entidades.
- No acepto que Vodafone envíe a la empresa comunicaciones comerciales relevantes sobre productos, servicios, ofertas y promociones de Vodafone.
- Acepto que Vodafone trate los datos de facturación, tráfico y navegación asociados a los terminales de la empresa para enviarle comunicaciones comerciales personalizadas basadas en esta información.
- Acepto que la empresa reciba de Vodafone comunicaciones comerciales con ofertas que pudieran ser de interés procedentes de terceras empresas con las que Vodafone haya llegado a un acuerdo comercial.

Si está interesado en la inclusión de sus datos en guías telefónicas, solicite el anexo correspondiente.

Firma

En _____ a _____ de _____ de 20____ .

Por el Cliente

Por Vodafone España, S.A.U

Vodafone ONO, S.A.U.
Vodafone España, S.A.U.
Vodafone Servicios, S.L.U.
Jesús Ángel Suso Lázaro

Fdo: _____

Con la firma de este contrato el Cliente declara que todos y cada uno de los anteriores datos e informaciones son correctos, que ha leído, conoce y acepta en su integridad la información relativa al servicio así como las Condiciones Generales que figuran en el presente documento.

Contrato de Prestación del Servicio de Comunicaciones Corporativas



Las presentes Condiciones Generales que, junto con la carátula, anexos de Condiciones Particulares de Servicios y demás anexos y apéndices a los mismos constituyen el contrato (en adelante, "el Contrato"), son aplicables a la prestación de servicios de comunicaciones de Vodafone España, S.A.U., (en adelante, Vodafone) con domicilio social en Avenida de América 115, 28042, Madrid, a personas jurídicas (en adelante, "el Cliente").

1. Objeto

Vodafone prestará, por medio de los anexos de servicios, el/los servicio/servicios que sean solicitados por el Cliente (en adelante, el Servicio o los Servicios). Como contraprestación, el Cliente deberá abonar a Vodafone el importe del Servicio prestado según las tarifas establecidas en el presente Contrato o vigentes en cada momento.

2. Domicilio

A efectos de notificaciones, se considerará domicilio del Cliente el que conste en la carátula del presente contrato y de Vodafone el que consta en el encabezamiento de las presentes Condiciones Generales. Como condición esencial del Contrato el Cliente debe ser residente en España, pudiendo Vodafone denegar la prestación del Servicio desde que tenga conocimiento de que el Cliente no cumple este requisito.

3. Duración y Resolución del Contrato

3.1. El Contrato entra en vigor y vincula a las partes desde la fecha de su firma, si bien la entrega y disponibilidad de los Servicios y su consiguiente facturación se producirá en el momento en que Vodafone comunique al Cliente dicha disponibilidad, salvo que el Cliente manifieste y justifique debidamente la indisponibilidad de los Servicios y siempre que en los anexos de servicios no se especifique otra cosa. Se entenderá que Vodafone ha comunicado al Cliente la entrega y disponibilidad de los Servicios una vez finalizado el periodo de implantación de los mismos en la fecha de envío por parte de Vodafone al Cliente del documento "Ready for Service" o "Entrega de Servicio", (Anexo Ready for Service o Entrega de Servicio). De conformidad con lo anterior, el inicio del compromiso de permanencia del Cliente (inicio de la duración del Servicio) establecido en el presente Contrato o en sus anexos y apéndices para cada Servicio, así como la facturación de los mismos, se calculará, en su caso, a partir de la fecha en que los Servicios hayan sido entregados al Cliente. El periodo de implantación de los Servicios tendrá carácter progresivo. Los Servicios se comenzarán a prestar y facturar a medida que finalice cada implantación, una vez enviado el documento "Ready for Service" o "Entrega de Servicio". Tanto los SLAs, como la vigencia del Servicio(s) y su facturación, se harán efectivos a partir de la fecha en que se comunique la entrega del Servicio por Vodafone al Cliente. Una vez firmado el Contrato y los anexos y apéndices para cada servicio, Vodafone contactará con el Cliente en el plazo de ocho (8) días naturales con el fin de que el Cliente aporte a Vodafone, en un plazo máximo de diez (10) días naturales, cuanta información técnica u operativa le sea requerida para que Vodafone inicie los trabajos relativos a la implantación de los Servicios. En caso de que el Cliente no cumpla con esta obligación, o que los datos proporcionados por el Cliente en este contrato no sean correctos, el Cliente asume que será necesario revisar el alcance y el plazo de implantación de los Servicios. Con el objetivo de posibilitar a Vodafone la entrega de los Servicios al Cliente, el Cliente se compromete a facilitar a Vodafone la realización conjunta de las pruebas que Vodafone le indique en las instalaciones del Cliente en un plazo no superior a quince (15) días naturales desde que Vodafone requiera al Cliente a tal fin. Los Servicios no se considerarán entregados al Cliente, sin la realización de dichas pruebas con la supervisión de Vodafone y la aceptación de su resultado por parte de Cliente. En caso de que el Cliente no facilite a Vodafone la realización de las citadas pruebas en el plazo estipulado, se entenderá que el Cliente acepta las pruebas que lleve a cabo Vodafone por sus propios medios. En todo caso, la comunicación de la Entrega de los Servicios se efectuará mediante el envío del documento denominado "Ready for Service" o "Entrega de Servicio" por parte de Vodafone al Cliente. Si el Cliente no comunica a Vodafone ninguna discrepancia, queja o reclamación en un plazo máximo de 5 días naturales contados desde el envío del documento "Ready for Service" o "Entrega de Servicio", se entenderá que acepta tácitamente y está plenamente conforme con las labores de instalación, implantación o cualesquiera otras que se hubiesen llevado a cabo para la prestación de los Servicios.

3.2. El presente Contrato tendrá la duración establecida en los anexos de Condiciones Particulares de Servicios, en los que además se acordarán, en su caso, los compromisos de permanencia por parte del Cliente en los términos contenidos en dichos documentos.

3.3. En cualquier caso, la terminación del Contrato o las bajas parciales de Servicios, no exonera al Cliente de cumplir con sus obligaciones de pago de las cantidades devengadas por los Servicios prestados hasta la fecha señalada de terminación efectiva del Contrato o de ejecución de las bajas parciales solicitadas.

3.4. El Cliente y Vodafone tienen derecho a resolver el Contrato por las causas generales de extinción de los contratos. Asimismo, serán causas de resolución automática del Contrato a instancia de Vodafone: (a) la extinción de la habilitación a Vodafone para prestar el Servicio, cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestándolo, (b) el incumplimiento de las obligaciones de pago por parte del Cliente, cuando éste no haya subsanado dicho incumplimiento en el plazo de diez (10) días a contar desde la recepción del requerimiento escrito realizado por Vodafone, pudiendo Vodafone exigir, además de las cantidades impagadas y sus intereses, las cantidades correspondientes hasta la fecha prevista de duración del Contrato, así como los daños y perjuicios que pudiesen haberse causado, (c) la suspensión del Servicio en casos de fraude, riesgo objetivo, presunción o indicios razonables de comisión de fraude, (d) por el cambio de Sede del Cliente, (e) por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del Servicio o contrario a la buena fe o a las prácticas comúnmente aceptadas como de correcta utilización del mismo, o (f) cualquier incumplimiento grave de las obligaciones del Contrato por parte del Cliente. Una vez resuelto el Contrato por cualquier causa, Vodafone podrá retirar del domicilio y/o sedes del Cliente los equipos que le pudiese haber alquilado. En ningún caso, la extinción, la resolución o el desistimiento del presente Contrato, exonerará al Cliente de sus obligaciones pendientes por cualquier concepto.

3.5. En el supuesto de que el Cliente incumpliera el compromiso de permanencia acordado en el/los anexo/s de Condiciones Particulares de Servicio/s, ya sea por terminación anticipada del Contrato o por bajas parciales de los Servicios comprometidos, deberá abonar a Vodafone la cantidad que resulte de sumar la facturación de cada una de las mensualidades reflejada en cada Anexo de Condiciones Particulares de Servicio que quedara pendiente de devengarse hasta finalizar el compromiso de permanencia acordado en cada anexo/s de Condiciones Particulares de Servicio/s, (en adelante, la "Facturación Mensual Comprometida"), ya sea en relación con todos los Servicios o con los que sean objeto de bajas parciales. Con independencia de lo anterior, la terminación anticipada del Contrato o las bajas parciales de Servicios sin justa causa por la voluntad unilateral del Cliente no implicará en ningún caso la devolución de cantidad alguna por parte de Vodafone.

Firma

En _____ a _____ de _____ de 20____ .

Por el Cliente

Por Vodafone España, S.A.U

Vodafone ONO, S.A.U.
Vodafone España, S.A.U.
Vodafone Servicios, S.L.U.
Jesús Ángel Suso Lázaro

Fdo: _____

Con la firma de este contrato el Cliente declara que todos y cada uno de los anteriores datos e informaciones son correctos, que ha leído, conoce y acepta en su integridad la información relativa al servicio así como las Condiciones Generales que figuran en el presente documento.

Contrato de Prestación del Servicio de Comunicaciones Corporativas



3.6. Adicionalmente a lo dispuesto en el apartado 3.5 anterior, en el supuesto de que el Cliente terminase el Contrato sin justa causa antes de la activación de los Servicios deberá abonar a Vodafone, en concepto de indemnización por daños y perjuicios, los gastos e inversiones realizadas por Vodafone hasta la fecha en la que el Cliente comunique fehacientemente a Vodafone su voluntad de poner fin al Contrato.

3.7. Resolución de Servicios. Se contemplan, además de las causas generales aquí establecidas, cuatro supuestos de resolución de cada una de las Condiciones Particulares que en su caso se anexen:

- Por haberse alcanzado la fecha de fin de vigencia prevista en cada una de las Condiciones Particulares
- Por haberse acordado entre las partes la firma de unas nuevas Condiciones Particulares.
- De forma unilateral por parte del Cliente.
- De forma unilateral por parte de Vodafone.

A continuación se especifica el procedimiento a seguir en cada caso para realizar la liquidación final de los derechos y obligaciones entre las partes señalados anteriormente.

3.7.1. Por haberse alcanzado la fecha de fin de vigencia de las Condiciones Particulares. Constituye el supuesto ordinario de fin de cada una de las Condiciones Particulares. El Cliente deberá abonar a Vodafone todos los cargos que tuviera pendientes derivados tanto del uso de los servicios como de las penalizaciones que procedan, en su caso.

3.7.2. Por haberse acordado entre las partes la firma de unas nuevas Condiciones Particulares. Este supuesto permite renegociar las condiciones ofrecidas al Cliente en caso de crecimiento sostenido y significativo de su facturación. De igual forma, constituye una alternativa que Vodafone puede ofrecer de forma potestativa en caso de incumplimiento por parte del Cliente de sus compromisos. En ambos casos, se procederá de igual manera que el caso previsto en el apartado 3.7.1 anterior.

3.7.3. Unilateral por parte del Cliente. En caso de que el Cliente decida resolver unilateralmente las Condiciones Particulares, total o parcialmente, antes de la finalización de la duración prevista, el Cliente deberá hacer frente a los siguientes cargos que se aplicarán por Vodafone a modo de penalización:

- Deuda pendiente por uso de los servicios y/o penalizaciones previas no satisfechas.
- Penalización por incumplimiento de Compromiso de facturación prevista. El Cliente deberá abonar a Vodafone en concepto de cláusula penal (sin exclusión de los daños y perjuicios que pudieran irrogarse a VODAFONE), un importe igual al importe de la "Facturación neta mensual comprometida (total)" que al Cliente le faltara por cumplir hasta finalizar la vigencia de las Condiciones Particulares. El importe de dicha penalización será calculado por tramos trimestrales de facturación comprometida. Con independencia de lo anterior, la terminación anticipada de las Condiciones Particulares sin justa causa por la voluntad unilateral del Cliente no implicará en ningún caso la devolución de cantidad alguna por parte de Vodafone. Sobre el importe correspondiente se aplicará la imposición indirecta que fuera de aplicación, al tipo impositivo vigente en cada momento
- Pagos pendientes asociados a al Pago a Plazos, en su caso. El funcionamiento del pago a plazos queda detallado en las Condiciones Particulares.

3.7.4. Unilateral por parte de Vodafone. Vodafone podrá resolver unilateralmente las Condiciones Particulares en los siguientes casos:

- Incumplimiento del compromiso de uso lícito del servicio por parte del Cliente especificado en el presente documento.
- Impago por parte del Cliente de las cantidades adeudadas en concepto de uso de los servicios y/o penalizaciones en las que haya incurrido.

En ambos casos, además de proceder a la desactivación de todos los servicios contratados, se exigirán al Cliente los mismos pagos que en el supuesto de resolución establecido en el apartado 3.7.3 anterior.

En cualquier caso, cualquiera de las Partes podrá resolver anticipadamente el contrato en caso de que tenga lugar cualquiera de los siguientes supuestos:

- Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas en el presente Contrato y sus respectivos Anexos. Este supuesto facultará a la parte perjudicada para exigir el cumplimiento exacto a la parte que hubiera incumplido o, en su caso, a instar la resolución, reclamando la correspondiente indemnización por daños y perjuicios ocasionados, en ambos casos.
- Por decisión judicial o administrativa, que implique la imposibilidad para cualquiera de las partes de ejecutar el presente Contrato.
- Por finalización de alguno de los títulos habilitantes que autorizan a las partes a la prestación de los servicios parte de su objeto social, siempre que ello determine la imposibilidad de seguir prestando el Servicio y que el objeto del presente Contrato tuviese un carácter instrumental de la prestación de dicho Servicio.
- A la extinción del Contrato por cualquier causa las partes deberán proceder al saldo y finiquito de las obligaciones económicas que se considerarán vencidas en esa fecha.

4. Tarifas, facturación y Pago

4.1. En contraprestación por la prestación de los Servicios, el Cliente abonará a Vodafone las cantidades devengadas por todos y cada uno de los conceptos correspondientes al Servicio o Servicios prestados y según las tarifas puestas en conocimiento del Cliente, establecidas en el presente Contrato o vigentes en cada momento. El Cliente podrá disfrutar de nuestro Servicio de Atención Gran Empresa 1442 dónde atenderemos a los perfiles de su empresa designados como Autorizados, para resolver cualquier consulta o gestión relativa a los servicios contratados con Vodafone que no puedan realizarse desde nuestra web de autogestión Mi Vodafone Business. Vodafone facturará mensualmente al Cliente la cantidad que éste deba abonar por la prestación del Servicio/s.

4.2. Las cuotas de alta se devengarán en el momento de la instalación y se facturarán en el primer periodo de facturación que, de conformidad con los criterios de facturación usuales de Vodafone, corresponda a la fecha de activación. Las cuotas mensuales se facturarán por meses anticipados y se calcularán por periodos completos de facturación, según los criterios usuales de Vodafone a este respecto, y a prorrata de los días que transcurran desde la fecha de prestación del Servicio hasta el inicio

Firma

En _____ a _____ de _____ de 20____ .

Por el Cliente

Por Vodafone España, S.A.U

Vodafone ONO, S.A.U.
Vodafone España, S.A.U.
Vodafone Servicios, S.L.U.
Jesús Ángel Suso Lázaro

Fdo: _____

Con la firma de este contrato el Cliente declara que todos y cada uno de los anteriores datos e informaciones son correctos, que ha leído, conoce y acepta en su integridad la información relativa al servicio así como las Condiciones Generales que figuran en el presente documento.

Contrato de Prestación del Servicio de Comunicaciones Corporativas



del primer período completo de facturación. El tráfico telefónico cursado será facturado a la finalización del período correspondiente de facturación.

4.3. En la factura quedarán debidamente indicados todos los consumos facturados, pudiendo el Cliente solicitar, cuando proceda, el envío de recibos independientes para el servicio básico y los servicios adicionales contratados. Asimismo, el Cliente tendrá derecho a solicitar el envío de facturas no desglosadas, detalladas y/o resumidas, en su caso.

4.4. Vodafone pone a disposición del Cliente la consulta y gestión de facturas a través de nuestra web de autogestión Mi Vodafone Business. En el caso de disponer de facturación manual podrá realizar cualquier gestión a través de nuestro Servicio de Atención Gran Empresa 1442.

En caso de que por razones técnicas no fuese posible facturar al Cliente en el período correspondiente, Vodafone podrá presentar al cobro la factura de los siguientes períodos.

Para efectuar los pagos devengados, el Cliente tendrá derecho a la elección del medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. En caso de elección de domiciliación bancaria, el pago se efectuará en el momento en que la Entidad de Crédito en que se encuentre domiciliado reciba la comunicación de Vodafone. La elección de cualquier otro medio de pago alternativo, se pactará por las partes simultáneamente a la firma de este Contrato y mediante Anexo, donde se recogerán las condiciones de pago de los servicios contratados.

4.5. El pago de las cantidades facturadas se realizará por parte del Cliente a los quince (15) días desde la fecha de emisión de la factura.

4.6. El impago por el Cliente de las cantidades debidas por la utilización del Servicio en la fecha en que se deba realizar el pago según factura, implicará la obligación para el Cliente de pagar un interés de demora igual al interés legal del dinero, incrementado en un dos por ciento (2%), así como los gastos ocasionados por la devolución del recibo o el impago de la factura y sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse de su incumplimiento, entre otras, la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

4.7. Las tarifas aplicables a los Servicios contratados por el Cliente en virtud de este Contrato serán las establecidas en el anverso del mismo o en anexo y/o apéndice correspondiente. Estas tarifas entrarán en vigor y vinculan a Vodafone y al Cliente desde la fecha indicada en el Contrato y/ o anexo, si bien su aplicación estará condicionada al plan de viabilidad técnica de los Servicios y la entrega del "Ready for Service". En caso de ser necesaria una modificación de las tarifas con causa en lo anterior, Vodafone notificará al Cliente las nuevas tarifas aplicables con un preaviso de un (1) mes. Si el Cliente no estuviera de acuerdo con la modificación, podrá resolver el Contrato, sin penalización, únicamente en lo que al servicio concreto dicha modificación se refiera, mediante comunicación fehaciente dirigida a Vodafone, con una antelación mínima de quince (15) días, y sin que resulte de aplicación en ese caso el compromiso de permanencia mínima acordada en el anexo de servicio correspondiente. Si el Cliente no comunicara a Vodafone la voluntad de resolver el Contrato en dicho plazo, se entenderá que el Cliente acepta las nuevas tarifas aplicables a los Servicios.

4.8. Las Partes manifiestan y garantizan que cualquiera de las entidades del Grupo Vodafone firmantes del presente Contrato podrán facturar los Servicios. En caso de que, por razones técnicas, legales o regulatorias, la entidad facturadora debiera modificarse, Vodafone lo pondrá en conocimiento del Cliente con un mes de antelación, de forma que el Cliente pueda adoptar las medidas organizativas necesarias para ello. El Cliente reconoce que el cambio de entidad facturadora, entre las firmantes del presente Contrato, no supone modificación contractual y, por tanto, no da derecho a compensación alguna ni constituye incumplimiento.

5. Calidad del servicio (SLAs)

5.1. Vodafone se compromete a prestar el Servicio contratado conforme a las presentes Condiciones Generales. Vodafone lleva a cabo, de manera continua, actuaciones tendentes a garantizar una adecuada prestación del Servicio. En caso de avería o incidencia con la Solución una vez implantada, el Cliente podrá contactar con Vodafone a través de nuestra web de autogestión Mi Vodafone Business o desde nuestro Servicio de Asistencia Técnica Gran Empresa, disponible las 24 horas del día, todos los días del año de forma gratuita a través del teléfono 900 878 007. Los niveles de calidad establecidos a continuación afectan a todos los elementos que componen el Servicio, y que vienen definidos en los Anexos de Condiciones Particulares de Servicios.

5.2. Vodafone se compromete a prestar los Servicios conforme a las Garantías o SLAs que aparecen a continuación:

5.2.1. Tiempo de implantación del Servicio

La Garantía de tiempo de implantación del Servicio se rige por las siguientes definiciones y condiciones de medida.

a. Definición y cálculo del tiempo de implantación del Servicio

El Tiempo de implantación del Servicio se define como los días transcurridos desde la fecha en que Vodafone reciba del Cliente toda la información requerida para la provisión del Servicio hasta la activación efectiva del Servicio por parte de Vodafone. Durante este intervalo de tiempo se llevan a cabo las siguientes acciones:

- Alta del contrato en los sistemas corporativos
- Activación y pruebas de acceso
- Configuración del servicio a nivel de transmisión y conmutación
- Conexión con los equipos del Cliente y pruebas

b. Condiciones de medida

No se considerarán retraso y no computarán para el cálculo del tiempo de implantación del Servicio los siguientes casos:

- Los Servicios para cuya instalación no se dispone de los permisos necesarios tales como permisos de acceso, construcción, etc...
- Los Servicios cuyo tiempo de entrega se haya visto demorado por causas ajenas a Vodafone (imposibilidad de acceder al inmueble para la instalación del acceso, indisponibilidad de los equipos del Cliente, imposibilidad de contactar con el Cliente, retraso en la entrega de los equipos del Cliente, etc...).

Firma

En _____ a _____ de _____ de 20____.

Por el Cliente

Por Vodafone España, S.A.U

Vodafone ONO, S.A.U.
Vodafone España, S.A.U.
Vodafone Servicios, S.L.U.
Jesús Ángel Suso Lázaro

Fdo: _____

Con la firma de este contrato el Cliente declara que todos y cada uno de los anteriores datos e informaciones son correctos, que ha leído, conoce y acepta en su integridad la información relativa al servicio así como las Condiciones Generales que figuran en el presente documento.

5.2.2. Disponibilidad del Servicio

La Garantía de disponibilidad del Servicio se rige por las siguientes definiciones y condiciones de medida.

a. Definición y cálculo de la Disponibilidad

La disponibilidad del Servicio suministrado al Cliente se define como el % de tiempo que el Servicio prestado por Vodafone ha estado disponible durante un mes. La disponibilidad mensual se calcula mediante la siguiente fórmula: Disponibilidad = $100 \times (1 - \text{Tiempo de indisponibilidad durante el mes} / \text{Tiempo total mes})$
Dónde:

- Tiempo de indisponibilidad: es el tiempo medio de indisponibilidad del servicio en base a incidencias registradas por los sistemas del departamento de Aseguramiento del Servicio de Vodafone. Se incluirán en el cálculo únicamente las incidencias de pérdida total de Servicio (averías de severidad 1), que hayan sido reportadas por el Cliente.
 - Tiempo total mes: 24 horas x días del mes.
- Se definen dos niveles de severidad en las incidencias:
- Severidad 1: Incidencia que provoca la pérdida total del Servicio, es decir, incomunicación total provocada por la caída de algún elemento no redundado.
 - Severidad 2: Incidencia que provoca una degradación parcial del Servicio, entendida como degradación que permite el uso práctico de las comunicaciones, aunque no al nivel contratado. La incidencia implica una pérdida parcial de uso del Servicio, pero no provoca una interrupción total del mismo.

b. Condiciones de medida

No se considerarán Indisponibilidad y no computarán para el cálculo de la garantía de Indisponibilidad del Servicio los siguientes casos:

- Paradas del Servicio programadas para mantenimiento. En las paradas de Servicio programadas para mantenimiento de la red, de duración superior a 30 minutos, Vodafone se compromete a respetar las siguientes condiciones:
 - Aviso con una antelación mínima de dos días, comunicando al Cliente una estimación aproximada de la duración de la parada.
 - Horario nocturno entre las 23:00 y las 08:00 horas, siempre que así sea requerido por el Cliente y viable para Vodafone.
- Caídas en los accesos que no provoquen pérdida de conectividad gracias a los dispositivos de redundancia y/o backup.
- Paradas del servicio solicitadas por el Cliente.
- Imposibilidad de restablecimiento del Servicio por motivos imputables al Cliente (tales como gestión de incidencias con terceras partes involucradas en el servicio, etc.).
- Indisponibilidades imputables al Cliente debidas a sus aplicaciones y/o operativa sobre los servidores y/o sistema operativo.
- Pérdidas de servicio debidas a causas de fuerza mayor (inundaciones, etc.).
- Cuando el personal de Vodafone no pueda acceder al servicio por causas imputables a equipos o redes no gestionados por Vodafone.
- Deficiencias en el suministro eléctrico de los equipos del Cliente.

5.2.3. Tiempos de respuesta ante averías

La Garantía de tiempos de respuesta ante averías del Servicio se rige por las siguientes definiciones y condiciones de medida.

a. Definición de tiempo de respuesta

Se define el tiempo de respuesta ante averías como el tiempo transcurrido entre la notificación de la avería y la primera comunicación al Cliente del estado de la incidencia con el análisis de las causas de la avería, y las acciones correctivas con plazos de aplicación de las mismas.

El tiempo medio de respuesta se calcula mensualmente como la media anual de los tiempos de respuesta de todas las incidencias cerradas (es decir, resueltas y notificadas al Cliente), ocurridas durante el mes a través de la siguiente fórmula:

$T.M. \text{ Respuesta} = \frac{\sum(\text{Hora de comunicación} - \text{Hora notificación de la avería})}{N}$

En el sumatorio se consideran todas las averías de severidad 1 cerradas ocurridas durante el mes. N es el número total de averías de severidad 1 producidas durante el mes, entre todas las sedes.

b. Condiciones de medida

No se computará el tiempo transcurrido para el cálculo de la garantía de tiempos de respuesta ante averías en los siguientes casos:

- Paradas del servicio programadas para mantenimiento. En las paradas de Servicio programadas para mantenimiento de la red, de duración superior a 30 minutos, Vodafone se compromete a respetar las siguientes condiciones:
 - Aviso con una antelación mínima de dos días, comunicando al Cliente una estimación aproximada de la duración de la parada.
 - Horario nocturno entre las 23:00 y las 08:00 horas, siempre que así sea requerido por el Cliente y viable para Vodafone.
- Caídas en los accesos que no provoquen pérdida de conectividad gracias a los dispositivos de redundancia y/o backup.
- Paradas del servicio solicitadas por el Cliente.
- Imposibilidad de restablecimiento del servicio por motivos imputables al Cliente (tales como gestión de incidencias con terceras partes involucradas en el servicio, etc.).
- Pérdidas de servicio debidas a causas de fuerza mayor (inundaciones, etc.).
- Cuando el personal de Vodafone no pueda acceder al servicio por causas imputables a equipos o redes no gestionados por Vodafone.
- Deficiencias en el suministro eléctrico de los equipos del Cliente.

Firma

En _____ a _____ de _____ de 20____.

Por el Cliente

Por Vodafone España, S.A.U



Vodafone ONO, S.A.U.
Vodafone España, S.A.U.
Vodafone Servicios, S.L.U.
Jesús Ángel Suso Lázaro

Fdo: _____

Con la firma de este contrato el Cliente declara que todos y cada uno de los anteriores datos e informaciones son correctos, que ha leído, conoce y acepta en su integridad la información relativa al servicio así como las Condiciones Generales que figuran en el presente documento.

5.2.4. Tiempo de resolución de averías

La Garantía de tiempo de resolución de averías del Servicio se rige por las siguientes definiciones y condiciones de medida.

a. Definición de tiempo de resolución de averías

Se define el tiempo de resolución de averías como el tiempo transcurrido entre la respuesta a una comunicación de avería de severidad 1 (comunicación al cliente del diagnóstico y el plan de acción) y la resolución de la misma. Se consideran todas las averías de severidad 1 (pérdida total de conectividad extremo a extremo). El tiempo medio de resolución de averías se calcula mensualmente a través de la siguiente fórmula:

$$T. M. \text{ Resolución} = \frac{\sum (\text{Hora resolución de la incidencia} - \text{Hora de comunicación})}{N}$$

En el sumatorio se consideran todas las averías de severidad 1 ocurridas durante el mes entre todas las sedes, siendo N el número total de averías de severidad 1 producidas durante el mes, entre todas las sedes.

Para los Servicios de Data Center, en el caso de que la resolución precise de la sustitución de componentes en el equipo objeto del Servicio, la garantía de tiempo de resolución será de 8 horas.

El horario de resolución de averías es el horario durante el cual el personal técnico de Vodafone llevará a cabo las tareas orientadas a la resolución de las incidencias. Para los servicios de voz y datos, el mantenimiento estándar cubre la reparación "in-situ" si fuese necesario de todos los componentes del servicio, incluyendo red, accesos y equipos de acceso (CPEs, centralitas o routers, siempre que estos sean mantenidos y gestionados por Vodafone).

Las condiciones de mantenimiento son las siguientes:

- Cobertura geográfica: todo el territorio español
- Los avisos de incidencia podrán recibirse las 24 horas del día los 365 días del año. No se considerarán avería los siguientes casos:
- Caídas en los accesos que no provoquen pérdida de conectividad gracias a los dispositivos de redundancia y/o backup.
- Paradas del Servicio programadas para mantenimiento.
- Paradas de Servicio solicitadas por el Cliente.
- Imposibilidad de restablecimiento del Servicio por motivos imputables al Cliente (tales como inaccesibilidad de las instalaciones del Cliente, gestión de incidencias con terceras partes involucradas en el servicio, etc.)
- Pérdidas de servicio debidos a causas de fuerza mayor (incendios, inundaciones, etc.).
- Deficiencias en el suministro eléctrico de los equipos del Cliente.
- Peticiones de cambio de configuración del Servicio.

5.2.5 .Rendimiento del servicio

La Garantía de rendimiento del Servicio es aplicable únicamente a los servicios de datos, hosting dedicado y housing, y se mide por los siguientes parámetros:

- Latencia: es el retardo medio en milisegundos entre dos puntos extremos de la red de datos de Vodafone.
- Tiempo total del DNS para los servicios de Data Center: es el total de conexión, respuesta y resolución del servidor DNS de Vodafone, estando integrado por la suma de los parámetros Connect Time, Response Time y Lookup Time.
- Tasa de pérdida de paquetes: es el porcentaje de paquetes descartados por todos los routers de la red de Vodafone. Se consideran todos los interfaces de los routers de backbone, los interfaces de interconexión con los puntos neutros de intercambio, así como todos los interfaces WAN de salida Internacional a Internet.

5.2.6. Informe de Calidad. Si desea conocer la calidad del producto que ha contratado así como la velocidad tanto estimada como mínima y máxima disponible normalmente de sus servicios de datos, puede acceder a la siguiente url: http://www.vodafone.es/static/fichero/pro_ucm_mgmt_632393.pdf?frame=1

6. Suspensión Temporal o Definitiva del Servicio

6.1. El retraso en el pago total o parcial por el Cliente durante un periodo de tiempo superior a un (1) mes, desde la presentación a éste de la correspondiente factura, podrá dar lugar, previo aviso con una antelación mínima de quince (15) días, a la suspensión temporal de los servicios contratados. La suspensión afectará a la prestación de los servicios a los que se refiera el documento de cargo cuyo importe haya sido impagado. Durante el periodo de suspensión, el Cliente tendrá la obligación de seguir pagando las cuotas mensuales, incluidos los gastos de devolución o del impago ocasionados a Vodafone, que devengarán, desde la fecha que debieron ser abonados, el interés que proceda conforme a la legislación vigente. Durante el periodo de suspensión Vodafone podrá retirar del domicilio y/o sedes del Cliente los equipos que le pudiese haber alquilado.

En el supuesto de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, éste será mantenido para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las de cobro revertido.

En el supuesto de que el Cliente hubiera presentado una reclamación, Vodafone no suspenderá ni interrumpirá el Servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a Vodafone.

Una vez Vodafone tenga constancia de que un Cliente haya satisfecho la deuda por completo, restablecerá el servicio suspendido en el plazo de cuarenta y ocho horas siguientes desde la recepción del pago y conforme a las condiciones vigentes en el momento de la desconexión y debiendo abonar el Cliente la cuota vigente por este concepto. Asimismo, Vodafone podrá solicitarle la constitución de un depósito en garantía sin cuya efectiva constitución podrá desestimar la reconexión de los Servicios.

Firma

En _____ a _____ de _____ de 20____ .

Por el Cliente

Por Vodafone España, S.A.U

Vodafone ONO, S.A.U.
Vodafone España, S.A.U.
Vodafone Servicios, S.L.U.
Jesús Ángel Suso Lázaro

Fdo: _____

Con la firma de este contrato el Cliente declara que todos y cada uno de los anteriores datos e informaciones son correctos, que ha leído, conoce y acepta en su integridad la información relativa al servicio así como las Condiciones Generales que figuran en el presente documento.

Contrato de Prestación del Servicio de Comunicaciones Corporativas



6.2. Vodafone podrá suspender de manera temporal o definitiva el Servicio en casos de impago o morosidad, fraude, riesgo objetivo de comisión de fraude, presunción o indicios razonables de comisión de fraude, falta de comprobación de la veracidad de cualquiera de los datos facilitados por el Cliente para la formalización del Contrato o falta de aportación de la documentación correspondiente, así como por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del Servicio o por falta de constitución de la garantía solicitada por Vodafone de conformidad con la Condición General 7. Se consideran como casos de fraude a título enunciativo y no limitativo, su utilización para la generación masiva de tráfico telefónico mediante la reventa del mismo o en perjuicio de la calidad del servicio a otros usuarios y, en general, la utilización del Servicio para finalidades distintas de la pura comunicación interpersonal o de forma contraria a las normas de uso razonable que Vodafone pueda establecer para tarifas, servicios o promociones. Vodafone informa al Cliente de que tratará los datos personales a los que tenga acceso como consecuencia de la prestación del Servicio con el fin de investigar y prevenir el fraude.

6.3 Los Servicios podrán ser interrumpidos, conforme a la normativa vigente, cuando se produzca una deficiencia que afecte a la integridad o seguridad de la red de telecomunicaciones utilizada para su prestación o a la prestación de servicios a otros clientes y, en todo caso, cesará la medida de interrupción cuando el Cliente efectúe y comunique a Vodafone la desconexión del equipo o terminal objeto de la deficiencia.

6.4 Igualmente se podrá interrumpir ocasionalmente la prestación de los Servicios con objeto de realizar trabajos de mejora, labores de reparación, cambios de equipamiento o por motivos análogos, si bien dichas interrupciones serán lo más breves posibles y se realizarán, preferentemente y siempre que sea posible, en horarios de mínimos consumo. El Cliente acepta la necesidad de consentir tales interrupciones y que Vodafone no estará obligado a compensarle en manera alguna por las mismas.

7. Garantías

7.1. Vodafone podrá, una vez recibida la solicitud de alta por parte del Cliente y en cualquier momento durante la vigencia del Contrato y para garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente:

- Solicitar al Cliente la constitución de un depósito no remunerado en efectivo o el otorgamiento de un aval bancario con quince (15) días de antelación. Su cuantía no será superior a la cantidad resultante de sumar el importe de terminales y/o equipos, en su caso, financiados por Vodafone al Cliente y el consumo medio estimado de tres (3) meses por línea del Cliente.
- Solicitar al Cliente un adelanto en función del consumo anterior del mismo.
- Asignar al Cliente un límite de crédito
- Restringir al Cliente los servicios contratados.

Estas medidas podrán ser adoptadas, entre otros, en supuestos como: (i) la existencia de cantidades impagadas por el Cliente por cualquier contrato, vigente o no, con Vodafone o con un tercero, (ii) el retraso reiterado del Cliente en el pago de sus obligaciones con Vodafone, o (iii) en aquellos supuestos en que excepcionalmente lo autorice la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, a petición de Vodafone, en casos de existencia de fraude o tipos de fraude detectados de modo cierto y, en cualquier caso, para asegurar el cumplimiento del contrato por el Cliente y/o usuarios finales.

El requerimiento de constitución del depósito se hará por cualquier medio que deje constancia de su recepción por el Cliente, otorgándole a éste un plazo no menor de quince (15) días para su constitución o, en su caso, para el abono de las cantidades pendientes.

En caso de constitución de depósito, éste será devuelto por Vodafone cuando quede acreditado que en un (1) año no ha existido ningún retraso en el pago de las facturas enviadas por Vodafone al Cliente. El plazo de devolución del depósito será de quince (15) días a contar desde el siguiente a aquel en el que se cumplan las circunstancias que permitan la devolución.

En los demás casos, las medidas mencionadas desaparecerán tan pronto como Vodafone tenga constancia de que los supuestos que motivaron su adopción ya no existen. Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja en el Servicio o solicitara el cambio de titularidad de su Contrato, Vodafone podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda pendiente.

Asimismo, Vodafone podrá condicionar, en cualquier momento, la prestación del Servicio, al cumplimiento por parte del Cliente de cualquier otra condición que garantice el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente Contrato.

7.2. Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de pago del Cliente derivadas de su relación con Vodafone, el Cliente autoriza y consiente que Vodafone trate sus datos personales con la finalidad de confirmar y valorar, incluso por procedimientos automatizados (scoring), su solvencia financiera, mediante la obtención de datos de las entidades bancarias aportadas por el Cliente, de los datos aportados por el Cliente en el Contrato, y de los que deriven de la relación contractual, así como los ficheros de solvencia patrimonial y de crédito. Asimismo, el Cliente autoriza a Vodafone al tratamiento y mantenimiento de estos datos, con fines estadísticos, previa disociación de los datos, y de la evaluación de la solvencia. Estos tratamientos, con fines estadísticos y de evaluación de la solvencia serán responsabilidad de Vodafone en términos y condiciones establecidos en la condición decimoprimer (11), pudiendo ejercitar el Cliente, en todo momento, los derechos de acceso, rectificación, oposición o, en su caso, cancelación.

8. Obligaciones del Cliente y/o Uso Lícito de los Servicios

8.1. El Cliente deberá cumplir con sus obligaciones de pago conforme a lo establecido en el presente Contrato.

El Cliente se compromete a (i) hacer un uso lícito del Servicio no perjudicando derechos de terceros, (ii) no obtener un beneficio económico por la utilización del Servicio distinto del derivado de este Contrato, ni utilizar su condición de Cliente para llevar a cabo una actividad empresarial, profesional o económica cuyo objeto sea revender el Servicio prestado por Vodafone o explotar el Servicio para otros fines de cualquier forma. El incumplimiento o la apreciación objetiva, por parte de Vodafone, del riesgo de incumplimiento de las obligaciones anteriormente citadas, permitirá a Vodafone proceder a la resolución automática del Contrato.

Asimismo, Vodafone le informa que su web (www.vodafone.es) constituye un entorno seguro para realizar sus operaciones con Vodafone. El Cliente autoriza a Vodafone a utilizar herramientas de filtrado u otras medidas de seguridad que garanticen sus derechos y eviten el fraude o el uso ilícito o irregular del Servicio. El Cliente se compromete a cumplir lo expresamente pactado en el presente Contrato, a hacer un uso lícito del Servicio prestado conforme a la normativa vigente, al orden público, a los principios de la buena fe y a abstenerse de llevar a cabo conductas que vulneren los derechos de terceros. El Cliente es el único responsable de velar por el

Firma

En _____ a _____ de _____ de 20____.

Por el Cliente

Por Vodafone España, S.A.U

Vodafone ONO, S.A.U.
Vodafone España, S.A.U.
Vodafone Servicios, S.L.U.
Jesús Ángel Suso Lázaro

Fdo: _____

Con la firma de este contrato el Cliente declara que todos y cada uno de los anteriores datos e informaciones son correctos, que ha leído, conoce y acepta en su integridad la información relativa al servicio así como las Condiciones Generales que figuran en el presente documento.

Contrato de Prestación del Servicio de Comunicaciones Corporativas



correcto uso de los Servicios por parte de su personal dependiente y de cualesquiera terceros. En consecuencia, el Cliente es el único responsable del incumplimiento de cualquier norma que pudiera resultar aplicable a causa o en relación con la utilización de los Servicios.

En particular, y de forma no exhaustiva, se prohíbe:

- La utilización que resulte contraria a las leyes españolas o que infrinja los derechos de terceros.
- La publicación o transmisión de cualquier contenido que a juicio de Vodafone resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racial, xenófobo o difamatorio.
- Los cracks, números de series de programas o cualquier otro contenido que vulnere los derechos de propiedad intelectual de terceros.
- La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y garantía de los derechos digitales.
- La utilización del servicio con firma del llamado spamming (envío masivo no deseado de correo y/o sms, de tipo comercial o de cualquier otra naturaleza) así como del mail bombing (envío de grandes mensajes con el fin de bloquear un servidor) y generación de llamadas perdidas con el objetivo de que los receptores las devuelvan.

Sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones, el Cliente no podrá utilizar el Servicio para prestar servicios de telemarketing (teleconcertación, prospección telefónica y televenta), cibercafés, reventa a terceros, envío masivo de faxes u otros similares, ni podrá realizar conexiones a través de routers o cualquier otro soporte físico complementario que mediante software o hardware permita el redireccionamiento o levantamiento de la línea de conexión.

En este sentido, el Cliente se obliga a adoptar las medidas oportunas para garantizar que no se produzcan este tipo de incumplimientos y, en su caso, para resolver cualquier incidente que se hubiese podido producir como consecuencia de un incumplimiento.

En los casos anteriores, Vodafone se reserva el derecho a suspender el Servicio o a resolver la prestación del Servicio sin que el Cliente tenga derecho a indemnización alguna. Vodafone se exonera de cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de un mal uso por parte del Cliente en la utilización y acceso a los Servicios contrario a los principios de la buena fe y de la legislación vigente, entendiéndose como mal uso, todo uso considerado por Vodafone como fraudulento o que pueda afectar de manera negativa el funcionamiento de la red de Vodafone o al funcionamiento de otros servicios de Vodafone, o al grado de servicios de otros Clientes Vodafone, el tráfico de Voz sobre IP, así como el tráfico Peer to Peer para la descarga de archivos de música, películas o demás archivos con derechos de autor. Vodafone dispone de sistemas de medida en las redes de voz y datos que monitorizan el tráfico de los elementos de red para detectar situaciones de alta carga (congestión) y aplicar las funcionalidades de red más adecuadas para maximizar los recursos y así ofrecer el mejor servicio adaptado a esas situaciones. Vodafone no ofrece ninguna garantía, ni explícita ni implícita, sobre el programa de ayuda a la instalación contenido en el CD que, en su caso, se acompañe junto con los equipos, ni se responsabiliza de los daños o alteraciones que, con motivo de su ejecución, pudieran ocasionarse en el sistema informático del Cliente (configuración, software y/o hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático.

8.2. El Cliente es el único autorizado para la utilización del Servicio. La utilización la realizará en su calidad de usuario final y exclusivamente para el fin para el que ha sido contratado, quedando expresamente prohibida la reventa del mismo y su explotación para otros fines en cualquier forma. Por tanto, será responsable frente a Vodafone si por los usos no autorizados de las personas a su cargo, así como de cualquier otra que por cualquier motivo pueda tener acceso al Servicio, se causa algún perjuicio a Vodafone.

8.3. El Cliente es responsable de la custodia diligente y el mantenimiento de la confidencialidad de las contraseñas, claves de acceso o sistemas de cifrado o encriptación de comunicaciones, que sean facilitados por Vodafone en relación con el Servicio. Dichos mecanismos de seguridad sólo podrán ser utilizados por el Cliente.

8.4. El Cliente deberá mantener indemne a Vodafone, a sus trabajadores, administradores, sociedades pertenecientes a su mismo grupo empresarial y a sus agentes, colaboradores o subcontratistas, de cualesquiera reclamaciones, procedimientos, daños, costes, honorarios o gastos que sean consecuencia o se ocasionen por el Cliente y/o los usuarios de los Servicios por cualquiera de los motivos a los que se refiere el apartado anterior.

8.5. El incumplimiento o la apreciación objetiva, por parte de Vodafone, del riesgo de incumplimiento de las obligaciones anteriormente citadas, supondrá la resolución automática del Contrato.

8.6. Para garantizar el buen uso de los servicios de comunicaciones electrónicas de Vodafone, serán aplicables las siguientes normas de uso razonable, cuyo incumplimiento por parte del Cliente facultará a Vodafone a suspender, de forma automática, la aplicación de los descuentos sobre tarifas base y ventajas económicas disfrutadas por el Cliente en virtud de las presentes Condiciones Particulares, y que son, a título enunciativo y no limitativo, las siguientes: (i) se excluye expresamente la utilización de la tarjeta sim como Sim-box o enrutador masivo de llamadas, u otros elementos de concentración de tráfico telefónico concebidos para la realización de llamadas masivas o para servicios de re encaminamiento de tráfico o que constituyan sumideros de tráfico a cualquier destino de numeración, (ii) queda excluido el uso spam, mensajes (sms, mms, etc) enviados de forma masiva que perjudican a otros usuarios y cualquier tipo de comunicación enviados de forma masiva que perjudican a otros usuarios, y (iii) queda excluido el uso masivo a destinos de tarificación especial, de voz, datos y sms tales como (números de información de abonados, servicios de tarificación adicional, sms premium, números personales o nómaditas etc), que perjudican a otros usuarios

8.7. Los precios y tarifas contempladas en las Condiciones Particulares de Servicios han sido elaboradas y ofrecidas por Vodafone al Cliente con base en unos perfiles de tráfico y uso concretos regulados en las Condiciones Particulares de Servicios. En caso de que, durante la vigencia del Contrato, dichos perfiles de tráfico y uso se modificaran sustancialmente, dicha circunstancia facultará a Vodafone a suspender de manera inmediata la aplicación de las condiciones económicas, descuentos y ventajas reguladas en las Condiciones Particulares de Servicios, aplicándose las tarifas estándar de los precios Red Empresas de Vodafone vigentes en cada momento, y en última instancia, esta circunstancia facultará a Vodafone a proceder a la resolución automática del Contrato, total parcialmente, en caso de apreciación objetiva por parte de Vodafone de un incumplimiento, o de un riesgo de incumplimiento de las obligaciones de uso lícito del servicio como consecuencia de la modificación del perfil de tráfico y uso por parte del Cliente.

Firma

En _____ a _____ de _____ de 20____ .

Por el Cliente

Por Vodafone España, S.A.U

Vodafone ONO, S.A.U.
Vodafone España, S.A.U.
Vodafone Servicios, S.L.U.
Jesús Ángel Suso Lázaro

Fdo: _____

Con la firma de este contrato el Cliente declara que todos y cada uno de los anteriores datos e informaciones son correctos, que ha leído, conoce y acepta en su integridad la información relativa al servicio así como las Condiciones Generales que figuran en el presente documento.

8.8. Sanciones Económicas y Control a las Exportaciones.

Las Partes cumplirán con la normativa vigente y aplicable en España, Reino Unido, Unión Europea y Estados Unidos en materia de sanciones económicas y control a las exportaciones con motivo del cumplimiento de las sanciones internacionales que establecen la imposición de medidas coercitivas que se aplican a Estados, entidades o individuos que suponen una amenaza para la paz y la seguridad internacionales (para más información <https://www.exteriores.gob.es/es/PoliticaExterior/Paginas/SancionesInternacionales.aspx>). Ambas Partes cumplirán con aquellas restricciones o prohibiciones puntuales de carácter económico y de transacciones comerciales que legalmente puedan establecerse a países y/o empresas concretas. Cada una de las Partes podrá dar por terminado el presente Acuerdo de manera inmediata con la correspondiente notificación por escrito a la otra Parte si la otra Parte o cualquiera de sus subcontratistas: (a) incumplen esta cláusula o; (b) se convierte en sujeto de alguna de estas restricciones.

9. Sobornos y corrupción.

El Cliente se compromete a que (en relación con la prestación de Servicios y Entregables), éste, sus empleados, agentes y afiliados deberán (a) actuar de acuerdo con todas las Leyes Aplicables en relación con el soborno y la corrupción ("Leyes ABC"); (b) no hacer u omitir nada que pueda hacer que Vodafone infrinja cualquier Ley ABC; (c) no ofrecer ni aceptar, directa o indirectamente, a ninguna persona o de esta, ninguna ventaja indebida; (d) mantener medidas proporcionadas y efectivas para cumplir con las Leyes ABC; (e) proporcionar asistencia razonable a Vodafone en cualquier investigación de Vodafone sobre cualquier sospecha de incumplimiento de las Leyes ABC pertinentes; y (f) notificar inmediatamente a Vodafone por escrito cualquier incumplimiento real, presunto o intento de incumplimiento de esta cláusula o de cualquier Ley ABC pertinente. El incumplimiento de esta cláusula se considerará un incumplimiento material de este Contrato.

10. Obligaciones de Vodafone

10.1. Vodafone deberá prestar los Servicios de acuerdo con las condiciones establecidas en las presentes Condiciones Generales así como en los anexos de Condiciones Particulares de Servicios. Vodafone procurará facilitar al Cliente los Servicios en la fecha programada de entrada en servicio, pero no será responsable de circunstancias o eventos que se encuentren fuera de su control, tales como la demora, la interrupción o el mal funcionamiento de los Servicios que sean atribuibles a terceros operadores u otras compañías de servicios, falta de acceso a redes de terceros, acciones u omisiones de las Administraciones Públicas o, en general, supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.

10.2. Vodafone no será, en ningún caso, responsable de lo siguiente:

- i) los costes, multas, sanciones, indemnizaciones, cargos, daños, honorarios o cualesquiera otros conceptos que se deriven del incumplimiento por el Cliente de sus obligaciones conforme al Contrato y, en particular, de cualquier norma que pudiera resultar aplicable de acuerdo con lo previsto en el apartado 9.1 anterior;
- ii) el contenido, uso y publicación de las informaciones y comunicaciones transmitidas a través de los Servicios, así como el uso y los resultados obtenidos de los Servicios por el Cliente y sus usuarios.

11. Limitación de la responsabilidad

11.1. En caso de incumplimiento de las garantías de servicio que se establecen en las presentes Condiciones Generales o de aquellas que, en su caso, se estipulen en los anexos de Condiciones Particulares de Servicios, por razones imputables exclusivamente a Vodafone, el Cliente tendrá derecho a ser compensado de acuerdo con los principios y cuantías máximas fijadas en dichos documentos. Dichas compensaciones constituyen una cláusula penal que sustituye a cualquier otra indemnización derivada del mal funcionamiento, interrupción, retrasos en la entrega de los Servicios, fallos o averías de los Servicios que pudiera corresponder al Cliente y saldarán totalmente cualesquiera daños y perjuicios del Cliente, directos e indirectos (a título de ejemplo, pérdidas de beneficios, ingresos, oportunidades de negocio, ahorro de gastos o desaparición o deterioro de datos). Para la evaluación del cumplimiento o no de dichas garantías se atenderá a los registros técnicos de la plataforma tecnológica de Vodafone, que son expresamente aceptados por el Cliente. En caso de que se produzcan uno o varios incumplimientos de las citadas garantías, por parte de Vodafone, el Cliente deberá notificar esta circunstancia a Vodafone y, en particular, reclamar a ésta la compensación oportuna, por cualquier medio que acredite su recepción, en el plazo máximo de quince días contados desde que se produzcan los hechos en cuestión. Finalizado dicho plazo, el Cliente perderá toda acción frente a Vodafone basada en estos hechos. Este requerimiento de reclamación por parte del Cliente no se verá afectado en caso de que Vodafone decidiese, con carácter más o menos regular, aplicar de forma automática dichas compensaciones.

11.2. En caso de que se produjese algún supuesto que implicase una responsabilidad por parte de Vodafone, distinto de los contemplados en el apartado 11.1 anterior, la responsabilidad de Vodafone derivada del Contrato en ningún caso aplicará a los daños indirectos que se hubiesen podido ocasionar y, además, dicha responsabilidad quedará limitada al cincuenta por ciento (50%) de la suma de los pagos efectivamente realizados por el Cliente a Vodafone durante los doce (12) meses inmediatamente precedentes a la producción del evento causante del daño, tanto para cada incidente como para la suma de todos los incidentes acaecidos en dicho periodo. El ejercicio por el Cliente de cualquier acción en este sentido deberá efectuarse en el mismo plazo establecido en el apartado 11.1 anterior.

12. Protección de datos de carácter personal

12.1 Vodafone informa al Cliente de que los datos personales que recabe tanto para la contratación del Servicio como durante la provisión del mismo, serán responsabilidad de Vodafone España, S.A.U. (Vodafone) según corresponda y serán tratados para permitir el buen desarrollo de la relación contractual entre las partes (prestar los servicios y facturarlos). Asimismo, como tratamientos relacionados con la prestación del Servicio para los cuales Vodafone dispone de interés legítimo, Vodafone informa al Cliente de que: (i) tratará los datos de localización que se generen a través del uso de los terminales móviles de la empresa Cliente: (a) solo por el tiempo necesario para proveer los Servicios de valor añadido que impliquen tal localización y que el Cliente previamente haya solicitado, y (b) de forma anónima y agregada, para conocer en cada momento el estado y funcionamiento de la red, comprobar que el Servicio se está prestando correctamente y, en su caso, adoptar decisiones sobre mejoras en la red, gestionar el tráfico y desarrollar nuevos productos y servicios y (ii) podrá instalar y actualizar en los terminales del Cliente aquellas aplicaciones correspondientes a Servicios provistos por Vodafone, por empresas del Grupo Vodafone indicadas en la Web o por terceros que intervengan en la provisión de dichos Servicios con el fin de facilitar su mejor uso, así como mejorar la satisfacción del Cliente y proveerle del mejor Servicio posible (iii) podrá utilizar herramientas de control del volumen y el uso de datos para gestionar el funcionamiento de su red y los Servicios contratados por el Cliente, solventar incidencias que puedan surgir en la red y mejorar y/o desarrollar la misma (iv) podrá consultar ficheros solvencia para prevenir el fraude en la contratación y posterior prestación del Servicio e incluir en estos ficheros los datos del Cliente que impague los Servicios en aras de garantizar su derecho legítimo al cobro de los mismos (v) podrá tratar los datos con el fin de detectar fraude, proteger sus redes o evitar daños en las mismas.

Firma

En _____ a _____ de _____ de 20____ .

Por el Cliente

Por Vodafone España, S.A.U



Vodafone ONO, S.A.U.
Vodafone España, S.A.U.
Vodafone Servicios, S.L.U.
Jesús Ángel Suso Lázaro

Fdo: _____

Con la firma de este contrato el Cliente declara que todos y cada uno de los anteriores datos e informaciones son correctos, que ha leído, conoce y acepta en su integridad la información relativa al servicio así como las Condiciones Generales que figuran en el presente documento.

Contrato de Prestación del Servicio de Comunicaciones Corporativas



En el caso de que Vodafone deba transferir datos personales del Cliente a un tercer país fuera de la Unión Europea o que no disponga de un nivel adecuado de protección de datos reconocido, éste le garantiza que habrá firmado las Cláusulas Contractuales Tipo y, en el caso de que sea necesario, habrá solicitado con carácter previo, la autorización por parte de la Agencia Española de Protección de Datos.

En cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos, Vodafone requiere disponer del consentimiento expreso del Cliente, a través de persona autorizada, para el tratamiento de sus datos con las finalidades enumeradas a continuación. Para ello, el autorizado del Cliente deberá marcar las casillas habilitadas al efecto en la carátula:

- (i) tratar datos de localización generados a través de los terminales móviles del Cliente (p.e. identificador de celda o GPS) para ofrecerle servicios y productos de Vodafone adaptados a su perfil.
- (ii) tratar los datos de tráfico y facturación generados por el uso del Servicio así como los datos de navegación generados por el Cliente (p.e. nº de sesiones, volumen KBs, frecuencias de uso o fecha) para ofrecerle servicios y productos de Vodafone adaptados a su perfil.
- (iii) tratar sus datos personales de contacto para que Vodafone pueda enviarte comunicaciones comerciales con ofertas de terceras empresas con las que Vodafone alcance acuerdos comerciales. Vodafone no cederá los datos del Cliente a estas terceras empresas, en ningún caso. Estas empresas podrán pertenecer a los siguientes sectores de actividad: financiero, ocio, gran consumo, automoción, seguros, educación, energía, sanitario, ONG's, Administraciones Públicas y telecomunicaciones.

Las comunicaciones comerciales referidas en los apartados (i) y (ii) anteriores podrán llevarse a cabo por todos los medios de comunicación (teléfono, email, SMS y MMS), durante la vigencia del contrato y tras su finalización, siempre que el Cliente haya autorizado expresamente dichos tratamientos. Asimismo, Vodafone dispone de interés legítimo para enviar al Cliente comunicaciones comerciales a través de cualquier medio, siempre que dichas comunicaciones sean relativas a servicios y productos de Vodafone, sobre los cuales el Cliente tenga una expectativa razonable de recibirlos como Cliente. En todo caso, el Cliente, a través de su autorizado, podrá oponerse a recibir estas comunicaciones comerciales mediante el marcado de la casilla habilitada al efecto en la carátula. Vodafone podrá tratar información relativa a los datos de navegación, tráfico, facturación y localización obtenidos de los dispositivos del Cliente de forma anonimizada y agregada con el fin de realizar reportes internos y facilitar dicha información a terceras entidades pertenecientes a sectores de actividad tales como financiero, ocio, gran consumo, automoción, seguros, educación, energía, sanitario, ONG's, Administraciones Públicas y telecomunicaciones, con las que Vodafone tenga acuerdos de colaboración. En ningún caso, estas terceras entidades tendrán acceso a los datos de forma individualizada, dado que información facilitada es totalmente anónima y agregada. En todo caso, el Cliente, a través de su autorizado, podrá oponerse a dicho tratamiento mediante el marcado de la casilla habilitada al efecto en la carátula. Vodafone garantiza a sus Clientes la confidencialidad y el secreto de las comunicaciones, sin perjuicio de cualesquiera interceptaciones legales que pudieran, en su caso, ordenarse por las autoridades competentes a tal efecto.

Vodafone dispone de la herramienta Permission&Preferences a través de la cual el Cliente, por medio de su autorizado, podrá, en todo momento, modificar o revocar los consentimientos otorgados, así como dar a conocer sus preferencias. Se encuentra accesible en nuestra web de autogestión Mi Vodafone Business, Vodafone ha nombrado un Delegado de Protección de Datos al que podrá hacer llegar cualquier cuestión relativa a esta materia mediante el envío de un email a: dp-spain@vodafone.com.

Vodafone se encuentra adherido al Protocolo de Mediación de Autocontrol, entidad a la que el Cliente podrá remitir cualquier reclamación relacionada con Vodafone, en materia de protección de datos con el fin de llegar a la resolución amistosa de la misma. Consulte www.vodafone.es para más información. Asimismo, el Cliente podrá remitir cualquier reclamación a la Agencia Española de Protección de Datos. Para más información consulte www.agpd.es.

El Cliente podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación y portabilidad, así como revocar los consentimientos dados, dirigiéndose por escrito con fotocopia de su DNI a Vodafone con la referencia "Protección de Datos", a la dirección de Vodafone incluida en las presentes Condiciones. Vodafone conservará los datos del Cliente durante el tiempo que sea necesario para cumplir con sus obligaciones y responder frente a posibles reclamaciones y como máximo durante un periodo de seis (6) años desde que el Cliente cause baja en la compañía. Para más información acerca de los tratamientos que Vodafone lleva a cabo y cómo los realiza, consulte su Política de Privacidad en www.vodafone.es/.

12.2 Cuando para prestar y ejecutar el Servicio sea necesario el tratamiento de datos de carácter personal responsabilidad del Cliente por parte de VODAFONE, este tratamiento se desarrollará siguiendo lo estipulado en el correspondiente Anexo RGPD – Encargado de tratamiento de Datos mediante el que se regule el Acuerdo Estándar de Tratamiento de Datos entre Vodafone y el Cliente.

13. Guías de abonados

Vodafone informa al Cliente que si éste solicita que sus datos se incluyan en las guías de abonados, Vodafone comunicará aquellos datos que el Cliente indique a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para que ésta los ponga a disposición de las entidades que elaboran las guías y/o prestan servicios de información. El Cliente podrá solicitar gratuitamente que sus datos no figuren en las guías de abonados impresas o electrónicas o en los servicios de información sobre números de abonado.

Cuando el Cliente ejerza cualquiera de sus derechos en relación al fichero de guías de abonado o servicios de consulta sobre números de abonado, deberá comunicar a Vodafone su petición especificando si se refiere al servicio de guías impresas o electrónicas y/o de consulta o información sobre números de abonado. A tal efecto podrá dirigirse a la dirección antes reseñada en el domicilio de Vodafone.

14. Propiedad Intelectual

14.1 Definición: Se entenderán por "Derechos de Propiedad Intelectual" (en adelante, "DPI") todos los derechos de propiedad intelectual y los derechos de propiedad industrial (incluyendo, sin limitación, aquellos derechos de carácter patrimonial tales como los derechos de autor) que estén reconocidos, en este momento o en el futuro, por la legislación de propiedad intelectual o propiedad industrial española o las leyes de cualquier jurisdicción aplicables al caso, incluyendo sin limitación, todos las invenciones (y entre ellas, los invenciones implementadas en el sector informático con patente o sin ella), patentes, "modelos de utilidad", diseños industriales, derechos de topografía de semiconductores, marcas comerciales y marcas registradas o sin registrar, derechos de reproducción, logotipos, nombres de presentación y nombres comerciales, know-how (pero únicamente en la medida que los anteriormente citados puedan conferir una protección legal o licencia bajo el amparo de la legislación aplicable pertinente) nombres de dominio y fondos de comercio vinculados a todos ellos, inclusive en cada caso la capacidad (si las hubiera) (i) para solicitar cualquier registro necesario o simplemente conveniente con el fin de obtener o proteger dichos derechos en cualquier parte del mundo y cualquier registro de los mismos y (ii) reclamar daños o cualquier otro remedio para la violación de tales derechos. Los DPI incluirán, sin limitación, a aquellos derechos de propiedad in-

Firma

En _____ a _____ de _____ de 20____.

Por el Cliente

Por Vodafone España, S.A.U

Vodafone ONO, S.A.U.
Vodafone España, S.A.U.
Vodafone Servicios, S.L.U.
Jesús Ángel Suso Lázaro

Fdo: _____

Con la firma de este contrato el Cliente declara que todos y cada uno de los anteriores datos e informaciones son correctos, que ha leído, conoce y acepta en su integridad la información relativa al servicio así como las Condiciones Generales que figuran en el presente documento.

Contrato de Prestación del Servicio de Comunicaciones Corporativas



lectual o industrial debidamente registrados ante un registro oficial en cualquier parte del mundo, así como a las solicitudes de registro y los derechos de concesión de los mismos y cualquier derecho o forma de protección de una naturaleza similar en el mundo.

14.2 Titularidad. Bajo la anterior definición, se presumirá que Vodafone o sus licenciantes son, a fecha de firma del presente Contrato, titulares de los Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial existentes en el marco del mismo, incluidos los existentes en el total o cualquier parte del Equipamiento, Servicios suministrados o Software de cualquier tipo, así como cualesquiera mejoras, modificaciones o actualizaciones que de los mismos se realice, sin perjuicio de que cada una de las partes conserve la titularidad sobre todos los DPI sobre sus respectivas patentes, "modelos de utilidad", diseños industriales, bases de datos, marcas, logotipos, dominios y/o cualesquiera otros bienes protegidos por los derechos de propiedad intelectual e industrial. Lo anterior sin perjuicio de que las partes del presente Contrato puedan pactar otro régimen de titularidad.

14.3 Cesión. Sin perjuicio de lo descrito en el párrafo anterior, se presumirá que el Cliente cede a Vodafone, en el marco del presente Contrato y sometido a su duración y territorio, los derechos de propiedad intelectual e industrial, que para el desarrollo del mismo sean necesarios. Se presumirá que el Cliente es titular de los derechos de propiedad intelectual e industrial mencionados, y por ello, Vodafone en ningún caso será responsable por los derechos, que en relación a este párrafo, puedan ejercitar terceras partes. Por tanto, el Cliente deberá mantener indemne a Vodafone respecto a cualquier reclamación de terceros que pudiera derivarse de la utilización de los DPI preexistentes del Cliente y cedidos a Vodafone para la ejecución del presente Contrato.

14.4 Ningún otro derecho, ni licencia, ni transferencia, más allá de los necesarios para el uso permitido en el marco del presente Contrato, será garantizado al Cliente por Vodafone. Por todo lo anterior Vodafone sólo garantiza al Cliente, una licencia limitada en el tiempo y a un determinado territorio, para el uso de los derechos de propiedad intelectual e industrial, tal y como sea razonablemente requerido por el Cliente para la utilización del equipamiento, de los servicios suministrados o Software afectos y contemplados en el presente Contrato, sin perjuicio de los DPI detentado por terceros.

Tanto el software como el hardware de cualquier dispositivo o servicio que Vodafone pueda facilitar al Cliente titularidad de terceros, está sometido a los propios términos y condiciones contractuales establecidos por el fabricante de hardware o titular del software en sus respectivos contratos de licencia de software o hardware, o de usuario final suministrado con el citado dispositivo.

15. Confidencialidad

15.1. El Cliente se compromete a guardar la máxima reserva y secreto sobre la información a la que tuviera acceso o conocimiento en virtud del presente Contrato y en especial, aquella que contenga datos de carácter personal de sus empleados. Se considerará Información Confidencial cualquier información transmitida, revelada y/o puesta a disposición (bien sea por escrito, oralmente o por cualquier otro medio y en cualquier soporte físico y/o electrónico que pueda contener tal información) por o en nombre de Vodafone, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, entre otros, los datos bancarios o financieros, movimientos de cuentas y/o transacciones, asuntos financieros o de negocios así como aspectos corporativos y/o societarios propios de Vodafone a los que tenga acceso.

15.2. Uso de la Información Confidencial. El Cliente se obliga a (i) mantener la Información Confidencial recibida de Vodafone en estricta confidencialidad y secreto, otorgándole el mismo tratamiento que si fuera Información Confidencial propia y actuando con la diligencia debida en consecuencia; (ii) mantener la Información Confidencial recibida de Vodafone en un entorno seguro, y no realizar copias de la misma; (iii) no usar la Información Confidencial para otros fines ajenos a la Prestación de los Servicios para los que se suscribe este contrato; (iv) no revelar cualquier tipo de información que pueda ser calificada como confidencial recibida de Vodafone ni en todo ni en parte a ningún tercero, sin el previo, expreso y escrito consentimiento de Vodafone; y destruir o devolver según estime conveniente Vodafone, cualquier soporte que pueda contener o almacenar, en cualquier forma, la Información Confidencial, salvo que exista una obligación legal o venga impuesto por sentencia firme. Sin perjuicio de lo anterior, no se considerará Información Confidencial aquella información que: (i) sea pública o llegue a ser pública, sin intervención o culpa de las partes o de sus empleados, (ii) haya sido legítimamente recibida de un tercero sin que dicho tercero incumpla obligación alguna, (iii) sea requerido legítimamente a tal fin por la autoridad judicial o administrativa competente. Asimismo, el Cliente se compromete a avisar inmediatamente a Vodafone si se percata o sospecha de que la seguridad de la Información Confidencial está o puede estar, en cualquier forma, en peligro.

15.3. El incumplimiento de lo establecido en la presente cláusula reserva a la parte perjudicada la posibilidad de tomar cuantas acciones legales pertinentes estime conveniente e incluso considerar el incumplimiento de la misma como un acto de competencia desleal. Las obligaciones de confidencialidad establecidas en esta cláusula permanecerán en vigor por el tiempo legal estrictamente permitido.

16. Legislación Laboral y Prevención de Riesgos Laborales

16.1. Vodafone se obliga a cumplir con la legislación laboral y con todas aquellas obligaciones referentes referentes a la remuneración, subcontratación, prevención de riesgos laborales, seguridad y salud y condiciones de trabajo de los trabajadores empleados por Vodafone.

16.2. En este sentido, Vodafone acredita que cumple con sus obligaciones en materia de Prevención de Riesgos Laborales para el desarrollo de su actividad. Para ello, ha realizado la correspondiente evaluación de riesgos y planificación preventiva y dispone de un Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales que garantiza el acceso a las instalaciones, únicamente, a trabajadores que cuenten con formación e información suficiente y adecuada en Prevención de Riesgos para las tareas que van a realizar, disponen de los EPIs necesarios y mantiene al día sus obligaciones en materia de vigilancia de la salud de los trabajadores. Vodafone se compromete a cooperar en el desarrollo de las medidas de coordinación adicionales que estimen oportuno desarrollar como consecuencia de una posible concurrencia de trabajadores de empresas distintas en los centros de trabajo. Aún así, Si al margen del cumplimiento legislativo, y en caso de que el Cliente solicita requisitos documentales en materia de Prevención de Riesgos Laborales a aportar por parte de Vodafone antes del acceso a las instalaciones para la prestación del servicio, los han de adjuntar como anexo en el presente contrato. En caso contrario, Vodafone no se hará responsable del posible retraso en la implantación del servicio derivados de la tramitación de dichos requisitos y podrá reclamar los costes del trabajo de la gestión que se genere.

En el supuesto de que la prestación de los Servicios deba llevarse a cabo en las instalaciones del Cliente, el Cliente como titular del centro de trabajo en el que se vayan a desarrollar los Servicios objeto del contrato deberá informar por escrito a Vodafone sobre los riesgos laborales propios de los citados centros o lugares de trabajo, sus medidas preventivas y emergencias que Vodafone debe aplicar respecto a sus trabajadores.

Firma

En _____ a _____ de _____ de 20____ .

Por el Cliente

Por Vodafone España, S.A.U

Vodafone ONO, S.A.U.
Vodafone España, S.A.U.
Vodafone Servicios, S.L.U.
Jesús Ángel Suso Lázaro

Fdo: _____

Con la firma de este contrato el Cliente declara que todos y cada uno de los anteriores datos e informaciones son correctos, que ha leído, conoce y acepta en su integridad la información relativa al servicio así como las Condiciones Generales que figuran en el presente documento.

En este caso, las Partes se comprometen a cooperar en la aplicación de la normativa sobre prevención de riesgos laborales, estableciendo los medios de coordinación que fuesen necesarios en cuanto a la protección y prevención de riesgos laborales así como información sobre los mismos, todo ello de conformidad con la legislación actual en materia de prevención de riesgos laborales.

16.3. En caso de que el Cliente solicite a Vodafone requisitos adicionales y/o documentales en materia de Prevención de Riesgos Laborales, el Cliente deberá informar a Vodafone, de forma previa a la firma del presente Contrato, de los citados requisitos, adjuntando el detalle de los mismos como Anexo al presente Contrato. En caso contrario, Vodafone no se hará responsable del posible retraso en la implantación de los Servicios como consecuencia de la puesta en marcha de los requisitos adicionales y/o documentales en materia de Prevención de Riesgos Laborales solicitados por el Cliente.

17. Cesión

Ninguna de las partes podrá ceder el presente Contrato, total o parcialmente, a terceros sin el consentimiento previo de la otra parte. A estos efectos, no tendrán la consideración de terceros las sociedades pertenecientes al Grupo Vodafone del sector de las telecomunicaciones. El Cliente no podrá ceder a un tercero la prestación del Servicio con ánimo de lucro propio o ajeno.

18. Notificaciones

A efectos del envío de correspondencia y de cualquier tipo de comunicación o notificación, se considerarán válidos el domicilio en España y el correo electrónico, indicado por el Cliente en el Contrato y el domicilio social de Vodafone referenciado en este Contrato. Cualquier modificación en el domicilio o correo electrónico expresado deberá ser comunicada a la otra Parte.

19. Reclamaciones

19.1. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con la prestación del Servicio, deberá dirigir la reclamación por escrito al domicilio social de Vodafone, por teléfono al Servicio Especializado Empresas 1442 de Vodafone, en el plazo de un (1) mes desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que motive la reclamación. Vodafone asignará un número de referencia a la reclamación. La existencia de una reclamación no justifica, en ningún caso, demora o aplazamiento en el pago de la factura objeto de la misma.

Asimismo, en caso de que el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de Vodafone en el plazo de un (1) mes, podrá dirigirse a la Cámara de Comercio correspondiente siempre que la misma preste el servicio de tramitación de reclamaciones, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial. 18.2 El Cliente otorga plena validez a los registros almacenados en los sistemas de Vodafone relativos a las conversaciones entre el Cliente y Vodafone, salvo prueba en contrario.

20. Legislación aplicable y Jurisdicción

El presente Contrato se registrará e interpretará exclusivamente conforme a la legislación española. Además, teniendo en cuenta las características de los Servicios que son prestados en virtud de este Contrato y las particularidades de las partes contratantes, éstas renuncian expresamente a los derechos que les pudieran corresponder como consumidores u otros usuarios finales, sin que ello pueda suponer un perjuicio para el interés público o de terceros. Las Partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten en caso de conflicto en la interpretación o aplicación de este Contrato, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid.

21. Condiciones Generales Únicas

Los servicios contratados por el Cliente se registrarán por las presentes Condiciones Generales, que sustituyen a cualesquiera otras condiciones generales previas que difieran en su contenido y/u obligaciones, las cuales quedarán sin efecto, así como por las Condiciones Particulares para cada tipo de Servicio, las cuales prevalecerán sobre las anteriores en caso de contradicción.

Firma

En _____ a _____ de _____ de 20____ .

Por el Cliente

Por Vodafone España, S.A.U



Vodafone ONO, S.A.U.
Vodafone España, S.A.U.
Vodafone Servicios, S.L.U.
Jesús Ángel Suso Lázaro

Fdo: _____

Con la firma de este contrato el Cliente declara que todos y cada uno de los anteriores datos e informaciones son correctos, que ha leído, conoce y acepta en su integridad la información relativa al servicio así como las Condiciones Generales que figuran en el presente documento.