

CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Las siguientes Condiciones Generales regulan la relación entre VUNKERS IT EXPERTS, S.LU., con domicilio en 25670 – Térmens (Lleida), calle Balaguer, número 7, inscrita en el Registro Mercantil de Lleida, tomo 1.407, folio 211, hoja L-28.279, NIF B- 25640186 (en adelante el “Proveedor”) y el Titular del Servicio (en adelante el “Cliente”) que contrate cualquiera de los productos y servicios incluidos en el presente Contrato de conformidad con las siguientes Condiciones. No obstante lo anterior, alguno de los productos y/o servicios puede prestarse, adicionalmente, bajo unas Condiciones Particulares, las cuales resultarán igualmente de aplicación. En caso de existir contradicciones entre las presentes Condiciones Generales y las Condiciones Particulares primarán estas últimas.

Primera. Objeto.

Por el presente contrato, el Proveedor pone a disposición del Cliente el servicio de telecomunicaciones, en adelante “el Servicio”, que podrá consistir en: (i) proporcionar conexión a Internet, de forma dedicada y permanente, en la ubicación que éste solicite y sea viable técnicamente; (ii) un servicio telefónico fijo disponible al público a través de la red telefónica y a través de un punto de terminación de red, ya sea a través de red de acceso convencional mediante pares de abonado, mediante redes de fibra o mediante tecnologías radioeléctricas; (iii) un servicio de telefonía móvil, que comprende el establecimiento, tramitación, mantenimiento y recepción de llamadas, de acceso a datos, de disponibilidad de red (cobertura), de localización, de Servicios de valor añadido o suplementarios o aquellos que en el futuro se dispongan y de acuerdo con sus tarifas.

La prestación del Servicio podrá llevarse a cabo mediante la instalación de equipos y dispositivos, cuyo régimen de titularidad y precio es el que consta en las Condiciones Particulares del Cliente. El Servicio no incluye la asistencia técnica a otros equipos o dispositivos no instalados por el Proveedor.

Segunda. Precio del Servicio.

El Servicio prestado devengará las tarifas vigentes en cada momento, que serán entregadas al Cliente en la contratación del servicio y, además, estarán disponibles en www.vunkers.com. El Cliente manifiesta que ha sido informado, conoce y acepta las tarifas vigentes en el momento de suscripción del Servicio. El importe de las tarifas no incluye los impuestos que deban repercutirse por imposición legal.

El Proveedor podrá actualizar los precios y/o descuentos del Servicio, previa comunicación al Cliente con un plazo de antelación de 30 días. En caso de disconformidad, éste podrá comunicar al Proveedor su voluntad de rescindir el contrato, sin que sufra ninguna penalización o coste adicional. Si transcurrido el plazo de 10 días desde la comunicación, el Cliente no manifiesta su disconformidad, se entenderá que acepta las nuevas tarifas.

En el caso de contratación del servicio de telefonía, las tarifas vigentes de las llamadas telefónicas estarán publicadas en la página web www.vunkers.com. No obstante, queda bien entendido entre las partes que los precios publicados son orientativos y que pueden estar sujetos a cambios como, por ejemplo, ofertas, lo cual será informado siempre al Cliente de forma previa, expresa y por escrito.

Tercera. Facturación y forma de pago.

El Proveedor podrá emitir factura independiente por cada servicio contratado. En relación con el servicio de telefonía, se podrá agrupar en un único concepto el conjunto de todas las llamadas efectuadas por el Cliente, si bien previa solicitud por escrito, el Cliente podrá solicitar un desglose del coste de las llamadas efectuadas.

La factura correspondiente a las tarifas de alta e instalación, más todo el equipamiento o servicios adicionales solicitados por el cliente, serán

facturados en el plazo de 30 días des de la instalación.

La factura correspondiente a las tarifas de abono y/o mantenimiento de carácter periódico comprenderá los servicios desde el primero hasta el último día del período de facturación. En el caso de altas, modificaciones o bajas del Servicio dentro del período de facturación, la factura comprenderá la parte proporcional en base al número de días del período en que el Servicio se haya prestado. La factura será emitida a partir del día siguiente al de inicio del período objeto de facturación.

El pago se realizará mediante domiciliación de las facturas en la cuenta bancaria o cuenta de ahorro que el Cliente haya designado, o en su defecto, por transferencia bancaria a la cuenta habilitada a tal efecto, salvo que el cliente hubiera elegido otro medio de pago de acuerdo con el Proveedor. En caso de domiciliación bancaria el cliente recibirá de la entidad bancaria o de ahorro en la que se ha realizado la domiciliación la notificación con el importe a abonar por el Cliente.

Cuarta. Impago de facturas.

La demora en el pago, total o parcial, de cualquiera de las facturas por parte del Cliente por un plazo superior a los 30 días naturales desde la presentación al cobro de la/s factura/s facultará al Proveedor para reclamar judicialmente la deuda. En caso de ejecución judicial, el Proveedor se reserva la posibilidad de aplicar, desde la fecha en que el pago debió realizarse, un interés de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos porcentuales. Igual interés se devengará en el caso de que, como consecuencia de una reclamación judicial, el Cliente tenga derecho a alguna devolución. En caso de incumplimiento del compromiso de pago por el Pagador, de no ser éste el Titular del Servicio Telefónico, el Proveedor podrá reclamar el pago al Titular.

Quinta. Suspensión por impago e interrupción definitiva del Servicio.

Si el Cliente no atendiera el pago total o parcial de las cantidades adeudadas transcurrido el plazo de un mes desde la presentación a éste del documento de

cargo, el Proveedor podrá previo aviso al Cliente suspenderle temporalmente el servicio. La restricción del servicio afectará a los servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora.

La suspensión temporal no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes.

El Proveedor podrá igualmente suspender o cancelar la prestación del Servicio en el caso de que:

- a) el Cliente incumpla cualquiera de las obligaciones a su cargo conforme a las presente Condiciones Generales o a las Condiciones Particulares aplicables en su caso;
- b) haya facilitado datos falsos o incorrectos en la solicitud de alta en el Servicio;
- c) el Proveedor considere y/o tenga indicios razonables de que a través del servicio pudieran llevarse a cabo actividades ilícitas, ilegales, contrarias al orden público y/o a las buenas costumbres o contrarias a lo estipulado en las propias Condiciones Generales.

El retraso en el pago por un periodo superior a 3 meses o la suspensión temporal del contrato en dos ocasiones por mora en el pago de los servicios correspondientes, darán derecho al Proveedor a la interrupción definitiva del servicio y a la correspondiente resolución del contrato, previa notificación al Cliente con 10 días hábiles de antelación indicando la fecha en la que tendrá lugar la misma.

Sexta. Asistencia técnica y resolución de incidencias.

El Proveedor proporcionará la asistencia técnica necesaria para el buen funcionamiento del Servicio y un servicio de resolución de incidencias de forma gratuita, salvo que la incidencia sea por causa imputable al Cliente o a terceros, en cuyo caso el Cliente deberá hacerse cargo de los gastos de asistencia técnica, desplazamientos y reparación o reposición de equipos.

El Proveedor facilitará al Cliente un teléfono de atención al cliente en horario laboral y un teléfono

exclusivo de incidencias técnicas para festivos y fines de semana.

Séptima. Garantías del Servicio.

El Proveedor garantiza un plazo de resolución de incidencias de 72 horas laborables, a excepción de incidencias o averías generalizadas del sistema del Proveedor, por fuerza mayor o por causas ajenas a el Proveedor.

Octava. Calidad del Servicio y Responsabilidad del Proveedor.

El Proveedor se compromete a prestar el Servicio conforme a los niveles de calidad establecidos en las Condiciones Particulares del Servicio

El Proveedor no asumirá responsabilidades cuando la interrupción del Servicio esté motivada por:

- a) por incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del Servicio.
- b) En todo caso la suspensión temporal o interrupción afectarán únicamente al Servicio en el que se hubiera producido el fraude o la mora;
- c) por los daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.

Por otra parte, en todo lo relativo al mantenimiento del servicio, averías en la red, suspensiones o interrupciones, etc. que se produzcan en o por causa de la red de acceso, serán responsabilidad del operador de acceso.

El Proveedor no garantiza:

- a) que el Servicio sea útil para la realización de ninguna actividad en particular distinta de la propia funcionalidad del concreto Servicio
- b) la infalibilidad del Servicio
- c) la privacidad y la seguridad en la utilización del Servicio

- d) la licitud, infalibilidad, veracidad, utilidad y/o ausencia de virus o similares de los Contenidos, informaciones, opiniones o manifestación de cualquier otro tipo originados por terceros o por el Cliente
- e) la licitud, infalibilidad, utilidad y/o ausencia de virus o similares de los servicios prestados por terceros a través del Servicio,
- f) que el Cliente o el resto de Clientes accedan y/o utilicen el Servicio de conformidad con las Condiciones Generales y, en su caso, con las Condiciones Particulares
- g) la veracidad y vigencia de los datos que los Clientes proporcionan sobre sí mismos o hacen accesibles a otros Clientes

El Proveedor no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria,

- a) por productos o servicios prestados u ofertados por el Cliente o por terceras personas o entidades por medio de los Servicios,
- b) ni por ningún contenido, información, comunicación, opinión o manifestación de cualquier tipo que tengan su origen en el Cliente o en terceras personas o entidades y que se comuniquen, transmitan o exhiban a través de los Servicios,
- c) ni por la utilización por terceros y/o la ejecución voluntaria o involuntaria por el Cliente de programas informáticos existentes en Internet que provoquen un cambio de configuración del acceso telefónico a redes propio del Servicio provocando la conexión temporal o permanente a través de números distintos a los indicados por el Proveedor, como pudieran ser números de inteligencia de red internacionales y/o de móviles, que implican un coste a pagar por el Cliente a su operador de telefonía.

El Proveedor responderá única y exclusivamente del servicio que preste por sí misma y de los contenidos directamente originados por el Proveedor y que, en su caso, estén identificados con su copyright. Dicha responsabilidad quedará excluida en los casos en que concurran causas de fuerza mayor, falta de adecuación de la configuración de los equipos del Cliente para permitir el correcto funcionamiento y/o

uso del Servicio, así como cualesquiera otras causas que escapen al control del Proveedor.

El Proveedor responderá únicamente de los daños directos que sufra el Cliente y tan sólo cuando hayan sido causados directamente por el Proveedor. Se excluye expresamente cualquier reclamación por daños o pérdidas indirectas, lucro cesante, pérdida de reputación, reclamaciones de los clientes del usuario o daños o pérdidas derivados del uso de materiales, software de terceros o de proveedores contratados por el Proveedor de conformidad con las instrucciones del Cliente. Asimismo, el Proveedor no responderá de la pérdida o destrucción de datos o información del Cliente.

En todo caso, la indemnización por daños que pudiera corresponder no podrá superar la suma total del precio abonado por el Cliente al Proveedor en los seis (6) meses anteriores a la fecha del siniestro.

En ningún caso el Proveedor vendrá obligado a la reparación de terminales, aparatos telefónicos o de otro tipo o cualesquiera equipos informáticos, que en todo caso deberán contar con sus correspondientes certificados de homologación y cumplir cuantas obligaciones y especificaciones técnicas legales requeridas. En cualquier caso, la configuración y capacidad de los equipos del Cliente deberá ser suficiente para permitir el correcto uso de los Servicios que contrata, responsabilizándose el Cliente de su correcta instalación.

El Proveedor le informa, así mismo, que existen determinados factores relevantes que pueden limitar la velocidad efectiva que el cliente puede experimentar en su servicio de acceso a Internet. Sin perjuicio del uso que el propio cliente haga de su servicio de acceso a Internet, así como de los equipos que también pudieran afectar a la velocidad efectiva del servicio, se adjunta un listado de dichos factores relevantes que, salvo el primero en el caso de que el Proveedor facilite los equipos, son ajenos al control por parte del Proveedor:

- a) Tipo y modelo del equipo de conexión (router/módem),
- b) Longitud y estado del cableado interno en el domicilio del cliente,
- c) Distancia a la central telefónica, así como el tipo, calidad y estado del cableado desde el domicilio del usuario hasta la central,

- d) Protocolos de transmisión de datos (los datos de gestión ocupan un % de la capacidad de transmisión),
- e) Ruidos e interferencias externas que puedan afectar a la señal.
- f) Circunstancias meteorológicas adversas.

Novena. Utilización del servicio.

Como condición esencial para la prestación del Servicio por parte del Proveedor, el Cliente se obliga a hacer un uso razonable del Servicio bajo el principio de buena fe y con respeto a la legalidad vigente, a la moral, al orden público, a las buenas costumbres, a los derechos de terceros o del propio Proveedor, así como a lo contenido en las presentes Condiciones Generales. El Cliente se obliga a respetar las restricciones de uso que para cada uno de los Servicios pudiera determinar el Proveedor. Se considerará terminantemente prohibido el uso de Internet a través de los Servicios del Proveedor con fines ilegales o no autorizados, y en concreto con carácter no exhaustivo:

- a) cualquier forma de violación de los derechos de terceros,
- b) actuaciones (incluyendo la introducción de virus o similares) que provoquen o puedan producir daños, alteraciones y/o sobrecargas no autorizadas de los contenidos, los servicios prestados por el Proveedor o por terceros, los equipos y/o programas informáticos incluidos los archivos y documentos que contengan ya sean del Proveedor, de otros Clientes de éste o de terceros prestadores de servicios,
- c) alterar o intervenir por medios fraudulentos, páginas web personales o correos electrónicos,
- d) sistemas de otros usuarios o terceros sin autorización de los mismos,
- e) remitir mensajes utilizando una identidad falsa y/o camuflar en manera alguna el origen del mensaje,
- f) enviar comunicaciones electrónicas no solicitadas expresamente por sus destinatarios o no previa y expresamente autorizados por los mismos,
- g) enviar comunicaciones electrónicas con carácter masivo y/o repetitivo (spam),

h) publicar, divulgar, enviar, anunciar o distribuir, directamente o a través de enlaces (links), cualquier material, asunto o información con contenidos ilegales, obscenos, pornográficos, violentos, abusivos, difamatorios, xenófobos, degradantes, engañosos, contrarios a la ley, a la moral o al orden público, que induzcan o hagan apología de prácticas peligrosas, violentas, de riesgo o nocivas para la salud, se encuentren protegidos por derechos de propiedad intelectual y/o industrial de terceros o vulnerar los derechos a la intimidad personal y familiar y/o el derecho a la propia imagen, sin que el Cliente haya obtenido de manera previa, escrita y legítima autorización de su titular. El Cliente se compromete a utilizar dicha información exclusivamente para uso personal, y a no realizar directa o indirectamente una explotación comercial de los servicios a los que tiene acceso, o de los resultados obtenidos gracias a la utilización del Servicio, salvo autorización expresa y escrita del Proveedor.

En caso de incumplimiento de lo aquí establecido, el Proveedor podrá, a su exclusivo criterio y sin que dé lugar a indemnización o compensación alguna, suspender o cancelar de forma inmediata la prestación del Servicio y, en su caso, retirar los contenidos que pudieran resultar ilegales. El Cliente consiente expresamente que, con sujeción a lo previsto en la Ley, y en Condiciones generales de acceso a internet casos de reclamación fundada de tercero, el Proveedor, podrá revelar los datos personales del Cliente a las autoridades policiales, administrativas y/o judiciales al objeto de que puedan ejercitarse las acciones que en Derecho procedan.

El Cliente será el único y exclusivo responsable de los daños que pudieran ocasionarse por incumplimiento de la legislación vigente o de las obligaciones asumidas en virtud de las presentes Condiciones Generales, en consecuencia el Cliente protegerá y mantendrá indemne al Proveedor contra toda reclamación judicial o extrajudicial que tuviera relación con incumplimientos de lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales, o la legislación vigente, así como con cualquier gasto, daño, carga u

obligación del Proveedor o de terceros, con causa en dicho incumplimiento. En todo caso, si el Proveedor fuese demandado y se viera obligada a personarse en el proceso, el Proveedor podría repetir cualquier cantidad derivada de tal reclamación (a título enunciativo, multas, indemnizaciones, gastos judiciales, honorarios de abogados y procuradores) al Cliente.

Décima. Duración del contrato.

El contrato es indefinido y entrará en vigor desde que la solicitud realizada por el Cliente se considera válida. La solicitud realizada por el Cliente se hará a través de la aceptación expresa y sin reservas de las presentes Condiciones Generales, aceptación que es considerada condición esencial para la prestación de los Servicios por parte del Proveedor y que ocurrirá si se produce cualquiera de los siguientes eventos: (i) la firma y/o envío de la solicitud de alta en el Servicio, (ii) la solicitud de alta en el Servicio realizada por vía telefónica y (iii) el pago de la correspondiente factura o cargo en caso de servicios facturables o no gratuitos así como cualquier otra acción que implique por parte del Cliente el uso del Servicio.

La solicitud debe ser considerada válida (se han completado correctamente todos los datos de la solicitud de contratación, está correctamente firmada y el Cliente ha aceptado las presentes Condiciones Generales y/o las particulares asociadas), además queda sujeta y condicionada a la facultad de previa verificación por el Proveedor de los datos, informaciones y documentos aportados por el Cliente en la contratación del mismo.

El cliente podrá, en cualquier momento, solicitar la baja del Servicio en las condiciones indicadas en el siguiente párrafo con un preaviso de 30 días de antelación respecto a la fecha de efectos.

El Cliente deberá adjuntar la solicitud facilitada por el Proveedor, firmada y acompañada por una fotocopia de los documentos que acrediten la identidad del Cliente y su representación y será requerida la devolución de los equipos instalados para poder prestar el servicio.

Undécima. Desistimiento del Cliente.

En el caso de solicitar la cancelación del servicio con carácter previo a la activación del mismo, el Proveedor tendrá derecho a recuperar los costes de instalación que se hubiesen llevado a cabo hasta la fecha de la notificación, en el caso de que no concurriese culpa o negligencia del Proveedor en el retraso para activar el servicio.

Duodécima. Cancelación del Servicio y resolución del Contrato.

El presente contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos. Por otra parte, el cliente tendrá derecho a resolver este contrato en cualquier momento, telefónicamente llamando al número de Atención al Cliente +34 973 101 111 (donde se les explicará el procedimiento a seguir) o mediante solicitud escrita acompañada de fotocopia de su DNI y de un breve escrito firmado en el que solicite la baja el cual deberá dirigir al Proveedor al siguiente domicilio: C/ Balaguer 7

25670 – Térmens (Lleida) con una antelación mínima de 30 días hábiles al momento en que ha de surtir efectos.

Salvo en casos de suspensión temporal o interrupción definitiva del servicio por impagos, instada por el Cliente la resolución por incumplimiento contractual, la eficacia de este requerimiento será inmediata, absteniéndose las partes de reclamarse las obligaciones recíprocas derivadas del contrato que se generen con posterioridad a la fecha del requerimiento, en tanto no se resuelva la reclamación por incumplimiento que debe formular el Cliente.

Además de por las causas previstas anteriormente, tanto por mora de pago por parte del Cliente en el período establecido en la legislación vigente, como por la reiteración de la suspensión temporal del servicio por mora de pago del Cliente según la legislación aplicable, podrá quedar también resuelto en caso de que el Cliente (en aquellos casos en los que así se requiera por la naturaleza del contrato) no haya devuelto firmada una copia del mismo dentro de los treinta días naturales siguientes a haberlo recibido, al finalizar el plazo del título habilitante del Proveedor para la prestación del servicio o a la pérdida del mismo sin que medie dolo o negligencia por su parte, así como por cese en las actividades

propias del objeto social, con relación a una de las partes del contrato, o por incumplimiento grave del Cliente de las obligaciones que se derivan del presente contrato, incluido el mal uso o uso abusivo que pudiera realizar del Servicio, y en el supuesto de que por cualquier causa ajena al Proveedor el Servicio sufra una degradación técnica que haga inviable la continuidad del mismo. En cualquiera de estos casos el Cliente no tendrá derecho a indemnización alguna. La resolución del contrato no exonerará al Cliente del pago de los servicios utilizados hasta el momento de la resolución, pudiendo en todo caso el Cliente reclamar del Proveedor las cantidades que hayan resultado indebidamente cobradas.

Fuera de estos supuestos el Proveedor abonará al Cliente si fuera procedente, y sin perjuicio de los daños y perjuicios aplicables, las cantidades que por resolución del contrato le debiere.

Decimotercera. Protección de datos de carácter personal.

Cada una de las Partes queda informada de que los datos de contacto de sus representantes y empleados tratados en virtud del Contrato, así como los otros intercambiados durante la prestación de los Servicios, serán tratados por la otra Parte con la finalidad de permitir el desarrollo, cumplimiento y control de la relación de prestación de Servicios concertada. La base del tratamiento es el cumplimiento de la relación contractual, y los datos se conservarán los datos durante todo el tiempo en que esta esté en vigor, y aún después, hasta que prescriban las eventuales responsabilidades derivadas de ella.

Los datos personales podrán ser comunicados por las partes a las Administraciones y Organismos Públicos competentes, a los efectos de cumplir con sus respectivas obligaciones legales, de conformidad con la normativa vigente, así como, cuando sea necesario, a terceras entidades implicadas en la gestión de las actividades desarrolladas.

Los afectados podrán solicitar el acceso a los datos personales, su rectificación, supresión, portabilidad y la limitación de su tratamiento, así como oponerse al mismo, en el domicilio de cada parte y/o interponer

una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. Los interesados podrán ponerse en contacto con el Delegado de Protección de Datos o con el responsable de Vunkers en protecciondatos@vunkers.com o del Cliente en el correo electrónico designado por el Cliente y, en su defecto, en su domicilio social

Decimocuarta. Secreto de las comunicaciones.

El Proveedor se compromete a adoptar e instalar las medidas y los medios técnicos que sean exigibles por la legislación sectorial vigente, en función de las infraestructuras utilizadas para garantizar el secreto de las comunicaciones en su tránsito a través de la red del Proveedor.

En concreto en lo relativo a la Interceptación legal de las comunicaciones se estará a lo dispuesto en el Capítulo II del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de Comunicaciones Electrónicas, el Servicio Universal y la Protección de los Usuarios.

El Proveedor se compromete a adoptar las medidas exigidas por la legislación vigente para garantizar el secreto de las comunicaciones en su tránsito a través de la red del Proveedor, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 579 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal u otros preceptos análogos que resulten aplicables. El Proveedor queda exonerada de cualquier responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o cualquier tercero de correos electrónicos, grabaciones de conversaciones telefónicas, etc. así como de su uso o revelación de dichos datos y, en general, de cualquier acción u omisión no imputable, directamente a el Proveedor que quebrante el secreto de las comunicaciones.

El Proveedor queda exonerado de cualquier responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente de cualquier tipo de información confidencial o protegida, de su uso o publicidad y, en general, de cualquier acción u omisión por éste que quebrante el secreto de las comunicaciones.

No obstante, lo anterior, el Cliente autoriza expresamente a que se realicen grabaciones de las conversaciones que el Cliente mantenga con el

servicio de Atención al Cliente del Proveedor, a fin de dejar constancia de las contrataciones u otras acciones efectuadas, así como cuidar la calidad del servicio.

Decimoquinta. Reclamaciones.

Las quejas, reclamaciones y cualquier incidencia contractual deberán ser dirigidas al Proveedor en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que las motive, bien telefónicamente al número +34 973 101 111, bien a través del correo electrónico sat@vunkers.com o por escrito dirigido al domicilio social del Proveedor.

Cuando un Cliente se dirija al Servicio de Atención al Cliente (S.A.C.) deberá tener constancia de la reclamación, queja o petición efectuada, debiendo el SAC del Proveedor comunicarle el número de referencia dado a la misma. Si el Cliente quisiera tener constancia escrita de la reclamación efectuada, tiene derecho a solicitarla. Formulada la reclamación, el Cliente podrá dirigirse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información en un plazo máximo de 3 meses, tanto si no hubiera obtenido respuesta satisfactoria como si a la finalización del plazo del que el Proveedor dispone para contestar, no lo hubiera hecho.

Decimosexta. Confidencialidad

Las Partes consideran confidencial toda aquella información definida como tal en el presente Contrato y que tenga su origen, directo o indirecto, en este Contrato y sea susceptible de ser revelada de palabra, por escrito o por cualquier otro medio o a través de cualquier soporte, actualmente conocido o que se invente en el futuro. En todo caso, tendrán consideración de información confidencial, a título meramente enunciativo y no limitativo, los descubrimientos, conceptos, ideas, conocimientos, técnicas, diseños, dibujos, borradores, diagramas, modelos, muestras, gráficos, know-how, programas de ordenador, códigos fuente, así como cualquier información que pueda considerarse secreto empresarial y datos de tipo técnico, financiero o comercial de cualquiera de las Partes adquiridas como consecuencia de la relación contractual

existente entre las mismas (la "Información Confidencial").

El CLIENTE comprende y acepta que los Servicios contienen Información Confidencial sobre la que existen derechos exclusivos y se compromete a que, salvo que VUNKERS le conceda autorización previa expresa y por escrito, no proveerá o facilitará o de cualquier otro modo hará accesible el contenido de los Servicios y/o la documentación relacionada con los mismos a cualquier otra compañía, sociedad u organización. Esta prohibición se hará extensiva a cualesquiera otras compañías, sociedades o personas jurídicas en las que el CLIENTE pueda tener participación accionarial o de cualquier otro tipo.

Con relación a la Información Confidencial proporcionada o a la que se vaya a tener acceso en el marco del Contrato, las Partes se comprometen a:

- Proteger la Información Confidencial de forma razonable y adecuada, de acuerdo con los estándares profesionales aplicables;
- Guardar secreto sobre cuanta Información Confidencial obtengan con motivo de la prestación de los Servicios, empleando la máxima diligencia y cuidado;
- Utilizar la Información Confidencial exclusivamente para la ejecución del presente Contrato;
- Reproducir la Información Confidencial únicamente en la medida necesaria para ejecutar sus obligaciones en el marco del presente Contrato; y
- Limitar, tanto como sea posible, el número de personas que tendrán acceso a la Información Confidencial. Los directores, empleados, agentes y asesores que participen activa y directamente en la ejecución del presente Contrato y que consecuentemente tengan acceso a Información Confidencial de la otra Parte deberán ser informados de la existencia de la presente Cláusula y de la naturaleza secreta de la Información Confidencial, siendo la Parte receptora responsable de que cada uno de ellos guarde el debido secreto.

Las Partes expresamente reconocen que la Información Confidencial de la que pueda disponer con ocasión del presente Contrato es propiedad

exclusiva de la Parte que haya facilitado dicha información. Igualmente, cada Parte reconoce que dicha información posee un valor comercial esencial para la otra Parte y, por consiguiente, garantiza que la misma no será utilizada para usos o finalidades distintos del estricto cumplimiento del objeto del presente Contrato.

Las obligaciones de confidencialidad establecidas en esta Cláusula y en cualquier otra a lo largo del Contrato tendrán validez durante la vigencia del Contrato y aún después por un periodo de cinco (5) años desde su finalización por cualquier motivo.

VUNKERS podrá delegar la gestión o el acceso a la Información Confidencial del CLIENTE a sus subcontratistas, que asumirán las obligaciones que en materia de seguridad de la información asume VUNKERS en virtud del presente Contrato.

Las obligaciones previstas en esta Cláusula no obligarán sólo a ambas Partes y a sus empleados, sino que también se hacen extensivas a sus filiales y afiliadas, clientes, suministradores o proveedores y todos aquellos que por cualquier medio pudieran tener acceso a la Información Confidencial.

Decimoséptima. Propiedad Intelectual.

Cada una de las Partes reconoce la titularidad de la otra o de cualesquiera otros terceros respecto de todos sus derechos de propiedad intelectual, industrial, y sobre otros derechos análogos sobre marcas, logotipos, nombres comerciales, contenidos sonoros, audiovisuales, señales, signos distintivos y cualquier otro elemento, creación, invención o signo de su propiedad.

Mediante el presente Contrato, el CLIENTE concede a VUNKERS una licencia de uso sobre materiales, contenidos, programas o cualquier otro elemento que sea estrictamente necesario, con el alcance pertinente para la correcta ejecución de los Servicios objeto del presente Contrato.

La titularidad de todos los derechos de propiedad intelectual, industrial o análogos sobre cualquier contenido, material o cualquier tipo de creatividad obtenida como consecuencia de la prestación de los Servicios como, por ejemplo, las Mejoras corresponderá exclusivamente a VUNKERS reservándose todos los derechos al efecto. Las

"Mejoras" son cualquier elemento o información, basados en conocimientos específicos, información y/o instrucciones, generados por VUNKERS de forma independiente o conjuntamente con el CLIENTE como resultado de la prestación de los Servicios. A título de ejemplo, las Mejoras pueden incluir programas informáticos, bases de datos, bases de datos sui generis, rutinas, parches, plug-ins, emuladores, controladores, protocolos de comunicación, desarrollo, elementos o componentes de programas informáticos, incluyendo el código fuente y el código objeto, manuales de usuario, documentación técnica, planos, diseños, arquitectura, así como los sistemas, información, datos, creatividades, etiquetas, indicadores, lógica de negocio y recursos lógicos relacionados que hayan surgido como resultado de la prestación de los Servicios.

Si los derechos de propiedad intelectual, industrial o análogos sobre cualquiera de las Mejoras llevados a cabo conjuntamente con el CLIENTE o teniendo en cuenta las indicaciones específicas del CLIENTE no pudieran ser legalmente atribuidos originalmente a VUNKERS, en virtud de este Contrato, el CLIENTE cede a VUNKERS, en la máxima medida permitida por la ley, la propiedad de todos los derechos de propiedad intelectual, industrial y análogos sobre dichas Mejoras. La cesión se realiza de manera exclusiva, por la duración máxima de los derechos cedidos que permita la ley, para todas las formas de explotación, en todos los medios, formatos y procedimientos conocidos o por conocer, para todo el mundo y para cualquier finalidad de VUNKERS. Para evitar cualquier duda en la interpretación de esta cesión de derechos por parte del CLIENTE a VUNKERS en relación con las Mejoras, las Partes declaran que su intención es no establecer ninguna limitación a la misma.

Si el CLIENTE envía o transmite cualquier comunicación, comentario, pregunta, sugerencia o material, ya sea por carta, correo electrónico, teléfono u otro medio, sugiriendo o recomendando cambios en los Servicios (el "Feedback"), el CLIENTE, en virtud de este Contrato, concede a VUNKERS una licencia perpetua, mundial, irrevocable, exclusiva, libre de cargas, gratuita y transferible para reproducir, crear obras derivadas, distribuir, ejecutar, exhibir, utilizar, vender, importar y de cualquier otra manera explotar plenamente dicha información para cualquier propósito, incluyendo, sin limitación, desarrollar, licenciar, comercializar o vender, directa

o indirectamente, productos y servicios utilizando dicho Feedback. VUNKERS no está obligado a hacer, usar, exhibir, reproducir, vender o distribuir ninguna de esas ideas, conocimientos, conceptos o técnicas contenidas en el Feedback.

El CLIENTE garantiza que es propietario de la información, los conocimientos, los documentos y los materiales aportados en el marco de la ejecución del Contrato y, en especial, de aquellos datos e información que introduzca en la Plataforma durante el acceso o uso de la misma (sobre los cuales VUNKERS obtiene una licencia perpetua, mundial, irrevocable, exclusiva, libre de cargas, gratuita y transferible para explotarlos sin ninguna limitación) o que tiene los derechos necesarios sobre ellos, incluyendo, sin limitación, los derechos de propiedad intelectual, industrial, de imagen y cualesquiera otros, para cumplir lo previsto en este Contrato. El CLIENTE también garantiza que dichos materiales y las marcas, logotipos, signos distintivos y creaciones intelectuales, así como cualquier otro elemento inherente que sea propiedad del CLIENTE, no infringen los derechos de propiedad intelectual, industrial o análogos de terceros.

Decimoctava. Miscelánea.

No contratación. El CLIENTE acepta que, sin el consentimiento previo por escrito de VUNKERS, no contratará ni solicitará, directa o indirectamente (a través de un intermediario), a ningún empleado, funcionario o alto directivo de VUNKERS durante la vigencia del Contrato y dos (2) años después de la finalización del mismo por cualquier motivo.

Fuerza mayor. A excepción de las obligaciones de pago, ninguna de las Partes será responsable del incumplimiento del Contrato derivado de una situación que esté fuera del control razonable de la Parte afectada, incluyendo, sin limitación, accidentes, condiciones meteorológicas adversas, situaciones fortuitas, acciones de cualquier agencia u organismo gubernamental, pandemias, actos terroristas, cualquier conflicto laboral, incluyendo pero no limitándose a huelgas o la estabilidad o disponibilidad de Internet o una parte del mismo.

Encabezamientos. Los encabezamientos de las distintas cláusulas son meramente informativos y no

afectarán, calificarán o ampliarán la interpretación del presente Contrato.

Publicidad. Durante la vigencia del Contrato, el CLIENTE acepta que VUNKERS tendrá el derecho, pero no la obligación, sin necesidad de aprobación previa del CLIENTE, de incluir el nombre, los logotipos o las marcas comerciales del CLIENTE como mera referencia de su relación contractual en la documentación y/o presentaciones internas y externas, en todo el mundo y en cualquier medio público o privado (incluyendo Internet y la página web de VUNKERS) y en otros materiales de marketing que promuevan los Servicios prestados por VUNKERS.

Relación de las Partes. Este Contrato tiene naturaleza mercantil y la relación entre VUNKERS y el CLIENTE no será considerada en ningún caso como una relación laboral. A través de la firma de este Contrato no se crea una empresa conjunta, sociedad u otra relación o entidad mercantil formal de ningún tipo, ni una obligación para las Partes de formar dicha relación o entidad. Cada una de las Partes actuará como contratista independiente y no como agente de la otra Parte, y ninguna de ellas tendrá la autoridad para obligar o representar a la otra.

Integridad. El presente Contrato sustituye cualesquiera otros acuerdos, convenios, antecedentes, negociaciones, y cualesquiera otras comunicaciones, verbales o escritos, existentes entre las Partes hasta la fecha de firma del presente Contrato y que estuviesen relacionados con el objeto del mismo. Cualquier modificación del presente Contrato deberá ser acordada mutuamente por escrito entre las Partes.

Nulidad parcial. Si cualquiera de las cláusulas de este Contrato fuese declarada nula, en todo o en parte, dicha nulidad no afectará a la validez de las cláusulas restantes. Las Partes sustituirán, de común

acuerdo, la cláusula nula o anulable por otra que supla a la original.

No renuncia. El no ejercicio o ejecución por parte de VUNKERS de cualquier derecho o disposición contenido en el presente Contrato no constituirá una renuncia al mismo, salvo reconocimiento y acuerdo por escrito por su parte.

Decimonovena. Modificación de las presentes Condiciones Generales.

El Proveedor podrá, en cualquier momento, modificar las presentes condiciones generales y/o introducir nuevas condiciones de uso, bastando para ello la existencia de motivos técnicos, operativos, económicos, de servicio o de mercado, previa comunicación al Cliente de conformidad con la legislación vigente.

Cualquier modificación contractual deberá ser comunicada a los clientes afectados con una antelación mínima de 30 días. Si el Cliente no estuviera de acuerdo con las nuevas condiciones, podrá resolver el contrato (según el procedimiento previsto en el apartado 12º), comunicándose al Proveedor, hasta como máximo 5 días antes de la fecha de entrada en vigor de las citadas modificaciones, sin que ello conlleve penalización alguna. En caso contrario, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones.

Vigésima. Notificaciones.

Todas las notificaciones de incidencias, bajas, y todo lo relacionado con la normativa de protección de datos de carácter personal deberán ser entregadas en VUNKERS IT EXPERTS, S.L.U., calle Balaguer, número 7, 25670 – Tèrmens (Lleida).

ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Nombre empresa	
CIF	
Representante	
Cargo	
DNI	
Fecha	En _____, a ____ de _____ de 20__
Firma y sello	