

Contrato de Prestación de Servicios de Telefonía

Condiciones

1. – Objeto: JYCTEL ESPAÑA, S.L. (en adelante JYCTEL), se compromete a suministrar al CLIENTE, por medio de este contrato de duración indefinida, los servicios aquí solicitados y, en su caso, por medio de los Anexos que se incorporarán al presente contrato y que formarán parte integrante del mismo.

El inicio de la prestación del servicio estará condicionado al alta por parte de JYCTEL en sus sistemas, que en ningún caso será superior al plazo de 90 días desde la firma del presente contrato.

El CLIENTE para los servicios basados en acceso directo, tendrá derecho a la conservación de su número de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 1651/1998, de 24 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el Título II de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones o cualquier otra normativa que la complemente, modifique o sustituya.

2. – Precios: El CLIENTE pagará el precio del servicio resultante de la aplicación de las tarifas vigentes en cada momento para cada tipo de servicio. En este acto se entregan al cliente, en Anexo, los precios vigentes a la firma de este documento, que junto a sus modificaciones, formarán parte integrante del mismo. La modificación de los precios del servicio telefónico será comunicada a la Administración y a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios y puesta en público conocimiento con, al menos, diez días de antelación a su aplicación.

3. – Facturación y pago: JYCTEL emitirá factura con la periodicidad pactada. En la factura quedarán debidamente indicados todos los conceptos facturados, pudiendo el CLIENTE solicitar, cuando proceda, el envío de recibos independientes para el servicio básico y los adicionales contratados. El pago deberá efectuarse en el momento en que el Cliente o la Entidad de Crédito en que se encuentren domiciliado reciba la notificación de JYCTEL. El retraso en el pago traerá consigo la obligación de abonar el interés legal, sin perjuicio de la facultad de JYCTEL de resolver el contrato en virtud de lo establecido en la cláusula 6.

4. – Depósitos: JYCTEL podrá exigir en cualquier momento, al CLIENTE, la constitución de un depósito de garantía en los siguientes supuestos:

a) En los casos en que el CLIENTE sea o haya sido con anterioridad abonado al servicio y hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad. La cuantía del depósito se determinará sumando el importe de los tres últimos recibos impagados y, en caso de que fueran menos los recibos impagados, la cantidad resultante de multiplicar por tres el último recibo. El depósito se devolverá tan pronto como JYCTEL tenga constancia del pago íntegro de las cuotas adeudadas.

b) En los supuestos en que el CLIENTE tuviera contraídas deudas por otro u otros contratos de abono, vigentes o no en ese momento o bien que, de modo reiterado, se retrasen en el pago de los recibos correspondientes. La cuantía del depósito se determinará sumando el importe de los tres últimos recibos facturados al CLIENTE o, en caso de que el contrato tuviera una menor antigüedad, la cantidad resultante de multiplicar por tres el último recibo. El depósito se devolverá cuando quede acreditado que en un año no ha existido retraso en el pago de los recibos correspondientes facturados al CLIENTE.

c) En los casos en que el CLIENTE sea titular de líneas que dan servicio a equipos terminales de uso público para su explotación por terceros en establecimientos públicos. La cuantía del depósito será inicialmente la equivalente al cuádruple de la cuota de alta inicial. Posteriormente, esta cuantía podrá ser revisada y establecerse hasta el cuádruple de la media de las dos últimas facturas. El depósito se devolverá cuando quede acreditado que en un año no ha existido retraso en el pago de los recibos correspondientes facturados al CLIENTE.

El depósito de garantía podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario, a elección del CLIENTE.

El requerimiento de constitución del depósito se hará por cualquier medio que deje constancia de la recepción por el CLIENTE, con una antelación mínima de quince días a su constitución.

JYCTEL contará con un plazo de quince días para devolver el depósito desde el momento en que tenga obligación de hacerlo.

5. – Suspensión temporal e interrupción del servicio:

El retraso en el pago total o parcial por el CLIENTE durante un período superior a un mes desde la presentación de la factura, podrá dar lugar, previo aviso con 15 días de antelación a la fecha en que se vaya a producir, a su suspensión temporal. JYCTEL restablecerá el servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquél en que se tenga constancia de que el importe ha sido satisfecho.

El CLIENTE tendrá derecho a solicitar de JYCTEL la suspensión temporal del servicio, con un mínimo de 15 días de antelación a la fecha de su efectividad. El período de suspensión será de tres meses como máximo y un mes como mínimo, no pudiendo exceder los 90 días por año natural. Durante el período de suspensión, el CLIENTE tendrá derecho a que se deduzca de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.

El retraso en el pago del servicio por un período superior a tres meses o a la suspensión temporal del contrato, en dos ocasiones, por dicho motivo dará derecho a JYCTEL a la interrupción definitiva del servicio y a la correspondiente resolución del contrato. JYCTEL procederá a ejercer este derecho siguiendo el mismo procedimiento que el establecido en el primer párrafo de la presente cláusula.

6. – Derecho de exclusión: El CLIENTE podrá, mediante notificación por escrito, ejercitar su derecho de exclusión de las guías telefónicas o de los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado en los que aparezca como consecuencia de la firma de este contrato.

7. – Derecho de desconexión: El CLIENTE podrá solicitar a JYCTEL, en cualquier momento, dentro de la vigencia del contrato, la desconexión de todos los servicios de tarificación adicional o de los que se presten a través de un determinado código y el de llamadas internacionales.

Los clientes que estén interesados en desconectar estos servicios, deberán ponerlo en conocimiento de JYCTEL, llamando a su número de atención al cliente 902021903 y enviando una petición por escrito dirigida a JYCTEL a la dirección establecida en la cláusula 11 del presente contrato.

Recibida la comunicación por escrito, debidamente cumplimentada y firmada por el cliente, JYCTEL procederá a la desconexión en el plazo máximo de diez días contados desde la fecha de recepción, siendo cargo de JYCTEL los costes derivados del servicio cuya desconexión se hubiera solicitado a partir de la conclusión de dicho plazo.

8. – Compensaciones para el CLIENTE en caso de fallos en el servicio: En el supuesto que se produzcan interrupciones en el servicio imputables a JYCTEL, ésta devolverá al CLIENTE la cantidad proporcional al tiempo que haya permanecido sin servicio, tomando como referencia la facturación media de la línea averiada de los tres meses anteriores al período en el que se produjo la avería.

Se entiende por interrupción del servicio aquella avería en la que el CLIENTE no pueda realizar ninguna llamada a través del servicio JYCTEL. Para el cálculo de la duración de la interrupción del servicio se tomará como INICIO la fecha y hora en la que el Centro de Atención al Cliente de JYCTEL reciba la notificación por parte del CLIENTE y, como FINALIZACIÓN, la fecha y hora

en la que el servicio quede restablecido.

JYCTEL no indemnizará al CLIENTE cuando concurra alguna de las siguientes causas:

- Causas de Fuerza Mayor.
- Incumplimiento grave del CLIENTE de las condiciones contractuales.
- 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.

9. – Modificaciones en los servicios: El CLIENTE podrá incluir nuevos servicios, mediante la firma del oportuno anexo o solicitar la resolución del contrato, sin perjuicio del cumplimiento por ambas partes de las obligaciones surgidas con anterioridad a la solicitud de baja o a la fecha de resolución.

10. – Reclamaciones y fuero: El CLIENTE deberá dirigir a JYCTEL o a las Juntas Arbitrales de Consumo las reclamaciones que puedan plantearse en relación con cualquier aspecto de la prestación del servicio y de su facturación. La reclamación deberá dirigirla a la dirección de JYCTEL establecida en la cláusula siguiente. En caso de no ser atendida la reclamación de que se trate en el plazo de un mes, podrá reproducirla ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, de conformidad con lo establecido en el artículo 61 Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio.

Sin perjuicio de lo anterior, el procedimiento de reclamación se regirá por la normativa vigente en cada momento.

Para cualquier cuestión litigiosa derivada de la interpretación, ejecución y cumplimiento del contrato, las partes, con renuncia expresa al fuero que les pudiera corresponder, se someten a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de Madrid.

11. – Protección de datos: JYCTEL garantiza la confidencialidad de sus datos de carácter personal e informa a sus clientes que los datos facilitados por los mismos quedan incorporados a un fichero de datos de carácter personal bajo la responsabilidad de la empresa.

Este fichero se utilizará respetando las disposiciones contempladas por la Ley Orgánica 15/1999 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y cualquier otra normativa que la complemente, modifica o sustituya.

El cliente presta su consentimiento para la cesión de datos por JYCTEL a otras empresas del Grupo, cuya información se puede obtener en el Centro de Atención al Cliente, y a terceros cuya actuación sea necesaria para la correcta prestación del servicio. Asimismo el cliente autoriza el uso de dichos datos para que le sean ofertados nuevos servicios de JYCTEL u otra empresa de su Grupo.

Cualquier otra utilización de los datos de carácter personal contenidos en el fichero, requerirá informar expresa y previamente al cliente, quien en todo momento tiene reconocido y puede ejercitar los derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición contactando con JYCTEL escribiendo a su domicilio social sito en C/ Felipe II 9 Bis, 08027 Barcelona.

12. – Resolución: El presente contrato se resolverá:

- Por incumplimiento de las condiciones del contrato, especialmente la falta o demora en el pago, de conformidad con lo establecido en el último párrafo de la cláusula 6.
- Por desistimiento del CLIENTE previa notificación por escrito a JYCTEL con una antelación mínima de quince días.
- En caso de pérdida por parte de JYCTEL del título que le faculta para prestación del servicio.

13. – Impuestos: Los tributos que se devenguen en el desarrollo de este contrato serán satisfechos por las partes según Ley.

14. – Régimen jurídico y normativa: Los servicios contratados por el CLIENTE se regirán por las condiciones anteriormente establecidas y por las específicas establecidas para cada tipo de servicio, las cuales prevalecerán sobre las presentes en caso de contradicción.

15. – Preselección de líneas: JYCTEL en uso de la autorización concedida por el titular de la línea, solicitará la preselección de las líneas que éste le indique.

El titular de la línea no podrá estar simultáneamente preseleccionado con otros operadores.

El titular de la línea deberá marcar los prefijos de otros operadores necesarios para acceder a los servicios que no le preste JYCTEL. En caso de no marcar dichos prefijos el servicio será facturado por JYCTEL.

El CLIENTE y los titulares autorizan, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, que los datos personales necesarios incluidos en la solicitud de preselección puedan ser transferidos a los operadores en los procesos de preselección.

16. – Condiciones de los Bonos:

16.1. El consumo de los bonos se computará por segundos reales de conversación excepto en los bonos a móviles que se facturará el primer minuto completo.

16.2. La facturación del Bono se realizará por adelantado y su activación tendrá lugar en el momento que JYCTEL reciba el presente contrato debidamente cumplimentado, siempre y cuando se haya efectuado la preselección de todas las líneas sobre las que se ha contratado el bono. En el caso de que haya problemas con la preselección de algunas de las líneas ésta se sacará del servicio y se activará el bono con las líneas restantes.

16.3. En el caso de activación con anterioridad a un período completo de facturación se prorratearán las cuotas y el período de tiempo que el CLIENTE haya disfrutado el Bono.

16.4. Aquellas llamadas realizadas una vez se consuma el Bono telefónico serán facturadas con la tarifa que el CLIENTE tenga contratada con JYCTEL, exceptuando las que por su propia definición tengan alguna tarifa especial.

16.5. La duración del Bono es mensual y se prorrogará tácitamente por períodos de igual duración, salvo manifestación en contra por parte del CLIENTE.

16.6. El CLIENTE no podrá recuperar el importe o acumular, en parte o en su totalidad, los minutos del Bono no consumidos.

16.7. En caso de baja, será necesario un preaviso de cinco días y ésta será efectiva en el siguiente período de facturación.

16.8. Los bonos multilínea podrán ser consumidos por varias líneas a la vez.

16.9. Siempre que se quieran utilizar varios bonos multilínea se activarán sobre las mismas líneas y la misma cantidad de líneas.

17. – Restricciones de la Tarifa Plana: el CLIENTE no podrá utilizar el servicio de Tarifa Plana para prestar servicios de telemarketing (teleconferencia, 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.