

Condiciones Generales de las Órdenes de Pedido de VIA NET.WORKS España, S.L.U.
Versión 1 de enero de 2010

DEFINICIONES

En el presente Contrato, a menos que se diga expresamente lo contrario, los términos que empiecen por mayúscula tendrán el significado descrito a continuación:

"Cargos" son los honorarios, costes y gastos a pagar por el Cliente conforme a este Contrato, incluyendo los gastos recurrentes o periódicos y los no recurrentes o extraordinarios, establecidos en la Orden de Pedido.

"Cargos de Instalación" o "Cargos de Alta" significa los Cargos no recurrentes que el Cliente deberá pagar por la instalación y puesta en marcha del Servicio, según lo recogido en la Orden de Pedido.

"Cargos Recurrentes" o "Cargos Periódicos" son los Cargos facturados al Cliente con periodicidad mensual, trimestral o anual, según lo establecido en la Orden de Pedido.

"Cargos por Servicios Profesionales" son los Cargos por servicios profesionales que VIA prestará al Cliente, detallados en la Orden de Pedido y según la tarifa vigente de VIA.

"Centro de Atención al Cliente" significa el centro de gestión de averías o fallos de VIA, que controla los sistemas de gestión de Servicios de VIA.

"Cliente" significa la persona, empresa, sociedad u otra entidad identificada en la Orden de Pedido y que contrata los Servicios.

"Compañía del Grupo" o "Empresa Asociada" significa, respecto a cada una de las Partes, cualquier filial o sociedad matriz o cualquier filial de cualquiera de dichas sociedades matrices. Los términos "sociedad matriz" y "filial" tendrán el significado atribuido a "sociedad dominante" y "sociedad dominada" en el artículo 42 del Código de Comercio español.

"Condiciones Adicionales" significa los términos aplicables a cada Servicio y que se suman a estas condiciones generales.

"Contrato" significa el contrato definido por la Orden de Pedido, las presentes Condiciones Generales, las Condiciones Adicionales aplicables, y en su caso cualquier Modificación de Pedido.

"Crédito del Servicio" significa el reconocimiento de la cantidad a devolver al Cliente por el no cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos en el Contrato.

"Derechos de Propiedad Intelectual" significa cualquier patente, copyright, marca, nombre comercial, marca de servicio, derecho moral, derecho sobre bases de datos, know how y cualquier otro derecho de propiedad intelectual que esté o no registrado, o que sea susceptible de ser registrado, así como cualquier solicitud en relación con cualquiera de los conceptos anteriores en cualquier parte del mundo.

"Día Laborable" u "Horario Laborable" significa lunes a jueves de 09:00 a 18:00 horas y viernes de 08:00 a 15:00 horas, salvo festivos nacionales, autonómicos y locales en la jurisdicción donde deba procederse a la notificación o a la comunicación, o desde la que se desarrolle la actividad.

"EURIBOR" significa, en relación con cualquier importe adeudado por el Cliente sobre el que se deban devengar intereses durante un periodo determinado, la media aritmética (redondeada hacia arriba hasta cuatro decimales) de los tipos ofrecidos a los bancos principales en el mercado interbancario europeo para los depósitos en euros de un importe equivalente, a las 12:00 del mediodía CET (Hora Central Europea) en la fecha en que se determine el EURIBOR.

"Fecha de Compromiso con el Cliente", significa la fecha asignada por VIA como fecha de entrega del Servicio. La Fecha de Compromiso con el Cliente la establecerá VIA una vez que VIA haya recibido y aceptado la Orden de Pedido firmada por el Cliente.

"Fecha de Disposición del Servicio" significa la fecha en que los Servicios están en condiciones de ser facilitados al Cliente para su explotación.

"Impuestos" se refiere a cualquier impuesto, tasa u otro cargo de cualquier naturaleza (excluyendo cualquier impuesto, tasa u otro cargo aplicado sobre los ingresos) exigido por cualquier autoridad fiscal o administrativa, incluyendo, de manera no limitativa, el IVA.

"IPC" significa Índice de Precios al Consumo.

"IVA" significa el Impuesto sobre el Valor Añadido, según lo establecido en la Sexta Directiva (Directiva 77/388) de la Unión Europea (UE) y cualquier modificación posterior, e incluye cualquier aplicación local del impuesto dentro de los países miembros de la UE o cualquier forma similar de impuesto indirecto o sobre las ventas fuera de la UE.

"Mantenimiento de Emergencia" significa los trabajos necesarios para restaurar o reparar la red, los servicios y sistemas de VIA, o los Servicios prestados al Cliente, cuando se ha producido un fallo, un corte o una pérdida de disponibilidad de los mismos.

"Mantenimiento Planificado" significa trabajos de mantenimiento rutinario o de actualización sobre la red, los servicios y sistemas de VIA y/o sobre el Servicio, y que pueden producir un corte, un mal funcionamiento o la falta de disponibilidad del Servicio.

"Material" significa aquellos equipos, herramientas, aparatos, máquinas, sistemas, servidores, equipos de electrónica de red, instrumental y cualquier otro material incluyendo el Software Licenciado, propiedad de VIA o de sus proveedores, y que se encuentran en las dependencias de VIA, de sus proveedores o en las del propio Cliente.

"Material de Cliente" significa cualquier material, software incluido, propiedad del Cliente, o alquilado por el Cliente a un tercero (distinto de VIA)

"Material en Domicilio de Cliente" o "CPE" es el Material propiedad de VIA o de sus proveedores, situado en una ubicación que es propiedad del Cliente, o alquilada, o controlada por el mismo, con el propósito de entregar el Servicio.

"Modificación de Pedido" significa una modificación de una Orden de Pedido, en el formato estándar de VIA, que ha sido firmada y aceptada por VIA y por el Cliente.

"Niveles de Servicio" significa el acuerdo de nivel de servicio por el que se rige la calidad de los Servicios, determinados en las Condiciones Adicionales aplicables.

"Orden de Pedido" significa el pedido de unos Servicios específicos realizado por el Cliente, en un formulario de pedido estandarizado de VIA, y que ha sido firmado y aceptado por VIA y el Cliente.

"Partes" significa VIA y el Cliente.

"Parte" significa VIA o el Cliente, según el contexto.

"Periodo" significa el Periodo Inicial y en su caso los periodos de prórroga de acuerdo con la cláusula 5.1.

"Periodo Inicial" significa el periodo mínimo de contratación del Servicio, a contar desde la Fecha de Disposición del Servicio. El Periodo Inicial es de 12 meses a partir de la Fecha de Disposición del Servicio, salvo que la Orden de Pedido indique otra cosa.

"Periodo de Renovación" es el periodo de doce (12) meses consecutivos que comienza el día siguiente del último día del Periodo Inicial o del aniversario de cualquiera de sus prórrogas.

"Periodo de Revisión Anual" significa doce (12) meses desde la Fecha de Disposición del Servicio y cada aniversario en adelante.

"Periodo de Revisión Mensual" significa cualquiera de los periodos mensuales que comienzan el día 1 de cada mes a lo largo de todo el Periodo, teniendo en cuenta que el primer Periodo de Revisión Mensual comenzará en la Fecha de Disposición del Servicio.

"Política de Uso Aceptable" significa el conjunto de prácticas, de obligado cumplimiento, establecidas por VIA para el uso de sus Servicios por parte del Cliente, sus empleados, agentes, subcontratistas y usuarios. VIA publica esta política en el enlace de su página Web <http://www.viaes.com/legal>, reservándose el derecho a modificarla en cualquier momento, y siendo responsabilidad del Cliente visitar periódicamente el sitio Web de VIA y cumplir con la Política de Uso Aceptable vigente en cada momento.

"Red de VIA" Significa la red de telecomunicaciones operada por VIA y/o sus Empresas Asociadas.

"Responsabilidad" significa la responsabilidad por el incumplimiento del Contrato, o por la información engañosa que se proporcione en el marco del mismo, así como por cualquier otro motivo que se relacione o derive del presente Contrato, incluyendo en cualquier caso la responsabilidad prevista expresamente en este Contrato, o que pueda derivarse de la invalidez o imposibilidad de aplicación de cualquier cláusula de este Contrato. Cuando se relacione con la definición de Responsabilidad aquí descrita, el término Contrato se entenderá que incluye cualquier contrato que esté íntimamente relacionado.

"Retención de Impuestos en Origen" significa cualquier importe a cuenta de los impuestos sobre los ingresos que el pagador esté obligado a deducir de los pagos adeudados al receptor y de los que deba dar cuenta a cualquier autoridad fiscal.

"Servicio o Servicios" significa cualquier servicio de telecomunicaciones, informática, consultoría tecnológica, o de cualquier otra actividad afín, identificada en la Orden de Pedido, o en su caso en la Modificación de Pedido, suministrado al Cliente por VIA.

"Sitio" significa el espacio ocupado por el Cliente y/o por VIA donde el Cliente requiere que funcione el Servicio, o con el propósito de instalar cualquier Material en Domicilio de Cliente necesario para proporcionar el Servicio al Cliente.

"Software Licenciado" significa los programas informáticos en formato de código objeto que VIA pone a disposición del Cliente para el uso de cualquier Servicio.

"VIA" significa VIA NET.WORKS España, S.L.U., con CIF B-82.414.863, y domicilio social en Avda. Montes Sierra, 36, 41007 – Sevilla, el proveedor de los Servicios descritos en la Orden de Pedido.

Cualquier otro término que empiece por mayúscula tendrá el significado establecido en las Condiciones Adicionales que corresponda.

1 OBJETO DEL CONTRATO

1.1 El objeto del Contrato es la prestación por parte de VIA al Cliente de los servicios de telecomunicaciones, informática, consultoría tecnológica, o de cualquier otra actividad afín (los "Servicios") especificados en la Orden de Pedido al Cliente y en las condiciones detalladas en el presente Contrato.

1.2 Este Contrato está formado por las presentes Condiciones Generales, la Orden de Pedido (y sus modificaciones si existieran) y las Condiciones Adicionales que sean de aplicación. En caso de conflicto en el clausulado del Contrato prevalecerá, en primer lugar, lo dispuesto en la Orden de Pedido y sus modificaciones, en segundo lugar las presentes Condiciones Generales, y en último lugar las Condiciones Adicionales que sean de aplicación.

2 PEDIDO DE UN SERVICIO

2.1 Para solicitar un Servicio, el Cliente debe completar una Orden de Pedido estándar de VIA que incluirá al menos el nombre del Cliente, el Servicio a prestar y los Cargos aplicables. VIA no está obligada a aceptar ninguna Orden de Pedido del Cliente. La aceptación de una Orden de Pedido por parte del Cliente implica la aceptación sin reservas de todo el Contrato según lo dispuesto en la cláusula 1.2.

2.2 Este Contrato será vinculante para ambas Partes desde el momento de la firma de la Orden de Pedido por el Cliente y por VIA. No obstante, VIA se reserva el derecho a rechazar la Orden de Pedido o, sujeto a la cláusula 2.3, modificar detalles de la misma, incluyendo, sin efectos limitativos, la fecha de la entrega esperada de un Servicio, si:

- a. La información facilitada por el Cliente es incompleta, incorrecta y/o ilegible.
- b. El coste de los servicios de cualquier tercera parte necesarios para el Servicio ha cambiado con respecto a los cálculos que hizo VIA para establecer los Cargos por el Servicio en la Orden de Pedido.
- c. El suministro del Servicio estaba sujeto a estudio y dicho estudio revela información que era desconocida para VIA en el momento de calcular los Cargos, y que podría afectar la disponibilidad, el rendimiento, el plazo de entrega y/o los Cargos del Servicio.

2.3 Cuando VIA modifique los detalles de un Servicio en la Orden de Pedido, según lo previsto en la cláusula 2.2, VIA mandará al Cliente una nueva Orden de Pedido, que podrá ser de todos los Servicios o únicamente del Servicio modificado. El Cliente tendrá cinco (5) días hábiles desde la recepción de la nueva Orden de Pedido para aceptarla con las modificaciones en el Servicio. Pasado el plazo de cinco (5) días sin que se reciba aceptación por parte del Cliente, VIA podrá, a su elección, cancelar solamente el Servicio modificado o todos aquellos Servicios recogidos en la Orden de Pedido original.

2.4 Cualquier condición o cláusula proporcionada o propuesta por el Cliente y recogida en una solicitud de pedido propia, carta, o cualquier otro documento generado o gestionado por el Cliente, será nula y no tendrá efecto alguno en relación con los Servicios prestados, a menos que VIA acuerde lo contrario por escrito.

3 APROBACIÓN DEL CRÉDITO Y DEPÓSITO

3.1 La aceptación por parte de VIA de una Orden de Pedido, con el pago de los Cargos a crédito, estará condicionada a la aprobación del crédito del Cliente por VIA. El Cliente acuerda facilitar a VIA la información de crédito que VIA razonablemente le solicite.

3.2 Independientemente de la periodicidad y de la forma de pago que se establezca de los Cargos, y de que se haya establecido o no pago a crédito con el Cliente, VIA podrá solicitar al Cliente, sin previo aviso y en cualquier momento, no solamente al inicio del Contrato, un depósito o aval bancario equivalente a los Cargos de tres (3) meses, ya sean reales o previsibles. Este depósito o aval bancario se mantendrá como garantía del pago de los Cargos y de cualquier otra cantidad que se le deba a VIA en relación con el presente Contrato. Al terminar el Contrato, VIA podrá destinar dicho depósito o aval bancario a satisfacer cualquier cantidad debida por el Cliente a VIA, siendo el remanente devuelto al Cliente. Los depósitos realizados por el Cliente no supondrán el pago de ningún interés por parte de VIA, actuando VIA como depositario del mismo de acuerdo con la legislación aplicable.

3.3 En aquellos casos en que el Cliente tenga establecido pago a crédito con VIA y se den algunas de las siguientes condiciones:

- a. El Cliente tiene una evaluación de crédito insuficiente;
- b. VIA ha determinado, a su entera discreción, que el Cliente ha sufrido un cambio negativo y material en sus condiciones financieras o comerciales, en cualquier momento durante la duración del Contrato;
- c. el Cliente no ha realizado un pago debido a VIA;

Entonces VIA podrá exigir un prepagado equivalente a los Cargos de cuatro (4) meses, ya sean reales o previsibles, con el objeto de garantizar el pago de los Cargos.

3.4 VIA puede, en cualquier momento y mediante comunicación por escrito, limitar el crédito del Cliente (si lo tuviera) a la cantidad que discrecionalmente determine. Todo Servicio solicitado por el Cliente que exceda de dicho límite de crédito implicará necesariamente que el Cliente le entregue a VIA en depósito una cantidad igual o superior a la cantidad excedida de su límite de crédito.

4 FECHA DE COMPROMISO CON EL CLIENTE Y FECHA DE DISPOSICIÓN DEL SERVICIO

4.1 VIA realizará esfuerzos razonables para asegurar que la Fecha de Disposición del Servicio tiene lugar antes o al mismo tiempo que la Fecha de Compromiso con el Cliente, siempre que ésta última se detalle explícitamente en la Orden de Pedido, o que VIA la comunique al Cliente por escrito en fecha posterior. VIA suministrará al Cliente el Servicio en la Fecha de Disposición del Servicio o en una fecha próxima a esta. Si VIA no comunica al Cliente esta Fecha de Disposición del Servicio, se entenderá que es la fecha en la que VIA hace disponible el Servicio al Cliente.

4.2 El Cliente tiene tres (3) Días Laborables desde la Fecha de Disposición del Servicio para notificar a VIA cualquier incumplimiento material del Servicio que se haya observado en relación con las Condiciones Adicionales. Dicha alegación de incumplimiento debe basarse en la realización de las oportunas pruebas de aceptación por parte del Cliente, que presentará a VIA un informe donde se evidencie el incumplimiento.

4.3 Cuando el Cliente notifique a VIA un incumplimiento del Servicio, de acuerdo con lo previsto en la cláusula 4.2, VIA tomará las acciones necesarias para que el Servicio sea prestado de acuerdo con las Condiciones Adicionales. El procedimiento de la cláusula 4.2 deberá de ser repetido hasta que las pruebas de aceptación se completen satisfactoriamente.

4.4 En el caso de que cualquier incumplimiento, parcial o total, de las Condiciones Adicionales sea atribuible a los sistemas o a la red del Cliente, o a los actos u omisiones del Cliente, VIA tendrá pleno derecho a facturar al Cliente por los gastos en que razonablemente haya incurrido al investigar el incumplimiento.

4.5 A menos que el Cliente notifique a VIA de cualquier incumplimiento dentro de los plazos establecidos en la cláusula 4.2, se entenderá que el Cliente ha aceptado los Servicios desde la Fecha de Disposición del Servicio, fecha a partir de la cual VIA empezará a facturar los Cargos. No obstante lo anterior, el uso del Cliente de los Servicios más allá de la mera prueba de aceptación se entenderá como la aceptación del Servicio.

4.6 Si la Fecha de Disposición del Servicio se demora debido a un acto u omisión del Cliente, incluyendo (de manera no limitativa):

- a. el Cliente no suministra la información requerida por VIA;
- b. la información facilitada por el Cliente es incompleta, incorrecta y/o ilegible;
- c. el Cliente no permite el acceso a los Materiales para que VIA, sus agentes o subcontratas puedan hacer la instalación y las pruebas iniciales de los Servicios;

Entonces VIA se reservará el derecho de comenzar a facturar al Cliente desde la fecha en que VIA estuviera en condiciones de poder suministrar el Servicio al Cliente si no se hubieran producido los actos u omisiones del Cliente descritos en esta Cláusula.

5 VIGENCIA Y RESOLUCIÓN

5.1 El Contrato será válido desde la fecha de la firma de la Orden de Pedido por ambas Partes, y durará hasta el fin del Periodo Inicial del Contrato o de cualquiera de sus renovaciones (o hasta que se resuelva de acuerdo con las cláusulas del Contrato). El Periodo Inicial comenzará con la Fecha de Disposición del Servicio. Al finalizar el Periodo Inicial, este Contrato se prorrogará automáticamente en los mismos términos para otro periodo de doce (12) meses (el Periodo de Renovación), a menos que cualquiera de las Partes lo resuelva mediante el envío a la otra Parte de una notificación por escrito con una antelación de, como mínimo, sesenta (60) días antes de la finalización del Periodo Inicial o de la fecha de aniversario de la renovación.

5.2 Cualquiera de las Partes podrá resolver el presente Contrato, con efecto inmediato y mediante notificación escrita a la otra Parte, en el mismo momento o con posterioridad a la ocurrencia de alguna de las siguientes situaciones:

- a. que la otra Parte cese su actividad (ya sea totalmente o en relación con cualquier extremo relacionado con el cumplimiento de este Contrato), o que se declare insolvente, o que esté en concurso de acreedores, o cuando cualquier autoridad competente solicite su disolución o liquidación.
- b. que la otra parte cometa un incumplimiento sustancial y no subsanable de este Contrato y si, siendo subsanable, dicho incumplimiento no se subsana dentro de un plazo de treinta (30) días a partir de la notificación escrita enviada a la Parte incumplidora por la otra Parte.

5.3 VIA podrá resolver este Contrato, parcial o totalmente, con efecto inmediato y mediante notificación por escrito al Cliente, sin responsabilidad ni penalización alguna para VIA, cuando el Cliente:

- a. facilite información incorrecta, falsa, ilegible o incompleta a VIA;
- b. defraude o tenga intención de defraudar a VIA, o interfiera en la prestación de los Servicios o cause, o pretenda causar, daño en la red, los servicios, los sistemas o los Materiales de VIA;
- c. no efectúe cualquier pago debido en virtud de la Orden de Pedido de acuerdo con las condiciones establecidas en este Contrato, y no proceda al pago en las setenta y dos (72) horas siguientes a la notificación escrita por parte de VIA para que realice el pago;

- d. no utilice los Servicios de acuerdo con la Política de Uso Aceptable de VIA que esté vigente en el enlace del sitio Web de VIA <http://www.viaes.com/legal>;
- e. en opinión de VIA, esté utilizando los Servicios o permitiendo el uso por terceros, para cometer un fraude, un delito o cualquier otra actividad ilegal;
- f. VIA tenga sospechas razonables de que el Cliente está revendiendo los Servicios sin la previa autorización por escrito de VIA.

5.4 VIA podrá suspender inmediatamente el Contrato, notificándolo al Cliente, cuando se dé alguna de las causas de resolución del mismo previstas en las cláusulas 5.2 y 5.3 de estas condiciones generales.

5.5 VIA podrá suspender inmediatamente todos o parte de los Servicios prestados en virtud del Contrato, sin que sea necesaria la notificación previa al Cliente, cuando:

- a. se dé alguna de las causas de resolución del Contrato establecidas en las cláusulas 5.2 y 5.3 de las presentes condiciones generales;
- b. así lo ordene cualquier autoridad administrativa o judicial;
- c. VIA reciba una reclamación de un tercero legalmente legitimado relativa al uso de los Servicios por parte del Cliente, o de sus empleados, agentes, usuarios y subcontratistas.

5.6 Tras la suspensión de la prestación de cualquier Servicio de acuerdo con la cláusula 5.5, VIA podrá, antes del reinicio de los Servicios, reclamar al Cliente el pago de unos Cargos razonables por el reinicio de los Servicios, comprometiéndose el Cliente a satisfacer el pago de estos Cargos.

5.7 El ejercicio por parte de VIA de sus derechos de suspensión, tanto del Contrato como de los Servicios, no perjudicará su derecho a resolver este Contrato.

6 CONSECUENCIAS DE LA TERMINACIÓN

6.1 La resolución o finalización de este Contrato no perjudicará de manera alguna a cualquier derecho o medidas disponibles, obligación o responsabilidad a que tengan derecho o se obliguen las Partes en dicha fecha de resolución o finalización.

6.2 Con la resolución o finalización de este Contrato:

- a. todas las sumas que se le deban a VIA se considerarán vencidas;
- b. el Cliente deberá devolver inmediatamente y en buenas condiciones a VIA el Material que VIA le había arrendado, dejado o anticipado según lo dispuesto en la cláusula 13.5 de las presentes condiciones. VIA podrá repercutir al Cliente los gastos incurridos en la recuperación del Material o, en su caso, adquisición de material de reemplazo del Material que el Cliente no haya devuelto a VIA o que haya sido devuelto en malas condiciones;
- c. VIA tiene derecho a retener cualquier Material de Cliente que haya sido utilizado en relación con el Servicio y que esté en las instalaciones de VIA, hasta la recepción de las sumas que se le deban a VIA. Si VIA no recibe dichas sumas en el periodo razonable de tiempo que ésta discrecionalmente determine, se reserva el derecho a vender cualquier Material de Cliente, a precio de mercado, para recuperar las sumas que le son debidas.

6.3 En el caso de que este Contrato sea resuelto por el Cliente con anterioridad a la Fecha de Disposición del Servicio, o por VIA de acuerdo con la cláusula 5.3, el Cliente reembolsará a VIA los gastos de cancelación o resolución de cualquier tercero asociado con los Servicios resueltos, y le pagará el equivalente a los Cargos (actuales o previstos) por los Servicios resueltos correspondientes a tres (3) meses. Si este Contrato se resuelve después de la Fecha de Disposición del Servicio, el Cliente pagará a VIA el equivalente al setenta y cinco por ciento (75%) de los Cargos, reales o previstos, de cada uno de los meses que reste del Periodo Inicial o, en el caso de que ya se haya superado el Periodo Inicial, hasta el aniversario de la fecha de renovación correspondiente.

6.4 El Cliente acuerda expresamente que los Cargos de resolución de la cláusula 6.3 son una valoración preliminar de posibles pérdidas y no una penalización.

6.5 Las siguientes cláusulas sobrevendrán a la resolución o finalización de este Contrato: Material y Acceso, Responsabilidad e Indemnizaciones, Indemnizaciones por Propiedad Intelectual, Nulidad Parcial, Renuncia, Notificaciones, Confidencialidad, Comunicados de Prensa, Derechos de terceros y Legislación y Jurisdicción Aplicable.

7 CARGOS, FACTURACIÓN Y CONDICIONES DE PAGO

7.1 Salvo que se establezca otra cosa en la Orden de Pedido:

- a. VIA facturará todos los Cargos de Instalación del Servicio, y el resto de Cargos no periódicos iniciales, a partir de la fecha en que reciba la Orden de Pedido debidamente firmada por el Cliente.
- b. VIA facturará todos los Cargos Periódicos desde la Fecha de Disposición del Servicio y, a partir de ésta, según la periodicidad de los Cargos establecida en la Orden de Pedido (Cargos mensuales, trimestrales o anuales)
- c. VIA facturará cualquier otro Cargo no recogido ni por (a) ni por (b) cuando se incurra en el gasto o cuando se realice la contraprestación (lo que ocurra antes)
- d. En caso de que no se estableciera una periodicidad de los Cargos en la Orden de Pedido, se considerará que ésta es mensual.
- e. VIA facturará todos los Cargos Periódicos por adelantado, es decir: (i) los Cargos mensuales se facturarán en el mes anterior al mes de la prestación del Servicio; (ii) los Cargos trimestrales se facturarán en el mes anterior al mes de inicio del periodo de tres (3) meses consecutivos en el que se va a prestar el Servicio; (iii) los Cargos anuales se facturarán en el mes anterior al mes de inicio del periodo de doce (12) meses consecutivos en el que se va a prestar el Servicio.
- f. Todas las facturas emitidas por VIA vencen inmediatamente, en el mismo día que la fecha de factura. El Cliente se compromete a pagar las facturas de VIA tan pronto éstas queden vencidas.

7.2 Atendiendo a lo dispuesto en la cláusula 24.2 de las presentes condiciones, VIA podrá modificar, en cualquier momento, los Cargos y el resto de condiciones económicas en que está dispuesta a prestar el Servicio. Adicionalmente, una vez pasados 12 meses desde la Fecha de Disposición del Servicio, y en los siguientes aniversarios de la misma fecha, VIA podrá revisar, a su entera discreción, los Cargos e incrementarlos (todos o en parte) de acuerdo con el Índice de Precios al Consumo (IPC) para los doce (12) meses anteriores. Esta revisión de los Cargos según IPC no se considerará una modificación de los términos del Contrato según lo expuesto en la cláusula 24.2.

7.3 Todos los importes de los Cargos deberán pagarse en euros, salvo que se acuerde algo distinto en la Orden de Pedido, y se pagarán libres de cualquier gasto de cambio de divisas, comisiones bancarias, retenciones o deducciones. Cuando la legislación aplicable exija cualquier deducción o Retención de Impuestos en Origen, el Cliente deberá incrementar el importe del pago para garantizar que VIA perciba el importe que habría percibido en caso de no haberse tenido que aplicar tal deducción o Retención de Impuestos en Origen.

7.4 VIA podrá cobrar un cargo adicional sobre cualquier importe facturado y no pagado por el Cliente, al tipo del cinco por ciento (5%) anual (o al tipo máximo que permita la ley si éste fuera menor del 5%) por encima del tipo de referencia EURIBOR (European Interbank Offered Rate) a tres (3) meses para el euro, a partir, sin incluirla, de la fecha de vencimiento para el pago de dicha factura y hasta la fecha en que dicha factura quede pagada en su totalidad. Dicho cargo se acumulará día a día, será compuesto y se pagará a petición de parte.

7.5 En caso de que el Cliente cuestione de buena fe cualquier parte de los Cargos contenidos en una factura, el Cliente pagará la totalidad de la parte no cuestionada de la factura en la fecha de su vencimiento y remitirá una reclamación documentada por el importe cuestionado. Como mínimo, la reclamación indicará el importe cuestionado y el motivo de la discrepancia, y proporcionará las pruebas que sean razonablemente necesarias para apoyar la reclamación. Las Partes negociarán de buena fe para intentar resolver la controversia, y si no la pueden resolver en un plazo de treinta (30) días desde la fecha de factura, cualquiera de las Partes podrá emprender acciones judiciales. Si el Cliente no presentara una reclamación documentada en el plazo de quince (15) días desde la fecha de factura, se entenderá que renuncia a cualquier derecho a impugnar dicha factura.

8 IMPUESTOS

8.1 Las tarifas de los Servicios y cualquier otro Cargo en virtud de este Contrato no incluyen el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) ni cualquier otro impuesto indirecto similar o sobre las ventas que pueda ser de aplicación. Cuando sea aplicable, el IVA, así como cualquier otro impuesto similar, se sumará al precio acordado con el Cliente.

8.2 En caso de que sea aplicable una Retención de Impuestos en Origen a cualquier pago por los Servicios suministrados en este Contrato, el Cliente podrá retener la cantidad que exija la ley, pero deberá pagar un importe adicional de acuerdo con la cláusula 7.3, debiendo comunicar a VIA la aplicación de dicha Retención de Impuestos en Origen antes de realizar el pago. En cualquier caso, el Cliente se compromete a dar cuenta puntualmente de cualquier impuesto retenido en origen a las autoridades fiscales competentes.

8.3 Ninguna de las Partes será responsable de los impuestos sobre beneficios (incluyendo las ganancias derivadas de la enajenación de capital) de la otra Parte.

8.4 Cualquier otro impuesto o gravamen derivado del uso de los Servicios (incluyendo los impuestos locales) serán responsabilidad del Cliente. VIA se reserva el derecho a repercutirlos al Cliente.

8.5 Los impuestos sobre actos jurídicos documentados o aranceles registrales, así como cualquier otro impuesto relativo a la documentación de las transacciones individuales llevadas a cabo en virtud de este Contrato, correrán a cargo del Cliente.

9 NIVELES DE SERVICIO Y CRÉDITOS DE SERVICIO

9.1 VIA proveerá los Servicios de acuerdo con los Niveles de Servicio establecidos en las Condiciones Adicionales. VIA no garantiza la calidad técnica de los Servicios salvo lo establecido en las Condiciones Adicionales que sean de aplicación.

9.2 El único recurso del Cliente respecto de cualquier acción que se derive de una desviación de los Niveles de Servicio es el Crédito de Servicio tal y como queda establecido en las Condiciones Adicionales. El Cliente acuerda que la indemnización prevista en las Condiciones Adicionales representa una estimación preliminar razonable de todas sus pérdidas y que VIA no tendrá ninguna responsabilidad adicional con el Cliente por el incumplimiento de los Niveles de Servicio.

9.3 Las reclamaciones por incumplimiento de los Niveles de Servicio solamente se pagarán si dichas reclamaciones han sido validadas por VIA, y siempre que el Cliente haya pagado todas las cantidades debidas hasta el momento de la reclamación en virtud de este Contrato. El crédito que se deba al Cliente por esta reclamación se arrastrará hasta el siguiente periodo de facturación.

9.4 En el caso de que un Crédito de Servicio se deba al Cliente, VIA emitirá una nota de abono a petición del Cliente. Para solicitar un abono, el Cliente deberá entregar una solicitud por escrito a VIA dentro del plazo de quince (15) días desde que termine el mes para el que el Cliente solicita el abono. Pasado este plazo sin que se haya recibido solicitud por escrito del Cliente, se entenderá que el Cliente renuncia a su derecho a solicitar un Crédito de Servicio y a cualquier otro tipo de reclamación. Si VIA solicitara información adicional al Cliente en relación a un posible incumplimiento de los Niveles de Servicio, el Cliente no podrá reclamar un Crédito de Servicio hasta que VIA haya recibido toda la información razonablemente solicitada. Los Créditos de Servicio se calcularán mensualmente.

9.5 En el primer Periodo de Revisión Mensual del Contrato, los Niveles de Servicio y los Cargos usados para calcular un Crédito de Servicio, se prorratearán desde la Fecha de Disposición del Servicio hasta el final del primer Periodo de Revisión Mensual. Si el Servicio se cancela, termina o finaliza a mitad de un Periodo de Revisión Mensual, no se podrán solicitar Créditos de Servicios para el Periodo de Revisión Mensual no completo.

9.6 Los Créditos de Servicio no serán reconocidos ni aceptados cuando la desviación de los Niveles de Servicio se haya producido por cualquiera de las siguientes causas:

- a. Fallo o negligencia del Cliente, sus empleados, agentes, usuarios o empresas subcontratadas.
- b. El no cumplimiento por parte del Cliente de cualquiera de los términos del presente Contrato.

- c. Cualquier evento de Fuerza Mayor según se describe en la cláusula 20.
- d. Cuando el Cliente no permita a VIA el correcto acceso al Material, o al Material en Domicilio de Cliente, después de haberle sido solicitado.
- e. Cualquier corte, degradación o indisponibilidad del Servicio durante un Mantenimiento Planificado.
- f. Un fallo o cualquier otro tipo de problema asociado con la parte de red controlada por el Cliente, como por ejemplo en la red local (LAN) gestionada por el Cliente.
- g. Cualquier corte o degradación del Servicio como resultado de la solicitud por parte del Cliente de cambios o actualizaciones en el mismo.
- h. Cualquier fallo o corte de servicio en cables submarinos y en conexiones troncales a Internet, tanto nacionales como internacionales, y que sean utilizadas por el Servicio.
- i. Cuando no se proporcionen piezas de repuesto necesarias de un Material de Cliente.
- j. Cualquier mal funcionamiento del Material de Cliente, o incompatibilidad de éste con el Servicio.
- k. Cualquier error DNS (resolución de nombres de dominios de Internet) que escape del control directo de VIA.
- l. El no cumplimiento por parte del Cliente de la Política de Uso Aceptable de los Servicios de VIA.

10 OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

10.1 De existir alguna condición que pueda hacer peligrar la integridad de la red de VIA, de sus servicios y sistemas, o cualquier otra condición que pueda provocar daños o falta de servicio en los mismos, VIA iniciará y coordinará un Mantenimiento de Emergencia, que podrá incluir la desconexión total o parcial del Servicio prestado al Cliente. Salvo en casos de emergencia, VIA deberá informar al Cliente por adelantado de la realización del mantenimiento.

10.2 VIA necesita realizar periódicamente Mantenimientos Planificados en su red y en sus sistemas y servicios, que pueden afectar al Servicio prestado al Cliente. VIA intentará, en la medida en que ello sea posible, notificar al Cliente con al menos siete (7) días de antelación, o con una antelación más corta si ello fuera necesario, a la realización del Mantenimiento Planificado siempre que, a criterio de VIA, pueda afectar gravemente al correcto funcionamiento del Servicio.

10.3 VIA intentará llevar a cabo estos Mantenimientos Planificados entre las 22.00 y las 8.00 horas CET (Hora Central Europea) de lunes a domingo.

11 CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y USO DE LOS SERVICIOS POR EL CLIENTE

11.1 El Cliente obtendrá todos los permisos, licencias, autorizaciones y consentimientos, incluyendo permisos de obras y el consentimiento del arrendador, que sean exigidos por cualquier autoridad u organismo oficial o regulador para que el Cliente pueda hacer uso de los Servicios.

11.2 El Cliente usará los Servicios de conformidad con la legislación y las regulaciones aplicables, o con cualquier orden o directriz de una autoridad competente.

11.3 De acuerdo con lo previsto en el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y en el caso de que para la correcta prestación del Servicio VIA tuviera que acceder a ficheros automatizados titularidad del Cliente con datos de carácter personal, VIA se compromete a lo siguiente:

- a. Únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del Cliente.
- b. No usará los datos para un fin distinto a la prestación del Servicio y al mantenimiento de las relaciones comerciales con el Cliente.
- c. Los datos personales no serán comunicados a otras personas, salvo en los casos autorizados por la Ley.

- d. Los datos se destruirán o se devolverán al responsable del fichero una vez prestado el Servicio convenido.
- e. Adoptará en los términos previstos en la LOPD, y sus normas de desarrollo, entre ellas, el Reglamento de Medidas de Seguridad 994/1999, de 11 de Junio, las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal, y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado de acuerdo con el nivel de seguridad que el Cliente le notifique.

El Cliente manifiesta disponer del consentimiento de los titulares de los datos para que éstos sean transferidos a países que no tengan un nivel de seguridad equiparable al de la Unión Europea y, en el caso de que VIA necesite efectuar dichas transferencias por ser necesarias para prestar los Servicios que se enmarcan en este Contrato, se compromete a colaborar con VIA para cumplir con los requisitos legales aplicables. Así mismo el Cliente acepta expresamente que, durante la duración del Contrato, VIA, o cualquier Compañía del Grupo, le contacte periódicamente para el ofrecimiento comercial de Servicios nuevos o complementarios a los contratados.

11.4 El Cliente es obliga expresamente a utilizar los Servicios de acuerdo con la Política de Uso Aceptable de VIA que esté en vigor.

11.5 Cada Parte cumplirá todas las leyes aplicables al proporcionar o utilizar (según corresponda) los Servicios.

11.6 Salvo pacto escrito entre las Partes, el Cliente no podrá usar los Servicios para dar servicios de proveedor de Internet ni de hospedaje tecnológico a un tercero ni, en general, para competir con VIA con servicios similares a los ofertados por esta última.

12 SOFTWARE

12.1 Si el Cliente requiere el uso de Software Licenciado para poder utilizar los Servicios, le será otorgada una licencia no exclusiva e intransferible para usar dicho Software Licenciado. Dicha licencia se usará exclusivamente para uso interno y durante el Periodo del Contrato, y en la medida en que el uso del Software Licenciado sea estrictamente necesario para utilizar los Servicios. Cuando el Software Licenciado sea suministrado por un tercero, dicha licencia estará sujeta a las condiciones de la licencia de software que acompañe al software correspondiente. Cualquier otro uso o tratamiento del Software Licenciado queda estrictamente prohibido.

12.2 El Cliente hará todo lo que sea razonablemente posible para garantizar que otros no:

- a. obtengan ni reivindiquen ningún derecho de propiedad sobre ningún Software Licenciado, ni sobre ninguna derivación ni mejora del mismo;
- b. copien el Software Licenciado, excepto de la forma aceptada por escrito por VIA y de acuerdo con las condiciones de la licencia de software aplicable;
- c. salvo que la ley lo permita, sometan a ingeniería inversa, descompongan, desprogramen o desmonten el Software Licenciado;
- d. vendan ni alquilen el Software Licenciado, ni concedan licencias o sublicencias del mismo;
- e. creen, programen o desarrollen cualquier software derivado o basado en el Software Licenciado;
- f. emprendan cualquier acción prohibida por el propietario del Software Licenciado.

13 MATERIAL Y ACCESO

13.1 En el supuesto de que VIA necesite instalar Material en las instalaciones del Cliente para prestar los Servicios de acuerdo con este Contrato, el Cliente, por la presente, otorga a VIA el derecho expreso a situar, instalar y controlar dicho Material de VIA en las instalaciones del Cliente, y permitir a VIA, sus empleados, representantes, agentes autorizados y empresas subcontratadas, el acceso al Material a través de la red de VIA, o por cualquier otro medio, cuando sea razonablemente necesario, en horario de 24 horas al día y 7 días a la semana, respetando, cuando se establezcan, los procedimientos de acceso acordados por las Partes.

13.2 El Cliente deberá proveer, a su cargo, las condiciones logísticas que sean razonables y apropiadas para el Material de VIA (incluyendo, sin efectos limitativos, protección contra agentes atmosféricos, seguridad, disponibilidad garantizada de la potencia eléctrica necesaria, ventilación, calefacción y/o aire acondicionado). Si el Cliente necesitara, de forma razonable y temporal, suspender la corriente eléctrica de la que se alimenta el Material de VIA, excepto en casos de emergencia, el Cliente deberá dar a VIA por lo menos catorce (14) días naturales de preaviso por escrito antes de dicha suspensión de la corriente, y se esforzará de manera razonable para garantizar el mínimo impacto posible. VIA no será responsable de manera alguna por cualquier interrupción o impacto en los Servicios que se pueda producir bajo esta cláusula.

13.3 El Cliente no (a) reemplazará el Material situado en sus instalaciones, (b) ni hará modificaciones, alteraciones o conexiones a los mismos sin el previo consentimiento por escrito de VIA (c) ni lo desconectará, salvo lo que esté previsto en los términos y condiciones de este Contrato.

13.4 Salvo cuando el cambio de propiedad quede expresamente recogido en la Orden de Pedido, la propiedad del Material facilitado por VIA en relación con este Contrato continuará siendo de VIA o de los proveedores de VIA (si el Material lo suministró un proveedor de VIA) durante todo el Periodo del Contrato y una vez terminado éste. El Cliente realizará los esfuerzos comerciales que sean razonables para evitar que terceras partes impongan cualquier derecho sobre dicho Material.

13.5 En el momento de la finalización o la resolución de este Contrato, si el Material se encuentra en alguna de las dependencias de Cliente, el Cliente será responsable, con todos los costes derivados a su cargo, de desconectar el Material y embalarlo siguiendo las instrucciones de VIA, así como de hacerlo llegar al almacén que VIA le indique, dentro del país donde se preste el Servicio. Si la desconexión del Material requiriera la presencia de empleados de VIA, sus agentes, o personal subcontratado por VIA, el Cliente garantizará el acceso, sin coste alguno, a sus instalaciones para que VIA pueda actuar sobre el Material.

14 NATURALEZA DE LOS DERECHOS

14.1 Salvo disposición contraria en el presente Contrato, nada en el presente Contrato conferirá o concederá al Cliente:

- a. ninguna patente, ni cualquier otro derecho ni licencia sobre cualquier propiedad intelectual derivada o en relación con aparatos, sistemas, métodos o procesos utilizados por VIA o por el Cliente en relación con el uso de los Servicios; o
- b. ninguna propiedad, derechos relativos a la propiedad o derechos de cualquier naturaleza sobre el Material o la propiedad de VIA.

14.2 Todos los derechos concedidos por el presente Contrato y las obligaciones contraídas en virtud del mismo son puramente contractuales. Nada de lo contenido en este Contrato concederá al Cliente ningún título de propiedad, derecho de propiedad ni posesión sobre ninguno de los elementos objeto del Contrato.

15 CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN

15.1 El Cliente no podrá, en ningún momento, ceder, subcontratar, sublicenciar, ni disponer de ningún otro modo de sus derechos y obligaciones en virtud de este Contrato sin el consentimiento previo y expreso (por escrito) de VIA.

15.2 El Cliente acepta expresamente que VIA podrá ceder, sin el previo consentimiento del Cliente, tanto el presente Contrato, como cualquiera de los derechos y obligaciones que de él se deriven, a cualquiera de sus Compañías del Grupo, o a sus sucesores (a través de una fusión o de una adquisición sustancial de sus activos)

15.3 VIA podrá subcontratar a un tercero cualquiera o todas sus obligaciones derivadas del presente Contrato sin que sea necesario el previo consentimiento del Cliente, si bien VIA seguirá siendo responsable frente al Cliente del cumplimiento de dichas obligaciones.

16 RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACIÓN

16.1 Salvo estipulación en otro sentido en este Contrato, VIA no tendrá responsabilidad alguna:

(a) por cualquier transacción del Cliente con una tercera parte en la que se usen los Servicios;

(b) por los contenidos de cualquier comunicación transmitida a través de los Servicios o por cualquier información o contenido disponible a transmitida a través de Internet.

16.2 VIA no ofrece garantías ni realiza manifestaciones, ni llega a acuerdos, implícitos o explícitos, que le obliguen en relación con los Servicios. En particular, VIA no garantiza que los Servicios funcionen sin interrupción, o sin fallos, o que funcionen correctamente con el Material de Cliente, con sus redes y con sus servicios.

16.3 El presente Contrato reemplaza cualesquiera otras condiciones, garantías o términos relacionados con la prestación, así como con la falta o retraso en la prestación, de los Servicios.

16.4 Salvo por los límites que establece la cláusula 16.5, ninguna de las Partes será responsable por la (a) pérdida de ingresos; (b) pérdida de beneficios (reales o previstos); (c) costes por inactividad; (d) pérdida de contratos; (e) pérdida del uso de dinero; (f) pérdida de ahorros anticipados; (g) pérdida de negocio; (h) pérdida de oportunidades de negocio; (i) pérdida de fondo de comercio; (j) pérdida de reputación; (k) pérdida, daño o corrupción de datos; o (l) cualquier pérdida indirecta o consecucional, excluyéndose dicha Responsabilidad, ya sea previsible o conocida. Para evitar cualquier otra posible interpretación, las cláusulas 16.4(a) a 16.4(l) se aplicarán ya sean las pérdidas directas, indirectas, consecuenciales o de cualquier otra naturaleza.

16.5 Nada en esta cláusula excluirá ni limitará la Responsabilidad del Cliente respecto:

- a. al pago de los Cargos;
- b. a la reparación (o al reemplazo si la reparación no fuera posible) de cualquier propiedad física tangible, que fuera intencional o negligentemente dañada por el Cliente, sus empleados, representantes o subcontratistas.

16.6 Excepto cuando de forma explícita se establezca otra cosa en las Condiciones Adicionales aplicables, y de acuerdo con las cláusulas 16.5, 16.7, 16.8 y 16.9, la Responsabilidad de VIA por cualquier reclamación, pérdida, gasto, o daño sufrido en el marco de este Contrato, ya sea como consecuencia de un evento aislado, o de una serie de eventos (relacionados o no) estará limitada a un máximo total correspondiente a los Cargos periódicos facturados al Cliente durante el periodo de los seis (6) meses anteriores a la ocurrencia del evento o eventos en cuestión. En el caso de que los Servicios llevaran en funcionamiento menos de 6 meses, la responsabilidad de VIA estará limitada a un máximo total correspondiente a los Cargos periódicos facturados al Cliente desde la puesta en funcionamiento de los Servicios.

16.7 La limitación de responsabilidad bajo la cláusula 16.6 tiene efecto en relación tanto con cualquier Responsabilidad expresamente prevista en el marco de este Contrato como con cualquier Responsabilidad planteada por razón de invalidez o imposibilidad de llevar a efecto cualquier cláusula de este Contrato.

16.8 Nada de lo contenido en este Contrato excluirá ni limitará la Responsabilidad de cualquiera de las Partes:

- a. Por dolo, fallecimiento o daños personales causados por su negligencia.
- b. En lo referente a la indemnización por propiedad intelectual establecida en la cláusula 18.
- c. Cualquier otra Responsabilidad que no pueda ser excluida o limitada de acuerdo con la legislación aplicable.

16.9 El Cliente indemnizará y mantendrá a VIA indemne ante cualquier responsabilidad, reclamación, daño, pérdida, coste (incluidos los honorarios y las costas legales que se le pudiesen imponer a VIA), gastos y litigios que se deriven de este Contrato o que estén relacionados con el mismo, incluyendo cualquier reclamación o amenaza de reclamación contra VIA por un tercero derivado del uso por el Cliente de los Servicios, o por la negligencia o dolo del Cliente. El Cliente, también ayudará a VIA, con todos los medios, información y asistencia que sean razonables y a su propia costa, en la defensa, y en los compromisos o convenios que se acuerden en relación con dicha reclamación.

16.10 El Cliente realizará esfuerzos razonables para mitigar cualquier pérdida que pueda derivarse de este Contrato.

16.11 El Cliente reconoce expresamente que los Cargos por los Servicios han sido fijados sobre la base de las exclusiones y limitaciones de responsabilidad de VIA establecidas en el presente Contrato, y que tales exclusiones y limitaciones de responsabilidad han sido esenciales para la prestación del consentimiento por parte de VIA para celebrar el Contrato.

16.12 VIA no tendrá ninguna responsabilidad respecto a cualquier infracción alegada que se base en la venta o el uso de cualquier Servicio en combinación con cualquier otro producto no suministrado por VIA (salvo que VIA haya accedido a ello de forma expresa).

16.13 VIA no tendrá ninguna responsabilidad respecto a cualquier modificación, cambio o alteración no autorizados realizados por el Cliente, o los agentes de éste en los Servicios suministrados por VIA.

16.14 VIA no tendrá ninguna responsabilidad por la obtención de cualquier información, software, servicios o cualquier otro elemento por parte del Cliente a través de la red Internet.

16.15 VIA no tendrá ninguna responsabilidad en la prestación del Servicio si el Cliente no cumple todos los requisitos técnicos (incluyendo el suministro de Material de Cliente), de seguridad, procedimentales y organizativos necesarios para la prestación del Servicio.

17 ACUERDO ÚNICO

17.1 Este Contrato contiene todos los términos acordados entre las Partes en relación con el objeto del Contrato, y sustituye cualquier acuerdo previo entre las Partes, ya sea oral o escrito. Ni la práctica entre las Partes ni la costumbre cambiará el sentido de los términos del presente Contrato. VIA no tendrá responsabilidad alguna con el Cliente salvo la expresamente recogida en el Contrato.

17.2 Mediante la aceptación de este Contrato, el Cliente manifiesta expresamente que su consentimiento no está fundado en ninguna declaración, manifestación, garantía, comunicación o acuerdo realizado, ya sea inocente o negligentemente, por cualquier persona, sea Parte o no de este Contrato, que no esté expresamente recogido en este Contrato, no pudiendo aplicarse ninguna exención de responsabilidad por este motivo.

17.3 De las conversaciones y documentos de las negociaciones mantenidas entre las Partes con anterioridad a este Contrato no debe deducirse, salvo que expresamente se prevea lo contrario en este Contrato, ninguna manifestación, compromiso o promesa de ninguna de las Partes.

18 INDEMNIZACIÓN POR PROPIEDAD INTELECTUAL

18.1 Cada Parte defenderá y mantendrá indemne a la otra Parte ante cualquier demanda, pleito o procedimiento contra aquella Parte en la medida en que se base en una infracción real o una amenaza de infracción de cualquier Derecho de Propiedad Intelectual, siempre que tal demanda se le comunique sin demora y por escrito y que se le dé plena autoridad, así como la ayuda que sea razonablemente necesaria, para la defensa de tal demanda.

19 SEGURO

19.1 Cada Parte deberá mantener durante toda la duración del Contrato una póliza de seguros vigente con una compañía aseguradora que goce de la debida reputación. Dicha póliza estará de acuerdo con los requisitos legales de seguro exigidos a la Parte, y será de características similares a las que suscribiría una compañía similar siguiendo el principio de prudencia. El límite de cobertura de la póliza deberá ser suficiente para cubrir las responsabilidades de la Parte respecto a este Contrato.

19.2 Durante toda la vigencia de este Contrato, será responsabilidad del Cliente asegurar, con una compañía de seguros que goce de la debida reputación, cualquier riesgo por pérdida, robo, daños o destrucción, tanto del Material de VIA que se encuentre en sus instalaciones, como del Material de Cliente que se encuentre en las instalaciones de VIA, o en instalaciones que VIA haya subcontratado a terceros, y que dicho Material de Cliente participe en los Servicios prestados por VIA. El Cliente asumirá los gastos de este seguro, cuya cobertura no podrá ser en ningún caso inferior al valor de reposición de todos los

materiales. El Cliente asumirá en todo momento los riesgos derivados del Material de VIA que se encuentre en sus instalaciones.

19.3 Cada Parte podrá solicitar a la otra Parte la presentación de una copia de su póliza de seguros con el propósito de verificar que cumple con lo establecido en el presente Contrato.

20 CAUSA DE FUERZA MAYOR

20.1 Salvo en lo relativo a las obligaciones de pago de los Servicios por parte del Cliente, no se considerará que una Parte ha incumplido cualquiera de sus obligaciones derivadas del Contrato si el cumplimiento de tal obligación ha sido impedido o retrasado por causas que escapan del control razonable de la Parte, tales como tormentas, inundaciones, terremotos y otros desastres naturales, condiciones meteorológicas extremas, incendios, explosiones, actos de guerra, actos terroristas, desórdenes civiles, conflictos laborales (que involucren o no a alguna de las Partes), emergencias nacionales, actos u omisiones de la administraciones central, autonómica o local, o de cualquier otra autoridad competente, daños en cables de datos submarinos o terrestres, o la imposibilidad de VIA de obtener, una vez realizados esfuerzos razonables, equipos, datos, materiales y servicios de sus proveedores (en adelante "Fuerza Mayor"), siempre y cuando dicha causa de Fuerza Mayor no haya sido provocada por un comportamiento negligente de la Parte, y que dicha Parte notifique a la otra Parte de la causa de Fuerza Mayor tan pronto ésta sea conocida.

20.2 La Parte que notifique de una situación de Fuerza Mayor deberá hacer todo lo razonablemente posible para evitar o mitigar sus efectos. Al producirse un evento de Fuerza Mayor, el periodo de ejecución de las obligaciones que se dimanen del Contrato se prorrogará durante el periodo de duración de dicha causa de Fuerza Mayor. En el caso de que cualquier evento de Fuerza Mayor se prolongue durante más de treinta (30) días, la otra parte tendrá derecho a rescindir el Contrato mediante notificación por escrito a la otra Parte.

21 NULIDAD PARCIAL

21.1 Si cualquiera de las estipulaciones de este Contrato es declarada nula, ilícita, inválida o no aplicable por una autoridad arbitral, judicial o reguladora competente, dicha estipulación quedará excluida del Contrato si así se exigiera judicialmente. Las Partes aceptan expresamente que el resto de las estipulaciones no excluidas del Contrato no se verán modificadas y conservarán toda su fuerza y efecto.

22 RENUNCIA

22.1 La renuncia, total o parcial, de cualquiera de las Partes a ejercer las acciones pertinentes ante un incumplimiento o falta de cualquiera de las estipulaciones de este Contrato, o el hecho de que la otra Parte no obligue a cumplir, total o parcialmente, en una o más ocasiones, las estipulaciones de este Contrato o no ejerza cualquier derecho o privilegio en virtud del presente Contrato, no se interpretará como una renuncia ante cualquier incumplimiento futuro de similar naturaleza, ni como una renuncia a las estipulaciones, derechos o privilegios establecidos en este Contrato.

23 NOTIFICACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

23.1 Cualquier notificación efectuada entre las Partes en virtud de este Contrato deberá hacerse por escrito, firmada por un representante debidamente autorizado de la Parte y entregada en mano a la otra Parte, por correo certificado, por courier o por fax al domicilio social de la Parte correspondiente, o a cualquier otra dirección donde la Parte pueda ser notificada por escrito. Las notificaciones no referidas a disputas, conflictos y terminaciones de contrato por incumplimiento podrán realizarse mediante correo electrónico a las direcciones de correo electrónico establecidas en la Orden de Pedido. La comunicación se considerará recibida:

- a. si se entrega en mano, en el momento de la entrega
- b. si se envía por correo certificado (nacional), a los dos (2) Días Laborables desde que se depositó en correos,

- c. si se envía por correo certificado (internacional), a los diez (10) Días Laborables desde que se depositó en correos,
- d. si se envía por courier (nacional), a los (2) Días Laborables desde la fecha de recepción por la empresa de Courier
- e. si se envía por courier (internacional), a los diez (10) Días Laborables desde la fecha de recepción por la empresa de Courier
- f. si se envía por fax, en la fecha de recepción de la confirmación de que el fax ha sido transmitido satisfactoriamente.
- g. si se envía por correo electrónico, al día siguiente Laborable desde la fecha en que se envió la notificación.

23.2 En caso de conflicto, el Cliente se compromete expresamente a notificar por escrito a VIA su reclamación antes de acudir a un tercero o a los Tribunales. VIA se compromete a considerar la reclamación del Cliente y a notificar a éste de sus conclusiones, en el plazo de treinta (30) días desde la recepción de la reclamación del Cliente.

24 MODIFICACIONES DEL CONTRATO

24.1 Salvo lo dispuesto en la cláusula 24.2, este Contrato y cualquiera de sus estipulaciones solamente se podrán modificar o complementar mediante acuerdo escrito firmado por una persona debidamente autorizada en nombre de cada una de las Partes.

24.2 VIA podrá modificar, en cualquier momento, cualquier disposición del Contrato relativa a (i) las especificaciones técnicas de los Servicios prestados (incluso sus Niveles de Servicio), siempre que no afecte sustancialmente al funcionamiento de los mismos, (ii) a las tarifas y condiciones económicas de los Servicios y (iii) el marco regulatorio del sector de las Telecomunicaciones. VIA deberá notificar al Cliente estas modificaciones por escrito, al menos treinta (30) días antes de la fecha de aplicación de las mismas. Si el Cliente no estuviera conforme con las modificaciones propuestas por VIA, deberá comunicar por escrito a VIA, antes de la fecha de aplicación de las modificaciones, su voluntad de resolver el Contrato. Si llegada la fecha de aplicación de las modificaciones no se ha recibido comunicado escrito por parte del Cliente, se entenderá que el Cliente acepta expresamente las modificaciones del Contrato propuestas.

25 CONFIDENCIALIDAD

25.1 Cada Parte mantendrá la confidencialidad de toda la información obtenida de la otra Parte en virtud de este Contrato o en relación con el mismo, incluyendo las propias condiciones del Contrato y cualquier documentación referente (sin limitación) a los negocios, secretos comerciales o empresariales, procesos, *know-how* y métodos empleados para el desarrollo del negocio (en adelante "Información Confidencial"). A fin de proteger los derechos e intereses de la otra Parte en virtud del presente Contrato, una Parte solamente podrá revelar información confidencial referente a la otra Parte a aquellos empleados, o empleados de sus Compañías del Grupo, que necesiten conocer dicha Información Confidencial a efectos de este Contrato. Cada Parte aplicará el mismo nivel de cuidado para evitar la revelación a terceros de la Información Confidencial de la otra Parte que el que aplica a su propia información para evitar que se revele a terceros.

25.2 Cada Parte conviene en que no usará ninguna Información Confidencial relativa a la otra Parte para ningún propósito que no sea el cumplimiento de sus respectivas obligaciones o para hacer cumplir sus derechos en virtud de este Contrato, ni copiará ni revelará toda o parte de dicha Información Confidencial a un tercero sin el consentimiento escrito de un representante autorizado de la otra Parte. No obstante, ambas Partes podrán revelar este Contrato a sus propios asesores profesionales, agentes o representantes, o a los de sus Compañías del Grupo, con sujeción a las obligaciones de confidencialidad pertinentes.

25.3 Las estipulaciones de esta cláusula no se aplicaran a aquella Información Confidencial que el receptor pueda demostrar que, a satisfacción razonable de la Parte divulgadora:

- a. era conocida por el receptor (sin estar obligado a mantener la misma como confidencial) en la fecha de divulgación de la información;

- b. el receptor la obtuvo de buena fe y legítimamente, de un tercero independiente, no sujeto a obligación de mantener la información confidencial;
- c. en el momento de la divulgación, la información era de dominio público, o pasó a serlo posteriormente, por causa no atribuible a negligencia ni a incumplimiento por parte del receptor de las restricciones establecidas en este Contrato, o en cualquier otro acuerdo;
- d. deba revelarse a instancias de un procedimiento legal, acción judicial, autoridad bursátil reconocida, organismo o agencia oficial o cualquier otra autoridad reguladora, en cuyo caso el receptor dará todos los pasos razonables para consultar a la otra Parte, y tener razonablemente en cuenta sus requisitos con respecto a esta divulgación;
- e. la información se ha construido por el receptor, o en su nombre, de manera independiente, sin acceso alguno a la Información Confidencial;
- f. ha sido revelada tras el consentimiento por escrito de las Partes.

26 COMUNICADOS DE PRENSA

26.1 Ninguna de las Partes realizará ni enviará comunicados de prensa, circulares, comunicados públicos o cualquier otro tipo de comunicación en relación al Contrato ni al objeto del mismo, sin el consentimiento previo y por escrito de la otra Parte. Dicho consentimiento no se demorará ni se denegará sin motivo.

26.2 No obstante lo dispuesto en la cláusula 26.1, VIA podrá citar al Cliente en sus materiales de marketing, páginas Web y cualquier correspondencia con sus clientes potenciales o existentes.

27 DERECHOS DE TERCEROS

27.1 No es la intención de las Partes que cualquiera de los términos de este Contrato originen derechos u obligaciones a terceros.

28 LEGISLACION Y JURISDICCION APLICABLE

28.1 Todas las cuestiones relativas a este Contrato se rigen por las leyes españolas que le sean de aplicación, y se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales competentes de España. En aquellos casos en que la normativa prevea la posibilidad de las Partes de someterse a un fuero con exclusión de otro, y en especial en aquellos casos en que el Cliente no tenga la condición de consumidor, o que tenga su domicilio fuera de España, VIA y el Cliente se someten de forma expresa a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Sevilla con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

29 CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

29.1 Los Clientes podrán realizar consultas e informar de problemas relacionados con sus Servicios al Centro de Atención al Cliente de VIA. El Centro de Atención al Cliente funciona en Horario Laborable, y es accesible mediante:

- a. Teléfono: 902 232 233
- b. Email: online@vianetworks.es