

## Definiciones

### Línea telefónica

La línea telefónica permite usar la plataforma de voip como un teléfono normal, recibiendo y realizando llamadas.

Se pueden contratar Ddi adicionales de una en una en caso de necesitarlas hasta un máximo de 20 por cada servicio contratado.

### Canales

Los canales son el número de llamadas concurrentes que se pueden realizar a la vez, es decir, el número de llamadas, tanto entrantes como salientes que pueden realizarse en un mismo momento.

### Línea tipo cola

La línea cola se puede asociar a un número público y permite gestionar las llamadas entrantes con funciones de cola a través del panel de control. Se pueden establecer funciones tipo call-center, llamadas entrantes para un grupo de usuarios, que todos puedan descolgar a la vez, crear una configuración propia.

### Buzón de Voz

El buzón de voz incluye un espacio de 10 MB y en él se pueden dejar mensajes que se guardan en formato de archivo de audio. El mensaje que se recibe se puede escuchar tanto desde el teléfono, como desde cualquier dispositivo conectado a internet a través del correo electrónico como fichero adjunto. El servicio incluye una cuenta virtual de correo electrónico en caso necesario.

### Locución personalizada atención de llamadas IVR

La función IVR permite configurar una operadora automática para sustituir el tono tradicional de llamada entrante, por una locución de bienvenida personalizable, previa al descolgado de la llamada. Este servicio no supone ningún coste adicional al llamante, ya que tan sólo sustituye al tono tradicional de timbre, por una locución hasta que la llamada es contestada.

### Audio Conferencia

Este tipo de servicio permite establecer conferencias a las que se puede acceder por parte de los usuarios llamando a un número público. Se administra desde el panel de control y los usuarios son admitidos sabiendo la contraseña que se le asigna a la Audio Conferencia.

### Espacio para grabación de llamadas

Se incluye en el servicio un espacio para grabar las llamadas, que es configurable desde el panel de control y se puede activar con una combinación de teclas desde el teléfono. La conversación se guarda en forma de fichero de audio en el buzón de cada usuario. Se puede contratar más espacio en tramos de 10MB en caso de necesitarlos.

### Fax Mail

Se incluye un espacio en el servicio para recibir y almacenar faxes, se puede configurar desde el panel de control para que transforme el fax al formato PDF y que lo envíe a la dirección de correo electrónico que queramos.

### Número portado

La portabilidad le permite traer con BLANCATEL numeración que ya disponga, ya sea de un primario de voz o de una línea RTB o RDSI. De esta manera se podrá conservar toda la numeración telefónica que tenga en las líneas de telefonía fija. Blancatel se encarga de gestionar todo el proceso de portabilidad de la numeración telefónica. Queda excluida, según normativa actual vigente, la portabilidad de numeración vocal nómada.

## Condiciones particulares del servicio

El contrato se celebra entre BLANCATEL, SL. Sita en Ramón y Cajal 43, 09200 Miranda de Ebro Burgos (España), con C.I.F. B-26317370 (en adelante Blancatel), y Vd. el cliente (en adelante EL CLIENTE)

Los Servicios se rigen en primer lugar y por encima de cualquier otro contrato o documento firmado o aceptado entre ambas partes, por las CONDICIONES GENERALES y todas las cláusulas que le preceden y que se incluyen en el documento denominado CONTRATO DE NIVEL DE SERVICIO (Condiciones Generales).

Para todo lo que no se contemple en este documento Condiciones Particulares del servicio, BLANCATEL pone a disposición del CLIENTE el CONTRATO DE NIVEL DE SERVICIO (Condiciones Generales), la Política de Aceptación de Uso (PAU), la Política de Privacidad (PPI) y el Copyright.

- Objeto.** El objeto del presente contrato que se celebra entre ambas partes, es la estipulación de las condiciones que regulan el servicio que se titula en este contrato.
- Descripción general del servicio.** El servicio se basa en la utilización de tecnología de voz sobre IP y la conmutación de paquetes, la cual permite finalmente el establecimiento de comunicaciones de voz y de tipo multimedia, siendo soporte de las mismas una red de tipo IP. El servicio es independiente y diferenciado con respecto a la prestación del servicio de telefonía básica (STB), basándose en una infraestructura separada y siendo compatible con el mismo, sin tener un valor sustitutivo respecto al mencionado servicio.
- Precios.** El Cliente pagará el precio del servicio resultante de la aplicación de las tarifas vigentes en cada momento para cada tipo de servicio. BLANCATEL podrá modificar libremente las tarifas o las condiciones establecidas para la prestación de los servicios. Dichas modificaciones serán notificadas al Cliente por cualquier medio, publicándolo en la web de BLANCATEL, etc. Las tarifas vigentes se incrementarán con los impuestos que en cada caso resulten legalmente aplicables.
- Depósito.** BLANCATEL podrá exigir en cualquier momento, al Cliente, la constitución de un depósito de garantía. 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.
- Condiciones para la prestación del servicio.** El cliente deberá disponer de servicio de banda ancha suficiente con Ip estática, proporcionada por BLANCATEL o por otro operador y del equipamiento o terminales adecuados, con las características que se detallan en la hoja de servicio correspondiente. Igualmente, EL CLIENTE podrá utilizar el servicio a través de un equipo informático en el que se instale un software específicamente proporcionado por BLANCATEL. En caso de que EL CLIENTE utilice el servicio mediante un software diferente al indicado en el párrafo anterior, BLANCATEL declinará cualquier responsabilidad respecto a la efectiva disponibilidad del SERVICIO. En todo caso, nunca podrá considerarse como parte del servicio el equipo informático del cliente, en el que finalmente se instale el software para la utilización del servicio de comunicaciones de voz sobre IP. Se incluye la posibilidad de utilizar servicios de transmisión de FAX si así se especifica en la hoja de servicio, pudiendo este extremo depender del equipamiento y/o software finalmente utilizado por EL CLIENTE. Queda excluido todo servicio de transmisión de datos que utilice la numeración telefónica para ser proporcionado, como por ejemplo SMS, Data fono, acceso Internet, etc. a menos que se especifique de otro modo en la hoja de servicio.

5.1 Cobertura del servicio. La efectiva puesta en marcha y contratación del servicio está sometida a la disponibilidad técnica para dicha prestación. BLANCATEL confirmará al cliente dicha viabilidad antes de poder ser facturado por primera vez.

5.2 Portabilidad. Nuestros Servicios de telefonía IP, incluyen un número geográfico, de tipo vocal nómada, dependiendo de la provincia. BLANCATEL se encarga de gestionar todo el proceso de portabilidad de la numeración telefónica. Queda excluida, según normativa actual vigente (Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre), la portabilidad de numeración vocal nómada.

**6. Calidad y disponibilidad del servicio.** Debido a que la prestación del SERVICIO se va a realizar sobre un acceso de tecnología de banda ancha, la no disponibilidad o el mal funcionamiento del mismo por causas diversas, afectará en igual medida a su correcto funcionamiento, en dichas circunstancias por tanto, BLANCATEL no podría garantizar su disponibilidad. De la misma forma, al utilizarse la tecnología IP como base de las comunicaciones prestadas, en las circunstancias en las que se produzca una saturación de la red soporte del SERVICIO, pueden darse situaciones de latencia en el establecimiento de las comunicaciones, así como cierta disminución de la calidad auditiva de las comunicaciones o efectos de eco. BLANCATEL no puede garantizar la disponibilidad del Servicio si se detecta algún fallo que sea imputable al suministro eléctrico, que utilicen los terminales o equipos utilizados para dicho SERVICIO. BLANCATEL advierte que todos los fallos imputables a dicho suministro eléctrico podrían en ocasiones resultar en una des configuración de los terminales y equipamientos que permiten la prestación del SERVICIO, en ese caso, EL CLIENTE deberá proceder a la reconfiguración de sus terminales y equipamientos utilizados para el SERVICIO o, en su lugar, pedir una intervención a BLANCATEL con el mismo objetivo, que puede ser facturada según las tarifas vigentes.

6.1 Si BLANCATEL provee el acceso a banda ancha. La disponibilidad del servicio vendrá establecida, por las Condiciones Particulares del Servicio de acceso contratado.

**7. Uso del servicio.** Queda prohibida de forma expresa la reventa o comercialización del SERVICIO, en todas o partes de sus prestaciones y ventajas, a terceros ajenos al titular del contrato, a menos que eso sea expresado de otro modo en los modos y formas regulados y que se consideren competentes. El CLIENTE tendrá que asegurar y responsabilizarse de custodiar debidamente los códigos y password facilitados y a responder por un uso fraudulento de los mismos.

7.1 El CLIENTE asume que es el único responsable de cualquier uso que se haga del nombre de usuario y contraseña facilitados y del servicio en sí, y por tanto habrá de responder por el tráfico cursado mediante el mismo, así como de los costes, daños y perjuicios causados a BLANCATEL y/o a terceros por su uso normal o anormal. BLANCATEL recomienda que la contraseña sea modificada periódicamente así como que sea custodiada con la mayor seguridad y confidencialidad. Asimismo también recomienda que el CLIENTE instale antivirus y sistemas de protección de entrada de hackers y que los mantenga actualizados. En cualquier caso, EL CLIENTE en todo momento es responsable del uso de esas claves y se compromete a mantenerlas en secreto y, en su caso, comunicar en el menor tiempo posible la pérdida o robo de las mismas, para su bloqueo y restitución.

7.2 El CLIENTE será responsable por el uso no autorizado del Servicio que pueda realizar un tercero con fines maliciosos o fraudulentos. Las consecuencias de este uso no autorizado puede generar degradaciones del servicio, cargos económicos por consumos, o incluso implicaciones penales por hechos delictivos realizados al amparo del uso fraudulento de sus líneas y/o sistemas informáticos y, en cualquier caso, evitables molestias para el usuario final cuya responsabilidad será en todo caso, del CLIENTE a quien se recomienda adoptar en la red interior de su empresa, las medidas técnicas apropiadas para evitar accesos indeseados a la misma. Por tanto, BLANCATEL no se hace responsable en ningún caso de ningún daño que se pudiera causar a un tercero o a sus propios clientes como consecuencia del uso ilegal o inadecuado del mismo, ni como consecuencia de cualquier actuación de hacking o uso fraudulento. El incumplimiento de las recomendaciones establecidas en la presente cláusula se considerarán como uso negligente del Servicio por parte del CLIENTE.

**8. Seguridad y confidencialidad en las comunicaciones.** BLANCATEL pondrá los medios que se exigen legalmente para que esté garantizado el secreto de las comunicaciones de voz sobre telefonía IP que puedan ser parte del tráfico de ó la red utilizada. Sin embargo, BLANCATEL, declina toda responsabilidad que se pueda derivar del uso de las conversaciones telefónicas, de toda acción que u omisión no imputable a BLANCATEL que pueda quebrantar el secreto de las telecomunicaciones. Asimismo, BLANCATEL recuerda que no se pueden grabar conversaciones telefónicas sin el consentimiento y previo aviso al interlocutor afectado.

**9. Sobre el acceso a número de emergencia y Roaming (itinerancia).** EL SERVICIO puede utilizarse en un lugar diferente del domicilio del titular del contrato, con tal de que sean respetadas las condiciones, obligaciones y formas descritas en este contrato y en la hoja de servicio. En el momento de la contratación, EL CLIENTE declarará en el contrato de prestación de servicios telefónicos el municipio al que se asigne cada número. EL SERVICIO permite el acceso gratuito a los servicios de emergencia 112, asociado al domicilio de instalación del usuario, encaminándose la llamada al centro de atención que corresponda. No obstante, y debido a razones meramente técnicas, si EL CLIENTE utiliza el servicio desde una localización diferente de la identificada por los números geográficos asignados o a través de numeración nómada, BLANCATEL no puede garantizar el acceso a números cortos y al servicio de emergencia 112 y similares. BLANCATEL recomienda a EL CLIENTE, que el acceso a números cortos, tales como los de emergencia, sea realizado siempre mediante línea de telefonía básica. BLANCATEL, pone a disposición de EL CLIENTE el servicio adicional de localización de "Orígenes" por código INE (Código de Municipio establecido por el Instituto Nacional De Estadística), que permitiría la localización de dichos orígenes en caso de que se realizaran llamadas a números cortos desde los éstos. La activación de este servicio conlleva que EL CLIENTE que solicita este servicio de localización de orígenes asume toda responsabilidad sobre la asignación, actualización y gestión los códigos INE de sus orígenes. BLANCATEL no se hace responsable de los daños y perjuicios que pudiera sufrir EL CLIENTE debido a la falta de actualización y asignación del código INE, que genere indisponibilidad de acceso al número corto, de emergencia 112 o localización errónea del origen. La incorporación de esta facilidad técnica en el servicio prestado no supone modificación de las condiciones pactadas, que seguirán siendo las vigentes actualmente.

**10. Duración, modificaciones y resolución.** El Contrato tendrá una duración de un (1) año, independientemente de la forma de pago elegida (mensual, trimestral o anual), salvo duraciones específicas pactadas y aceptadas por EL CLIENTE, detalladas en el campo de Observaciones Generales del Presupuesto/Factura Pro-forma enviado. Este al año será renovable de forma automática si ninguna de las partes lo denuncia con al menos 2 días de antelación a la expiración del Mismo.

**11. Nulidad.** Si cualquier cláusula de estas Condiciones particulares del Servicio, fuese declarada nula o sin efecto, en todo o en parte por cualquier tribunal, las restantes estipulaciones conservarán su validez.

**12. Ley aplicable.** Para cualquier discrepancia en el acuerdo, las partes se someten de forma voluntarias a los tribunales de Miranda de Ebro (Burgos). El contrato y su ejecución se regirán por la Ley Española.

**13. Condiciones para la prestación del servicio.** El cliente manifiesta que es el titular de la numeración de cabecera que solicita, y por tanto es el único responsable de los daños y/o perjuicios que puedan surgir en caso contrario, así como del uso que haga de la misma. El cliente informará a BLANCATEL inmediatamente en caso de que deje de ser titular de alguno de los números solicitados como números de cabecera. El cliente se compromete a controlar la numeración y a utilizarla en la forma establecida en la regulación vigente. El cliente acreditará documentalmente la titularidad de dicha numeración en el plazo de 24 horas en el caso de que BLANCATEL así se lo solicite.