



Table of Contents

<u>Condiciones Generales de Contratación</u>	1
<u>1. Objeto</u>	2
<u>2. Precio del Servicio y Forma de Pago</u>	3
<u>3. Duración</u>	4
<u>4. Uso del Servicio</u>	5
<u>5. Modificación del Servicio</u>	6
<u>7. Servicio de Atención al Cliente</u>	7
<u>8. Calidad del Servicio</u>	8
<u>9. Límite de Crédito y Depósito de Garantía</u>	9
<u>10. Suspensión Temporal e Interrupción Definitiva del Servicio</u>	10
<u>11. Extinción y Resolución</u>	11
<u>12. Limitación de Responsabilidad</u>	12
<u>13. Cesión</u>	13
<u>14. Propiedad Intelectual e Industrial</u>	14
<u>15. Protección de datos</u>	15
<u>16. Condiciones Generales</u>	16
<u>17. Legislación aplicable</u>	17

Condiciones Generales de Contratación

1. Objeto.

Las presentes Condiciones Generales de Contratación regulan las relaciones contractuales entre ARRAKIS SERVICIOS Y COMUNICACIONES, SOCIEDAD LIMITADA UNIPERSONAL –en adelante, ARRAKIS–, con domicilio social en Sevilla, Edificio Expo, C/ Inca Garcilaso s/n, Isla de la Cartuja, C.P. 41.092, inscrita en el Registro Mercantil de Sevilla, al tomo 2.437, Sección General de Sociedades, folio 96, hoja SE–28.323 y provista de C.I.F. número B–41762949, y el titular del Servicio –en adelante, EL CLIENTE– que concierte la prestación de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas ofrecidos por ARRAKIS, en cualquiera de sus modalidades, disponibles en <http://www.arrakis.es>.

Las presentes Condiciones Generales de Contratación deben ser completadas con las Condiciones Particulares de Contratación correspondientes a cada uno de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas cuya prestación sea específicamente concertada por EL CLIENTE con ARRAKIS, conteniéndose en estas últimas la descripción y características de los Servicios, sus condiciones económicas, periodos contractuales y niveles de calidad comprometidos.

Las posibles contradicciones que pudiesen existir entre las Condiciones Generales de Contratación y las Condiciones Particulares de Contratación correspondientes a los Servicios contratados serán resueltas a favor de estas últimas.

2. Precio del Servicio y Forma de Pago.

2.1. EL CLIENTE deberá abonar a ARRAKIS el precio de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas específicamente concertados, de conformidad con lo expresado en las correspondientes Condiciones Particulares de Contratación y con las tarifas aplicables en cada momento, que pueden ser consultadas en <http://www.arrakis.es>

Con la periodicidad que haya sido convenida por las partes, de acuerdo con lo indicado por EL CLIENTE en su correspondiente solicitud de Alta, ARRAKIS emitirá la pertinente factura, en la que aparecerán debidamente desglosadas las cantidades a abonar por la prestación de cada uno de los Servicios contratados, así como el importe de los impuestos procedentes.

2.2. El pago de los Servicios contratados se llevará a cabo mediante domiciliación de las facturas en la cuenta bancaria designada por EL CLIENTE o mediante transferencia a la cuenta bancaria habilitada por ARRAKIS a tales efectos, teniendo EL CLIENTE derecho a elegir y comunicar a ARRAKIS otro medio de pago de los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.

El pago deberá efectuarse en el plazo máximo de un mes desde la recepción del documento de cargo correspondiente al período objeto de facturación.

Sin perjuicio de las facultades de suspensión temporal y/o interrupción definitiva contempladas en la cláusula décima de las presentes Condiciones Generales de Contratación, el retraso por parte de EL CLIENTE en el pago de los servicios facturados, dará lugar al vencimiento de la deuda, quedando ésta sujeta a su ejecución inmediata y devengándose, desde la fecha en que el pago debió efectuarse hasta su abono efectivo, un interés de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos porcentuales.

3. Duración.

El presente contrato entrará en vigor, una vez efectuada válidamente el Alta en los Servicios concertados en los términos expresados en las correspondientes Condiciones Particulares de Contratación, en la fecha a partir de la cual dichos Servicios se encuentren plenamente operativos.

El contrato tendrá la duración estipulada en las Condiciones Particulares de Contratación correspondientes a los Servicios contratados; transcurrido el período de tiempo inicialmente concertado, el contrato se considerará tácitamente prorrogado por iguales períodos de tiempo siempre que no medie manifestación en contrario de ninguna de las partes, debidamente comunicada a la otra con quince días de antelación a la finalización del período inicial.

4. Uso del Servicio.

4.1. EL CLIENTE concierta con ARRAKIS los Servicios de Comunicación Electrónica en concepto de destinatario final, quedando expresamente excluida su utilización para la explotación de redes públicas de comunicaciones, prestación a otras personas o entidades de los servicios de comunicaciones electrónicas previamente concertados con ARRAKIS y/o reventa de dichos servicios.

4.2. Para el adecuado uso de los Servicios concertados, el equipo terminal de EL CLIENTE habrá de reunir las características técnicas expresadas en las Condiciones Particulares de Contratación aplicables y hallarse debidamente aprobado u homologado conforme a la normativa vigente, siendo de la exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE los daños y perjuicios que puedan producirse como consecuencia del empleo de equipos terminales que no se adecuen a las especificaciones técnicas indicadas.

4.3. EL CLIENTE se obliga a usar los servicios concertados con absoluto respeto a la legalidad vigente, a las Condiciones Generales y Particulares de Contratación que integran el presente contrato y a los derechos de terceros, quedando expresamente prohibida su utilización con fines ilegales o no autorizados. EL CLIENTE será el único y exclusivo responsable de los daños que puedan llegar a ocasionarse como consecuencia de la inobservancia de las exigencias contenidas en el párrafo anterior; en tal caso, ARRAKIS quedará facultada para proceder a la suspensión cautelar inmediata y/o interrupción definitiva de la prestación de servicios concertados y a retirar, en su caso, los contenidos ilegales introducidos en las redes de comunicación por parte de EL CLIENTE, sin que de ello se derive derecho a indemnización o compensación alguna a favor de EL CLIENTE.

Del mismo modo, cualquier actuación de EL CLIENTE que afecte o comprometa el buen funcionamiento de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas prestados por ARRAKIS, o bien que cause o pueda causar perjuicios a otros usuarios de dichos Servicios, facultará a ARRAKIS para proceder a la suspensión cautelar inmediata y, en su caso, interrupción definitiva de la prestación de los Servicios concertados, sin que de ello se derive derecho a indemnización o compensación alguna a favor de EL CLIENTE.

EL CLIENTE será plenamente responsable frente a ARRAKIS y frente a los terceros perjudicados de los daños ocasionados por el uso incorrecto de los servicios concertados.

5. Modificación del Servicio.

5.1. Las características específicas de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas concertados por EL CLIENTE podrán ser modificadas por ARRAKIS con la exclusiva finalidad de adaptarlas a nuevas exigencias normativas y/o mejoras derivadas de la evolución tecnológica, previa información con carácter general a través de la página web de ARRAKIS, <http://www.arrakis.com/>.

5.2. Cualquier otra modificación contractual será notificada personalmente a EL CLIENTE, a través de los medios de comunicación acordados entre las partes, con una antelación mínima de un mes a su entrada en vigor. EL CLIENTE podrá resolver anticipadamente el contrato, sin penalización alguna, en el supuesto de no aceptación de las nuevas condiciones contractuales anunciadas, debiendo comunicarlo a ARRAKIS, dentro del plazo de 14 días desde la recepción de la notificación de modificación contractual, a través de los procedimientos contemplados en la cláusula séptima siguiente. Transcurrido dicho plazo sin manifestar su voluntad contraria, se entenderá que EL CLIENTE acepta las nuevas condiciones contractuales notificadas por ARRAKIS.

h1. 6. Asistencia Técnica y Mantenimiento.

En la prestación de los Servicios de Comunicaciones Electrónica concertados, ARRAKIS facilitará a EL CLIENTE los servicios de asistencia técnica y mantenimiento especificados en las Condiciones Particulares de Contratación aplicables a cada uno de ellos, indicándose también en aquellas su carácter de servicios gratuitos o de contratación opcional adicional.

La apertura de incidencias o comunicación de averías por parte de EL CLIENTE se regirá por lo dispuesto en la cláusula séptima siguiente.

7. Servicio de Atención al Cliente.

7.1. EL CLIENTE podrá efectuar sus comunicaciones dirigidas a ARRAKIS, así como dirigir las reclamaciones, quejas o apertura de incidencias con respecto a la prestación del servicio que tenga por convenientes, al DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE de ARRAKIS, sito en Sevilla, Edificio Expo, C/ Inca Garcilaso s/n, C.P. 41.092, así como también al teléfono 902 020 040 y a la dirección de e-mail sac@arrakis.es.

El horario de atención telefónica para la apertura de incidencias o comunicación de averías y formulación de quejas y/o reclamaciones, será de 08:00 a 24:00 de lunes a domingo, con las salvedades que, en su caso, se establezcan en las Condiciones Particulares de Contratación correspondientes a los Servicios contratados.

7.2. EL CLIENTE deberá formular sus quejas o reclamaciones dentro del plazo de un mes desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que las motiva, siendo informado por el DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE de ARRAKIS del número de referencia que se haya dado a su queja o reclamación. Si EL CLIENTE realiza sus reclamaciones telefónicamente, tendrá derecho a solicitar de ARRAKIS un documento que acredite la presentación y contenido de la queja o reclamación formulada.

Formulada la queja o reclamación, si EL CLIENTE no hubiese obtenido respuesta satisfactoria de ARRAKIS en el plazo de un mes, podrá acudir a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, dentro del plazo de los tres meses siguientes.

8. Calidad del Servicio.

ARRAKIS se compromete a prestar los Servicios de Comunicaciones Electrónicas contratados por EL CLIENTE con los niveles de calidad especificados en las Condiciones Particulares de Contratación aplicables a cada uno de ellos, indicándose también en aquéllas los supuestos de incumplimiento por parte de ARRAKIS que facultan a EL CLIENTE a exigir una indemnización y el método de cálculo de la misma de conformidad con lo dispuesto por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

9. Límite de Crédito y Depósito de Garantía.

9.1. En los supuestos previstos legalmente, ARRAKIS podrá establecer límites de crédito o exigir de EL CLIENTE la constitución de un depósito de garantía como condición para la contratación de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas solicitados o para la continuación en la prestación de los Servicios concertados, incluyéndose entre dichos supuestos los siguientes:

- Que EL CLIENTE haya comunicado a ARRAKIS datos personales falsos o inveraces para la obtención del Alta en el Servicio, una vez comprobadas tales circunstancias.
- Que EL CLIENTE sea o haya sido con anterioridad abonado al Servicio solicitado y haya dejado impagados uno o varios recibos, mientras subsista la morosidad.
- Que EL CLIENTE tenga contraídas deudas por otro u otros contratos de abono o Servicios distintos del solicitado, o bien que de modo reiterado se haya retrasado en el pago de los recibos correspondientes.

9.2. El procedimiento para la constitución del depósito de garantía, su cuantía, duración y remuneración se ajustarán a la normativa vigente en cada momento. La falta de constitución del depósito de garantía exigido, facultará a ARRAKIS para denegar la solicitud de Alta en los Servicios de Comunicaciones Electrónicas efectuada por EL CLIENTE o, en su caso, proceder a la resolución del contrato de prestación de Servicios concertado entre las partes. Del mismo modo, la superación por EL CLIENTE del límite de crédito establecido facultará a ARRAKIS para proceder a la resolución del contrato de prestación de Servicios concertado entre las partes

10. Suspensión Temporal e Interrupción Definitiva del Servicio.

10.1. Si EL CLIENTE, recibido el pertinente documento de cargo, se retrasase en más de un mes en el pago total o parcial de los Servicios facturados, ARRAKIS podrá proceder, siempre previo aviso a EL CLIENTE con 15 días hábiles de antelación a la fecha en la que tendrá lugar la misma, a la suspensión temporal en la prestación del Servicio impagado.

Dicha suspensión temporal, que no exime a EL CLIENTE de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes, subsistirá hasta tanto EL CLIENTE regularice sus pagos o, en su caso, se proceda por parte de ARRAKIS a la interrupción definitiva en la prestación de los Servicios de conformidad con lo dispuesto en el apartado siguiente.

10.2. Si EL CLIENTE, recibido el pertinente documento de cargo, se retrasase en más de tres meses en el pago total o parcial de los servicios facturados, ARRAKIS podrá proceder, siempre previo aviso a EL CLIENTE con 15 días hábiles de antelación a la fecha en la que tendrá lugar la misma, a la resolución del contrato e interrupción definitiva en la prestación del Servicio impagado. De igual modo podrá procederse cuando, como consecuencia de los retrasos en el pago por parte de EL CLIENTE, ARRAKIS hubiese suspendido temporalmente la prestación de los Servicios en dos o más ocasiones.

11. Extinción y Resolución.

11.1. El presente contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, así como por las causas expresamente contempladas en las cláusulas anteriores.

11.2. Previa comunicación general efectuada a través de la página web de ARRAKIS, <http://www.arrakis.com/>, con una antelación mínima de un mes a su efectividad, ARRAKIS podrá suprimir los Servicios concertados por EL CLIENTE en cumplimiento de disposiciones legales o reglamentarias que así lo impongan, no generándose, en tal caso, derecho a indemnización ni compensación alguna a favor de EL CLIENTE.

11.3. EL CLIENTE tendrá derecho a resolver a su voluntad el contrato, debiendo comunicarlo previamente a ARRAKIS con una antelación mínima de 15 días naturales a la fecha en que dicha resolución deba producir efectos.

EL CLIENTE podrá notificar a ARRAKIS la resolución del contrato mediante escrito firmado acompañado de fotocopia de su D.N.I. dirigido al DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE de ARRAKIS, sito en Sevilla, Edificio Expo, C/ Inca Garcilaso s/n, C.P. 41.092, así como también telefónicamente llamando al número 902 020 040, facilitándosele en tal caso el número de referencia de su baja para posibilitar el control y seguimiento de la misma.

11.4. Extinguido o resuelto el contrato en los términos expresados anteriormente, ARRAKIS emitirá, en su caso, factura por los Servicios concertados pendientes de abono en proporción al período de tiempo de prestación efectiva de los mismos, atendida la fecha de efectividad de la baja.

12. Limitación de Responsabilidad

12.1 Ninguna de las partes excluye ni limita su responsabilidad por muerte o lesiones corporales que resulten de su conducta dolosa o negligente.

12.2 Exceptuando casos de actuación dolosa, con mala fe o gravemente negligente, la responsabilidad total de cada una de las partes, contractual, extracontractual o de cualquier otro tipo está limitada a la cantidad máxima veinticuatro mil un euros (24.000 €) por cualquier tipo de pérdida, daño o perjuicio ocasionado.

12.3 Salvo en los casos de actuación dolosa, con mala fe o gravemente negligente, la responsabilidad de cada una de las partes, contractual, extracontractual o de cualquier otro tipo está excluida completamente por cualesquiera daños, pérdida de negocio, ingresos o beneficios, daño emergente, lucro cesante, deterioro o destrucción de información del Cliente o de Arrakis, o cualquier otro tipo de pérdida, que no sea consecuencia directa del incumplimiento de Arrakis o del Cliente

12.4 Cada cláusula de esta condición 12 opera con total independencia de las demás, y tiene plena validez por separado.

13. Cesión.

Ninguna de las partes podrá ceder este contrato a un tercero sin el consentimiento previo y por escrito de la otra parte.

No obstante, EL CLIENTE autoriza expresamente a ARRAKIS a ceder, en todo o en parte, el presente contrato a cualquiera otra de las empresas pertenecientes al GRUPO BT del que forma parte integrante y que, en el futuro, asuma la prestación de los Servicios concertados con EL CLIENTE.

14. Propiedad Intelectual e Industrial.

14.1. En virtud del presente contrato, EL CLIENTE no adquiere ni la titularidad ni ningún otro derecho que le permita la utilización, transformación, explotación, reproducción, distribución, comunicación pública o difusión del software, contenidos, manuales operativos y/o documentación asociada sujetas a derechos de propiedad intelectual o industrial de ARRAKIS o de terceros a los que haya tenido acceso a través de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas concertados con ARRAKIS.

14.2. En aquellos supuestos en los que, de conformidad con las Condiciones Particulares de Contratación aplicables a los Servicios específicamente contratados, ARRAKIS suministre a EL CLIENTE software o cualquier otro elemento o contenido sujeto a derechos de propiedad intelectual o industrial propios o de tercero, conjuntamente hará entrega a EL CLIENTE de una licencia no transferible que le habilitará, exclusivamente, para su utilización en conexión con el Servicio concertado.

14.3. EL CLIENTE será el único y exclusivo responsable de la obtención de cuantas licencias y/o autorizaciones requieran los titulares de los derechos de propiedad intelectual o industrial en relación con la lícita utilización, transformación, explotación, reproducción, distribución, comunicación pública o difusión del software o contenidos sujetos a tales derechos accesibles a través de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas concertados con ARRAKIS, así como de cuantas consecuencias, reclamaciones, daños y perjuicios pudieran derivarse de la infracción por parte de EL CLIENTE de los derechos de propiedad intelectual o industrial titulados por ARRAKIS o por terceros.

15. Protección de datos.

15.1. A los efectos de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, ARRAKIS informa a EL CLIENTE de la existencia de un fichero automatizado de datos de carácter personal creado y bajo la responsabilidad de la propia ARRAKIS, con la finalidad de realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual concertada entre las partes.

Asimismo ARRAKIS informa a EL CLIENTE de la posibilidad de ejercitar, de conformidad con lo dispuesto por la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de los datos personales, mediante solicitud dirigida al DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE de ARRAKIS, sito en Sevilla, Edificio Expo, C/ Inca Garcilaso s/n, C.P. 41.092, indicando la referencia "Protección de Datos". En su solicitud EL CLIENTE hará constar sus datos personales, adjuntando fotocopia de su D.N.I., especificando la petición a la que concreta su solicitud y una dirección a efectos de notificaciones.

15.2. EL CLIENTE consiente expresamente que los datos personales facilitados para la concertación de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas a que se refieren las correspondientes Condiciones Particulares de Contratación formen parte del mencionado fichero, así como también la cesión de los mismos a otras empresas pertenecientes al GRUPO BT que, en el futuro, puedan llegar a asumir la prestación de los Servicios concertados con EL CLIENTE.

15.3. EL CLIENTE consiente expresamente la utilización de sus datos de tráfico con fines de promoción comercial o prestación de servicios con valor añadido, así como también la remisión de comunicaciones comerciales a través del correo electrónico que, en su caso, facilite; todo ello, de conformidad con lo establecido en la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio electrónico y sin perjuicio de su derecho a revocar en cualquier momento el consentimiento prestado dirigiéndose al DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE de ARRAKIS en los términos previamente expresados.

15.4. ARRAKIS se compromete, de conformidad con lo dispuesto por la legislación vigente, al cumplimiento de sus obligaciones de secreto de los datos de carácter personal comunicados por EL CLIENTE, su deber de guardarlos y de adoptar cuantas medidas de seguridad le sean exigibles legalmente en orden a evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

16. Condiciones Generales.

A los efectos de lo dispuesto por el artículo 5 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, de Condiciones Generales de Contratación, EL CLIENTE manifiesta conocer las presentes Condiciones Generales y aceptar expresamente su incorporación al contrato suscrito con ARRAKIS, haciendo constar su conformidad con la redacción de las mismas, considerando que se ajustan a los criterios de transparencia, claridad, concreción y sencillez.

17. Legislación aplicable.

La relación contractual de prestación de Servicios de Comunicaciones Electrónicas concertada entre EL CLIENTE y ARRAKIS se regirá por la legislación española aplicable.