

CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO DE ACCESO INDIRECTO (“el Servicio”)

1. Interpretación

Los siguientes términos tendrán el significado aquí descrito:

Arrakis, significará Arrakis Servicios y Comunicaciones, S.L., Sociedad Unipersonal, con domicilio social en Edificio Expo, Isla de la Cartuja, C/ Inca Garcilaso 41092 Sevilla constituida por escritura pública otorgada ante el Notario del Ilustre Colegio de Notarios de Sevilla, D. Manuel García del Olmo y Santos, el 14 de diciembre de 1995, número 3473 de su protocolo, inscrita en el Registro Mercantil de Sevilla, tomo 2437, Sección General de Sociedades, folio 96, hoja SE-28.323, inscripción 1ª.

Cliente significará la persona física o jurídica que solicita el Servicio, cuyos datos han sido comunicados a Arrakis y/o se incluyen en este contrato.

Fecha de Servicio Operativo (FSO), significará la fecha en la que el Servicio, o parte de él/ellos, sea/n puesto/s a disposición del Cliente por Arrakis.

OAT, significa el operador de acceso de telecomunicaciones correspondiente.

CLI, significa identificación de número de llamada.

2. Objeto

2.1 El objeto del presente contrato es el suministro del servicio telefónico fijo disponible al público mediante acceso indirecto (en adelante “el Servicio”) por parte de Arrakis al Cliente.

El Servicio, se establece con preasignación global que permite la realización de llamadas metropolitanas, provinciales, interprovinciales, internacionales y de fijo a móvil, de forma automática y excepcionalmente marcando el prefijo 1051 de forma manual. Para posibilitar la marcación automática sin necesidad de prefijo, se utilizará prioritariamente el procedimiento de preasignación mediante la verificación por terceros (VPT) de acuerdo con la los requisitos exigidos por la Circular 1/2004 de 27 de mayo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones para la realización de las actividades de verificación de consentimiento verbal y, subsidiariamente, el poder de delegación por escrito. De esta manera las llamadas cubiertas por esta facilidad que se realicen por el Cliente se cursarán a través de un único operador de telecomunicaciones sin necesidad de anteponer el prefijo 1051. Una vez que esta facilidad este disponible, Arrakis lo comunicará al Cliente a efectos de su contratación. Mientras la preasignación no esté operativa se proporcionará el Servicio mediante marcación manual. En este caso el Cliente deberá marcar el prefijo 1051 antes de realizar cualquier llamada.

2.2 Planes de voz

El Cliente podrá optar por alguno de los siguientes Planes de voz:

a) Plan Mas de 3 céntimos de € por minuto en llamadas locales, provinciales e interprovinciales y tarifa única para todas las llamadas internacionales.

b) Plan Tarifa Plana de voz Ocio. Para poder acogerse al plan de Tarifa Plana de voz Ocio el Cliente debe tener contratado previamente con Arrakis alguna de las tres modalidades de tarifa plana de datos, esto es, “Arrakis Tarifa Plana Internet Ocio”, “Arrakis Tarifa Plana Internet 24” o “Arrakis ADSL”.

c) Plan Tarifa Plana de voz 24 con preasignación obligatoria.

En el caso de que el Cliente no lleve a cabo, por algunos de los procedimientos anteriormente mencionados (VPT o poder de delegación escrito) la correspondiente preasignación, Arrakis pasará un cargo adicional de 4,50 € mensual más IVA a la tarifa establecida a cada Plan. Realizada la preasignación, dicho cargo será suprimido.

Las características del Plan elegido por el Cliente y los precios de los mismos así como los distintos descuentos y promociones ofertados por Arrakis vendrán establecidas en la página web de Arrakis, www.arrakis.com

2.3 Plazo de conexión inicial al Servicio

Arrakis procederá a poner el Servicio a disposición del Cliente en el plazo más breve posible a partir de la recepción de todos los datos del Cliente, necesarios para la prestación del Servicio que se detallan en este contrato. En el caso de que el CLI ya estuviera previamente activado en la red de BT, el Cliente autoriza a que todas las llamadas sean cursadas y facturadas a través de Arrakis mediante el servicio de Voz contratado.

2.4 Condiciones del Servicio

(a) En el caso de que el Cliente sufra una interrupción prolongada del Servicio durante más de 24 horas consecutivas, el Cliente tendrá derecho a obtener una compensación consistente en la devolución en el periodo de facturación siguiente a la confirmación de que la interrupción de servicio ha sido causada por causa imputable a Arrakis de la parte proporcional de todos aquellos conceptos que se hayan devengado durante dicho periodo de interrupción del Servicio de Acceso Indirecto, siendo, salvo casos de actuación dolosa o culposa de Arrakis, esta cantidad la que el Cliente tendrá derecho como indemnización por cualquier fallo del Servicio. No obstante lo anterior, Arrakis no será responsable de las interrupciones o incorrecto funcionamiento del Servicio motivado por causa de fuerza mayor, caso fortuito o por causas ajenas a Arrakis.

(b) El Servicio sólo puede prestarse mientras el Cliente disponga del servicio telefónico contratado al OAT. En el caso de que el Cliente cambiara de número o diera de baja el número/s o líneas contratadas al OAT, deberá comunicarlo por escrito a Arrakis con un preaviso de 5 días naturales. En otro caso, el Cliente será responsable del pago de los cargos por uso que puedan producirse de tales líneas.

(c) En ningún caso se proporcionará el Servicio si el usuario del Plan tarifa plana tiene como objeto social o realiza alguna de las siguientes actividades: revendedor de voz, locutorio, hostelería, telemarketing, televenta, call center o envío masivo de fax.

(d) Servicio de Atención al Cliente/Mantenimiento. El Cliente deberá comunicar los problemas detectados en el Servicio llamando por teléfono al servicio de atención al Cliente de Arrakis, al número suministrado al Cliente. La recepción de llamadas de averías es todos los días del año de 8:00h a 24:00h.

3. Duración del Contrato

El presente contrato comenzará en la Fecha de Servicio Operativo (FSO) y tendrá una duración indefinida, pudiendo el cliente resolverlo en cualquier momento con un preaviso por escrito de 15 días naturales de antelación.

4. Cargos y Forma de Pago

4.1 Como contraprestación por los servicios que Arrakis suministrará al Cliente según el contrato, el Cliente acuerda pagar a Arrakis el/los Cargo(s) establecido(s) en el Contrato y en la lista de precios de la web de Arrakis. Los cargos están expresados en Euros, no incluyendo el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA), ni ningún otro tributo que, en su caso, serán añadidos a cada factura que expida Arrakis, según proceda.

4.2 Los Cargos del Servicio se devengarán a partir de la Fecha de Servicio Operativo. Los pagos se llevarán a cabo en un plazo máximo de 30 días desde la fecha de emisión de la factura mediante recibo domiciliado en la cuenta que el Cliente haya designado a tal efecto.

4.3 Arrakis pondrá a disposición del Cliente vía web la posibilidad de consultar su facturación por el importe correspondiente a la utilización del Servicio. No obstante lo anterior, Arrakis emitirá la factura en formato papel cuando así lo requiera el Cliente.

4.4 En caso de que el Cliente se atrase en el pago de los cargos, se considerarán deuda vencida, pudiendo Arrakis emprender las acciones de impago que Arrakis considere oportunas y de conformidad con la normativa aplicable, cargar intereses de demora a un tipo equivalente al interés legal del dinero, más un 1,5% adicional. Este tipo de interés también será aplicable a Arrakis, sobre aquellas reclamaciones realizadas por el Cliente a las que tenga derecho. En caso de que el titular del Servicio y el responsable de su pago no coincidan, Arrakis podrá reclamar indistintamente a ambos el impago de una factura.

4.5 Contenido de la factura. En la factura aparecerán desglosados los cargos relativos a la utilización del servicio que estará compuesto por las cuotas mensuales correspondientes al periodo de facturación por consumo referido al periodo vencido, de conformidad con los precios que se encuentren en vigor en dicho momento y, en su caso, la cuota mensual correspondiente a la tarifa plana de voz. Por razones de índole técnico y de manera excepcional se podrá recoger en facturaciones posteriores consumos realizados en el mes anterior. Arrakis podrá modificar los Cargos, con una antelación mínima de 10 días para público conocimiento.

5. Límite de crédito

De conformidad con la legislación vigente, Arrakis podrá, tanto en el momento de la contratación como en cualquier momento de la vigencia del contrato, establecer límites de crédito, en el caso de la existencia de cantidades impagadas por el Cliente a Arrakis o a otros operadores de servicios de telecomunicaciones, la no acreditación de solvencia suficiente para atender las obligaciones del Cliente establecidas en el presente documento o la existencia de un alto riesgo de morosidad, una vez consultados los registros o ficheros automatizados de los regulados en el artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. En el caso de que el Cliente durante un mismo periodo de facturación acumule por el uso del Servicio una cantidad superior al límite de crédito asignado por Arrakis, Arrakis se reserva el derecho de emitir una factura adicional por el importe acumulado hasta ese

momento, que presentará inmediatamente al cobro sin necesidad de esperar al periodo de facturación o requerir la constitución de un depósito de garantía de conformidad con la cláusula 6. La no realización del pago o la falta de constitución del depósito en garantía facultará a Arrakis a dar de baja al Cliente.

6. Depósitos de garantía

6.1 De conformidad con la legislación vigente, Arrakis podrá, tanto en el momento de la contratación como en cualquier momento de la vigencia del contrato, solicitar al Cliente la constitución de un depósito en garantía en efectivo, en dinero, o en la forma que mutuamente se acuerde, en cualquier momento y en los siguientes casos:

- a) Haya sido anteriormente abonado al Servicio y hubiera dejado impagado uno o varios recibos.
- b) Cuando tuvieran contraído deudas por otro u otros contratos de servicios de cualquier naturaleza, vigentes o no en el momento de contratar el servicio.
- c) En caso de que de modo reiterado incurran en demora en el pago de los recibos correspondientes.
- d) Más de 2 suspensiones temporales por impago
- e) La no acreditación de solvencia suficiente para atender las obligaciones del Cliente establecidas en el presente documento o la existencia de un alto riesgo de morosidad, una vez consultados los registros o ficheros automatizados de los regulados en el artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter personal.

6.2 La falta de constitución de la garantía facultará a Arrakis a dar de baja al Cliente siempre que concurren los requisitos señalados en el punto 6.1 anterior. La obligación de prestar garantía será considerada como una obligación principal de este contrato.

7. Suspensión del servicio

7.1 En caso de que el Cliente se retrase en el pago total o parcial de alguna factura durante un periodo superior a un mes desde su presentación, Arrakis se reserva el derecho de suspender temporalmente el servicio a dicho Cliente, o de proceder a su baja definitiva de conformidad con lo dispuesto en la cláusula décima. En ambos casos se procederá a avisar al Cliente con una antelación de 15 días durante el plazo del mes anteriormente mencionado.

7.2 En caso de que el cliente satisfaga la cantidad impagada más los intereses de demora que Arrakis le aplique, Arrakis podrá aplicar al Cliente los gastos correspondientes a los trabajos necesarios para el restablecimiento del Servicio.

8. Reclamaciones

El Cliente podrá realizar las reclamaciones con respecto a la prestación del servicio que tenga por conveniente, en el plazo de un mes desde que se tenga conocimiento del hecho que las motiva. Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de Arrakis en el plazo de un mes, podrá acudir a la Secretaría General de Comunicaciones.

9. Secreto de las comunicaciones

Arrakis se compromete a adoptar las medidas exigidas por la legislación vigente para garantizar la privacidad de las comunicaciones. En cualquier caso, no existirá responsabilidad por parte de Arrakis en el caso de que dichas comunicaciones lleguen a terceros por causas no imputables a Arrakis.

10. Resolución del contrato

10.1 El Cliente podrá resolver el presente contrato en el momento que desee, sin más requisito que la notificación por escrito a Arrakis con quince días de antelación al momento en que ha de surtir efecto, pagando los cargos que tenga pendientes hasta la finalización de dicho plazo. Los usuarios del Plan Tarifa Plana que soliciten la baja serán pasados, durante el plazo de tramitación de la misma, al Plan Día/Noche. Se informa de modo expreso al Cliente que la resolución del presente contrato no exonerará al Cliente del cumplimiento de sus obligaciones frente a Arrakis, incluida la de pago, que se deriven de la utilización de los Servicios contratados hasta el momento en que se produzca la efectiva desconexión del Servicio.

10.2 Arrakis podrá resolver el presente Contrato en las siguientes circunstancias:

- a) El retraso en el pago del servicio por un periodo superior a tres meses.
- b) La suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago de los servicios correspondientes.
- c) La no devolución del poder de delegación de preasignación debidamente firmado y cumplimentado dentro de los treinta días siguientes desde de que lo hubiera recibido.
- d) El incumplimiento imputable de cualquier otra obligación principal establecida en este contrato.

10.3 Cualquier parte podrá en cualquier momento resolver el presente Contrato notificándolo por escrito a la otra parte si la otra parte entrara en periodo de liquidación o solicitara la correspondiente declaración judicial de suspensión de pagos o quiebra o si la otra parte incumpliera cualquier término o condición establecidos en el Contrato

10.4 El presente contrato se extinguirá automáticamente en el caso de la finalización del título habilitante de Arrakis para la prestación del Servicio, por cualquier motivo. Llegado este caso, Arrakis hará todos los esfuerzos para que el Cliente no sufra consecuencias negativas y cooperará con el Cliente para que pueda proceder al cambio con otro operador lo antes posible. En el caso de extinción por este motivo, ninguna parte podrá pedir a la otra indemnización alguna.

11. Protección de datos

11.1 A los efectos de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y en la Circular 1/2001, de 21 de junio, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, Arrakis comunica al Cliente la existencia de un fichero automatizado de datos de carácter personal cuya finalidad es la gestión de la relación derivada de este contrato, gestión de cobros, prestación del Servicio contratado y preasignación de operador.

11.2 El Cliente consiente expresamente que los datos facilitados en este documento, o voluntariamente por cualquier otro medio, puedan ser tratados por Arrakis, así como por los operadores cuya intervención sea necesaria para la prestación del Servicio, empresas asociadas, distribuidores y agentes a los solos efectos de cumplir con las finalidades señaladas en el párrafo anterior. Asimismo el cliente presta su consentimiento expreso para que Arrakis pueda enviarle comunicaciones relativas a información y promoción de los servicios de telecomunicaciones de Arrakis.

11.3 Cualquier otro uso o comunicación de datos a terceros será comunicado previamente al Cliente y requerirá consentimiento expreso del mismo.

11.4 El Cliente tiene derecho a obtener información de sus datos y a solicitar su rectificación, oposición o cancelación mediante cualquier medio que permita acreditar el envío y recepción de su solicitud.

La solicitud habrá de dirigirse a Arrakis Servicios y Comunicaciones, S.L.U., como responsable del fichero, a la siguiente dirección: Edificio Expo, Isla de la Cartuja, Inca Garcilaso s/n, 41092 Sevilla indicando la referencia "Protección de Datos".

En la solicitud del Cliente se hará constar:

Nombre, apellidos y fotocopia del Documento Nacional de Identidad.

Petición en la que se concreta la solicitud.

Domicilio a efectos de notificaciones

12. Varios

El Servicio podrá contratarse también telefónicamente al número comunicado por Arrakis. En este caso, el Cliente deberá proporcionar todos los datos necesarios para activar el Servicio, remitiéndose posteriormente por correo el Contrato al Cliente para su debida cumplimentación y devolución a Arrakis. El presente contrato solo podrá ser cedido con consentimiento expreso de las dos partes.

13. Legislación aplicable

Este Contrato se regirá por la normativa española, notificando Arrakis al Cliente cualquier cambio que se produzca que afecte al Servicio.