

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO GLOBETELTECH

1- Interpretación

los siguientes términos tendrán el significado aquí descrito:

Operador de Acceso: significará operador que provee la línea de acceso, y será elegido por GLOBETELTECH según su criterio. Abonado: el titular de la línea telefónica del operador de Acceso.

2- Duración

El presente contrato tiene una duración indefinida y entrará en vigor en la fecha de activación efectiva del servicio contratado.

3- Límite de crédito y garantía

3.1- GLOBETELTECH, podrá establecer un límite de crédito para el Cliente y podrá facturar y enviar al cobro las cantidades que lo superen sin que sea necesario esperar a que finalice el periodo de facturación.

3.2- GLOBETELTECH podrá solicitar depósitos de garantía de acuerdo con la legislación vigente, en cualquier momento y en los siguientes casos:

- cuando el cliente hubiera dejado impagado uno o varios recibos correspondientes al servicio.

- cuando el cliente hubiera contraído deudas por otro u otros contratos de servicio.

3.3- GLOBETELTECH otorgará al cliente un plazo de 48 horas para que constituya el depósito de garantías. Transcurrido este GLOBETELTECH quedará facultado para proceder a la suspensión del servicio. Asimismo, GLOBETELTECH podrá dar de baja al cliente si transcurrido un nuevo plazo de 10 días desde un segundo requerimiento, no se constituye el depósito; en este caso, el cliente asumirá los costes de producción del servicio en los que haya incurrido GLOBETELTECH con motivo de su prestación.

4- Reclamaciones

4.1- El cliente podrá dirigir a GLOBETELTECH las reclamaciones que estime pertinentes relacionadas directamente con la prestación del servicio en el plazo de un mes desde que se tenga conocimiento del hecho que las motiva a la dirección: Calle Corretger, 63 de Paterna, 46980 de Valencia, o al teléfono 960300030 formulando la reclamación si el cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de GLOBETELTECH en el plazo de un mes podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo, o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

4.2- Salvo que el cliente especifique que lo contrario, éste consiente que GLOBETELTECH pueda realizar grabaciones de las conversaciones de reclamación.

5- Modificación

Las presentes condiciones podrán ser modificadas previa puesta a disposición de los clientes de las modificaciones en la dirección de Internet www.globeteltech.com Transcurridos treinta días hábiles desde la publicación de las mismas sin que se haya recibido escrito del cliente manifestando su voluntad de resolver el contrato, se entenderá que acepta las modificaciones.

6- Resolución

6.1- El cliente podrá resolver el presente contrato en el momento que desee con un preaviso por escrito de al menos 15 días naturales a la fecha en que la resolución haya de tomar efecto, abonando los cargos que tenga pendientes hasta dicha fecha de resolución. La notificación de resolución deberá dirigirse directamente a GLOBETELTECH en el teléfono 960300030, en la dirección de correo electrónico administración@globeteltech.com o a la siguiente dirección: Calle Corretger, 63 de Paterna, 46980 de Valencia.

6.2- La cancelación de la preasignación, amlt o portabilidad, en caso de estar contratada, o el caso en el uso de los servicios GLOBETELTECH no serán considerados como resolución de contrato. En caso de que el cliente tenga contratado algún producto GLOBETELTECH que no implique obligatoriedad de su uso para poder ser facturado, deberá cancelarlos conforme a lo dispuesto en el apartado anterior para que dejen de ser pasados al cobro.

6.3- GLOBETELTECH podrá resolver el contrato de acuerdo con la legislación vigente en las siguientes circunstancias: a) el retraso en el pago del servicio por un periodo superior a un mes.

b) la suspensión temporal, en dos ocasiones por mora en el pago de los servicios correspondientes c) el incumplimiento por el cliente de las prohibiciones contenidas en la cláusula 3 de las condiciones particulares del Servicio GLOBETELTECH Voz y en la cláusula 5 de las condiciones particulares del Servicio GLOBETELTECH ADSL.

7- Protección de datos

GLOBETELTECH informa a los efectos de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de carácter Personal, que los datos personales del Cliente serán incluidos en un fichero automatizado de datos de carácter personal creado y mantenido bajo la responsabilidad de GLOBETELTECH con la finalidad de realizar el mantenimiento y la gestión de la relación con el cliente, así como de las labores de información, formación y comercialización del servicio de Telecomunicaciones y de actividades relacionadas con el mismo. El cliente podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, modificación, cancelación y oposición dirigiendo un escrito firmado y acompañado de fotocopia del dni o pasaporte al departamento de Atención al Cliente GLOBETELTECH a la dirección Calle Corretger, 63 de Paterna, 46980 de Valencia, indicando en el sobre "Protección de datos". El cliente consiente expresamente la cesión a las operadoras proveedoras de GLOBETELTECH necesarias para poder prestar los servicios de telecomunicaciones contratados por el cliente y al canal de distribuidores y agentes que en su caso colaboren con GLOBETELTECH en la contratación del servicio de telecomunicaciones de los datos de carácter personal contenidos en el mencionado fichero. Dicha cesión tendrá la finalidad de realizar labores de información, formación y comercialización del servicio de telecomunicaciones. Asimismo el cliente autoriza de conformidad con la normativa vigente, al tratamiento de sus datos de tráfico y facturación para fines de promociones comerciales propias. Asimismo la firma del presente contrato supondrá la aceptación expresa e inequívoca por parte del cliente para que GLOBETELTECH pueda en su caso remitirles comunicaciones comerciales a través del correo electrónico facilitado de conformidad con lo establecido en la Ley De Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio electrónico sin perjuicio del derecho del cliente a poder renovar su consentimiento en cualquier momento posterior enviando un email a administracion@globeteltech.com, indicando en el asunto: "No deseo recibir correos comerciales"

8- Calidad del Servicio

GLOBETELTECH se compromete a prestar el Servicio conforme a los niveles de calidad establecidos. En caso de interrupciones temporales del servicio imputables a GLOBETELTECH la compañía indemnizará a cliente con el promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas a la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado. La mencionada indemnización será efectiva en la factura correspondiente al periodo de facturación en el que se comunique y se valide la indemnización.

9- Fuerza Mayor

GLOBETELTECH no será responsable en caso de imposibilidad de dar Servicio si ello se debe a interrupciones prolongadas del suministro (eléctrico, líneas de telecomunicaciones, etc.), conflictos sociales, incendios, explosiones, inundaciones, actos y omisiones del Gobierno y, en general, todos los supuestos de fuerza mayor. Tampoco le será exigible responsabilidad en caso de que la imposibilidad de dar Servicio se deba al propio Cliente o a toda persona autorizada por él.

CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO GLOBETELTECH VOZ

1- Objeto

1.1- El objeto de este contrato es la prestación por parte de GLOBETELTECH al cliente del servicio telefónico fijo disponible al público mediante Acceso Indirecto o Directo VoIP (en adelante "Servicio GLOBETELTECH Voz")

1.2- En el caso de que el cliente sufra una interrupción prolongada del Servicio GLOBETELTECH Voz durante más de 24 horas consecutivas por causa directamente imputable a GLOBETELTECH, el cliente tendrá derecho a obtener una compensación consistente en una cantidad igual al promedio del importe facturado por este servicio durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el periodo en que se produjo tal interrupción.

2- Condiciones económicas y forma de pago

2.1- El cliente abonará a GLOBETELTECH, por los servicios que preste en virtud de las presentes condiciones Particulares, las tarifas y descuentos en vigor en el momento de realizar la llamada.

2.2- Las tarifas de llamada se devengarán desde la fecha de activación del servicio de voz de GLOBETELTECH. Los pagos se harán efectivos el día del vencimiento de la factura mediante recibo domiciliado en la cuenta que el cliente haya designado.

2.3- GLOBETELTECH enviará al cliente una factura por el importe correspondiente a la prestación del servicio o servicios de voz contratados. No obstante lo anterior, cuando el total de los cargos facturados por GLOBETELTECH al cliente no alcancen la cantidad de SEIS (6) Euros sin aplicar los impuestos vigentes en cada momento, GLOBETELTECH podrá acumular la factura a la del mes siguiente hasta que el total de los cargos facturados alcance dicho límite, y así sucesivamente, en todo caso se factura con una periodicidad trimestral.

2.4- En caso de que el cliente se retrase en el pago de las cantidades correspondientes, estas se considerarán deuda exigida y vencida, pudiendo GLOBETELTECH emprender cuantas acciones estime oportunas para su cobro, repercutiéndole los costes de las mismas, en perjuicio de aplicar un interés de demora a un tipo equivalente al interés legal del dinero, incrementado en dos (2) puntos ; en caso de que el titular del Servicio GLOBETELTECH de voz y el responsable de su pago no coincidan, GLOBETELTECH podrá reclamar indistintamente a ambos el pago.

3- Prohibiciones

Está prohibido usar el Servicio GLOBETELTECH de voz con el fin de realizar predominantemente llamadas de datos de cualquier clase y modalidad, llamadas de acceso a Internet a cualquier otro proveedor distinto de GLOBETELTECH. Está prohibida la realización de conexiones a través de routers, o cualquier otro tipo de soporte, truco o complemento que mediante software o hardware permita el levantamiento o re direccionamiento de la línea. Está prohibida la prestación de servicios a terceros o la auto prestación de servicios de tele marketing, locutorios, cibercafés, prospección telefónica, servicio masivo de fax...así como para cualesquiera otros fines lucrativos del cliente. Están asimismo prohibidas las llamadas a números de red inteligente que estén preparados técnicamente para hacer demarcación que envía la llamada hacia números metropolitanos, provinciales, interprovinciales internacionales o móviles.

4- Suspensión del Servicio GLOBETELTECH VOZ

El servicio podrá ser suspendido por GLOBETELTECH en cualquiera de los siguientes casos:

4.1- En caso de retraso en el pago total o parcial por el cliente en un periodo superior a un mes desde la presentación al cobro del recibo correspondiente, sin haber constituido la garantía a que se refiere la cláusula 3 de las condiciones generales, previo aviso al cliente con una antelación de 1 día hábil. No obstante lo anterior, y a pesar de la suspensión temporal del servicio por impago, GLOBETELTECH mantendrá las llamadas entrantes del cliente así como las llamadas salientes de urgencia. La suspensión no exime al Cliente del pago de las cuotas fijas.

4.2- En caso de que el cliente los destine a un uso distinto al estipulado en la cláusula 1 de las presentes condiciones particulares o incurra en los usos prohibidos descritos en la cláusula 3 de las condiciones particulares.

5- Servicio contratado con el Operador de Acceso

El servicio GLOBETELTECH de voz solo puede prestarse mientras el cliente disponga del servicio telefónico contratado con el Operador de Acceso. En el caso de que el cliente cambiara de número o diera de baja las líneas contratadas con el operador de acceso, deberá comunicarlo por escrito a GLOBETELTECH con un preaviso de 5 días naturales. En caso contrario, el cliente será responsable del pago de los cargos por uso que pueden producirse de tales líneas.

6- Secreto de las comunicaciones

GLOBETELTECH adoptará las medidas establecidas por la legislación vigente con el objeto de garantizar el servicio de las comunicaciones. GLOBETELTECH queda exonerada de cualquier responsabilidad en el caso de que dichas comunicaciones lleguen a terceros por causas no imputables a GLOBETELTECH.

7- Activación, Preasignación, AMLT, Portabilidad

7.1- La preasignación o preselección de operador permite al Abonado decidir por adelantado la entidad habilitada que cursará las llamadas sin necesidad de marcar código de selección de operador antes del número de teléfono al que dirigen dicha llamada.

7.2- La presente solicitud de, activación, preasignación, portabilidad o AMLT supondrá la autorización expresa del Abonado a GLOBETELTECH para solicitar en su nombre al Operador de Acceso designado por GLOBETELTECH y las empresas que participen en el proceso las actuaciones necesarias para proveer el servicio contratado, así como facilitar sus datos a las empresas terceras implicadas en el proceso con el mismo fin.

7.3- GLOBETELTECH no se hará responsable de los posibles retrasos en que pudiera incurrir el operador de Acceso en las activaciones de dichas facilidades. En todo lo relativo al mantenimiento del Servicio, averías en la red, suspensiones o interrupciones, etc. que se produzcan en o por causa de la red de acceso, serán de entera responsabilidad del operador de acceso.

7.4- GLOBETELTECH podrá no tramitar la activación, Preasignación, portabilidad o AMLT de la línea del cliente cuando se incurra en alguno de los supuestos que se señalan a continuación:

a) datos incompletos o erróneos en la información esencial de la solicitud.

b) numeración para la que exista un proceso de habilitación ya en marcha.

c) numeración no asignada al operador de Acceso o numeración portada a otro operador.

d) Incompatibilidad como servicios de alarma, datafonos, TPV, o llamadas de emergencia a numeración especial.

e) cuando el Abonado del operador de acceso se encuentre con el servicio interrumpido en los términos establecidos en la legislación vigente.

f) cualquier otra causa que pueda ser acordada voluntariamente entre los operadores, dentro del marco legal o que se derive del mismo.

CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO GLOBETELTECH ADSL/FTTH

1- Objeto

El Servicio GLOBETELTECH ADSL/FTTH consistirá en habilitar el servicio ADSL/FTTH sobre su línea, que proporcionará al Cliente acceso a internet durante el tiempo y a la velocidad que el cliente haya contratado, mediante la elección de la opción correspondiente en el anverso del documento. El servicio GLOBETELTECH ADSL/FTTH supone que el tráfico de datos del cliente es cursado a través del Operador Beneficiario, que es el proveedor de este servicio elegido por GLOBETELTECH previa solicitud al Operador de Acceso, para lo cual el cliente autoriza a GLOBETELTECH con la firma del presente contrato para que este lleve a cabo en nombre del cliente todos los trámites necesarios ante el Operador de Acceso de la solicitud.

2- Procedimiento de Alta

2.1- El alta en el Servicio GLOBETELTECH ADSL/FTTH exigirá el transcurso de un periodo de tiempo entre la solicitud del mismo y su activación efectiva, necesario para la ejecución de la solicitud por el Operador de acceso, y cuya ejecución dependerá del mismo y está fuera de toda responsabilidad de GLOBETELTECH.

2.2- La tramitación de la solicitud de alta podrá ser denegada o aplazada por GLOBETELTECH en cualquiera de los siguientes casos:

- a) Causas de fuerza mayor.
- b) Tipo de solicitud no permitida por el Operado de Acceso.
- c) Incompatibilidad con servicios soportados en la línea que se quiere desagregar.
- d) Ausencia de cobertura en el domicilio del cliente.

En caso de que el alta sea denegada por cualquiera de las anteriores causas, el cliente deberá devolver el equipamiento a que hace referencia la cláusula 2.4 de las presentes Condiciones Particulares, en las mismas condiciones en las que fue entregado. Una vez verificado este extremo, GLOBETELTECH devolverá al cliente la cuota de alta estipulada en la cláusula 4.1 de las mismas. Si no devolviese el equipamiento, deberá abonar los costes de terminación de Servicio a que se refiere la cláusula 4.1 de estas condiciones Particulares.

3- Requisitos técnicos mínimos

El cliente ha de reunir una serie de requisitos mínimos, cuyo cumplimiento se considera condición esencial y necesaria para la prestación del Servicio GLOBETELTECH ADSL/FTTH, en caso de que no concurra alguno de ellos, el Servicio no podrá ser prestado, debiendo el cliente devolver el quitamiento a que hace referencia el apartado 3.4 de estas condiciones, así como abonar la cuota de baja que se estipula en el apartado 4.1 de estas condiciones.

3.1- Equipo informático

-Sistema Operativo: Windows 98 segunda edición, 2000, XP, Windows 7 y cualquier otro que GLOBETELTECH comunique en un futuro.

-Pentium 233 Mhz o superior.

-32Mb de memoria RAM o superior.

-Tarjeta Ethernet 10-100 Mbps con Interfaz RJ-45 o ranura tipo PCI para su instalación, o conexión USB o WIFI en función de lo requerido para cada modalidad de quitamiento de acceso.

- Para los servicios de acceso a Internet con velocidad superior a 100MB el equipo informático y el router deben poder permitir la transmisión de datos a velocidades superiores a 100Mbps.

3.2- Acceso Telefónico:

-Tener contratada una línea telefónica fija analógica RTB o una línea de fibra FTTH

-Poseer una conexión con una central telefónica con servicio ADSL/FTTH

-No existencia de incompatibilidades: tele tarificación mediante impulsos de 12Khz, hilo musical, líneas de backup, extensiones de centralita, servicio TRAC, servicio REDELTA, líneas de emergencia de línea de enlace o de centralitas Ibercom, teléfonos de uso público, líneas de enlace analógicas y grupos de salto, líneas pertenecientes a un Grupo Central, así como cualquier otro servicio que exista actualmente o que pueda existir en el futuro de cualquier operador de telecomunicaciones que fuera incompatible con el Servicio ADSL/FTTH

3.3- Requisitos de Instalación:

-un elemento de filtrado de señales que permita el uso compartido del bucle entre las comunicaciones telefónicas y el Acceso Adsl (MICROFILTRO O SPLITTER)

3.4- Equipamiento: GLOBETELTECH entregará a la firma del contrato el equipamiento necesario para la prestación del Servicio GLOBETELTECH ADSL/FTTH, en función de la modalidad contratada por el cliente. Como regla general, el equipamiento de acceso es autoinstalable y su puesta en funcionamiento correrá a cargo del cliente.

La garantía cubrirá las faltas de conformidad del equipamiento ADSL/FTTH respecto al tipo de servicio que se manifiestan en un plazo de dos años desde la entrega. En ningún caso la garantía cubrirá la falta de conformidad del quitamiento provocada por un mal uso o falta de obligación por parte del cliente. En ningún caso la garantía consistirá en la devolución del precio pagado por el cliente. No quedan incluidas en el ámbito de la garantía fallos de conexión por manipulación de cualquiera de los elementos del Equipamiento ADSL, sin seguir las instrucciones contenidas en el Equipamiento.

4- Condiciones económicas y forma de pago

4.1- El cliente deberá abonar por la prestación del Servicio GLOBETELTECH ADSL las siguientes cantidades:

- a) Cuota de Alta: el valor de esta cuota vendrá determinada según la modalidad de servicio solicitada por el cliente, y será abonada en el momento de la firma del presente contrato.
- b) Cuota fija Mensual: será la correspondiente a la concreta modalidad de servicio prestado, de conformidad con las tarifas vigentes en cada momento.
- c) Costes de terminación del Servicio: se trata de unos costes administrativos a los que se sumará el valor de la promoción que el cliente haya contratado salvo que se disponga otra cosa en la promoción, en caso de cancelación o baja en el servicio antes del transcurso de 18 meses desde el alta del mismo, el cliente deberá abonar la cantidad de 120 euros. Dicha cantidad de girará al cobro con la última factura.

4.2- GLOBETELTECH enviará al cliente una factura mensual por el importe correspondiente a la prestación del Servicio GLOBETELTECH ADSL/FTTH. Los pagos se harán efectivos el día de la fecha de la factura mediante recibo domiciliado en la cuenta que el cliente haya designado. La mensualidad del ADSL/FTTH se cobra por anticipado al mes de prestación del servicio.

4.3- En caso de que el cliente se retrase en el pago de las cantidades correspondientes, estas se considerarán deuda vencida y exigida pudiendo GLOBETELTECH emprender cuantas acciones estime oportunas para su cobro sin perjuicio de aplicar un interés de demora a un tipo equivalente al interés legal del dinero, incrementado en dos (2) puntos.

5- Prohibiciones

Está terminantemente prohibido el uso del Servicio GLOBETELTECH ADSL/FTTH por parte del cliente para fines ilegales o no autorizados, que sean contrarios a un uso razonable del Servicio bajo el principio de buena fe y con respeto a la legalidad vigente, a la moral, al orden público, a las buenas costumbres y a los derechos de terceros.

6- Suspensión del servicio GLOBETELTECH ADSL/FTTH

El servicio podrá ser suspendido por GLOBETELTECH previo aviso al cliente con una antelación de 1 día hábil, en caso de retraso en el pago total o parcial por el cliente en un periodo superior a un mes desde la presentación al cobro del recibo correspondiente, sin haber constituido la garantía a que se refiere la cláusula 3 de las Condiciones Generales. La baja antes de 18 meses supone una penalización de 120 euros.

7- Responsabilidades

GLOBETELTECH no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria:

- a) Por productos o Servicios prestados u ofertados por el Cliente o por terceras personas o entidades por medio del Servicio GLOBETELTECH ADSL/FTTH.
- b) Por ningún contenido, información, comunicación, opinión o manifestación de cualquier tipo que tengan su origen en el cliente o en terceras personas o entidades y que se comuniquen, transmitan o exhiban a través del Servicio GLOBETELTECH ADSL/FTTH.
- c) Por la utilización por terceros y/o la ejecución voluntaria o involuntaria por el cliente de programas informáticos existentes en Internet que provoquen un cambio de configuración del acceso telefónico a redes propio del Servicio GLOBETELTECH ADSL/FTTH, provocando la conexión temporal o permanente a través de números de tarificación adicional como 803 y/o 806 y/o internacionales y/o de móviles, que implican un coste a pagar por el cliente.
- d) Por la duración del periodo transcurrido hasta la activación electiva del Servicio GLOBETELTECH ADSL/FTTH.