CONTACTO
93 897 52 00
info@xta.cat
www.xta.cat

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE BANDA ANCHA

A.1 OBJETO Y PARTES

A.1.1 Objeto:

a. Estas Condiciones Generales (en adelante, el "Contrato") son aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Banda Ancha (en adelante, el "Servicio") bien de forma independientemente o en modalidad convergente con otros servicios.

A.1.2 Las partes del Contrato son las siguientes:

a. Xarxes de Telecomunicacions Alternatives SLU con CIF B65892200, con domicilio sito en calle Pedraforca, 8, polígono de la Teuleria, 08792 La Granada (Barcelona), sociedad en vigor debidamente inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona al Tomo 43457, Folio 73, Sección 8, Hoja B 430483, Inscripción 1a (22.11.12), teléfono 938975200 / 900899091 (en adelante "XTA").
b. El Cliente conforme a los datos identificativos facilitados en el apartado "Datos del Cliente" (en adelante, el "Cliente").
c. En adelante, XTA y el Cliente serán denominados conjuntamente como las "Partes".

A.2 IDIOMAS

A.2.1 El texto íntegro de las presentes Condiciones Generales, así como los documentos que se derivan del mismo, han sido redactados en los idiomas castellano y catalán, habiéndose puesto a disposición del Cliente los documentos en ambos idiomas para su examen con carácter previo a su firma.

A.2.2 Se consideran ambas versiones como válidas si bien, en caso de conflicto entre ellas, prevalecerá la versión en castellano.

A.2.3 El Cliente ha ejercitado su derecho a expresarse oralmente y por escrito durante su relación con XTA en lengua castellano.

A.2.4 Asimismo, el Cliente podrá consultar las presentes Condiciones Generales en la versión en catalán, en la siguiente dirección web: www.xta.cat

A.3 SERVICIO Y TARIFAS

A.3.1 Servicio de Banda Ancha

a. El servicio de banda ancha permite habilitar una conexión de datos permanente y con una capacidad de transmisión máxima.
b. Este servicio permite el acceso a Internet.
c. El Servicio se presta a través de equipos específicos otorgados por XTA para tal fin según la modalidad acordada en el contrato.
d. Dichos equipos se alimentan de corriente eléctrica, razón por la cual dejarán de funcionar o funcionarán incorrectamente cuando haya un fallo en el suministro eléctrico, XTA no será responsable de dicha falta de funcionamiento o funcionamiento anómalo.

A.3.2 Servicio Convergente

a. Se considerará que existen Servicios Convergentes cuando el Cliente mantenga contratados simultáneamente con XTA el Servicio de banda ancha y el servicio de telefonía móvil, todo ello cuando el titular de todos ellos tenga el mismo NIF, NIE y/o número de Pasaporte.
b. Se aplicarán las condiciones especiales para Servicios Convergentes establecidas en la Cláusula 22 del Contrato, que predominarán sobre las condiciones generales previstas únicamente para el Servicio.

A.3.3 Tarifas

a. El Cliente deberá pagar a XTA los importes que correspondan al servicio prestado por XTA de conformidad con las tarifas aplicables en cada momento.
b. El Cliente pagará por el Servicio desde el momento en el que éste se encuentre disponible para el Cliente, con independencia de si el Cliente hubiera procedido o no a conectar los equipos necesarios a tal fin y/o utilizarlos.
c. El Cliente reconoce conocer las condiciones actuales de las diversas tarifas del Servicio, que puede consultar en todo momento a través de la página web de XTA (www.xta.cat).
d. En el primer trimestre de cada año natural, con fecha de efectos en el mes de enero, se procederá a la actualización de las tarifas de los Servicios aplicando a la tarifa el Índice de Precios al Consumo (IPC) interanual promedio, o índice nacional que lo sustituya, publicado en el mes de octubre del año inmediatamente anterior a la actualización del conjunto y que se corresponde con el periodo comprendido entre el mes de octubre del año precedente y el mes de septiembre del año inmediatamente anterior a la actualización.
e. XTA procederá a la actualización de la tarifa en el primer trimestre natural de cada año con independencia de la fecha de alta de los Servicios. Por motivos comerciales y de trasparencia el precio resultante de la actualización será redondeado a la baja si fuera posible.
f. XTA informará al Cliente del detalle de la tarifa actualizada con un mes de antelación a su efectiva aplicación a través de la factura mensual, por correo electrónico, mediante notificación en el Área Personal del Cliente y/o por SMS. La información acerca de la actualización de tarifas también estará disponible en la Web de XTA.
g. XTA podrá modificar las presentes Condiciones Generales y proceder a la revisión de los precios vigentes en el caso en que concurra alguno de los siguientes supuestos:
    i. Incremento de los costes del sector empresarial en el que esté presente XTA y que redunden en la cobertura, en la calidad de la red o en las características del Servicio prestado.
    ii. Variaciones técnicas de los servicios y suministros de proveedores asociados al Servicio del Cliente.
    iii. Modificaciones normativas, incluyendo impuestos, tasas o resoluciones administrativas o judiciales, que afecten a las condiciones de prestación del Servicio.
h. El procedimiento de actualización de tarifa no constituye una modificación de las condiciones del Contrato, por lo que su aplicación no confiere u otorga el derecho al Cliente a rescindir o resolver el Contrato anticipadamente sin asumir la penalización asociada a los compromisos contractuales, como cargos de permanencia, que pudieran estar vigentes. La falta de contestación en plazo por el Cliente implicará la aceptación del nuevo precio.

A.4 CONDICIONES DE INSTALACIÓN

A.4.1 Periodo de Instalación

a. El periodo estimado de instalación del equipo necesario para la prestación del Servicio es de hasta 30 días laborales desde la firma del Contrato.
b. Dicho plazo no resultará de aplicación cuando concurran situaciones de especial dificultad técnica que requieran obras adicionales a las previstas en Contrato y/o a otras causas no imputables a XTA, como puede ser la dilación por parte de la comunidad de propietarios respecto a la autorización de trabajos necesarios (infracción del Art 45 LGT y su reglamentación derivada) o cualesquiera otras causas ajenas a la voluntad de XTA.

A.4.2 Autorizaciones de Instalación: a los efectos previstos en la cláusula 4.1, será por cuenta del Cliente obtener todas las autorizaciones, permisos y licencias que resulten necesarias para que el personal designado por XTA pueda acceder al domicilio del Cliente, si ello fuera necesario, y para realizar la instalación que resulte necesaria.

A.4.3 Tiempo de Instalación: la conexión puede durar varios días, siempre dentro del plazo general de 30 días laborales, en horario laboral de lunes a viernes, al que se refiere la cláusula 4.1

A.4.4 Coste de Instalación

a. El coste básico de instalación cubre las obras en instalaciones de hasta un màximo de dos (2) horas de duración. Además, este coste no incluye la realización de obras especiales que se requieran en el domicilio en particular.
b. El coste básico de instalación es de 200,00 € IVA incluido.
c. Este coste se bonifica con la aceptación de una permanencia de 24 meses por parte del cliente.
d. Si ante la evaluación del servicio de instalación se requiriesen más de 200 metros de fibra para realizar la instalación, se informará al cliente, quién a través de su firma dará la aprobación para la instalación y el cobro del coste adicional.
e. Por otra parte, si la instalación requiere de una obra especial, se presupuestará en el momento dicha obra y se informará al cliente, quien a través de su firma dará aprobación para dicha obra y el cobro del coste adicional presupuestado.

A.5 EXCLUSIONES Y PROHIBICIONES

A.5.1 Exclusiones: el Contrato excluye mantenimiento y asistencia técnica de cualquier dispositivo que no haya sido proporcionado por XTA.

A.5.2 Prohibiciones

a. Modificación de la red de distribución
    i. Se prohíbe al Cliente la modificación de la red de distribución por FTTH, así como las tomas de dicha red sin autorización expresa y por escrito de XTA, o cualquier otro tipo de manipulación en la red, debiéndose realizar en todo caso dichos trabajos por XTA.
b. Mal uso de los equipos
    i. Se prohíbe al Cliente realizar un mal uso de los equipos entregados por XTA para la prestación del Servicio. A los efectos del presente apartado, se considerará un mal uso de un equipo cualquiera diferente de aquél para el que le fue entregado por XTA.
    ii. El Cliente tampoco podrá transmitir, donar ni ceder el uso de manera transitoria o permanente a un tercero de los equipos facilitados por XTA para la prestación del Servicio salvo autorización expresa y por escrito de XTA.
c. Mal uso del servicio
    i. El servicio se presta únicamente para uso particular en el domicilio de instalación del Cliente, por lo que se prohíbe la reventa y/o distribución del servicio, así como compartirlo con personas ajenas al domicilio del Cliente.
    ii. Queda expresamente prohibido el uso del servicio en locales públicos, para colectividades, comunidades de vecinos, o en general cualquier otro uso no permitido en las presentes condiciones negociadas, pudiéndose contratar dichos servicios mediante específicos contratos empresariales.
d. Violación o manipulación de datos
    i. Todo intento de violación por parte del Cliente de los niveles de acceso a internet, manipulación incorrecta de datos, duplicaciones y exportaciones de datos o informaciones protegidas por propiedad intelectual u otros derechos legales, así como cualquier otro supuesto de uso para fines distintos de los servicios de acceso a Internet contratados por XTA, conllevará el derecho de XTA a la cancelación automática del referido servicio así como del acceso al mismo, todo ello sin perjuicio del derecho a ejercitar las acciones judiciales a que hubiere lugar.
    ii. XTA no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por los productos o servicios prestados, utilizados u ofertados por el Cliente o por terceras personas o entidades por medio de los servicios de acceso a Internet prestados por XTA, o bien que difundan a través de su red.
    iii. XTA no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, 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, vendan o exhiban a través del Servicio prestado por XTA o a través de la red de XTA.
e. Responsabilidad sobre contenidos
    i. El Cliente exime a XTA de cualquier responsabilidad relacionada con la calidad, exactitud, fiabilidad, corrección o moralidad de los datos, programas, informaciones y opiniones, cualquiera que sea su origen, que circulen por su red o por las redes a las que el Cliente pueda acceder a través de la red de XTA.
    ii. El Cliente asume bajo su exclusiva responsabilidad las consecuencias, daños o acciones que pudieran derivarse del acceso a los contenidos anteriormente señalados, así como de su reproducción o difusión.
f. Responsabilidad sobre infracciones del cliente
    i. XTA no será responsable de las infracciones realizadas por el propio Cliente, o terceros, que afecten a los derechos de Copyright, marcas, patentes, información confidencial, o cualquier otro derecho de propiedad intelectual o industrial.

ii. Sin perjuicio de lo anterior, XTA podrá, a su exclusivo criterio y sin que dé lugar a indemnización alguna, suspender de forma inmediata y sin previo aviso la prestación del servicio y, en su caso, retirar los contenidos ilegales que circulen por su red, en caso de que por cualquier medio tenga conocimiento de que el Cliente está violando los derechos de terceros (derecho a la intimidad, al honor, a la propia imagen, al secreto de las comunicaciones, a la propiedad intelectual e industrial, protección de datos, etc.); o bien está utilizando el servidor de XTA para la publicación, divulgación, anuncio o distribución de cualquier material, asunto o información con contenidos ilegales, obscenos, pornográficos, abusivos, difamatorios, engañosos, en contra de la moral o el orden público; así como por la inclusión o introducción de cualquier virus informático, acceso remoto, archivos defectuosos, o cualquier otro software o programa informático que pueda causar daños o alteraciones no autorizadas de los contenidos, programas o sistemas accesibles a través de dichos servicios; por alterar o intervenir por medios fraudulentos páginas web personales o correos electrónicos de otros usuarios sin autorización de los mismos; por enviar correos electrónicos con carácter masivo y/o repetitivo (Spam) tanto a un tercero, sea este Cliente o no de XTA, como a los propios servidores de XTA; o por utilizar de forma indebida o inadecuada, respecto a su normal funcionamiento y finalidad, aquellos servicios que, en su caso, puedan prestarse en cualquier página web o servicio online. XTA responderá única y exclusivamente del Servicio que preste por sí misma y de los contenidos directamente originados por XTA e identificados con su Copyright.

iii. Dicha responsabilidad quedará excluida en los casos en que concurran causas de fuerza mayor o en los que la configuración de los equipos del Cliente no sea la adecuada para permitir el correcto uso del servicio prestado por XTA.

g. Seguridad en sistemas informáticos: el Cliente asume la responsabilidad de dotar a sus sistemas informáticos de las debidas medidas de seguridad dedicadas a evitar la introducción de virus, malware, y demás intrusiones no deseadas. XTA en ningún caso asumirá gasto ni indemnización alguna por daños o lucro cesante que se deriven de las citadas intrusiones de terceros a través de Internet.

h. Actividades prohibidas por la Ley

i. El Cliente se obliga a no utilizar las infraestructuras del Servicio para realizar o sugerir actividades prohibidas por la Ley.

ii. El Cliente se hace responsable de extender el cumplimiento de estas cláusulas a toda aquella persona autorizada por él a utilizar el Servicio.

iii. El Cliente se obliga a respetar las restricciones de uso de cada uno de los servicios y accesos a otras redes (dichas restricciones serán comunicadas por XTA o el proveedor de información).

iv. La responsabilidad por el acceso y uso de los contenidos que circulan en Internet se regulará por las restantes cláusulas del contrato en todo lo no regulado expresamente en la presente cláusula.

i. Derechos de propiedad intelectual. El Cliente reconoce que la información a la cual puede acceder a través del servicio puede estar protegida por derechos de propiedad intelectual, industrial o de otra índole, por lo que salvo acuerdo particular entre el Cliente y el titular de los mencionados derechos:

i. El Cliente se compromete a utilizar dicha información exclusivamente para sus propias necesidades, así como a no realizar directa o indirectamente una explotación comercial de los servicios a los que no tiene acceso o de los resultados obtenidos gracias a la utilización del Servicio.

ii. El Cliente se abstendrá de llevar a cabo cualquier conducta en el uso de los recursos de Internet que atente contra los derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros o de XTA, dejando en todo caso exenta a XTA de cualquier reclamación, judicial o extrajudicial, que se presente a ella como consecuencia del uso anteriormente citado.

A.5.3 Acceso del personal técnico: el Cliente se compromete en todo momento a permitir el acceso al personal técnico de XTA a su domicilio para realizar las comprobaciones y/o reparaciones que sean necesarias para la prestación del servicio, facilitándole plena libertad de movimientos al día en que se cumpla la notificación, obligándose a dejar libre el paso a XTA para efectuar cualquier labor de conexión, desconexión, reparación o cualquier otra labor que sea preciso efectuar en la red.

A.6 FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

A.6.1 Modalidad de Facturación: la modalidad de facturación será pospago

A.6.2 Condiciones de Pago

a. El Cliente realizará los pagos mensuales correspondientes al servicio prestado conforme a la tarifa indicada en el contrato.

b. Los importes correspondientes se facturarán entre los días 1 y 10 de cada mes natural siguiente a la prestación del Servicio.

A.6.3 Disponibilidad de la factura: el Cliente podrá ver y descargar sus facturas en el Área del cliente.

A.6.4 Modalidad de pago de factura: el cliente puede optar por la modalidad de pago domiciliado o pago no domiciliado.

a. Pagos Domiciliados

i. En caso de elección por parte del Cliente de pago por Domiciliación Bancaria mediante la firma del correspondiente documento (SEPA), el Cliente acepta expresamente la emisión de recibos a la cuenta bancaria facilitada.

ii. El Cliente, por lo tanto, se responsabiliza de la disposición de fondos en su cuenta durante ese periodo y de la remisión de la documentación necesaria a su entidad bancaria para el cobro de las facturas emitidas por XTA.

iii. En caso de devolución de las facturas, el Cliente se hace responsable del pago de los Gastos Por Gestión de la Factura Pendiente.

iv. Los pagos de recibos devueltos y Gastos Por Gestión de la Factura Pendiente NO serán enviados nuevamente a la entidad bancaria y únicamente podrán ser abonados en el Área de cliente, a través de una trasferencia bancaria o en las tiendas de XTA.

b. Pagos No Domiciliados

i. En caso de que el Cliente NO haya optado por el pago mediante domiciliación bancaria (SEPA), y en su lugar haya optado por el pago en efectivo o con tarjeta de crédito o de débito en alguna de las tiendas de XTA, deberá abonar el importe correspondiente al servicio prestado de acuerdo con su tarifa antes del día 10 de cada mes siguiente al período de prestación del Servicio, en caso contrario, se facturarán Gastos por Gestión de la Factura Pendiente.

c. Notificación de facturas impagadas

i. XTA notificará al Cliente de las facturas impagadas únicamente vía SMS enviando un mensaje al número de teléfono facilitado en la ficha de datos del Cliente

ii. El Cliente acepta expresamente dicho número de teléfono a efectos de notificaciones.

d. Pago de facturas impagas: la gestión del pago de las facturas impagadas y reactivación del servicio se producirá en un plazo máximo de 2 días laborales.

A.7 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

A.7.1 Causa de suspensión: en caso de impago de una factura, XTA podrá suspender temporalmente el Servicio hasta que se abone la totalidad de las facturas debidas y los correspondientes Gastos Por Gestión de la Factura Pendiente.

A.7.2 Facturación con servicio suspendido: la suspensión del Servicio no interrumpirá bajo ningún caso la facturación del servicio contratado, al ser el Cliente quien incumple obligación de mantenerse al corriente de los pagos y es imputable únicamente a éste.

A.7.3 Integración de contratos

a. Todos los contratos anteriores y posteriores del Cliente con XTA en la relación a los servicios quedan integrados como uno único, derogando las cláusulas de los antiguos en favor de los recientes, sin posibilidad de subsidiaridad de las cláusulas de los contratos anteriores sobre las que los nuevos guarden silencio.
b. En caso de incumplimiento de la obligación de impago en uno de los contratos, podrá ser suspendido el Servicio de todas las conexiones simultáneamente.

A.8 CALIDAD DEL SERVICIO

A.8.1 Prestación del Servicio

a. XTA realizará sus mayores esfuerzos para asegurar en todo momento la máxima calidad en la prestación del Servicio que, en cualquier caso, cumplirá con los mínimos exigidos por la legislación vigente.
b. XTA no será responsable por cualquier interrupción o mal funcionamiento del Servicio, debido a la interrupción prolongada del suministro eléctrico, líneas de telecomunicaciones, etc., avería o mal funcionamiento de los medios técnicos externos, fuerza mayor, caso fortuito o por acciones u omisiones directa o indirectamente imputables al Cliente o a terceros ajenos a XTA, según el art. 147 del RD 1/2007.

A.8.2 Prestación bajo situaciones de fuerza mayor

a. La prestación del servicio de acceso a la prestación del servicio de internet implica la posibilidad de situaciones de fuerza mayor tales como roturas del cable troncal, incidencias con el servidor, ataques informáticos, etc.
b. De esta manera XTA garantiza la prestación de solo el 90% del servicio de internet ininterrumpido dejando los 10% para la resolución de posibles incidencias causadas por razones de fuerza mayor.
c. En ningún caso, XTA será responsable de los daños inmateriales que puedan derivarse para el Cliente de la utilización del servicio contratado, tales como el perjuicio comercial o de explotación, ni de lucro cesante.
d. La responsabilidad de XTA respecto a daños causados por culpa o negligencia, así como la indemnización de daños y el abono de intereses en caso de incumplimiento, no excederá en ningún caso de la totalidad del precio pagado por el Cliente, sin contar descuentos ni bonificaciones, como consecuencia del Contrato.
e. El abono de intereses se efectuará siendo parte proporcional a base de días sin servicio de internet siempre y cuando sean fuera de margen permitido para la resolución de posibles incidencias arriba mencionadas.

A.8.3 Compensación a clientes

a. XTA se obliga a compensar al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono, si hubiera sido desembolsada previamente por el Cliente, así como otras cuotas fijas, todo ello prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.
b. En cualquier caso, XTA indemnizará al Cliente de forma automática, en la factura correspondiente al periodo inmediato considerado, cuando la interrupción del servicio se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22, de acuerdo con el art. 16 del RD 899/2009, siempre que la interrupción del Servicio no sea imputable al Cliente.

A.8.4 Velocidad contratada de acceso a Internet: en las conexiones de fibra óptica, Wi-Fi y WiMax las velocidades de referencia serán del 10% de la velocidad anunciada. Los factores limitadores relevantes ajenos a la EMPRESA que pueden afectar el servicio son:

a. El tránsito a Internet existente, el número de usuarios simultáneos y otros factores técnicos como la ocupación de servidores, puertos, etc.
b. Los propios del uso de un router sin hilos y de la red LAN wifi.
c. Ciertos elementos de hardware y software del equipo del CLIENTE pueden ocasionar dificultades en el normal funcionamiento de su equipo en general e incluso impedir el acceso al servicio.

A.9 SERVICIO PAUSA

A.9.1 Objeto: el servicio pausa corresponde a la suspensión temporal del servicio de banda ancha a pedido del cliente y bajo las condiciones particulares del mismo.

A.9.2 Activación del Servicio

a. El servicio Pausa estará disponible para activar a partir de un mes facturado desde el acceso al Servicio objeto, siempre que el Cliente esté al corriente de pagos.
b. Para activar el servicio Pausa, el Cliente podrá solicitarlo a través de su Área de cliente, llamando al número de atención al cliente 938975200 / 900899091 o en cualquier tienda de XTA.
c. El Cliente se compromete a realizar la solicitud con una antelación mínima de tres (3) días laborables.

A.9.3 Coste del Servicio: el coste del periodo en el que el servicio se encuentra en modo Pausa se podrá consultar en la página web oficial de XTA.

A.9.4 Periodo mínimo del servicio

a. El periodo mínimo en el que el servicio debe encontrarse en Pausa será por días completos, siempre y cuando haya un intervalo de 30 (treinta) días naturales desde la última reactivación del servicio y la siguiente suspensión de este.
b. La desactivación de Pausa (activación del Servicio de la tarifa estándar) puede ser realizada cualquier día del mes, pagando por los días de servicio activo más los gastos de mantenimiento del servicio Pausa.

A.9.5 Periodo Máximo del Servicio

a. La duración máxima de suspensión del Servicio es de 90 días en el periodo de un año calendario (entre 1 de enero y 31 de diciembre).
b. En caso de superarse el límite permitido, el Servicio se restablecerá automáticamente y se procederá a su facturación en función de la tarifa escogida.
c. Se lanzará un aviso al cliente mediante correo electrónico cuando se active el producto.
d. En el caso de reactivación automática del servicio por incumplimiento de la condición, el cliente no podrá volver a la suspensión de este hasta el 1 de enero del siguiente año.
e. Una vez empieza el nuevo año, será el cliente responsable de solicitar la nueva suspensión en caso de que lo requiera.
f. El cálculo de los días máximos en los que un servicio debe estar activo será prorrateado en el caso de que el servicio no haya estado activo un año natural.

A.9.6 Limitaciones y Restricciones

a. Condiciones técnicas: debido a condiciones técnicas, el servicio Pausa no está disponible en caso de optar por servicios adicionales de IP Estática, alarma, centralita, mantenimiento, alquiler, BackUp 4G.
b. Gestiones Administrativas: en el momento en que el servicio del cliente se encuentre suspendido por pausa, no será posible proceder con ningún cambio administrativo o programación de otra suspensión a futuro. Para proceder con cualquier solicitud administrativa, el servicio debe ser reactivado.

A.10 DURACIÓN DEL CONTRATO

A.10.1 Duración: la duración del contrato de este servicio es indefinida y tiene efecto desde la fecha de su firma.

A.10.2 Permanencia

a. Objeto
    i. En caso de que el Cliente se subscriba a una cláusula de permanencia, obtiene apoyo económico por parte de XTA en forma que no se le cobra la instalación inicial objeto del Contrato obra especificado en la primera página del Contrato.
    ii. El Cliente se compromete a mantener el Servicio vinculado a dicho apoyo económico por el término según esté indicado su cláusula de permanencia negociada, siempre bajo limitaciones del art 85.5 del RD 1/2007.
b. Periodo inicial de permanencia: se entenderá por inicio el período de permanencia desde el día de la disponibilidad del Servicio (parte de instalación favorable).
c. Cambio de Tarifa
    i. El Cliente podrá cambiar la tarifa a otra de precio inferior, igual o superior sin verse afectada su cláusula de permanencia negociada.
    ii. En caso de cambio de tarifa, el cliente deberá abonar 5,00 € IVA incluido por los gastos administrativos.
d. Servicio Pausa.: los días con el servicio Pausa activado NO se tendrán en cuenta a efectos de duración mínima del Contrato.
e. Promociones especiales: el cómputo del periodo de permanencia tampoco se verá afectado por promociones que impliquen la reducción del 100% del coste de la tarifa.
f. Permanencia vinculada a promociones: En el supuesto de que la contratación se haya llevado a cabo en el marco de una promoción, el Cliente asume y acepta expresamente un compromiso de permanencia durante el periodo establecido en la promoción a la que se acoge. En caso de incumplimiento de dicho compromiso por parte del Cliente, XTA podrá reclamar el importe íntegro de los descuentos disfrutados en virtud de dicha promoción. La información completa sobre las promociones vigentes estará igualmente disponible en la página web durante el periodo de vigencia de cada promoción, y el Cliente declara conocer y aceptar íntegramente sus condiciones.
g. Reclamos Judiciales: XTA se reserva el derecho a reclamar judicialmente las cantidades pendientes de abono acorde a la cláusula de Contrato.

A.11 CONDICIONES DE CANCELACIÓN

A.11.1 Resolución Unilateral

a. XTA está facultada para resolver unilateralmente el Contrato cuando el Cliente incumpliere cualesquiera de las obligaciones derivadas del Contrato, incluso las accesorias.
b. Asimismo, podrá resolver el Contrato por las siguientes causas:
    i. Cese de actividades.
    ii. Incumplimiento grave por parte del Cliente de las obligaciones previstas en el Contrato.
    iii. En los supuestos de fuerza mayor y caso fortuito.
    iv. Cuando el Cliente realice actividades ilícitas, ilegales o contrarias a la buena fe y/o al orden público, así como cuando utilice el Servicio contraviniendo la normativa vigente o atente contra el respeto e intimidad de las personas.
    v. Cuando el Cliente difunda contenidos o propaganda de carácter racista, xenófobo y/o atentatorio contra los derechos humanos o contra cualesquiera disposiciones del ordenamiento jurídico.
    vi. Si se presenta un trato inadecuado e/o insultos a los empleados de XTA.
    vii. XTA detecta acciones fraudulentas del Cliente que permitan a personas ajenas al contrato recibir el Servicio objeto de éste.
    viii. Actos realizados por el Cliente que puedan perjudicar el buen nombre o imagen de XTA.
    ix. Cuando el Cliente realice un uso abusivo y/o no razonable del Servicio y/o para fines diferentes de los establecidos en el Contrato.

A.11.2 Solicitud del Cliente

a. El Cliente puede realizar la cancelación de dicho servicio con un mínimo de 3 días laborales de antelación al final del mes.
b. En caso de incumplimiento del plazo de tres (3) días laborales antes referido, de lunes a viernes, de 9h a 14h y de 16h a 19h, XTA procederá a facturar el mes completo.
c. La solicitud de ésta se realiza mandando un correo electrónico (desde la dirección de contacto del cliente) a baixes@xta.cat.
d. Tras la solicitud, el Cliente se obliga a firmar la solicitud de la baja, la cual se enviará por parte de XTA a la dirección del correo electrónico indicado en la ficha de Contacto.
e. Únicamente tras la firma de la solicitud de baja, la cancelación del servicio se considerará finalizada.
f. Corresponde al Cliente probar la solicitud de baja.

A.11.3 Devolución de apoyo económico y equipos en cesión.

a. En caso de dar de baja el Servicio, el Cliente queda obligado a abonar el precio de los trabajos y materiales empleados en el contrato de obra en la cantidad por la que ha recibido apoyo económico por parte de XTA y entregar los dispositivos facilitados por XTA para la prestación del Servicio (router, ONT, transformador…) en cualquier tienda de XTA en un plazo de 30 días naturales desde la fecha de la baja.
b. En caso de no devolver el router, devolverlo en mal estado o fuera de plazo, se facturará su importe correspondiente de 150,00 € IVA incluido.
c. La obligación referente a la entrega del router es independiente del apoyo económico recibido.
d. En caso de dar de baja el servicio objeto de este contrato sin cumplir 6 (seis) meses de la permanencia, el cliente queda obligado a abonar el precio de los trabajos y materiales empleados en el contrato de obra en la cantidad por la que ha recibido apoyo económico por parte de XTA.
e. En caso de dar de baja el servicio objeto de este contrato cumpliendo 6 (seis) meses de la permanencia, el cliente queda obligado a abonar la parte proporcional a los meses pendientes para cumplir la permanencia por la que ha recibido apoyo económico por parte de XTA.

f. En ningún caso, la resolución del Contrato exonerará al Cliente de sus obligaciones hasta el momento en que se produzca la desconexión definitiva del Servicio.
g. La eficacia de la resolución del Contrato por cualquiera de las causas antes enunciadas tendrá lugar en la fecha en que se produzca la desconexión efectiva del Servicio.
h. Sin perjuicio de la resolución del Contrato, XTA podrá reclamar judicialmente el pago de las cantidades adeudadas, los intereses devengados y cuantos daños y perjuicios le sean ocasionados como consecuencia de la actuación u omisión del Cliente.
i. XTA podrá resolver unilateralmente el Contrato en lo relativo a este Servicio cuando considere que el Servicio haya sido impagado durante el transcurso de 3 meses.

A.12 NOVACIÓN DEL CONTRATO

A.12.1 Se producirá una novación de este Servicio y los integrados a éste por el principio de buena fe por acciones como el Cambio de tarifa, Traslado y Cambio de titular.
A.12.2 Las condiciones de dichos contratos pueden ser consultados en el Área de Cliente en la web www.xta.cat.
A.12.3 Las novaciones mencionadas en la cláusula 12.1 implican la firma de un nuevo contrato y, por tanto, la terminación del Contrato anterior.
A.12.4 En caso de un traslado, la empresa XTA no es responsable de disponer de la cobertura en el nuevo domicilio del cliente.

A.13 PROTECCIÓN DE DATOS

A.13.1 Responsable del tratamiento: XTA informa al Cliente que es el responsable del tratamiento de los datos personales del Cliente y que estos datos serán tratados de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril (GDPR), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LOPDGDD).
A.13.2 Datos sometidos a tratamiento: Los datos personales sometidos a tratamiento son los que el Cliente ha facilitado a través del formulario de contratación del Servicio. Igualmente, XTA también trata todos aquellos datos personales que sean obtenidos en virtud de la prestación del servicio durante la vigencia del Contrato.
A.13.3 Finalidad del tratamiento: Los datos serán tratados para las siguientes finalidades:
a. La correcta y completa prestación del Servicio en ejecución del Contrato.
b. Hacerle llegar al Cliente ofertas comerciales y comunicaciones sobre el Servicio o sobre otros servicios prestados por XTA o por empresas del Grupo TUCA BIDCO, S.L. que puedan ser de su interés.
c. Realizar comprobaciones sobre la solvencia del Cliente, incluyendo, sin carácter limitativo, la posibilidad de realizar consultas a bases de datos de impagados.
d. Realización del perfil comercial del Cliente a partir de los datos facilitados en el Contrato en combinación con los datos de tráfico de las telecomunicaciones que lleve a cabo el Cliente en uso del Servicio, con el fin de generar ofertas comerciales y de publicidad específicas que se adecúen a las necesidades y/o intereses del Cliente.
e. Realización de estudios, análisis y/o encuestas sobre calidad y/o nivel de satisfacción del Cliente en relación con el Servicio.
A.13.4 Las finalidades descritas en las letras a) y c) tienen su base legitimadora en la ejecución del Contrato.
A.13.5 Las finalidades descritas en las letras b), d), e) en la prestación del consentimiento por parte del Cliente y éste podrá retirar su consentimiento al respecto en cualquier momento con efectos inmediatos.
A.13.6 Cesión de datos (destinatarios). XTA podrá transferir los datos personales del Cliente a la sociedad TUCA BIDCO, S.L. y a empresas de su grupo empresarial (entendiendo grupo empresarial conforme está descrito en el artículo 42 del Código de Comercio) con el fin de ofrecer al Cliente productos y servicios del Grupo TUCA BIDCO que puedan adecuarse a sus necesidades o intereses. No están previstas transferencias internacionales de datos personales del Cliente.
A.13.7 Plazo conservación de los datos: Los datos personales del Cliente serán conservados exclusivamente el tiempo necesario para mantener el fin del tratamiento o, expirado dicho plazo, el tiempo necesario para cumplir con los plazos legales de custodia, en su caso.
A.13.8 Derechos del Cliente en relación con sus datos:
a. El Cliente tiene derecho a acceder a sus datos, rectificarlos, suprimirlos, limitar su tratamiento o solicitar su portabilidad dirigiéndose a la dirección del responsable o bien del delegado de Protección de Datos, que su contacto se puede encontrar al final de la presente sección.
b. También podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos si considera que sus datos no han sido tratados conforme a la meritada norma.
c. En caso de que el Cliente consigne datos de contacto correspondientes a terceras personas, se compromete a informarles del contenido de la cláusula anterior.
d. XTA es Responsable del tratamiento de conformidad con el GDPR y la LOPDGDD, con la finalidad de mantener una relación comercial y conservar los datos durante no más tiempo del necesario para ello.
e. No se comunicarán los datos a terceros. Puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, portabilidad, supresión, limitación y oposición en calle Pedraforca, 8, polígono de la Teulería, 08792 La Granada (Barcelona) o comunicarse con el Delegado de Protección de Datos a través del correo dpd@xta.cat.

A.14 LEY APLICABLE Y FUERO

A.14.1 El Contrato está sometida a las leyes de derecho común del Reino de España.
A.14.2 En caso de litigio, las partes renuncian expresamente al fuero que pudiera corresponderles y se someten expresamente a los tribunales y juzgados del partido judicial del lugar de suministro, excepto en los casos de reclamación por parte de XTA al Cliente, en cuyo caso se someten a los juzgados y tribunales del partido judicial de Vilafranca del Penedès.

A.15 SOMETIMIENTO AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

A.15.1 El Cliente y XTA podrán acudir libre y voluntariamente al sistema arbitral de consumo para dirimir cualquier discrepancia o reclamación derivada del Contrato, salvo en los casos de retraso o falta de pago por parte del Cliente.
A.15.2 Para todas las cuestiones judiciales que sean presupuesto o consecuencia del procedimiento arbitral, los contratantes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales correspondientes al lugar del suministro.

A.16 DESESTIMIENTO

A.16.1 El Cliente dispone de 14 días naturales desde la fecha de suscripción del Contrato para desistir del mismo.
A.16.2 Por este plazo se facturarán solo los días de servicio utilizado.
A.16.3 En caso de que se hayan realizado trabajos de instalación, estos deberán ser abonados por el Cliente y, en caso de haberse abonado con anterioridad, no serán compensados, al tratarse de un contrato de obra independiente.

A.16.4 Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá notificarnos su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o por correo electrónico) indicando la dirección de instalación completa a desistir. Para ello, podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento en nuestra página WEB www.xta.cat. aunque su uso no es obligatorio. Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de desistimiento por correo electrónico a baixes@xta.cat o a la siguiente dirección calle Pedraforca, 8, polígono de la Teulería, 08792 La Granada (Barcelona).

A.16.5 Transcurrido el plazo de 14 días naturales o bien, sin haber transcurrido el mismo se hubiese ejecutado el contrato, en el supuesto en que el cliente no desee continuar con dicho Contrato, se tratará como una resolución anticipada del mismo, rigiéndose por las normas establecidas en la Cláusula 11 del presente.

A.17 NOTIFICACIONES

A.17.1 XTA se reserva el derecho a modificar las cláusulas de Contrato, así como tarifas y otras condiciones integradas a éste, informando al Cliente enviándole un correo electrónico a la dirección facilitada en Contrato con un mínimo de 30 días naturales previos a la entrada en vigor de dichas condiciones, pudiendo el Cliente resolver el Contrato sin penalización ni coste alguno, exceptuando el pago de las ayudas económicas por obras de instalación que no estén afectadas por la modificación de las condiciones, así como renegociar las cláusulas objeto de modificación.

A.17.2 XTA notificará mediante correo electrónico a la dirección de correo (e-mail) facilitado por el Cliente los cambios, incidencias y/o cualquier otra información de su interés.

A.17.3 XTA podrá informar de posibles anomalías y/o incidencias a través de su página web y/ o redes sociales.

A.17.4 XTA no se responsabiliza en caso de que los datos aportados por el Cliente no sean veraces y/o carezcan de vigencia, el Cliente reconoce que su email es personal y ninguna otra persona tiene acceso a éste, en caso de aceptación de condiciones o negociación de cláusulas vía email, el Cliente es totalmente responsable por el consentimiento prestado en sus comunicaciones o interacciones en el portal del Cliente asociado a su email.

A.17.5 En caso de cancelar y/o bloquear notificaciones enviadas por XTA a través de correo electrónico, el Cliente asume no recibir ningún tipo de emails informativos de parte de XTA.

A.18 NEGOCIACIÓN

A.18.1 El Cliente reconoce haber ejercido su derecho a la negociación de las cláusulas de Contrato.

A.18.2 El Cliente dispone del derecho de negociación respecto a la libre elección de forma de pago y formas de notificación con posterioridad a la firma de Contrato.

A.19 MANTENIMIENTO Y AVERÍAS

A.19.1 Las averías que se produzcan en equipos e instalaciones proporcionados por XTA se repararán en el plazo más breve posible desde que XTA tenga conocimiento de aquéllas.

A.19.2 En caso de que el Cliente disponga de su propio dispositivo router, usando el de XTA en modo puente o bridge, XTA quedará exenta de cualquier responsabilidad técnica sobre éste durante el tiempo en que esté activado este modo, ya que XTA no tiene acceso a la configuración y control de este.

A.19.3 El pago de la cuota de abono incluye el mantenimiento de la red hasta el PTR (punto de terminación de red), a menos que el mal funcionamiento sea imputable al Cliente.

A.19.4 Durante toda la vigencia del Contrato, y siempre que no se establezca lo contrario, mediante acuerdo entre las Partes, XTA realizará el mantenimiento ordinario de los equipos entregados.

A.19.5 No obstante, serán a cargo del Cliente todos los costes y gastos ocasionados por la reparación de los equipos que hayan sido intervenidos, manipulados o modificados por el Cliente o por cualquier técnico no autorizado por XTA, o usados para un fin distinto del contratado.

A.19.6 Cuando la magnitud de la avería o la dificultad de reparación así lo aconsejen o cuando los equipos averiados no pudieran ser reparados en el domicilio del Cliente, XTA podrá proceder a la sustitución de los equipos averiados por otros iguales o de similares características.

A.19.7 En caso de avería imputable a XTA en alguno de los equipos de su propiedad, la comprobación, reparación o sustitución del equipo se efectuará sin cargo alguno para el Cliente.

A.19.8 Si, por el contrario, la avería del equipo fuera imputable al Cliente (por ejemplo, cables desconectados o dañados, desconocimiento de uso, configuración errónea de equipos externos, etc.) serán a su cargo los costes que se generen por desplazamiento e intervención de los técnicos autorizados por XTA, siendo el coste de 40,00€ + IVA la hora de trabajo además de los materiales necesarios.

A.19.9 Las visitas técnicas se realizan de lunes a viernes, festivos no incluidos, en horario de 9h a 14h y de 16h a 19h.

A.19.10 Se aceptan las solicitudes enviadas de lunes a viernes de 9h a 14h y de 16h a 19h (festivos no incluidos).

A.19.11 XTA podrá interrumpir ocasionalmente la prestación del Servicio con objeto de realizar labores de mejora, reparación, cambios de equipamiento o motivos análogos, durante un plazo lo más breve posible.

A.19.12 El Cliente consiente expresamente dichas interrupciones, que serán comunicadas previamente por email, y exime a XTA de cualquier tipo de compensación a este respecto.

A.19.13 En caso que el Cliente por algún motivo no pueda estar presente en la cita con el técnico en el tiempo acordado, debe cancelar la cita llamando al número de Atención al Cliente 938975200 / 900899091 con antelación mínima de tres (3) horas antes de la cita. En caso contrario, se le facturará el importe correspondiente de la solicitud falsa 50% del coste por una hora de trabajo (24,20€ IVA incluido).

A.19.14 XTA puede solucionar gran parte de averías por vía telefónica, si el Cliente se niega a recurrir a esta vía, se facturará la visita técnica cuando pudiere haberse solucionado telefónicamente, incluso en el caso de que la avería sea imputable a XTA.

A.19.15 En caso de solicitud de visita técnica por tercero sin mandato, XTA queda eximida de responsabilidad de acuerdo con los artículos 1888 a 1894 del Código Civil, quedando al cargo del abono procedente el Cliente, con opción de repetir frente al gestor de acuerdo con la legislación citada.

A.20 DIRECCIÓN DE IP

A.20.1 En la red de XTA se utiliza la tecnología CGNAT para enmascarar las direcciones IPs del Cliente a otras IPs públicas para la salida a internet.

A.20.2 Debido a que a nivel mundial no existe ningún organismo oficial de geolocalización, que estime la ubicación geográfica del dispositivo conectado a Internet basada en la dirección IP pública del Cliente, por lo tanto, algunos recursos de la Red de Internet podrían identificar incorrectamente el país desde el cual el Cliente accede a Internet.

A.20.3 XTA no es responsable de la veracidad de información publicada en las bases de datos de geolocalización que esté utilizando el recurso de Internet al que accede el Cliente para determinar la localización geográfica del mismo.

A.20.4 Sin embargo, XTA realizará su mayor esfuerzo para actualizar dicha información en las bases de datos más importantes. En caso de que hubiera alguna discrepancia en dicha información, y con el fin de agilizar el proceso, se recomienda ponerse en contacto con el administrador o soporte técnico del recurso correspondiente.

A.20.5 Para poder verificar la geolocalización de la dirección IP recomendamos entrar en la página web de la fuente principal de información sobre cualquier dirección IP - https://apps.db.ripe.net.

A.20.6 El Cliente podrá solicitar la asignación del servicio adicional de la IP Estática por un coste mensual de 5,00 € IVA incluido (el servicio de Pausa no está disponible debido a las condiciones técnicas).

A.20.7 La IP Estática facilitada al Cliente por XTA será, en todo caso, propiedad de XTA.

A.20.8 En caso de retraso en el pago del Servicio por un período superior a dos (2) meses, por demora en el pago del Servicio correspondiente, XTA podrá, con previo aviso al Cliente, proceder con la interrupción definitiva del Servicio o la correspondiente resolución del Contrato, lo que implica la liberación de la dirección de IP Estática asignada.

A.21 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

A.21.1 El Cliente tiene a su disposición un Servicio de Atención al Cliente especializado con carácter gratuito y con el que puede contactar por vía telefónica llamando al teléfono 938975200 / 900899091 las 24h del día.

A.21.2 A través de dicho servicio, el Cliente podrá obtener información sobre el Servicio, realizar gestiones en relación con el Servicio y plantear quejas y reclamaciones, así como cualquier incidencia contractual que le pueda surgir.

A.22 CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA SERVICIOS CONVERGENTES

A.22.1 La aplicación del servicio “Pausa” establecido en la Cláusula 9 del Contrato será aplicada exclusivamente al producto de fibra cuando se hayan contratado Servicios Convergentes, siendo el servicio de móvil facturado de forma completa, sin la posibilidad de obtener beneficios de los descuentos de tarifas convergentes.

A.22.2 En caso de que el Cliente contrate Servicios Convergentes, se aplicarán las tarifas previstas para Servicios Convergentes que figuran publicadas en la página web www.xta.cat

A.22.3 En el caso que dejen de concurrir los requisitos establecidos en la Cláusula 3.2 en relación con la definición de “Servicios Convergentes”, automáticamente dejarán de aplicarse las tarifas y condiciones específica previstas para los Servicios Convergentes y pasarán a ser de aplicación las condiciones y tarifas generales previstas para el Servicio individualmente considerado.