Xarxes de Telecomunicacions Alternatives

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

CONDICIONS GENERALS DE CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE BANDA AMPLA

A.1 OBJECTE I PARTS

A.1.1 Objecte:

a. Aquestes Condicions Generals (en endavant, el Contracte) son aplicables únicament en cas de contractació del Servei de Banda Ampla (en endavant, el Servei), bé de forma independent o en modalitat convergent amb altres serveis.

A.1.2 Les parts del Contracte són les següents:

a. Xarxes de Telecomunicacions Alternatives SLU amb CIF B65892200, domicili al carrer Pedraforca, 8, polígon de la Teuleria, 08792 La Granada (Barcelona), societat en vigor degudament inscrita en el Registre Mercantil de Barcelona al Tom 43457, Foli 73, Secció 8, Full B 430483, Inscripció 1a (22.11.12), telèfon 938975200 / 900899091 (en endavant, XTA).
b. El Client conforme a les dades identificatives facilitades en l'apartat "Dades del Client" (en endavant, el Client).
c. En endavant, XTA i el Client seran denominats conjuntament com les "Parts".

A.2 IDIOMES

A.2.1 El text íntegre de les presents Condicions Generals, així com els documents que es deriven del mateix, han estat redactats en els idiomes castellà i català, havent-se posat a disposició del Client els documents en ambdós idiomes per al seu examen amb caràcter previ a la seva signatura.

A.2.2 Es consideren ambdues versions com vàlides, si bé, en cas de conflicte entre elles, prevaldrà la versió en castellà.

A.2.3 El Client ha exercit el seu dret a expressar-se oralment i per escrit durant la seva relació amb XTA en llengua catalana.

A.2.4 Així mateix, el Client podrà consultar les presents Condicions Generals en versió català, en la següent adreça web: www.xta.cat

A.3 SERVEI I TARIFES

A.3.1 Servei de banda ampla

a. El servei de banda ampla permet habilitar una connexió de dades permanent i amb una capacitat de transmissió màxima.
b. Aquest servei permet l'accés a Internet.
c. El Servei es presta a través d'equips específics atorgats per XTA amb aquesta finalitat segons la modalitat acordada al contracte.
d. Aquests equips s'alimenten de corrent elèctric, raó per la qual deixaran de funcionar o funcionaran incorrectament quan hi hagi una fallada en el subministrament elèctric. XTA no serà responsable d'aquesta manca de funcionament o funcionament anòmal.

A.3.2 Servei convergent

a. Es considera que hi ha serveis convergents quan el Client mantingui contractats simultàniament amb XTA el servei de banda ampla i el servei de telefonia mòbil, tot això quan el titular de tots ells tingui el mateix NIF, NIE i/o número de passaport.
b. S'aplicaran les condicions especials per a Serveis Convergents establertes a la Clàusula 22 del Contracte, que predominaran sobre les Condicions Generals previstes únicament per al Servei.

A.3.3 Tarifes

a. El Client haurà de pagar a XTA els imports que corresponguin al servei prestat per XTA de conformitat amb les tarifes aplicables en cada moment.
b. El Client pagarà pel Servei des del moment en què aquest estigui disponible per al Client, amb independència de si el Client hagués procedit o no a connectar els equips necessaris amb aquesta finalitat i/o a utilitzar-los.
c. El Client reconeix conèixer les condicions actuals de les diverses tarifes del Servei, que pot consultar en tot moment a través de la pàgina web d'XTA (www.xta.cat).
d. En el primer trimestre de cada any natural, amb data d'efecte en el mes de gener, es procedirà a l'actualització de les tarifes dels Serveis aplicant a la tarifa l'Índex de Preus al Consum (IPC) interanual mitjana, o l'índex nacional que el substitueixi, publicat en el mes d'octubre de l'any immediatament anterior a l'actualització del conjunt i que es correspon amb el període comprès entre el mes d'octubre de l'any precedent i el mes de setembre de l'any immediatament anterior a l'actualització.
e. XTA procedirà a l'actualització de la tarifa en el primer trimestre natural de cada any amb independència de la data d'alta dels Serveis. Per motius comercials i de transparència el preu resultat de l'actualització podrà ser arrodonit a la baixa si fos possible.
f. XTA informarà al Client del detall de la tarifa actualitzada amb un mes d'antelació a la seva efectiva aplicació a través de la factura mensual, per correu electrònic, mitjançant notificació a l'Àrea Personal del Client i/o per SMS. La informació sobre l'actualització de les tarifes també estarà disponible a la web d'XTA.
g. XTA podrà modificar les presents Condicions Generals i procedir a la revisió dels preus vigents en el cas que concorri algun dels següents supòsits:
    i. Increment dels costos del sector empresarial en el què estigui present XTA i que redundin en la cobertura, en la qualitat de la xarxa o en les característiques del Servei prestat.
    ii. Variacions tècniques dels Serveis i subministraments de proveïdors associats al Servei del Client.
    iii. Modificacions normatives, incloent impostos, taxes o resolucions administratives o judicials, que afecten a les condicions de prestació del Servei.
h. El procediment d'actualització de tarifa no constitueix una modificació de les condicions del Contracte, pel què la seva aplicació no confereix ni atorga el dret al Client a rescindir o resoldre el Contracte anticipadament sense assumir la penalització associada als compromisos contractuals, com càrrecs de permanència, que puguin estar vigents. La falta de resposta en termini per part del Client implicarà l'acceptació del nou preu.

A.4 CONDICIONS D'INSTAL·LACIÓ

A.4.1 Període d'instal·lació

a. El període estimat d'instal·lació de l'equip necessari per a la prestació del Servei és de fins a 30 dies laborables des de la signatura del Contracte.
b. Aquest termini no és aplicable quan concorrin situacions d'especial dificultat tècnica que requereixin obres addicionals a les previstes en el Contracte i/o altres causes no imputables a XTA, com pot ser la dilació per part de la comunitat de propietaris respecte a l'autorització de treballs necessaris (infracció de l'Art 45 LGT i la seva reglamentació derivada) o qualssevol altra causa aliena a la voluntat d'XTA.

A.4.2 Autoritzacions d'instal·lació: als efectes previstos a la clàusula 4.1, serà per compte del Client obtenir totes les autoritzacions, permisos i llicències que resultin necessàries perquè el personal designat per XTA pugui accedir al domicili del Client, si fos necessari, i per realitzar la instal·lació que resulti necessària.

A.4.3 Temps d'instal·lació: la connexió pot durar diversos dies, sempre dins del termini general de 30 dies laborables, en horari laboral de dilluns a divendres, a què fa referència la clàusula 4.1

A.4.4 Cost d'instal·lació

a. El cost bàsic d'instal·lació cobreix les obres en instal·lacions de fins a un màxim de dues (2) hores de durada. A més, aquest cost no inclou la realització d'obres especials que es requereixin al domicili en particular.
b. El cost bàsic d'instal·lació és de 200,00 € IVA inclòs.
c. Aquest cost es bonifica amb l'acceptació d'una permanència de 24 mesos per part del client.
d. Si davant l'avaluació del servei d'instal·lació es requerissin més de 200 metres de fibra per realitzar la instal·lació, s'informarà el Client, qui a través de la signatura donarà l'aprovació per a la instal·lació i el cobrament del cost addicional.
e. D'altra banda, si la instal·lació requereix una obra especial, es pressupostarà en el moment aquesta obra i s'informarà el Client, que a través de la seva signatura donarà aprovació per a aquesta obra i per al cobrament del cost addicional pressupostat.

A.5 EXCLUSIONS I PROHIBICIONS

A.5.1 Exclusions: el Contracte exclou el manteniment i l'assistència tècnica de qualsevol dispositiu que no hagi estat proporcionat per XTA.

A.5.2 Prohibicions

a. Modificació de la xarxa de distribució: es prohibeix al Client la modificació de la xarxa de distribució per FTTH, així com les preses d'aquesta xarxa sense autorització expressa i per escrit d'XTA, o qualsevol altre tipus de manipulació a la xarxa. En tot cas, aquests treballs s'hauran de fer des d'XTA.
b. Mal ús dels equips
    i. Es prohibeix al Client fer un mal ús dels equips lliurats per XTA per a la prestació del Servei. Als efectes d'aquest apartat, es considerarà un mal ús d'un equip qualsevol diferent d'aquell per al qual va ser lliurat per XTA.
    ii. El Client tampoc no podrà transmetre, donar, ni cedir l'ús de manera transitòria o permanent a un tercer dels equips facilitats per XTA per a la prestació del Servei excepte autorització expressa i per escrit d'XTA.
c. Mal ús del servei
    i. El servei es presta únicament per a ús particular al domicili d'instal·lació del Client, per la qual cosa es prohibeix la revenda i/o distribució del Servei, així com compartir-lo amb persones alienes al domicili del Client.
    ii. Queda expressament prohibit l'ús del Servei en locals públics, per a col·lectivitats, comunitats de veïns, o en general qualsevol altre ús no permès en les presents condicions negociades. Aquests serveis es poden contractar mitjançant contractes empresarials específics.
d. Violació o manipulació de dades
    i. Tot intent de violació per part del Client dels nivells d'accés a internet, manipulació incorrecta de dades, duplicacions i exportacions de dades o informacions protegides per propietat intel·lectual o altres drets legals, així com qualsevol altre supòsit d'ús per a fins diferents dels serveis d'accés a Internet contractats per XTA, comportarà el dret d'XTA a la cancel·lació automàtica del servei esmentat així com de l'accés a aquest, tot això sense perjudici del dret a exercitar les accions judicials a què hi hagi lloc.
    ii. XTA no serà en cap cas responsable, ni tan sols de forma indirecta o subsidiària, pels productes o serveis prestats, utilitzats o oferts pel Client o per terceres persones o entitats per mitjà dels serveis d'accés a Internet prestats per XTA, o bé que difonguin a través de la xarxa.
    iii. XTA no serà en cap cas responsable, ni tan sols de forma indirecta o subsidiària, per cap contingut, informació, comunicació, opinió o manifestació de qualsevol tipus que tinguin l'origen en el Client o en terceres persones o entitats i que es comuniquin, transmetin, venguin o exhibeixin a través del Servei prestat per XTA o a través de la xarxa d'XTA.
e. Responsabilitat sobre continguts
    i. El Client eximeix a XTA de qualsevol responsabilitat relacionada amb la qualitat, exactitud, fiabilitat, correcció o moralitat de les dades, programes, informacions i opinions, sigui quin sigui el seu origen, que circulin per la seva xarxa o per les xarxes a les quals el Client pugui accedir a través de la xarxa d'XTA.
    ii. El Client assumeix sota la seva exclusiva responsabilitat les conseqüències, danys o accions que poguessin derivar-se de l'accés als continguts anteriorment assenyalats, així com de la seva reproducció o difusió.
f. Responsabilitat sobre infraccions del client
    i. XTA no serà responsable de les infraccions realitzades pel mateix Client, o tercers, que afectin els drets de Copyright, marques, patents, informació confidencial, o qualsevol altre dret de propietat intel·lectual o industrial.

ii. Sense perjudici de l'anterior, XTA podrà, al seu exclusiu criteri i sense que doni lloc a cap indemnització, suspendre de forma immediata i sense avís previ la prestació del Servei i, si escau, retirar els continguts il·legals que circulin per la seva xarxa, en cas que per qualsevol mitjà tingui coneixement que el Client està violant els drets de tercers (dret a la intimitat, a l'honor, a la pròpia imatge, al secret de les comunicacions, a la propietat intel·lectual i industrial, protecció de dades, etc.); o bé utilitzi el servidor d'XTA per a la publicació, divulgació, anunci o distribució de qualsevol material, assumpte o informació amb continguts il·legals, obscens, pornogràfics, abusius, difamatoris, enganyosos, en contra de la moral o l'ordre públic; així com per la inclusió o introducció de qualsevol virus informàtic, accés remot, arxius defectuosos, o qualsevol altre software o programa informàtic que pugui causar danys o alteracions no autoritzades dels continguts, programes o sistemes accessibles a través dels serveis esmentats; per alterar o intervenir per mitjans fraudulents pàgines web personals o correus electrònics d'altres usuaris sense autorització; per enviar correus electrònics amb caràcter massiu i/o repetitiu (Spam) tant a un tercer, sigui aquest Client o no d'XTA, com als propis servidors d'XTA; o per utilitzar de forma indeguda o inadequada, respecte al seu funcionament i finalitat normal, aquells serveis que, si escau, puguin prestar-se en qualsevol pàgina web o servei online. XTA respondrà única i exclusivament del Servei que presti per si mateixa i dels continguts directament originats per XTA i identificats amb el seu Copyright.

iii. Aquesta responsabilitat queda exclosa en els casos en què concorrin causes de força major o en què la configuració dels equips del Client no sigui l'adequada per permetre el correcte ús del Servei prestat per XTA.

g. Seguretat en sistemes informàtics: el Client assumeix la responsabilitat de dotar els seus sistemes informàtics de les degudes mesures de seguretat dedicades a evitar la introducció de virus, codi maliciós (malware) i altres intrusions no desitjades. XTA en cap cas no assumirà cap despesa ni cap indemnització per danys o lucre cessant que es derivin de les esmentades intrusions de tercers a través d'Internet.

h. Activitats prohibides per la Llei

i. El Client s'obliga a no utilitzar les infraestructures del Servei per a realitzar o suggerir activitats prohibides per la Llei.

ii. El Client es fa responsable d'estendre el compliment d'aquestes clàusules a tota aquella persona autoritzada a utilitzar el Servei.

iii. El Client s'obliga a respectar les restriccions d'ús de cadascun dels serveis i els accessos a altres xarxes (aquestes restriccions seran comunicades per XTA o el proveïdor d'informació).

iv. La responsabilitat per l'accés i l'ús dels continguts que circulen a Internet es regularà per les clàusules restants del contracte en tot allò no regulat expressament en aquesta clàusula.

i. Drets de propietat intel·lectual. El Client reconeix que la informació a la qual pot accedir a través del servei pot estar protegida per drets de propietat intel·lectual, industrial o d'una altra índole, per la qual cosa excepte acord particular entre el Client i el titular dels drets esmentats:

i. El Client es compromet a utilitzar aquesta informació exclusivament per a les seves pròpies necessitats, així com a no fer directament o indirectament una explotació comercial dels serveis als quals no té accés o dels resultats obtinguts gràcies a la utilització del Servei.

ii. El Client s'abstindrà de dur a terme qualsevol conducta en l'ús dels recursos d'Internet que atempti contra els drets de propietat intel·lectual o industrial de tercers o d'XTA, deixant en tot cas exempta a XTA de qualsevol reclamació, judicial o extrajudicial, que s'hi presenti com a conseqüència de l'ús anteriorment esmentat.

A.5.3 Accés del personal tècnic: el Client es compromet en tot moment a permetre l'accés al personal tècnic d'XTA al seu domicili per realitzar les comprovacions i/o reparacions que siguin necessàries per a la prestació del servei, facilitant-li plena llibertat de moviments el dia en què es compleixi la notificació, obligant-se a deixar lliure el pas a XTA per efectuar qualsevol tasca de connexió, desconnexió, reparació o qualsevol altra tasca que calgui fer a la xarxa.

A.6 FACTURACIÓ I FORMA DE PAGAMENT

A.6.1 Modalitat de facturació: la modalitat de facturació serà de post pagament.

A.6.2 Condicions de pagament

a. El Client realitzarà el pagament mensual corresponent al Servei prestat conforme a la tarifa indicada en el Contracte.

b. Els imports corresponents es facturaran entre els dies 1 i 10 de cada mes natural següent a la prestació dels Serveis.

A.6.3 Disponibilitat de la factura: el Client podrà veure i descarregar les seves factures a l'Àrea de Client.

A.6.4 Modalitat de pagament de la factura: el Client pot optar per la modalitat de pagament domiciliat o no domiciliat.

a. Pagaments domiciliats

i. En cas d'elecció per part del Client del pagament per Domiciliació bancària mitjançant la firma del corresponent document (SEPA), el Client accepta expressament l'emissió de rebuts al compte bancari facilitat.

ii. El Client, per tant, es responsabilitza de la disposició de fons en el seu compte durant aquest període i de la remissió de la documentació necessària a la seva entitat bancària pel cobrament de les factures emeses per XTA.

iii. En cas de devolució de les factures, el Client es fa responsable del pagament de les despeses per gestió de la factura pendent.

iv. Els pagaments de rebuts retornats i les despeses per gestió de la factura pendent no seran enviats novament a l'entitat bancària. Podran ser abonats a l'Àrea de Client, a través d'una transferència bancària o a les botigues d'XTA.

b. Pagaments no domiciliats

i. En el cas que el Client no hagi optat pel pagament mitjançant domiciliació bancària (SEPA), i en el seu lloc hagi optat pel pagament en efectiu o amb targeta de crèdit o dèbit en les botigues d'XTA, haurà d'abonar l'import corresponent al Servei prestat d'acord amb la seva tarifa abans del dia 10 de cada mes següent al període de prestació del Servei. En cas contrari, es facturaran les despeses per gestió de la factura pendent.

c. Notificació de factures impagades

i. XTA notificarà al Client les factures impagades per SMS al número de telèfon mòbil facilitat en la fitxa de dades del Client,

ii. El Client accepta expressament dit número de telèfon a efectes de notificacions.

d. Pagament de factures impagades: la gestió del pagament de les factures pendents i reactivació del Servei es produirà en el termini màxim de dos (2) dies laborables.

A.7 SUSPENSIÓ DEL SERVEI

A.7.1 Causa de suspensió: en cas d'impagament d'una factura, XTA podrà suspendre temporalment el Servei per impagament fins que s'aboni la totalitat de les factures degudes i les corresponents despeses per gestió de la factura pendent.

A.7.2 Facturació amb servei suspès: la suspensió del Servei no interromprà sota cap cas la facturació del Servei contractat, en ser el Client qui incompleix l'obligació de mantenir-se al corrent de pagament i és imputable únicament a ell.

A.7.3 Integració de contractes

a. Tots els contractes anteriors i posteriors del Client amb XTA en la relació als serveis queden integrats com un únic, derogant les clàusules dels antics a favor dels recents, sense possibilitat de subsidiarietat de les clàusules dels contractes anteriors sobre les quals els nous guardin silenci.
b. En cas d'incompliment de l'obligació d'impagament en un dels contractes, podrà suspendre's el Servei de totes les connexions simultàniament.

A.8 QUALITAT DEL SERVEI

A.8.1 Prestació del Servei

a. XTA realitzarà els seus majors esforços per assegurar en tot moment la màxima qualitat en la prestació del Servei que, en qualsevol cas, complirà amb els mínims exigits per la legislació vigent.
b. XTA no serà responsable per qualsevol interrupció o mal funcionament del Servei, a causa de la interrupció perllongada del subministrament elèctric, línies de telecomunicacions, etc., avaria o mal funcionament dels mitjans tècnics externs, força major, cas fortuït o per accions o omissions directa o indirectament imputables al Client o a tercers aliens a XTA, segons l'art. 147 del RD 1/2007.

A.8.2 Prestació sota situacions de força major

a. La prestació del servei d'accés a internet implica la possibilitat de situacions de força major, com ara trencaments del cable troncal, incidències amb el servidor, atacs informàtics, etc.
b. D'aquesta manera, XTA garanteix la prestació de només el 90% del servei d'internet ininterromput deixant els 10% per a la resolució de possibles incidències causades per raons de força major.
c. En cap cas, XTA serà responsable dels danys immaterials que puguin derivar-se per al Client de la utilització del Servei contractat, com ara el perjudici comercial o d'explotació, ni de lucre cessant.
d. La responsabilitat d'XTA respecte a danys causats per culpa o negligència, així com la indemnització de danys i l'abonament d'interessos en cas d'incompliment, no pot excedir en cap cas la totalitat del preu pagat pel Client, sense comptar descomptes ni bonificacions, com a conseqüència del Contracte.
e. L'abonament d'interessos s'efectuarà sent part proporcional a la base de dies sense servei d'internet sempre que siguin fora del marge permès per resoldre possibles incidències abans esmentades.

A.8.3 Compensació a clients

a. XTA s'obliga a compensar el Client amb la devolució de l'import de la quota d'abonament, si hagués estat desemborsada prèviament pel Client, així com altres quotes fixes, tot això prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció.
b. En qualsevol cas, XTA indemnitzarà al Client de forma automàtica, a la factura corresponent al període immediat considerat, quan la interrupció del Servei s'hagi produït de manera contínua o discontínua, i sigui superior a sis hores en horari de 8h a 22h, d'acord amb l'art. 16 del RD 899/2009, sempre que la interrupció del Servei no sigui imputable al Client.

A.8.4 Velocitat contractada d'accés a internet: En les connexions de fibra òptica, de Wi-Fi i de WiMax les velocitats de referència del servei seran del 10% de la velocitat anunciada.Els factors limitadors rellevants aliens a l'EMPRESA que poden afectar el servei són:

a. El trànsit a Internet existent, el nombre d'usuaris simultanis i altres factors tècnics com la ocupació de servidors, ports, etc.
b. Els propis de l'ús d'un router sense fils i de la xarxa LAN wifi.
c. Certs elements de hardware i software de l'equip del CLIENT poden ocasionar dificultats en el normal funcionament del seu equip en general i inclús impedir l'accés al servei.

A.9 SERVEI PAUSA

A.9.1 Objecte: el servei pausa correspon a la suspensió temporal del servei de banda ampla a petició del Client i sota les seves condicions particulars.

A.9.2 Activació del Servei

a. El servei Pausa estarà disponible per activar a partir d'un mes facturat des de l'accés al Servei objecte, sempre que el Client estigui al corrent de pagament.
b. Per a activar el servei Pausa, el Client podrà sol·licitar-ho a través de la seva Àrea de Client, trucant al número d'atenció al client 938975200 / 900899091 o a qualsevol botiga d'XTA.
c. El Client es compromet a fer la sol·licitud amb una antelació mínima de tres (3) dies laborables.

A.9.3 Cost del Servei: el cost del període en què el Servei es troba en mode Pausa es podrà consultar a la pàgina web d'XTA.

A.9.4 Període mínim del Servei

a. El període mínim en què el servei s'ha de trobar en Pausa serà per dies complets, sempre que hi hagi un interval de 30 (trenta) dies naturals des de l'última reactivació del servei i la suspensió següent.
b. La desactivació de Pausa (activació del Servei de la tarifa estàndard) es pot fer qualsevol dia del mes, pagant els dies en què el servei està actiu més les despeses de manteniment del servei Pausa.

A.9.5 Període màxim del Servei

a. La durada màxima de suspensió del Servei és de 90 dies en el període d'un any calendari (entre l'1 de gener i el 31 de desembre).
b. En cas de superar-se el límit permès, el Servei es restablirà automàticament i es facturarà en funció de la tarifa escollida.
c. Es llençarà un avís al client mitjançant correu electrònic quan s'activi el producte
d. En el cas de reactivació automàtica del Servei per incompliment de la condició, el Client no podrà tornar a la suspensió fins l'1 de gener del següent any.
e. Un cop comença el nou any, serà el Client el responsable de sol·licitar la nova suspensió en cas que ho requereixi.
f. El càlcul dels dies màxims en què un Servei ha d'estar actiu serà prorratejat en cas que el Servei no hagi estat actiu un any natural.

A.9.6 Limitacions i restriccions

a. Condicions tècniques: A causa de condicions tècniques, el servei Pausa no està disponible en cas d'optar per serveis addicionals d'IP estàtica, alarma, centraleta, manteniment, lloguer, BackUp 4G.
b. Gestiones administratives: En el moment en què el servei del Client estigui suspès per Pausa, no serà possible procedir amb cap canvi administratiu o programació d'una altra suspensió a futur. Per procedir amb qualsevol sol·licitud administrativa, el servei ha de ser reactivat.

A.10 DURADA DEL CONTRACTE

A.10.1 Durada: la durada del contracte d'aquest Servei és indefinida i té efecte des de la data de la seva signatura.

A.10.2 Permanència

a. Objecte

i. En cas que el Client se subscrigui a una clàusula de permanència obtindrà suport econòmic per part d'XTA, de manera que no se li cobrarà la instal·lació inicial objecte del Contracte obra especificat a la primera pàgina del Contracte.
ii. El Client es compromet a mantenir el Servei vinculat al suport econòmic esmentat pel terme segons estigui indicat la seva clàusula de permanència negociada, sempre sota limitacions de l'art 85.5 del RD 1/2007.

b. Període inicial de permanència: s'entendrà per inici del període de permanència el dia de la disponibilitat del Servei (ordre de treball d'instal·lació favorable).
c. Canvi de tarifa
i. El Client podrà canviar la tarifa a una altra de preu inferior, igual o superior, sense veure's afectada la seva clàusula de permanència negociada.
ii. En cas de canvi de tarifa, el Client haurà d'abonar 5,00 € IVA inclòs per despeses administratives.
d. Servei Pausa: Els dies amb el servei Pausa activat no es tindran en compte a efectes de durada mínima del Contracte.
e. Promocions especials: el còmput del període de permanència tampoc es veurà afectat per promocions que impliquen la reducció del 100% del cost de la tarifa.
f. Permanència vinculada a promocions: En el supòsit que la contractació s'hagi dut a terme en el marc d'una promoció, el Client assumeix i accepta expressament un compromís de permanència pel període de vigència de la promoció a la qual s'acull. En cas d'incompliment per part del Client del període de permanència, XTA podrà reclamar l'import íntegre dels descomptes gaudits en virtut de la promoció. La informació completa de les promocions vigents es troba igualment disponible al web durant el període de vigència, i el Client accepta conèixer-ne íntegrament les condicions.
g. Reclamacions judicials: XTA es reserva el dret a reclamar judicialment les quantitats pendents d'abonament a la clàusula del Contracte.

A.11 CONDICIONS DE CANCEL·LACIÓ

A.11.1 Resolució unilateral
a. XTA està facultada per resoldre unilateralment el Contracte quan el Client incompleixi qualsevol de les obligacions derivades del Contracte, fins i tot les accessòries.
b. Així mateix, XTA podrà resoldre el Contracte per les causes següents:
i. Cessament d'activitats.
ii. Incompliment greu per part del Client de les obligacions previstes en el Contracte.
iii. En els supòsits de força major i cas fortuït.
iv. Quan el Client realitzi activitats il·lícites, il·legals o contràries a la bona fe i/o l'ordre públic, així com quan utilitzi el Servei contravenint la normativa vigent o atempti contra el respecte i la intimitat de les persones.
v. Quan el Client difongui continguts o propaganda de caràcter racista, xenòfob i/o atemptatori contra els drets humans o contra qualsevol disposició de l'ordenament jurídic.
vi. Si es presenta un tracte inadequat i/o insults als treballadors i treballadores d'XTA.
vii. XTA detecta accions fraudulentes del Client que permetin a persones alienes al contracte rebre'n el Servei objecte.
viii. Actes realitzats pel Client que puguin perjudicar el bon nom o imatge d'XTA
ix. Quan el Client faci un ús abusiu i/o no raonable del Servei i/o per a fins diferents dels establerts al Contracte.

A.11.2 Sol·licitud del Client
a. El Client pot fer la cancel·lació del Servei amb un mínim de tres (3) dies laborables d'antelació al final del mes.
b. En cas d'incompliment del termini de tres (3) dies laborables abans esmentat, de dilluns a divendres, de 9h a 14h i de 16h a 19h, XTA facturarà el mes complet.
c. La sol·licitud d'aquesta es fa enviant un correu electrònic (des de l'adreça de contacte del Client) a baixes@xta.cat.
d. Després de la sol·licitud, el Client s'obliga a signar la sol·licitud de la baixa, la qual s'enviarà per part d'XTA a l'adreça del correu electrònic indicat a la fitxa de contacte.
e. Únicament després de la signatura de la sol·licitud de baixa, la cancel·lació del Servei es considerarà finalitzada.
f. Correspon al Client provar la sol·licitud de baixa.

A.11.3 Devolució de suport econòmic i equips en cessió
a. En cas de donar de baixa el Servei, el Client queda obligat a abonar el preu dels treballs i materials emprats al contracte d'obra en la quantitat per la qual ha rebut suport econòmic per part d'XTA i lliurar els dispositius facilitats per XTA per la prestació del Servei (router, ONT, transformador…) a qualsevol botiga d'XTA en un termini de 30 dies naturals des de la data de la baixa.
b. En cas de no tornar el router, tornar-lo en mal estat o fora de termini, es facturarà l'import de 150,00 € IVA inclòs.
c. L'obligació referent al lliurament del router és independent del suport econòmic rebut.
d. En cas de donar de baixa el servei objecte d'aquest contracte sense complir 6 (sis) mesos de la permanència, el Client queda obligat a abonar el preu dels treballs i materials emprats al contracte d'obra en la quantitat per la qual ha rebut suport econòmic per part d'XTA.
e. En cas de donar de baixa el servei objecte d'aquest contracte complint 6 (sis) mesos de la permanència, el Client queda obligat a abonar la part proporcional als mesos pendents per complir la permanència per la qual ha rebut suport econòmic per part d'XTA .
f. En cap cas, la resolució del Contracte no exonerarà el Client de les seves obligacions fins al moment en què es produeixi la desconnexió definitiva del Servei.
g. L'eficàcia de la resolució del Contracte per qualsevol de les causes abans enunciades tindrà lloc a la data en què es produeixi la desconnexió efectiva del Servei.
h. Sense perjudici de la resolució del Contracte, XTA podrà reclamar judicialment el pagament de les quantitats degudes, els interessos meritats i tots els danys i perjudicis que li siguin ocasionats com a conseqüència de l'actuació o omissió del Client.
i. XTA podrà resoldre unilateralment el Contracte vinculat a aquest Servei quan consideri que el Servei hagi estat impagat durant el transcurs de tres (3) mesos

A.12 NOVACIÓ DEL CONTRACTE

A.12.1 Es produirà una novació d'aquest Servei i els integrats a aquest pel principi de bona fe per accions com el Canvi de tarifa, Trasllat i Canvi de titular.
A.12.2 Les condicions dels contractes esmentats poden ser consultats a l'Àrea de Client a la web www.xta.cat
A.12.3 Les novacions esmentades a la clàusula 12.1 impliquen la signatura d'un nou contracte i, per tant, la finalització del contracte anterior.
A.12.4 En cas d'un trasllat, XTA no és responsable de disposar de la cobertura al nou domicili del Client..

A.13 PROTECCIÓ DE DADES

A.13.1 Responsable del tractament: XTA informa al Client que és el responsable del tractament de les dades personals del Client i que aquestes dades seran tractades de conformitat amb el que disposa el Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril (GDPR), i la Llei Orgànica 3/2018, del 5 de desembre (LOPDGDD).

A.13.2 Dades sotmeses a tractament: Les dades personals sotmeses a tractament són les que el Client ha facilitat a través del formulari de contractació del Servei. Igualment, XTA també tracta totes aquelles dades personals que siguin obtingudes en virtut de la prestació del Servei durant la vigència del Contracte.

A.13.3 Finalitat del tractament: Les dades seran tractades per a les següents finalitats:

a. La prestació correcta i completa del Servei en execució del Contracte.
b. Fer arribar al Client ofertes comercials i comunicacions sobre el Servei o sobre altres serveis prestats per XTA o per empreses del Grup TUCA BIDCO, S.L. que puguin ser del seu interès.
c. Realitzar comprovacions sobre la solvència del Client, incloent-hi, sense caràcter limitatiu, la possibilitat de realitzar consultes a bases de dades d'impagats.
d. Realització del perfil comercial del Client a partir de les dades facilitades al Contracte en combinació amb les dades de trànsit de les telecomunicacions que dugui a terme el Client en ús del Servei, per tal de generar ofertes comercials i de publicitat específiques que s'adeqüin a les necessitats i/o interessos del Client.
e. Realització d'estudis, anàlisis i/o enquestes sobre qualitat i/o nivell de satisfacció del Client en relació amb el Servei.

A.13.4 Les finalitats descrites a les lletres a) i c) tenen la base legitimadora en l'execució del Contracte.

A.13.5 Les finalitats descrites a les lletres b), d), e) en la prestació del consentiment per part del Client i aquest podrà retirar el seu consentiment sobre això en qualsevol moment amb efectes immediats.

A.13.6 Cessió de dades (destinataris). XTA podrà transferir les dades personals del Client a la societat TUCA BIDCO, S.L. i a empreses del seu grup empresarial (entenent grup empresarial conforme està descrit a l'article 42 del Codi de Comerç) per tal d'oferir al Client productes i serveis del Grup TUCA BIDCO que puguin adequar-se a les necessitats o interessos del Client. No estan previstes transferències internacionals de dades personals del Client.

A.13.7 Termini de conservació de les dades: Les dades personals del Client seran conservades exclusivament el temps necessari per mantenir la fi del tractament o, expirat aquest termini, el temps necessari per complir amb els terminis legals de custòdia, si escau.

A.13.8 Drets del Client en relació amb les seves dades:

a. El Client té dret a accedir a les seves dades, rectificar-les, suprimir-les, limitar-ne el tractament o sol·licitar-ne la portabilitat dirigint-se al Delegat de Protecció de Dades d'XTA a dpd@xta.cat.
b. També podrà presentar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades si considera que les seves dades no han estat tractades d'acord amb la norma meritada.
c. En cas que el Client consigni dades de contacte corresponents a terceres persones, es compromet a informar-los del contingut de la clàusula anterior.
d. XTA és Responsable del tractament de conformitat amb el GDPR i la LOPDGDD, amb la finalitat de mantenir una relació comercial i conservar les dades durant no més temps del necessari.
e. No es comunicaran les dades a tercers. Podeu exercir els drets d'accés, rectificació, portabilitat, supressió, limitació i oposició al carrer Pedraforca, 8, polígon de la Teuleria, 08792 La Granada (Barcelona) o comunicar-vos amb el Delegat de Protecció de Dades a través del correu dpd@xta.cat.

A.14 LLEI APLICABLE I FUR

A.14.1 El contracte està sotmesa a les lleis de dret comú d'Espanya.

A.14.2 En cas de litigi, les parts renuncien expressament al fur que els pogués correspondre i se sotmeten expressament als tribunals i jutjats del partit judicial del lloc de subministrament, excepte en els casos de reclamació per part d'XTA al Client, cas en què se sotmeten als jutjats i tribunals del partit judicial de Vilafranca del Penedès.

A.15 SOTMETIMENT AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUM

A.15.1 El Client i XTA podran acudir lliurement i voluntàriament al sistema arbitral de consum per dirimir qualsevol discrepància o reclamació derivada del Contracte, excepte en els casos de retard o manca de pagament per part del Client.

A.15.2 Per a totes les qüestions judicials que siguin pressupost o conseqüència del procediment arbitral, els contractants se sotmeten expressament a la jurisdicció i competència dels jutjats i tribunals corresponents al lloc del subministrament.

A.16 DESISTIMENT

A.16.1 El Client disposa de catorze (14) dies naturals des de la data de subscripció del Contracte per desistir-ne.

A.16.2 Per aquest termini es facturaran només els dies de servei utilitzat.

A.16.3 En cas que s'hagin realitzat treballs d'instal·lació, aquests hauran de ser abonats pel Client i, en cas que s'hagin abonat anteriorment, no seran compensats, en tractar-se d'un contracte d'obra independent.

A.16.4 Per a exercir el dret de desistiment, el Client haurà de notificar la seva decisió de desistir del contracte a través d'una declaració inequívoca (per exemple, una carta enviada per correu postal o per correu electrònic) indicant l'adreça d'instal·lació completa a desistir. Per fer-ho, podrà utilitzar el model de formulari de desistiment disponible a la pàgina web d'XTA. encara que el seu ús no és obligatori. El Client podrà enviar la comunicació exercitant el seu dret de desistiment per correu electrònic a baixes@xta.cat o a l'adreça carrer Pedraforca, 8, polígon de la Teuleria, 08792 La Granada (Barcelona).

A.16.5 Transcorregut el termini de catorze (14) dies naturals, o bé sense haver transcorregut aquest termini però s'hagi executat el contracte, en el supòsit que el client no vulgui continuar amb aquest Contracte, es tractarà com una resolució anticipada del mateix, regint-se per les normes establertes a la Clàusula 11 del present.

A.17 NOTIFICACIONS

A.17.1 XTA es reserva el dret a modificar les clàusules del Contracte, així com les tarifes i altres condicions integrades a aquest, informant al Client enviant-li un correu electrònic a l'adreça facilitada al Contracte amb un mínim de trenta (30) dies naturals previs a l'entrada en vigor d'aquestes condicions. El Client podrà resoldre el contracte sense penalització ni cap cost, exceptuant el pagament de les ajudes econòmiques per obres d'instal·lació que no estiguin afectades per la modificació de les condicions, així com renegociar les clàusules objecte de modificació.

A.17.2 XTA notificarà mitjançant correu electrònic a l'adreça de correu (e-mail) facilitat pel Client els canvis, incidències i/o qualsevol altra informació del seu interès.
A.17.3 XTA podrà informar de possibles anomalies i/o incidències a través de la seva pàgina web i/o xarxes socials.
A.17.4 XTA no es responsabilitza en cas que les dades aportades pel Client no siguin veraces i/o no tinguin vigència. El Client reconeix que el seu e-mail és personal i cap altra persona té accés a aquest. En cas d'acceptació de condicions o negociació de clàusules via e-mail, el Client és totalment responsable pel consentiment prestat a les seves comunicacions o interaccions al portal del Client associat al seu e-mail.
A.17.5 En cas de cancel·lar i/o bloquejar notificacions enviades per XTA a través de correu electrònic, el Client assumeix no rebre cap tipus d'e-mails informatius de part d'XTA.

A.18 NEGOCIACIÓ

A.18.1 El Client reconeix haver exercit el dret a la negociació de les clàusules del Contracte.
A.18.2 El Client disposa del dret de negociació respecte a la lliure elecció de forma de pagament i formes de notificació amb posterioritat a la signatura del Contracte.

A.19 MANTENIMENT I AVARIES

A.19.1 Les avaries que es produeixin en equips i instal·lacions proporcionats per XTA es repararan en el termini més breu possible des que XTA tingui coneixement d'aquelles
A.19.2 En cas que el Client disposi del seu propi dispositiu router, utilitzant el d'XTA en mode pont o bridge, XTA quedarà exempta de qualsevol responsabilitat tècnica sobre aquest durant el temps en què estigui activat aquest mode, ja que XTA no té accés a la configuració i control d'aquest.
A.19.3 El pagament de la quota d'abonament inclou el manteniment de la xarxa fins al PTR (punt de terminació de xarxa), llevat que el mal funcionament sigui imputable al Client.
A.19.4 Durant tota la vigència del Contracte, i sempre que no s'estableixi el contrari mitjançant acord entre les parts, XTA ha de fer el manteniment ordinari dels equips lliurats.
A.19.5 No obstant, seran a càrrec del Client tots els costos i despeses ocasionats per la reparació dels equips que hagin estat intervinguts, manipulats o modificats pel Client o per qualsevol tècnic no autoritzat per XTA, o usats per a un fi diferent del contractat.
A.19.6 Quan la magnitud de l'avaria o la dificultat de reparació així ho aconselli o quan els equips avariats no puguin ser reparats al domicili del Client, XTA podrà procedir a la substitució dels equips avariats per altres d'iguals o de característiques similars.
A.19.7 En cas d'avaria imputable a XTA en algun dels equips de la seva propietat, la comprovació, reparació o substitució de l'equip s'efectua sense cap càrrec per al Client.
A.19.8 Si, per contra, l'avaria de l'equip fos imputable al Client (per exemple, cables desconnectats o danyats, desconeixement d'ús, configuració errònia d'equips externs, etc.) seran a càrrec seu els costos que es generin per desplaçament i intervenció dels tècnics autoritzats per XTA, sent el cost de 40,00 € + IVA l'hora de treball, a més dels materials necessaris.
A.19.9 Les visites tècniques es fan de dilluns a divendres, festius no inclosos, en horari de 9h a 14h i de 16h a 19h.
A.19.10 S'accepten les sol·licituds enviades de dilluns a divendres de 9h a 14h i de 16h a 19h (festius no inclosos).
A.19.11 XTA podrà interrompre ocasionalment la prestació del Servei a fi de fer tasques de millora, reparació, canvis d'equipament o motius anàlegs, durant el termini més breu possible.
A.19.12 El Client consent expressament aquestes interrupcions, que seran comunicades prèviament per email, i eximeix XTA de qualsevol tipus de compensació sobre això.
A.19.13 En cas que el Client no pugui estar present a la cita amb el tècnic en el temps acordat, ha de cancel·lar la cita trucant al número d'Atenció al Client 938975200 / 900899091 amb antelació mínima de tres (3) hores abans de la cita. En cas contrari, se li facturarà l'import corresponent a la sol·licitud falsa el 50% del cost per una hora de treball (24,20 € IVA inclòs).
A.19.14 En cas de sol·licitud de visita tècnica per tercer sense mandat, XTA queda eximida de responsabilitat d'acord amb els articles 1888 a 1894 del Codi Civil, i queda al càrrec de l'abonament procedent el Client, amb opció de repetir davant del gestor d'acord amb la legislació esmentada.

A.20 DIRECCIÓ IP

A.20.1 A la xarxa d'XTA s'utilitza la tecnologia CGNAT per emmascarar les adreces IP del Client a altres IP públiques per a la sortida a internet.
A.20.2 Com que a nivell mundial no hi ha cap organisme oficial de geolocalització que estimi la ubicació geogràfica del dispositiu connectat a Internet basada en l'adreça IP pública del Client, alguns recursos de la Xarxa d'Internet podrien identificar incorrectament el país des del qual el Client accedeix a Internet.
A.20.3 XTA no és responsable de la veracitat d'informació publicada a les bases de dades de geolocalització que estigui utilitzant el recurs d'Internet al qual accedeix el Client per determinar-ne la localització geogràfica.
A.20.4 No obstant això, XTA realitzarà el seu major esforç per actualitzar aquesta informació a les bases de dades més importants. En cas que hi hagi alguna discrepància en aquesta informació, i per tal d'agilitzar el procés, es recomana posar-se en contacte amb l'administrador o el suport tècnic del recurs corresponent.
A.20.5 Per poder verificar la geolocalització de l'adreça IP recomanem entrar a la pàgina web de la font principal d'informació sobre qualsevol adreça IP – https://apps.db.ripe.net.
A.20.6 El Client podrà sol·licitar l'assignació del servei addicional de la IP Estàtica per un cost mensual de 5,00 € IVA inclòs (el servei de Pausa no està disponible a causa de les condicions tècniques).
A.20.7 La IP Estàtica facilitada al Client per XTA serà, en tot cas, propietat d'XTA.
A.20.8 En cas de retard en el pagament del Servei per un període superior a dos (2) mesos, per demora en el pagament del Servei corresponent, XTA podrà, amb avís previ al Client, procedir a la interrupció definitiva del Servei o a la corresponent resolució del Contracte, cosa que implica l'alliberament de l'adreça IP estàtica assignada.

A.21 SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

A.21.1 El Client té a la seva disposició un Servei d'Atenció al Client especialitzat amb caràcter gratuït i amb el qual pot contactar per via telefònica trucant al telèfon 93 897 52 00 / 900 89 90 91 les 24h del dia.
A.21.2 A través del servei esmentat, el Client podrà obtenir informació sobre el Servei, realitzar gestions en relació amb el Servei i plantejar queixes i reclamacions, així com qualsevol incidència contractual que li pugui sorgir.

A.22 CONDICIONS ESPECÍFIQUES PER A SERVEIS CONVERGENTS

A.22.1 L'aplicació del servei “Pausa” establert a la Clàusula 9 del Contracte serà aplicada exclusivament al producte de fibra quan s'hagin contractat Serveis Convergents, sent el servei de mòbil facturat de forma completa, sense la possibilitat d'obtenir beneficis dels descomptes de tarifes convergents .

A.22.2 En cas que el Client contracti Serveis Convergents, s'aplicaran les tarifes previstes per a Serveis Convergents que figuren publicades a la pàgina web www.xta.cat

A.22.3 En cas que deixin de concórrer els requisits establerts a la Clàusula 3.2 en relació amb la definició de “Serveis Convergents”, automàticament deixaran d'aplicar-se les tarifes i condicions específica previstes per als Serveis Convergents i passaran a ser d'aplicació les condicions i tarifes generals previstes per al Servei individualment considerat.