



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SERVICIOS ADQUIRIDOS EN SHOP.TECSENS.COM

1.Marca Registrada

TECSSENS® Activo TI S.L., empresa especializada en IT con una rama experta en Seguridad Informática y Comunicaciones, comercializa servicios bajo la marca registrada TECSSENS®.

2.Duración del Servicio

El Contrato de servicio tendrá una duración indefinida condicionada al mantenimiento vigente de un saldo suficiente para el consumo de las comunicaciones telefónicas tarifadas de acuerdo con la legislación vigente y las tarifas publicadas en el portal shop.tecsens.com en cada momento.

3.Facturación y forma de pago.

El Cliente deberá abonar el precio correspondiente al Servicio contratado conforme a las tarifas o demás condiciones particulares, ofertas o promociones en vigor en el momento de confirmar el pedido de compra del Contrato, de acuerdo con la modalidad contratada. Las condiciones comerciales estarán disponibles a través del Servicio de Atención al Cliente o desde el portal shop.tecsens.com. ACTIVO TI S.L. emitirá la factura en soporte electrónico una vez el pago haya sido confirmado, soporte que tendrá la misma validez legal que las facturas en soporte papel. El Cliente podrá acceder a la información actualizada sobre los precios aplicables en cualquier momento durante la vigencia del Contrato a través de los medios referidos en este párrafo.

Los pedidos y las facturas reflejarán debidamente diferenciados los conceptos de precios que se aplican por los servicios adquiridos, desglosando las cantidades que se deban abonar, así como los impuestos que en cada caso resulten legalmente aplicables.

Los pagos se harán efectivos con tarjeta de crédito utilizando alguna de las pasarelas de pago que ACTIVO TI S.L. habrá habilitado a tal efecto en el portal shop.tecsens.com.



4. Límites de crédito.

El supuesto límite de crédito será el establecido en la modalidad de pago con tarjeta de crédito que tenga autorizado el Cliente por su entidad crediticia. Una vez se alcance el mismo, ACTIVO TI S.L. podrá desestimar su solicitud de compra de conformidad con la normativa vigente.

5. Responsabilidad del Cliente.

Es responsabilidad del cliente proteger la seguridad del acceso a internet mediante cortafuegos de alta gama, que proteja el nivel de aplicación, de forma que le prevengan de un posible ataque desde internet. En cualquier caso, Activo TI S.L. no se responsabilizará de las consecuencias de dicho ataque ni cubrirá el coste producido por el tráfico generado fraudulentamente por terceros.

El cliente es responsable de que los datos identificativos que registre sean completos, ciertos y contrastables. Para ello, deberá aportar la documentación certificada que acredite la identidad de sus credenciales fiscales.

A efectos del cumplimiento de la normativa vigente del Servicio, el Cliente deberá aportar la documentación suficiente que acredite que es titular de un domicilio en la provincia para la cual haya solicitado la asignación de numeración telefónica.

El Cliente será el único responsable de suministrar una copia digital de toda la documentación indicada y enviarla a la dirección sac@tecsens.com de ACTIVO TI S.L.

Si el Cliente no suministrase la documentación requerida, ACTIVO TI S.L. podría rechazar la contratación del Cliente, suspender el Servicio y resolver el Contrato.

El Cliente se compromete a controlar y acepta cumplir las siguientes condiciones del servicio:

- El Call per second (CPS) máximo será de 20 llamadas por segundo aplicado en todos los SIP Trunks contratados.
- El Answer Seizure Ratio (ASR) será como mínimo del 20% aplicado en todos los SIP Trunks contratados.

En caso de no cumplirlas, y habiendo mediado comunicación escrita de ACTIVO TI y no siendo atendida por el Cliente de forma adecuada, ACTIVO TI S.L. podrá extinguir el contrato sin esperar a finalizar el periodo de vigencia.



6.Licencia de Uso y Derechos de Propiedad Intelectual.

El Cliente reconoce la Titularidad de ACTIVO TI S.L. respecto a todos sus derechos de propiedad intelectual, industrial u otros derechos análogos. Exclusivamente para la prestación del Servicio, el Cliente dispondrá de la autorización no exclusiva y no transferible para el uso de los recursos asignados a efectos del cumplimiento de las obligaciones del Servicio. Las licencias suministradas en el marco de la prestación del Servicio están sujetas a los términos de licencia que sean de aplicación. La documentación técnica, el software o cualquier otra creación intelectual utilizada por ACTIVO TI S.L. para la prestación del Servicio es propiedad de ACTIVO TI S.L., no suponiendo la prestación del Servicio, su transmisión y/o cesión alguna al Cliente.

7. Suspensión del servicio.

En el supuesto de la compra anticipada de un saldo disponible para el Cliente, y una vez se agote el mismo, a fin de no superar dicho límite ACTIVO TI S.L. podrá extinguir el contrato sin esperar a finalizar el periodo de vigencia.

Los servicios adquiridos podrán limitar la duración acumulada de tráfico de llamadas entrantes según se detalla en las condiciones comerciales, para cada caso, en el portal shop.tecsens.com. Una vez se alcance el valor máximo establecido, a fin de no superar dicho límite ACTIVO TI S.L. podrá extinguir el saldo y el contrato sin esperar a finalizar el periodo de vigencia del saldo.

La restitución del saldo disponible deberá realizarse en un plazo máximo de 24 horas, durante las cuales, el servicio permanecerá temporalmente interrumpido. La no constitución del saldo ampliado facultará a ACTIVO TI S.L. para dar de baja el servicio y al Cliente o mantener la interrupción temporal del servicio por el tiempo que hayan acordado ambas partes.

La vigencia del saldo disponible será, como máximo, de 6 meses a contar desde la fecha de adquisición de este. La fecha de inicio del periodo de vigencia se renovará con cada adquisición de saldo, recuperando la vigencia de 6 meses por un nuevo periodo.

8.Resolución del Acuerdo de Servicio.

Podrán ser consideradas causas de resolución, las siguientes:

a) Incumplimiento grave o reiterado de las obligaciones de ACTIVO TI, habiendo mediado comunicación escrita de cliente y no siendo atendida por ACTIVO TI de forma adecuada.



- b) El cese, quiebra o declaración de suspensión de pagos de ACTIVO TI.
- c) La imposibilidad de seguir prestando los servicios en tanto las circunstancias sean consecuencia de los efectos producidos por causas de fuerza mayor.
- d) Incumplimiento grave o reiterado de las obligaciones del Cliente, habiendo mediado comunicación escrita de ACTIVO TI y no siendo atendida por el Cliente de forma adecuada.
- e) Por uso ilícito del Servicio o uso contrario a la buena fe o las prácticas comúnmente aceptadas como de correcta utilización de los servicios de telefonía por parte del Cliente.
- f) El cese, quiebra o declaración de suspensión de pagos del Cliente.
- g) La imposibilidad de seguir requiriendo los servicios en tanto las circunstancias sean consecuencia de los efectos producidos por causas de fuerza mayor.
- h) Aviso formulado por escrito por cualquiera de las partes respecto de su voluntad de dar por resueltos los servicios.

En cualquiera de los casos a) hasta c), el Cliente no tendrá derecho a indemnización adicional a lo estipulado en la cláusula 10 del presente contrato. La resolución del contrato no exonerará al Cliente del pago de los servicios utilizados hasta el momento de la resolución.

En cualquiera de los casos d) hasta h), el Cliente no tendrá derecho a indemnización alguna. La resolución del contrato no exonerará al Cliente del pago completo de los saldos adquiridos por el tiempo total de contrato.

La resolución del Contrato no eximirá al Cliente de sus obligaciones frente a ACTIVO TI S.L., incluida la obligación de pago.

9.Reclamaciones.

Las reclamaciones sobre el funcionamiento, precio, facturación y calidad de servicio, así como cualquier otra cuestión que pudiera plantearse con la prestación del servicio deberán ser dirigidas a ACTIVO TI S.L. y presentadas en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que las motive.



10.Limitación de Responsabilidad.

En caso de interrupción del servicio o del funcionamiento de este por debajo de los niveles de calidad exigidos, ACTIVO TI S.L. se compromete a devolver al Cliente dentro de los dos meses siguientes a la reclamación formulada por escrito, cualquier cantidad cobrada por los servicios

durante el periodo en que los servicios no cumpliesen los niveles de calidad establecidos. El cumplimiento o incumplimiento del Nivel de Servicio se verifica de forma mensual y las penalizaciones correspondientes a los incumplimientos se ejecutarán sobre el saldo dispuesto en el mes afectado.

11.Protección de los datos personales.

De conformidad con el artículo 32 del REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 27 de abril de 2016 (en adelante, RGPD), ACTIVO TI, S.L. aplica medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo existente en cada tratamiento de datos personales, que incluyen, entre otras:

- la pseudonimización y el cifrado de datos personales;
- la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento;
- la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico;
- un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

Asimismo, para aquellos tratamientos de datos en los que ACTIVO TI, S.L. actúe en calidad de encargado del tratamiento, cumplirá con lo dispuesto en el artículo 28 del RGPD:

- tratará los datos personales únicamente siguiendo instrucciones documentadas del responsable, inclusive con respecto a las transferencias de datos personales a un tercer país o una organización internacional, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al encargado; en tal caso, el encargado informará al responsable de esa exigencia legal previa al tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público;



- garantizará que las personas autorizadas para tratar datos personales se hayan comprometido a respetar la confidencialidad o estén sujetas a una obligación de confidencialidad de naturaleza estatutaria;
- tomará todas las medidas necesarias de conformidad con el artículo 32 del RGPD;
- respetará las condiciones indicadas en los apartados 2 y 4 del artículo 28 del RGPD para recurrir a otro encargado del tratamiento;
- asistirá al responsable, teniendo cuenta la naturaleza del tratamiento, a través de medidas técnicas y organizativas apropiadas, siempre que sea posible, para que este pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados establecidos en el capítulo III del RGPD;
- ayudará al responsable a garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 32 a 36 del RGPD, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información a disposición del encargado;
- a elección del responsable, suprimirá o devolverá todos los datos personales una vez finalice la prestación de los servicios de tratamiento, y suprimirá las copias existentes a menos que se requiera la conservación de los datos personales en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros;
- pondrá a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 28 del RGPD, así como para permitir y contribuir a la realización de auditorías, incluidas inspecciones, por parte del responsable o de otro auditor autorizado por dicho responsable. El alcance de estas inspecciones o auditorías se limitará a los datos tratados por cuenta del responsable, será necesario preavisar a ACTIVO TI, S.L. con una antelación mínima de 3 semanas y el coste de las mismas irá a cargo del responsable.

12.Garantía, Referencias y Confidencialidad.

ACTIVO TI S.L., garantiza todos los trabajos realizados durante 3 meses.

Cualquier acción errónea imputable a ACTIVO TI S.L. será corregida inmediatamente sin coste alguno para el cliente. Las referencias de servicios realizados están disponibles a petición del Cliente bajo un acuerdo de confidencialidad y sujetas a la autorización de las terceras partes implicadas.



Todo el personal de ACTIVO TI S.L. relacionado con este servicio, de forma directa o indirecta ha firmado un acuerdo de confidencialidad para asegurar al cliente que ninguna información obtenida como consecuencia de este servicio será divulgada bajo ningún formato.

13. Subcontratación.

ACTIVO TI S.L. podrá contratar y/o subcontratar con terceras entidades aquello que estime oportuno en relación con la realización de cualquiera de las actividades necesarias para la prestación, mantenimiento y/o mejora del Servicio.

14. Cesión a terceros.

Este contrato es personal y sólo puede cederse por consentimiento escrito de ambas partes.

15. Permiso para promoción.

El Cliente consiente que ACTIVO TI S.L. promocióne sus servicios mencionando el nombre del cliente, su marca comercial, su logo y/o un link a su página web.

16. Reventa del Servicio.

Queda prohibido que el Cliente revenda servicios contratados o que en modo alguno autorice a terceros su uso, total o parcial, introduzca o incorpore en el ámbito de una actividad empresarial o profesional ajena a la propia.

17. Competencia y Jurisdicción.

El presente contrato se regirá por la legislación española. Ambas partes se someten a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de la ciudad de Madrid, si esto es posible de acuerdo con la ley.

18. Modificaciones.

El presente documento sustituye y anula cualquier acuerdo previo (verbal o escrito) suscrito entre las partes en relación con el servicio que aquí se presta.

19. Renuncia.

Cualquier renuncia de cualquiera de los derechos o facultades derivados de la presente propuesta por cualquiera de las Partes deberá realizarse por escrito.



20.Modificaciones de tarifas.

Las tarifas establecidas en conceptos de licenciamiento de software, recursos de computación, almacenamiento y comunicaciones de voz y datos, pueden verse afectadas en cualquier momento durante la duración del contrato si nuestros proveedores decidieran modificarlas.

TECSSENS® podrá repercutir dicha subida de costes notificando al cliente con un mes de antelación.

Adicionalmente, las tarifas expresadas en el presente contrato podrán ser revisadas al alza cada 1 de enero de los siguientes años en función de la Variación Anual experimentada por el Índice de Precios al Consumo Nacional del mes de noviembre del año anterior que publica el INE (Instituto Nacional de Estadística).