

## Condiciones Particulares – Servicio de Trunk SIP

### Cláusula 1. OBJETO

Las presentes Condiciones Particulares tienen como objeto definir las condiciones según las cuales Insistel (en adelante el "PROVEEDOR DE SERVICIOS") prestará a su Cliente el Servicio Trunk SIP, junto a lo acordado en las Condiciones Generales de Venta y en el Formulario de Pedido.

### Cláusula 2. DEFINICIONES

Los términos siguientes que comienzan con mayúsculas se definen en las Condiciones Generales de Venta o tienen el significado que se les asigna a continuación:

"**Cliente(s)**" o "**Usuario(s)**" designa a una persona física o jurídica con capacidad para contratar y que contrata uno de los Servicios ofrecidos por el Proveedor de Servicios.

"**Abonado**" el Usuario Final que tiene asignado la numeración.

"**Identificador de llamadas**" es el número introducido y presentado por el equipo cuando se realiza una llamada al destinatario. Este número también se utiliza para identificar el origen del llamante.

"**Plataforma técnica**" designa una infraestructura física o en software explotada por un operador de comunicaciones electrónicas o un tercero que permite enviar y recibir, directa o indirectamente, llamadas o mensajes (SMS/MMS) en el marco de un servicio vinculado a un servicio de comunicaciones electrónicas. Se utiliza, habitualmente para el intercambio de mensajes entre el Cliente del servicio y sus clientes finales (citas, servicio posventa, entrega, etc.).

"**Sistema automatizado de llamadas o mensajes**" o "**Sistema automatizado**" designa un sistema que envía llamadas o mensajes (SMS/MMS) automáticamente a uno o varios destinatarios de acuerdo con las instrucciones establecidas para dicho sistema.

"**Credenciales**" se compone de un nombre de usuario y una contraseña para solicitar, modificar o rescindir el Servicio, gracias a la Interfaz del PROVEEDOR DE SERVICIOS.

"**Canal(es)**" designa las comunicaciones simultáneas que pasan por el Trunk SIP.

"**Cuenta SIP**" designa el identificador y la contraseña del Cliente, necesarios para conectarse a la plataforma Trunk, que se indicarán en el equipo del Cliente.

"**Firewall**" o "**Cortafuegos**" designa un Servicio, un software o un equipo que permite proteger los elementos de una red.

"**IPBX**" designa un equipo telefónico que gestiona automáticamente las comunicaciones entre los puestos internos y externos que se basa en la tecnología VoIP (el Trunk SIP se denomina "nativo").

"**PABX**" designa un equipo telefónico que gestiona automáticamente las comunicaciones entre los puestos internos y externos, que se basa en la RTC (Red Telefónica Conmutada).

"**Pasarela**" o "**Gateway**" designa una red periférica que permite convertir en tiempo real las llamadas entre la RTC (Red Telefónica Conmutada) y la red IP.

"**RMA**" (*Return of Material Authorization*, Autorización de Devolución de Mercancía en español) designa el procedimiento de devolución del material.

"**Router**" designa al material que sirve de intermediario para garantizar el enrutamiento de los paquetes IP entre dos o varias redes en función de las direcciones IP.

"**Números geográficos**" designa la asignación de uno o varios números de teléfono disponibles en el rango de numeración reservado del PROVEEDOR DE SERVICIOS.

"**Plataforma de Comunicación**" designa una plataforma de servicios telefónicos (hardware y/o software) que permite la gestión de los usuarios, así como la distribución de sus llamadas entrantes y/o salientes. Puede tratarse de un IPBX o de un software.

"**Sede**" designa los locales físicos del Cliente en los cuales debe instalarse el Servicio o los Servicios.

"**Servicio(s)**" designa el conjunto de las prestaciones proporcionadas por el PROVEEDOR DE SERVICIOS y descritas en la Cláusula 3.

"**SIP**" (*Session Initiation Protocol*) designa un protocolo utilizado para gestionar las sesiones entre los distintos usuarios del Cliente utilizando la VoIP.

"**Trunk SIP**" (*Trunk Session Initiation Protocol*) designa un dispositivo que permite a las empresas que dispongan de un estándar telefónico (centralita) utilizar la VoIP para enrutar las llamadas entrantes y salientes a través de una conexión de Internet.

"**VoIP**" (*Voice over Internet Protocol* o *Voz sobre IP*) designa el transporte de las comunicaciones telefónicas de voz sobre una red IP.

### Cláusula 3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

#### 3.1 TRUNK SIP

El servicio Trunk SIP permite, gracias a una Cuenta SIP, emitir y recibir llamadas a través de una red del PROVEEDOR DE SERVICIOS. Para gestionar la recepción y la emisión de los Usuarios, el Servicio requiere:

- Un equipo compatible SIP de tipo IPBX, Teams (solución de Microsoft) o cualquier software compatible capaz de garantizar la enrutar de las llamadas hacia y desde los Usuarios.
- Un Gateway conectado con equipo del marco que posean interfaces RDSI que no son compatibles con SIP.

El Servicio Trunk SIP incluye la entrega de una Cuenta SIP, así como un número de canales simultáneos máximos (la suma de las llamadas entrantes y salientes simultáneas máximas).

El Cliente puede elegir el registro del Trunk por Cuenta SIP o por dirección IP.

Durante la suscripción del Servicio, el Cliente elige, bajo su propia responsabilidad, el número de Canales que desea asignar a la Sede o al Cliente en el marco del Trunk Multisede en función de su configuración y usos.

### **3.2 SERVICIOS VINCULADOS**

El Servicio Trunk SIP puede estar vinculado en concreto a los Servicios siguientes:

- Desvío de llamadas por numeración geográfica;
- desvío global;
- Trunk SIP Multisede que permite al Cliente gestionar usuarios con distintas Sedes registrando únicamente una sola Cuenta SIP.

## **Cláusula 4. OPCIONES DEL SERVICIO**

Las opciones del Servicio pueden evolucionar y serán comunicadas por el PROVEEDOR DE SERVICIOS al Cliente, en su caso.

## **Cláusula 5. CONDICIONES PREVIAS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **5.1 ENLACES DE ACCESO**

Para poder hacer uso de los Servicios, el Cliente debe garantizar que cada Sede esté conectada a Internet a través de un Enlace de Acceso. El Enlace de Acceso debe calibrarse para soportar la carga complementaria inducida por las llamadas VoIP. No será obligatorio solicitar al PROVEEDOR DE SERVICIOS el Enlace de Acceso.

### **5.2 RED DEL CLIENTE**

El Cliente instaurará todas las medidas que sean necesarias para proteger su red informática frente a cualquier ataque exterior (fraude...).

### **5.3 COMPATIBILIDAD SIP Y CONFIGURACIÓN ROUTER/ FIREWALL/GATEWAY**

El PROVEEDOR DE SERVICIOS es responsable de la compatibilidad entre el Trunk SIP y el software o la plataforma SIP administrada por él o por el Cliente. También es responsable de la configuración de cualquier Router, Firewall o Gateway proporcionados o no por el PROVEEDOR DE SERVICIOS que deban configurarse para que sean compatibles con el servicio de Trunk SIP.

### **5.4 GESTIÓN DE RECURSOS DE NUMERACIÓN**

#### **5.4.1 Asignación de los números**

El PROVEEDOR DE SERVICIOS es responsable de la asignación de los recursos de numeración, así como de su gestión. Así, el PROVEEDOR DE SERVICIOS se compromete a asignar al Usuario los recursos de numeración que le solicite el Cliente. Las numeraciones geográficas se restringen al perímetro geográfico dentro del que un número de teléfono puede asignarse a un usuario. Dicho perímetro se corresponde a la provincia del usuario (ej.: Cliente con dirección física en Barcelona tiene acceso a numeración geográfica de Barcelona).

#### **5.4.2 Portabilidad**

Para que el Cliente pueda conservar su número al cambiar de operador, el PROVEEDOR DE SERVICIOS efectúa las portabilidades que le solicite el Cliente en nombre del Cliente.

La portabilidad de los números fijos está sometida a limitaciones inherentes a este tipo de operaciones, y puede producirse un retraso de varias semanas antes de que la portabilidad sea efectiva. El Cliente deberá tomar todas las medidas que estime necesarias para prever las consecuencias potenciales en su actividad. El PROVEEDOR DE SERVICIOS no puede intervenir de ninguna manera sobre el principio o los plazos de aplicación de la portabilidad para los números fijos, y no podrá ser considerada responsable del incumplimiento de determinada fecha de aplicación.

#### **5.4.3 Propiedad de los números**

El PROVEEDOR DE SERVICIOS recuerda al Cliente que éste no adquiere ningún derecho de propiedad sobre estos números que son intransferibles. El Cliente no podrá, bajo ninguna circunstancia, transferir a un tercero el número o números que se le hayan asignado o para los que haya solicitado la portabilidad.

El Cliente tiene derecho a solicitar la portabilidad siguiendo lo establecido en la normativa legal pertinente.

#### **5.4.4 Uso de números como identificadores de llamadas**

El Cliente debe ser el titular de la numeración que quieren para presentar como identificador de llamadas en cada llamada o mensaje que realicen.

#### **5.4.5 Reclamaciones en caso de mal funcionamiento**

En caso de un mal funcionamiento del recurso de numeración, el Cliente se pondrá en contacto con el Proveedor de servicios. El Cliente puede enviar sus solicitudes a la siguiente dirección de correo electrónico: soporte@insistel.com

## 5.5 PUESTA A DISPOSICIÓN DE LOS EQUIPOS

El Cliente puede igualmente solicitar a través de la Interfaz del PROVEEDOR DE SERVICIOS diversos equipos necesarios para el uso de los Servicios, que deberán ser configurados para poder funcionar con dichos Servicios. Los equipos se ponen a la disposición del Cliente únicamente para que sean utilizados en el marco de los Servicios. El Cliente se compromete a no utilizar dichos equipos salvo de conformidad con la documentación técnica, y se le informa de que cualquier modificación con respecto a las configuraciones de los equipos proporcionadas por el PROVEEDOR DE SERVICIOS puede comprometer la seguridad de los equipos y la información transmitida. La transmisión de la propiedad de los equipos queda subordinada al cobro efectivo e íntegro del precio por El Proveedor de Servicios. El Proveedor de Servicios se reserva la propiedad de los equipos hasta su pago íntegro. No obstante, los riesgos se transmiten al Cliente desde la entrega de los equipos. Estos equipos diversos se ofrecen en alquiler o venta.

### 5.5.1 Ventas

Los equipos en venta tienen una garantía del fabricante de doce (12) meses. El PROVEEDOR DE SERVICIOS se reserva la propiedad de los equipos hasta el pago íntegro del precio.

### 5.5.2 Alquiler

El equipo se alquila por un plazo inicial de compromiso determinado en el Formulario de Pedido. Al final de este primer periodo de compromiso, el alquiler del Equipo se renovará tácitamente por un periodo de doce (12) meses.

El Cliente puede rescindir el alquiler del Equipo en cualquier momento bajo las condiciones siguientes:

- Devolución del equipo en buen estado de funcionamiento;
- si la resolución se produce en el primer periodo de compromiso, el Cliente se compromete a pagar la totalidad de las mensualidades restantes relativas al alquiler del Equipo.

### 5.5.3 Procedimiento "RMA"

El PROVEEDOR DE SERVICIOS garantizará, durante el periodo de alquiler, la sustitución de un equipo después de haber constatado que es defectuoso. Se indica expresamente al Cliente que el procedimiento de "RMA" es proporcionado por el Soporte Técnico del PROVEEDOR DE SERVICIOS y debe ser validado por este.

La sustitución de un equipo no será efectuada si el PROVEEDOR DE SERVICIOS constata que los deterioros provienen en concreto de un desgaste normal, la falta de mantenimiento, una negligencia o una utilización anormal del equipo.

### 5.5.4 No devolución del equipo

En caso de que el equipo alquilado por el Cliente no se devuelva, o si el equipo no fuera devuelto en buen estado de funcionamiento, el Cliente deberá pagar el Equipo al precio en vigor del Equipo o bien, si el Equipo ya no se comercializa, el precio en vigor en el momento del inicio del alquiler. Esta norma será igualmente válida si el Cliente no devuelve un material durante un procedimiento de "RMA".

## Cláusula 6. CONDICIONES DE UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

### 6.1 UTILIZACIÓN DEL SERVICIO: PLANES

#### 6.1.1 Utilización del servicio: planes

El Cliente podrá elegir entre dos planes ilimitados:

- **Ilimitado fijo nacional, que incluye:**

La Terminación de Llamadas a finos nacionales (llamadas a servicios telefónicos de nueve cifras comenzados en 9 y 8 con la siguiente cifra distinta de 0).

- **Ilimitado fijo y móvil nacional y una serie de destinos internacionales, que incluye:**

- La terminación de llamadas a fijos nacionales (llamadas a servicios telefónicos de nueve cifras comenzados en 9 y 8 con la siguiente cifra distinta de 0).
- La terminación de llamadas a móviles nacionales (llamadas a servicios telefónicos de nueve cifras comenzados en 6 y 7).
- La terminación de llamadas a destinos internacionales indicados en el catálogo o en la oferta.

**Se informa al Cliente que los planes ofrecidos por Insistel no se aplican en los siguientes casos:**

- Para los profesionales de las telecomunicaciones: operadores, televentas, teleprospección, phoning, call center, tarjetas de prepago, servicios de voz.
- El Trunk SIP llama a más de 300 números diferentes por Canal durante el mes en curso.
- El Trunk SIP realiza más de 40 horas de llamadas por Canal a destinos incluidos por el plan contratado durante el mes en curso.
- El Trunk SIP se comparte entre varios clientes.
- El Trunk SIP o un usuario del Trunk lleva a cabo un desvío de llamadas de forma automática y permanente (superando las 5 horas de Fair-Use).

Las llamadas fuera de estos límites serán facturadas por minuto según precios comunicados (0,015 €/minuto a fijo nacional, 0,069€/minuto móvil nacional). Insistel se reserva el derecho de facturar estos minutos de forma retroactiva y suspender de forma inmediata el carácter ilimitado de sus cuentas, en caso de no cumplir estas condiciones, de uso fraudulento o "no" razonable de la oferta."

## **6.2 MODALIDADES DE UTILIZACIÓN**

### **6.2.1 Credenciales**

El Cliente será exclusivamente responsable de las Credenciales y de cualquier utilización del Servicio con dicha información. El Cliente notificará inmediatamente al PROVEEDOR DE SERVICIOS la pérdida, el robo de las Credenciales o el hecho de que tenga motivos para creer que las Credenciales han sido descubiertas Si estima que es necesario, el PROVEEDOR DE SERVICIOS podrá desactivar y sustituir inmediatamente las Credenciales (o solicitar al Cliente que elija unas nuevas).

### **6.2.2 Cuentas SIP**

El Cliente será el único responsable de sus Cuentas SIP y de cualquier utilización del Servicio con estas últimas (salvo negligencia manifiesta de El Proveedor de Servicios). El Cliente notificará inmediatamente al PROVEEDOR DE SERVICIOS la pérdida, el robo o el hecho de que tenga motivos para creer que un tercero no autorizado ha tenido conocimiento de las mismas. Si lo estima necesario, el PROVEEDOR DE SERVICIOS podrá desactivar y sustituir inmediatamente una Cuenta SIP. El Cliente será el único que asuma las consecuencias de la pérdida o el robo de las Cuentas SIP transmitidas por el PROVEEDOR DE SERVICIOS en el marco del Servicio, y por este concepto recae sobre el Cliente una presunción de uso.

El Cliente se compromete a informar al Cliente de que tiene la responsabilidad de vigilar cualquier uso abusivo por sus usuarios y que tiene las mismas obligaciones y responsabilidades con respecto a su Cuenta SIP que las existentes a cargo del Cliente y descritas en este documento.

### **6.2.3 Actos de abuso o fraude.**

El Cliente no debe efectuar usos ilegales, fraude o abuso en el conjunto de los Servicios. En caso de que Cliente cometiese usos ilegales, fraude o abuso, el Cliente no podrá hacer responsable al PROVEEDOR DE SERVICIOS.

### **6.2.4 Usos prohibidos del Servicio**

#### **6.2.4.1 Usos prohibidos específicos de los sistemas de llamadas o mensajes automáticos**

El Cliente de un sistema automatizado de llamada o mensajería sólo podrá utilizar números geográficos como identificadores de llamadas para el sistema automatizado de llamada o mensajería que tenga asignados como titular.

Queda prohibida la utilización de cualquier otro número como identificador de llamada, salvo lo dispuesto por la CNMC o la SESIAD (Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital).

En especial, se prohíbe el uso de numeración móvil como identificadores de llamada para un sistema automatizado de llamadas o mensajería (como por ejemplo un Call Center).

El Cliente que incumpla las disposiciones del presente artículo podrá ser objeto de las sanciones previstas en la cláusula 10.2.

#### **6.2.4.2 Usos prohibidos específicos de los intercambios con una Plataforma Técnica**

El Cliente, sólo podrá utilizar números geográficos como identificadores de llamadas para el sistema automatizado de llamada o mensajería que tenga asignados como titular

El Cliente que incumpla las disposiciones del presente artículo podrá ser objeto de las sanciones previstas en la cláusula 10.2.

### **6.2.5 Llamadas telefónicas con fines de prospección comercial no solicitadas**

El Cliente se compromete a respetar las disposiciones relativas a la generación de llamadas para prospección. En concreto, se prohíbe que un profesional, directamente o por medio de un tercero que actúe en su nombre, intente captar telefónicamente a un consumidor inscrito en la Lista Robinson (o cualquier otro registro estipulado legalmente) <https://www.listarobinson.es/>.

El Cliente se compromete a cumplir con la Ley General de Telecomunicaciones 11/2022, de 28 de junio, la cual estipula que se ha de disponer del consentimiento expreso de los usuarios para recibir llamadas de telemarketing/SPAM o comunicaciones no solicitadas, según se establece en la disposición final sexta de la citada ley, que contempla "el derecho de los usuarios finales a no recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial contemplado en el artículo 66.1.b)

Se informa al Cliente que en caso de que este último desee realizar campañas de marketing, deberá inscribirse en la web de la Lista Robinson y obtener de esta forma la lista de los números que no desean ser contactados. El Cliente que ejerza habitualmente una actividad de prospección telefónica debe ponerse en contacto regularmente, y al menos mensualmente, con el organismo correspondiente para cotejar esos ficheros de prospección comercial con la lista de oposiciones a la prospección.

En caso de incumplimiento de las presentes disposiciones y/o del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, además de las multas administrativas previstas por las autoridades, el Clientes que no haya cumplido las disposiciones del presente artículo podrá ser objeto de las sanciones previstas en la cláusula 10.2.

### **6.2.6 Obligaciones Del Cliente**

Además de lo estipulado en el Contrato, condiciones y anexos, el Cliente se compromete a respetar las condiciones de uso del Servicio aquí descritas, así como todas las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, incluidas las condiciones de uso de las numeraciones definidas por la normativa legal vigente.

Así, en caso de incumplimiento de dichas disposiciones por parte del Cliente, el Cliente podrá ser objeto de las sanciones previstas en la cláusula 10.3 de las presentes Condiciones.

## CLÁUSULA 7. COMPROMISO DE NIVEL DE SERVICIO ("SLA")

En caso de **Notificación de Fallo**, el PROVEEDOR DE SERVICIOS se esforzará en un (1) mes natural en hacer disponible el Servicio al menos el 99,85 % del tiempo (en adelante, el "**Objetivo de Disponibilidad del Servicio**").

La disponibilidad del Servicio se mide en porcentaje y se calcula mensualmente (mes natural) de la manera siguiente:

$$\frac{\text{Disponibilidad porcentual del Servicio} = \frac{[\text{Número de minutos totales en el mes} - \text{Tiempo de indisponibilidad en minutos, exceptuando los Acontecimientos Excusables (tal y como se define ese término a continuación) en el mes]}{\text{Número de minutos totales en el mes}} \times 100 \%}{}$$

Si un Objetivo de Disponibilidad del Servicio no se alcanza durante treinta (30) días naturales, el Cliente podrá beneficiarse, previa solicitud, de una bonificación por parte del PROVEEDOR DE SERVICIOS equivalente a un porcentaje que se describe a continuación:

Objetivo de Disponibilidad del Servicio	Importe de la bonificación del importe mensual facturado
Del 99,85 al 99,5 %	5 %
Del 99,5 al 97 %	10 %
Menos del 97 %	20 %

Las penalizaciones liberatorias mencionadas más arriba no son de aplicación, y no se emitirá ninguna bonificación, para el periodo durante el cual el Servicio sea objeto de un Fallo por razón de un caso de fuerza mayor o de una de las causas siguientes (denominadas individualmente en adelante un "**Acontecimiento Excusable**"): (i) un equipo o un servicio no proporcionado por el PROVEEDOR DE SERVICIOS, (ii) las acciones u omisiones del Cliente, (iii) un mantenimiento planificado, (iv) un tráfico de red que supere a la capacidad del Servicio, (v) las acciones u omisiones de cualquier otro operador de telecomunicaciones, (vi) la indisponibilidad del Cliente u otro incumplimiento de este, en la cooperación razonable con el PROVEEDOR DE SERVICIOS para restablecer el Servicio.

La emisión por el PROVEEDOR DE SERVICIOS de bonificaciones está sometida a la limitación siguiente: el importe de las bonificaciones por la tasa de disponibilidad del Servicio, emitidas en cualquier periodo de treinta (30) días naturales consecutivos, tendrá un límite del 20 % de los importes mensuales adeudados por el Servicio que falle.

Los Objetivos de Disponibilidad del Servicio no son de aplicación si el Cliente no ha solicitado sus Enlaces de Acceso y/o el Gateway y/o el Router al PROVEEDOR DE SERVICIOS, o si el fallo constatado no es un elemento proporcionado y administrado por el PROVEEDOR DE SERVICIOS. El Cliente se ocupará personalmente de la compatibilidad de esos Enlaces de Acceso y/o Gateway y/o Router con los Servicios propuestos por el PROVEEDOR DE SERVICIOS. Por consiguiente, en ningún caso el Cliente podrá hacer responsable al PROVEEDOR DE SERVICIOS, por ninguna causa, en lo que respecta a elementos no proporcionados por el PROVEEDOR DE SERVICIOS.

## Cláusula 8. DURACIÓN DEL COMPROMISO - SUSPENSIÓN Y RESOLUCIÓN

### 8.1 DURACIÓN

La duración inicial (en adelante «Periodo Inicial») de un Servicio está estipulada en el Formulario de Pedido.

En el momento del vencimiento del Periodo Inicial, la duración del Servicio se renovará tácitamente por el mismo periodo de duración (cada periodo de renovación se denominará en adelante «periodo de renovación»).

Cada una de las Partes podrá solicitar a la otra Parte el cese de la prestación de un Servicio mediante el envío de una Notificación a la otra Parte en las formas previstas en las Condiciones Generales de Venta, excepto en los servicios con permanencia, en cuyo caso el periodo pactado de permanencia es de obligado cumplimiento.

### 8.2 COMPROMISO DE DURACIÓN

El cliente puede solicitar servicios con permanencia según la oferta. La adquisición por parte del Cliente de un COMPROMISO DE DURACIÓN implica que éste se compromete, en virtud del presente Documento, a permanecer de alta en el Servicio durante los periodos indicados en el Formulario de Pedido, aplicándose en caso de incumplimiento los cargos indicados en el apartado 8.3. del presente apartado.

### 8.3 RESOLUCIÓN ANTICIPADA

El Servicio con COMPROMISO DE DURACIÓN, en su totalidad o en parte, puede ser resuelto en cualquier momento por el Cliente mediante notificación por carta certificada. En caso de resolución de un Servicio con COMPROMISO DE DURACIÓN durante el Periodo Inicial, este último se compromete a pagar la totalidad de los meses restantes adeudados en concepto del Servicio. Si la resolución entra en vigor durante un periodo de renovación de dicho Servicio con COMPROMISO DE DURACIÓN, el Cliente acepta pagar las tarifas

de rescisión correspondientes a todos los meses restantes adeudados en virtud del Servicio hasta la fecha de finalización de la renovación.

#### **8.4 SUSPENSIÓN**

El PROVEEDOR DE SERVICIOS tiene derecho, sin contraer la más mínima responsabilidad frente al Cliente, a suspender, en su totalidad o en parte, la ejecución del Contrato y/o los Servicios, inmediatamente después de haber informado al Cliente por cualquier medio, en los casos siguientes: incumplimiento grave del Cliente de una de sus obligaciones contractuales esenciales, indicadas en las presentes Condiciones Particulares, y/o utilización del Servicio en condiciones que no se atengan a las definidas en las Condiciones Generales de Venta y/o en las presentes Condiciones Particulares.

**El PROVEEDOR DE SERVICIOS se reserva el derecho a suspender inmediatamente la Cuenta SIP en caso de uso fraudulento, en concreto:**

- En caso de fraude, uso ilegal o uso no autorizado, o de sospecha de fraude, uso ilegal o uso no autorizado del Trunk SIP (en concreto mediante el robo o la pérdida de la Cuenta SIP);
- en caso de fraude, uso ilegal o uso no autorizado o de sospecha de fraude, uso ilegal o uso no autorizado de las Credenciales;
- En caso de fraude, uso ilegal o uso no autorizado o de sospecha de fraude, uso ilegal o uso no autorizado del equipo del Cliente (PABX / IPBX);
- en caso de actos dolosos por parte del Cliente y/o del Cliente, o a través de un tercero.

#### **Cláusula 9. CONDICIONES FINANCIERAS Y FACTURACIÓN**

La tarificación se define en el Formulario de Pedido vinculado a este contrato o en un catálogo de precios transmitido y actualizado por el PROVEEDOR DE SERVICIOS. El PROVEEDOR DE SERVICIOS indica que se adeuda el mes que se haya iniciado.

#### **Cláusula 10. RESPONSABILIDAD**

Además de las exclusiones y limitaciones de responsabilidad previstas en las Condiciones Generales de Venta, el PROVEEDOR DE SERVICIOS declina cualquier responsabilidad en los casos siguientes:

- Problemas vinculados a las redes informáticas del Cliente;
- fraude, uso ilegal o uso no autorizado y/o defecto en el funcionamiento de la Plataforma de Comunicación del Cliente o del Cliente;
- si los equipos no han sido solicitados a través de la Interfaz el PROVEEDOR DE SERVICIOS. El PROVEEDOR DE SERVICIOS no es responsable de dichos equipos;
- en caso de fraude, uso ilegal o uso no autorizado o de sospecha de fraude, uso ilegal o uso no autorizado de las líneas, en concreto mediante robo o pérdida de la Cuenta SIP;
- en caso de fraude, uso ilegal o uso no autorizado o de sospecha de fraude, uso ilegal o uso no autorizado de las Credenciales;
- en caso de actos dolosos por parte del Cliente y/o del Cliente, o de los usuarios del Cliente;
- en caso de intrusión externa de un tercero en la red informática del Cliente.

#### **10.1 INTERRUPCIÓN DEL ENCAMINAMIENTO DEL TRÁFICO**

En caso de incumplimiento por parte del Cliente de lo dispuesto en las cláusulas 5.4.4, 6.2.4 y 6.2.5 del presente, así como las condiciones de uso de las numeraciones definidas en la normativa legal vigente, Insistel se reserva el derecho de interrumpir el encaminamiento de las llamadas y mensajes SMS/MMS del Cliente sin demora y sin previo aviso, sin que pueda reclamarse a Insistel daños y perjuicios por ello.

#### **10.2 SANCIONES**

En caso de tentativa y/o de incumplimiento probado de las disposiciones de las cláusulas 5.4.4, 6.2.4 y/o del 6.2.5 de los presentes términos y condiciones, así como del incumplimiento de las condiciones de uso de las numeraciones definidas en la normativa legal vigente, y más generalmente haciendo usos que contravenga las disposiciones y/o resoluciones de la CNMC Insistel se reserva el derecho de aplicar las siguientes penalizaciones y sanciones al Cliente:

- El Cliente deberá abonar toda sanción repercutida a Insistel por dichos incumplimientos o por cualquier violación en el uso de la numeración o en la identificación de las llamadas cambiando el CLI de forma no permitida realizado por el Cliente. Es necesario informar que el Cliente será el único responsable de este mal uso del servicio contratado, pudiendo ser sancionado por la CNMC u otro organismo.
- Refacturación de sanciones/penalizaciones aplicadas a Insistel por otro operador
- Resolución del servicio y/o del contrato del Cliente.

Insistel se reserva el derecho de aplicar todas las sanciones anteriores de forma acumulativa.