

## CONDICIONES DE CONTRATACIÓN PARA EL SERVICIO DE ALQUILER DE ESPACIO PARA INSTALACIÓN DE ANTENA

**Primera.- Regulación:** El presente servicio se regirá por las presentes condiciones de contratación, establecidas por TREVENQUE en este documento, así como por las características, modalidades y funcionalidades detalladas en el Presupuesto firmado por el CLIENTE, en adelante HOJA DE PEDIDO.

1.1.- Las presentes Condiciones de Contratación entrarán en vigor en la fecha indicada en la HOJA DE PEDIDO firmada por el CLIENTE y tendrán la duración indicada en la referida HOJA DE PEDIDO.

1.2.- La contratación de este servicio se renovará por periodos iguales al indicado en la HOJA DE PEDIDO, salvo preaviso en contra con una antelación de un mes a la fecha de finalización de los servicios contratados o de cualquiera de sus prórrogas.

No obstante, la resolución anticipada de este contrato por parte del cliente, sin que medie cualquiera de las causas mencionadas en la cláusula decimosexta de las condiciones generales de contratación, generará la obligación de abonar a Trevenque el importe equivalente al 50% de las cantidades que estuvieran pendientes de abono hasta la fecha de finalización

**Segunda.- Objeto:** Conformar el objeto de las presentes condiciones de contratación, el alquiler de un espacio en la cubierta del edificio propiedad de TREVENQUE, situado en Parque Empresarial Cortijo del Conde, para la instalación de una antena y/o equipo de telecomunicaciones, según los términos y condiciones descritos en la HOJA DE PEDIDO anexa a estas condiciones.

**Tercera.- Características del Servicio:** TREVENQUE pone a disposición del CLIENTE el espacio indicado en la HOJA DE PEDIDO que tendrá como mínimo las siguientes características:

- Puesta a disposición del CLIENTE del espacio necesario para la instalación de la antena y/o equipo de telecomunicaciones descritos en la HOJA DE PEDIDO
- Puesta a disposición del CLIENTE de la acometida para el tendido del cableado necesario para la interconexión con los equipos alojados en el Centro de Procesamiento de Datos de Trevenque.
- Acceso al espacio donde se encuentra instalada la antena para su mantenimiento y configuración.

**Cuarta.- Condiciones económicas:** Los precios y condiciones económicas aplicables al servicio contratado por el CLIENTE serán las indicadas en la HOJA DE PEDIDO.

4.1.- El pago del servicio contratado por el CLIENTE se realizará, a través del medio de pago indicado en la HOJA DE PEDIDO.

**Quinta.- Obligaciones de TREVENQUE:**

- a. Poner a disposición del CLIENTE el espacio alquilado conforme a las características detalladas en la HOJA DE PEDIDO
- b. Facilitar el acceso al CLIENTE o al personal designado por el mismo, a las instalaciones donde se encuentra instalado el equipo de telecomunicaciones, con la finalidad de instalación, montaje, explotación, mantenimiento, reparación o modificación de dichos equipos. Dicho acceso se encuentra

autorizado en horario laboral de TREVENQUE. Para el acceso fuera de dicho horario comercial, el CLIENTE deberá solicitarlo con una antelación suficiente y abonar los gastos que se deriven de la apertura de las instalaciones en el horario solicitado. En todo caso, el acceso descrito en esta cláusula, deberá realizarse siempre acompañado por el propio personal de TREVENQUE.

**Sexta.- Obligaciones del Cliente**

- a. Abonar en tiempo y forma las cantidades pactadas en este documento
- b. Ceñirse al uso y ocupación del espacio asignado en la HOJA DE PEDIDO
- c. Obtener y/o disponer de todos los permisos y licencias necesarias para la instalación del equipo de telecomunicaciones descrito la HOJA DE PEDIDO
- d. Mantener en buen estado de conservación y funcionamiento el espacio arrendado, así como de los equipos de telecomunicaciones instalados. El CLIENTE responderá de la seguridad y anclaje de los equipos instalados
- e. Utilizar las canalizaciones y anclajes dispuestos por TREVENQUE para la instalación de los equipos de telecomunicaciones. En el supuesto de que el CLIENTE requiera el uso de canalizaciones, anclajes o estructuras diferentes a las dispuestas por TREVENQUE, éstas deberán ser pactadas por ambas partes con carácter previo a su instalación.
- f. Correr con todos los gastos de instalación, explotación, mantenimiento o reparación de los equipos de telecomunicaciones instalados en el espacio alquilado
- g. A no producir ningún tipo de interferencia en los equipos y sistemas de comunicaciones de TREVENQUE o sus clientes. En el caso de producirse interferencias, TREVENQUE podrá requerir la inmediata resolución del problema, pudiendo incluso suspender los servicios descritos en este contrato hasta el completo cese de la emisión de interferencias y todo ello, sin perjuicio de los daños y perjuicios que TREVENQUE pudiera reclamar como consecuencia de esta circunstancia.
- h. Una vez finalizado el contrato, el CLIENTE se compromete a retirar todos los equipos instalados y devolver el espacio alquilado a su situación original, salvo el desgaste ocasionado por el uso normal del mismo.

**Séptima.- Responsabilidades:**

- a. El CLIENTE será responsable de los daños ocasionados a TREVENQUE o a terceros, derivados de la instalación de sus equipos y del desarrollo de su actividad en el espacio arrendado.
- b. El CLIENTE será responsable de cualquier accidente que, durante la realización de los trabajos necesarios para la instalación, mantenimiento, desmontaje y retirada de sus Equipos, pudiese sufrir el propio personal o el de sus contratadas, así como de las consecuencias que pudieran derivarse de dicho accidente. En este sentido, se obliga a cumplir exacta y fielmente todas sus obligaciones laborales, observando con la diligencia debida las medidas de prevención, seguridad e higiene en el trabajo que establezca la legislación vigente en cada momento y, en general, respetar, cumplir y hacer cumplir escrupulosamente todas y cada una de las obligaciones impuestas por las leyes laborales

- c. El CLIENTE se compromete a que únicamente realicen actividades en el Emplazamiento aquellos trabajadores que dispongan de las acreditaciones pertinentes en materia de prevención de riesgos laborales y que dispongan de las medidas preventivas suficientes y adecuadas según la normativa aplicable.
- d. El CLIENTE se obliga a mantener en condiciones adecuadas los elementos preventivos y de seguridad necesarios para el trabajo sobre la zona asignada. En especial, atenderá con la máxima diligencia la utilización de los elementos integrantes de los sistemas anti caídas.
- e. En caso de incumplimiento de las anteriores obligaciones, deberá mantener a la otra parte indemne de cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de dicho incumplimiento.
- f. Por su parte TREVENQUE, será responsable de los daños que por su causa se produzcan a los equipos de telecomunicaciones, siempre que se demuestre que TREVENQUE es la causante, debiendo reparar los mismos y satisfacer la indemnización que se produzca en su caso.
- g. En cualquier caso, ambas partes admiten que la responsabilidad de TREVENQUE por cualquier daño o perjuicio del que resulte responsable, según las estipulaciones descritas anteriormente, quedará limitada como máximo al importe correspondiente a una anualidad de los servicios contratados. Si el CLIENTE considera que estas cuantías no satisfacen los daños o perjuicios que puedan serle ocasionados, deberá comunicarlo con carácter previo a la contratación a través de la dirección de correo electrónico [info@trevenque.es](mailto:info@trevenque.es) a fin de que TREVENQUE pueda realizar una nueva valoración de los precios, responsabilidades y demás condiciones establecidas en este documento.

**Octava.- Nivel de Servicio (SLA):** TREVENQUE, garantiza una disponibilidad de los recursos contratados por el CLIENTE superior al 99,9%. Se entiende por disponibilidad el tiempo en el que los recursos contratados se encuentran operativos para prestar servicio. Para el cálculo del porcentaje de disponibilidad, TREVENQUE empleará la siguiente fórmula:

$$D = (T - Td) / T$$

D = Disponibilidad del servicio

T = Horas totales de UN (1) mes

Td = Tiempo de indisponibilidad del servicio contratado. Este tiempo equivale al periodo transcurrido desde que se reporta la incidencia por el cliente o es detectada por sistemas de monitorización de TREVENQUE hasta que la incidencia es efectivamente solventada, restableciéndose la disponibilidad total de todos los recursos contratados.

**8.1.-** El porcentaje de disponibilidad resultante dará lugar a la aplicación de los siguientes descuentos sobre la facturación:

DISPONIBILIDAD	DESCUENTO
99,9% < 99%	5% descuento de la cuota mensual
99% < 95%	10% descuento de la cuota mensual
95% < 90%	15% descuento de la cuota mensual
90% < 85%	25% descuento de la cuota mensual

Inferior al 85%	50% descuento de la cuota mensual
-----------------	-----------------------------------

**8.2.-** Los porcentajes de descuento se calcularán sobre la cuota mensual o parte proporcional de la cuota anual aplicándose en la siguiente factura. Estos descuentos no serán reembolsables en dinero en efectivo. El CLIENTE tendrá 30 días naturales desde la incidencia de indisponibilidad para solicitar el descuento conforme a las normas expuestas.

**8.3.-** TREVENQUE dispone de sistemas propios de alerta y monitorización de sistemas que detectan de forma automática el incumplimiento de estos niveles de servicio. La alegación por parte del CLIENTE del incumplimiento de los niveles de disponibilidad pactados en esta cláusula deberá ser probada

**8.4.-** No será de aplicación los descuentos señalados en esta cláusula cuando la pérdida de disponibilidad se deba a cualquiera de las circunstancias detalladas en la cláusula quinta.

**8.5.-** En caso del CLIENTE contratar un nivel de servicio superior al indicando en este contrato o en las Condiciones Particulares de Contratación, dichos porcentajes de disponibilidad y las correspondientes remuneraciones deberán estar explícitamente indicadas en la HOJA DE PEDIDO.

#### **Novena.- Soporte, Mantenimiento e Intervenciones:**

**9.1.-** TREVENQUE pone a disposición del CLIENTE un servicio de soporte destinado a resolver todas aquellas dudas que puedan surgir al CLIENTE sobre el uso y funcionamiento de los productos o servicios contratados. Este servicio se prestará mediante email o teléfono. El Servicio de soporte funcionará de 8:30 a 14:30 horas, y de 16:30 a 19:30 horas de lunes a viernes salvo festivos y sin perjuicio de la adaptación de dicho horario a lo que pudiera acordarse en el Convenio Colectivo de los trabajadores de TREVENQUE respecto al establecimiento de un horario de verano. En caso de requerir el cliente un servicio extendido de soporte y mantenimiento 24x7 deberá solicitarlo en el momento de la contratación del servicio y deberá ir explícitamente indicado en la HOJA DE PEDIDO.

**9.2.-** El servicio de Mantenimiento incluye las actividades encaminadas a la resolución de las anomalías y/o incidencias que se pudiesen detectar en el funcionamiento de los productos o servicios contratados, siempre que estas anomalías hayan sido producidas bajo responsabilidad de TREVENQUE según se especifica en la cláusula séptima de estas condiciones. El CLIENTE deberá comunicar las anomalías que se puedan producir con arreglo al siguiente procedimiento:

El CLIENTE definirá exactamente el problema detectado y lo comunicará por escrito mediante el envío de un email a la dirección de correo incidencias@trevenque.es y mediante una llamada al número de teléfono indicado en la web de TREVENQUE para tal efecto indicando la fecha y hora de envío del email.

El CLIENTE proporcionará la asistencia que le sea necesaria a TREVENQUE para corregir y/o documentar el problema detectado, proporcionando descripciones y realizando pruebas sobre el SERVICIO, en la forma en la que TREVENQUE lo solicite. Las incidencias serán recibidas y atendidas en el horario laboral de TREVENQUE expresado anteriormente, ofreciéndose el siguiente nivel de servicio:

- a. Plazo de atención de incidencias: Habrán de atenderse en un máximo de 2 horas, en horario laboral de TREVENQUE.

- b. Plazo de respuesta, indicando origen y causas de la incidencia: En un máximo de 6 horas desde que se recibió la incidencia, en horario laboral de TREVENQUE.
- c. Plazo de comunicación del tiempo aproximado de resolución: en un máximo de 8 horas desde que se recibió la incidencia, en horario laboral de TREVENQUE.

En caso de requerir el cliente un servicio extendido de soporte y mantenimiento 24x7 deberá solicitarlo en el momento de la contratación del servicio y deberá ir explícitamente indicado en la HOJA DE PEDIDO, manteniéndose en dicho caso los plazos y nivel de servicio indicados fuera del horario laboral de TREVENQUE.

**9.3.-** El servicio de intervenciones para incidencias supondrá las tareas de mantenimiento y/o resolución de problemas solicitadas por el CLIENTE para la realización por el personal de TREVENQUE o que requieran de su acompañamiento y que no se encuentren recogidas por el servicio de Mantenimiento. Dicho servicio se contratará de forma opcional por el cliente y deberá venir explícitamente indicado en la HOJA DE PEDIDO. Se establecen dos franjas horarias para la prestación del servicio que implicará un coste para el cliente en función de si tiene contratado el servicio extendido de soporte 24x7 o no:

Intervenciones o acompañamiento por personal de Trevenque	PRECIO HORA*	
	CON CUOTA DE SOPORTE 24x7	SIN CUOTA DE SOPORTE 24x7
Dentro del horario laboral de Trevenque	55 €	75 €
Fuera del horario laboral de Trevenque	85 €	115€
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se facturará proporcionalmente al tiempo requerido para la resolución de la intervención solicitada en fracciones de 30 minutos</li> <li>• Fuera del horario laboral el cargo mínimo será de 2 horas y el tiempo adicional en fracciones de 30 minutos</li> </ul>		
*Dichas tarifas serán revisables anualmente conforme la tarifa de precios estándar de TREVENQUE		

**Décima.- Terminación:** La presente relación contractual finalizará cuando concurra cualquiera de las siguientes causas de resolución:

- Mutuo Acuerdo de las partes.
- Destrucción por causas fortuitas o ambientales de las instalaciones alquiladas
- Resolución por incumplimiento de alguna de las partes de las obligaciones derivadas de la relación contractual. En particular, será causa de resolución, el impago de dos mensualidades consecutivas o alternativas
- Por quiebra, concurso de acreedores o liquidación de cualquiera de las partes
- Por no disponer el CLIENTE de los permisos necesarios para la instalación y/o mantenimiento de los equipos de telecomunicaciones instalados en el espacio arrendado.
- Por la generación de los equipos instalados de interferencias en los equipos o sistemas de comunicaciones de TREVENQUE o sus clientes.

- Por el incumplimiento por parte de los equipos instalados por el CLIENTE de las normativa medioambiental o de ruidos.

La resolución anticipada del presente contrato por parte del CLIENTE sin justa causa, o derivada de las causas señaladas en los apartados c, e y g de esta cláusula, generará la obligación de abonar a TREVENQUE además de las cantidades adeudadas, el importe equivalente al 50% de las mensualidades restantes la finalización del contrato o su prórroga.

**Undécima.- Protección de Datos de Carácter Personal:** En cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y sus reglamentos de desarrollo, TREVENQUE, informa al CLIENTE que los datos recogidos a través de la presente relación comercial, serán incorporados a nuestros ficheros para su tratamiento automatizado, con las finalidades de prestar los servicios contratados, y gestión administrativa, comercial y contable de clientes. Así mismo, le informamos que los datos recogidos, podrán ser utilizados con la finalidad de enviar comunicaciones comerciales por vía postal y electrónica, sobre los productos o servicios de TREVENQUE. Si no desea recibir este tipo de comunicaciones puede comunicarlo a [info@trevenque.es](mailto:info@trevenque.es)

Los datos personales serán tratados y almacenados, bajo las medidas de seguridad y confidencialidad legalmente establecidas, no estando prevista la comunicación de sus datos a terceros ajenos a TREVENQUE.

Podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, mediante comunicación escrita acompañada de fotocopia de su DNI dirigida a la dirección de correo electrónico [info@trevenque.es](mailto:info@trevenque.es) o a nuestra dirección postal situada en TREVENQUE, S.L. (Asesoría Jurídica). Camino Bajo de Huétor, 18008 Granada.

**Duodécima. Régimen Legal del Contrato:** El presente contrato tiene carácter mercantil y se regirá por sus propias cláusulas y en lo que en ellas no estuviese previsto por la legislación española contenida en el Código de Comercio, Leyes Especiales y usos mercantiles y, en su defecto, por lo dispuesto en el Código Civil.

**Decimotercera. Jurisdicción.:** Se acuerda por ambas partes que para la resolución de cualquier litigio, discrepancia, controversia, conflicto, cuestión o reclamación resultante de la interpretación, desarrollo, ejecución, incumplimiento, resolución o nulidad del presente contrato o de anexos relacionados con él, directa o indirectamente, serán los Juzgados y Tribunales del partido judicial de la ciudad de Granada (España) los encargados de resolverlas, renunciando las partes expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, salvo que dicha renuncia esté expresamente prohibida por la normativa aplicable al presente contrato.