

# Condiciones Particulares - Servicio de Centralita Virtual

De conformidad con las Condiciones Generales

Actualizado el 29/10/2019

## 1. DEFINICIONES

Todos los términos que figuran en mayúscula en el presente documento y que no son definidos a continuación, tendrán el significado establecido en las Condiciones Generales o en el Impreso de Solicitud aplicables al Servicio:

ELB WEB HOSTING SL, en lo sucesivo denominada "MAGIC ONLINE" y/o designada asimismo individualmente como una "Parte" o colectivamente como una de las "Partes".

La <<Fecha de Puesta en Servicio>>: significa la fecha en la cual el Servicio prestado por MAGIC ONLINE está operativo y dispuesto para ser utilizado por el Cliente.

La <<Red>> significa la red de telecomunicaciones de MAGIC ONLINE que transporta el tráfico telefónico que provenga o que tenga como destino a cualquier usuario del Servicio.

La <<Línea>>: significa la o las líneas de telefonía fija(s) del Cliente situada(s) en España por la o las que se ha suscrito el Servicio.

Una <<Incidencia>>: significa una indisponibilidad total del Servicio como consecuencia de un error informático de enrutamiento, de una interrupción de la transmisión o de una indisponibilidad de las plataformas de gestión de las comunicaciones de MAGIC ONLINE.

Un <<Código de Acceso>>: significa la combinación constituida por un nombre de usuario y una contraseña para solicitar o utilizar el Servicio, adjudicar o modificar un servicio en particular gracias a la interfaz de administración del Servicio puesto a su disposición por MAGIC ONLINE.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio permite, por un lado, el transporte por MAGIC ONLINE de las comunicaciones telefónicas del Cliente con acceso a la Red, que provengan o que tengan como destino los números que le hayan sido facilitados por MAGIC ONLINE, y, por otro lado, el uso de funcionalidades, de las cuales el Cliente reconoce tener conocimiento, y que permiten (i) la gestión de las comunicaciones (doble llamada, conferencia, llamada en espera, melodía de espera, reenvío de llamada...), (ii) el uso de mensajería (mensajes de voz, recepción de mensajes por correo electrónico, recepción de telecopia por correo electrónico...) y (iii) la administración de grupos de usuarios (estándar, incorporación, modificación y supresión de usuarios, gestión de derechos de usuarios...).

Para utilizar el Servicio, MAGIC ONLINE atribuirá al Cliente uno o varios números de teléfono. El Cliente podrá elegir el o los números de teléfono geográficos disponibles dentro del rango de numeración reservado para MAGIC ONLINE. El Cliente no tiene ningún derecho de propiedad sobre tales números de teléfono que son intransferibles. No obstante, podrán ser números de teléfono ya utilizados por el Cliente según la disponibilidad técnica y jurídica de la portabilidad del citado número y, en tal caso, al Cliente se le exigirán gastos suplementarios.

El acceso a los Servicios de telefonía a través de la red está subordinado a que el Cliente disponga de un acceso a Internet.

## 3. PUESTA A DISPOSICIÓN DE LOS EQUIPOS

Previo solicitud del Cliente, MAGIC ONLINE suministrará y pondrá a disposición del Cliente ( el cual debe aceptarlo) durante toda la duración del Contrato, los routers, IAD, terminales telefónicas y demás equipos informáticos o de telecomunicaciones mencionados en la solicitud de servicios (denominados en lo sucesivo como <<Equipos>>), o contratados online a través del interfaz de MAGIC ONLINE Communications.

MAGIC ONLINE determinará los gastos aplicables a los Equipos destinados a su utilización con el Servicio (y de cuyo suministro MAGIC ONLINE se ha encargado), a contar desde el día en el que tales equipos hayan sido solicitados por el Cliente.

Los Equipos son puestos a disposición del Cliente durante la vida del Contrato, únicamente para ser utilizados con arreglo al Servicio. El Cliente se compromete a utilizar los Equipos con arreglo a la documentación técnica relativa a los Equipos y, en su caso, según las instrucciones y recomendaciones suministradas por MAGIC ONLINE.

Queda terminantemente prohibido al Cliente realizar sobre los Equipos cualquier cesión de los derechos resultantes del Contrato. No obstante, el Cliente se compromete personalmente a su custodia y a su conservación, y a que no se produzca ningún daño a los Equipos, incluso por el hecho de su utilización.

Al finalizar el período de puesta a disposición o en caso de resolución del Contrato, el Cliente debe devolver los Equipos en buen estado de funcionamiento y mantenimiento, acompañados de sus eventuales accesorios (cables y demás). Los Equipos devueltos de esta manera deberán ser entregados con un <<embalaje>> sobre el que aparecerá claramente indicada la leyenda <<Devolución Equipos MAGIC ONLINE>>, acompañada del nombre del Cliente.

La no devolución de los Equipos de conformidad con las condiciones antes señaladas el primer día laborable siguiente al período de puesta a disposición, implicará, a elección de MAGIC ONLINE:

a) La venta por MAGIC ONLINE al Cliente de los Equipos al precio fijado en el Impreso de Solicitud. Esta venta estará sujeta a la condición suspensiva del ejercicio de opción por MAGIC ONLINE y se considerará perfecta entre las partes desde el día de la firma del Contrato.

b) la recuperación de la posesión de los Equipos por MAGIC ONLINE u otro representante de su elección, sin necesidad de autorización previa del Cliente, quien deberá permitir el acceso a los Equipos a MAGIC ONLINE o a su representante para poder proceder libremente a su recuperación. Los gastos ocasionados por todas estas operaciones serán sufragados por el Cliente.

La puesta a disposición de los Equipos enumerados en el Impreso de Solicitud no implica la transferencia de la propiedad de dichos bienes, pero los riesgos inherentes a los Equipos de MAGIC ONLINE prestados serán transferidos en el momento de su entrega en las instalaciones del Cliente, hasta el momento de su devolución o de la adquisición de los Equipos por el Cliente. En su consecuencia, durante el período de puesta a disposición, el Cliente se compromete a suscribir todo contrato de seguro pertinente relativo a los Equipos o a su utilización.

En caso de tentativa de embargo de los Equipos, el Cliente se lo comunicará sin demora a MAGIC ONLINE Communications, se pondrá a tal medida y realizará todas las acciones necesarias para dar a conocer los derechos de MAGIC ONLINE sobre los Equipos. En caso de que efectivamente se produzca un embargo, el Cliente realizará los actos necesarios para obtener el desembargo, corriendo con los gastos correspondientes.

Los artículos precedentes no serán de aplicación cuando los Equipos, de conformidad con las disposiciones del Impreso de Solicitud, los adquiera el Cliente de MAGIC ONLINE. En este caso, los

Equipos vendidos lo son con reserva de dominio hasta tanto no se abonen completamente los Gastos de Puesta en Servicio a MAGIC ONLINE y se beneficiará de una garantía de doce (12) meses a contar desde su entrega.

## 4. OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

MAGIC ONLINE destinará cinco días de cada siete (5/7), entre las 9:00 y las 18:30 para atender las Incidencias en el funcionamiento del Servicio, (i) sobre incidencias detectados por MAGIC ONLINE o (ii) cuando sea el Cliente el que lo comunique (en lo sucesivo, designados, indistintamente, <<Notificación de Incidencias>>), quien deberá prestar su plena colaboración a MAGIC ONLINE para determinar la causa del problema, con el fin de conseguir su resolución. Cualquier Notificación de Incidencia, cuando haya sido comunicada por el Cliente, deberá realizarse mediante el envío de un correo electrónico a la dirección soporte@magiconline.es, y/o al número de teléfono 910 059 058 o a cualquier otra dirección o número de teléfono que, ulteriormente, MAGIC ONLINE haya comunicado al Cliente. Al Cliente se le comunicará un número de Notificación de Incidencia. En caso de Incidencia, MAGIC ONLINE hará todo lo posible para cumplir con los objetivos de calidad del servicio siguientes (en lo sucesivo designados individualmente <<Objetivos de Calidad del Servicio>>):

Tomando el mes como base de cálculo, MAGIC ONLINE hará todo lo posible para que el Servicio se encuentre disponible, al menos, el 99,85% del tiempo (en lo sucesivo, designado como <<Objetivo de Disponibilidad del Servicio>>). Este período de disponibilidad se calculará teniendo en cuenta las Notificaciones de Incidencias del Cliente comunicadas a MAGIC ONLINE durante el período al que se acaba de hacer mención. Si no se alcanza un Objetivo de Disponibilidad del Servicio durante un mes, el Cliente, previa solicitud, se beneficiará, con cargo a MAGIC ONLINE, de una cantidad equivalente a un porcentaje:

- a) de los Gastos Fijos, pagaderos con cargo al mes en el que se produce la Incidencia
- b) y de la media de los Gastos de Utilización pagaderos con cargo a los tres meses anteriores a aquel en que se produce la Incidencia y, en todo caso, de acuerdo con la tabla que figura a continuación

Objetivo de Disponibilidad del Servicio	Cuantía
Del 99,85 al 99,5%	5%
Del 99,5 al 97%	10%
Menos del 97%	20%

MAGIC ONLINE hará todo lo posible para solventar cualquier problema que genere una Incidencia del Servicio en el plazo de cuatro (4) horas, a contar desde la recepción de una Notificación de Incidencias, y, asimismo, de sustituir los Equipos defectuosos puestos a disposición del Cliente o vendidos al Cliente (siempre que el período de garantía esté en vigor) dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la constatación por MAGIC ONLINE de la avería del Equipo (en lo sucesivo, designado como <<Objetivo de Restablecimiento del Servicio>>). No se aplicará a MAGIC ONLINE ninguna penalización en caso de que el Objetivo de Restablecimiento del Servicio no se alcance.

Las penalizaciones liberatorias mencionadas en los artículos 4.2 y 4.3 precedentes no serán de aplicación, y no se reconocerá ningún crédito por el período en el que el Servicio ha sufrido una Incidencia como consecuencia de cualquiera de las siguientes causas (en lo sucesivo, designadas individualmente como <<Incidente Excusable>>): (i) un equipo o un servicio no suministrado por MAGIC ONLINE (ii) las acciones u omisiones del Cliente (iii) un mantenimiento programado (iv) un tráfico de red que excede la capacidad del Servicio (v) las acciones u omisiones del operador de telecomunicaciones (vi) la falta de disposición del Cliente o cualquier otro incumplimiento por su parte a cooperar razonablemente con MAGIC ONLINE en el restablecimiento del Servicio.

El reconocimiento de un crédito por MAGIC ONLINE está sujeto a los límites siguientes:

- a) La cuantía del crédito por Objetivo de Calidad del Servicio emitido sobre cualquier período de 30 días consecutivos tendrá como límite el 20% de los Gastos Fijos y de los Gastos de Utilización mensuales debidos en concepto de incidencia de Servicio.
- b) Los créditos restantes no serán diferidos a períodos posteriores.

## 5. DURACIÓN

El Período Inicial de la prestación del servicio comenzará a contar el Día de la Puesta en Servicio.

Los Períodos de Reconducción consistirán en períodos sucesivos de un año y comenzarán el día siguiente a la finalización del Período Inicial.

La suma de los Gastos por Cancelación Anticipada por un Site del Cliente se calculará como sigue:

- O la suma de las cantidades siguientes, cuando la resolución produzca efecto dentro del Período Inicial:
  - a) el número de meses (o fracción de los mismos) que resten dentro del primer año del Período Inicial multiplicado por el 100% de los Gastos Fijos mensuales pagaderos en concepto del Servicio prestado al citado Site del Cliente; y
  - b) el número de meses (o fracción de los mismos) que resten dentro del Período Inicial, después del primer año, multiplicados por el 50% de los Gastos Fijos mensuales pagaderos en concepto del Servicio prestado al citado Site del Cliente.
- O la suma de las cantidades siguientes, cuando la resolución produzca efecto durante un Período de Reconducción :
  - a) 100% de los Gastos Fijos mensuales pagaderos en concepto del Servicio prestado al citado Site del Cliente, que habrían sido normalmente exigibles, durante un período de tres (3) meses a contar desde la fecha en que produce efecto la resolución, si esta resolución no hubiera tenido lugar.
  - b) Y el número de meses (o fracción de los mismos) que resten del Período de Reconducción, después del período de tres (3) meses mencionado antes, multiplicado por el 50% de los Gastos Fijos mensuales pagaderos en concepto del Servicio prestado al citado Site del Cliente.

## 6. TARIFAS Y COSTES

Como contrapartida por la prestación de los Servicios, el Cliente deberá pagar las tarifas y gastos siguientes:

Gastos Iniciales

Tarifas Mensuales.

Los Gastos de Utilización se facturarán por el tráfico telefónico generado por el Cliente, de conformidad con la tarifa de MAGIC ONLINE en vigor el día de la facturación.

Con fecha

Representante  
de MAGIC ONLINE

Firmado por el titular  
del servicio  
(firmar cada hoja)

Los Gastos de Utilización y los importes de las tarifas podrán ser modificados por MAGIC ONLINE en cualquier momento, siempre que se informe al Cliente de esta circunstancia con un plazo mínimo de siete (7) días de antelación. No obstante, el Cliente podrá, de pleno derecho, rechazar cualquier aumento de los Gastos de Utilización y resolver el Contrato en curso sin Gastos de Resolución Anticipada, mediante el envío a MAGIC ONLINE de una Notificación con preaviso de treinta (30) días, cuando el mencionado aumento de los costes no sea el resultado de una decisión de una autoridad administrativa nacional o internacional o de cualquier otra autoridad competente o de una circunstancia que esté más allá del control razonable a MAGIC ONLINE.

## 7. CONDICIONES DE APLICACIÓN - FULL ILIMITADO

En función del Impreso de Solicitud firmado por el Cliente, las cuentas de telefonía IP podrán incluir las tarifas de interconexión de las llamadas:

- Llamadas a fijos nacionales (excepto prefijos especiales y premium)
- Llamadas a móviles nacionales (excepto prefijos especiales y premium)
- Llamadas a 70 destinos internacionales sólo fijos (Estados Unidos y Canadá fijo y móvil): Azores, África del sur, Alaska, Argelia, Alemania, Andorra, Inglaterra, Argentina, Australia, Austria, Baleares, Bélgica, Brasil, Bulgaria, Canadá, Islas Canarias, Chile, China, Chipre, Corea del sur, Costa Rica, Croacia, Dinamarca, Escocia, Estonia, Estados Unidos, Finlandia, Francia, Guam, Grecia, Hawái, Hong Kong, Hungría, Islas Vírgenes de los Estados Unidos, Irlanda, Irlanda del norte, India, Islandia, Israel, Italia, Japón, Luxemburgo, Malasia, Malta, Marruecos, México, Mónaco, Noruega, Nueva Zelanda, Panamá, Paraguay, país de Gales, Países Bajos, Perú, Polonia, Puerto Rico, Portugal, República Checa, Rumania, Rusia, Singapur, Eslovaquia, Eslovenia, Suecia, Suiza, Taiwán, Tailandia, Turquía, Vaticano, Venezuela, Vietnam

La mencionada facturación no será de aplicación salvo los casos siguientes:

- El (los) teléfono (s) utilizado (s) por el usuario es (son) suministrado (s), configurado (s) y administrado (s) por MAGIC ONLINE. La cuenta no puede en ningún caso verse afectada por una pasarela o un PBX.
- Sus ofertas sólo se aplican a los particulares y las empresas para un uso personal y - conversacional. No se aplican en el caso de profesionales de las telecomunicaciones: operadores, teletienda, teleprospección, phoning, central de llamadas, tarjetas prepago, servicios de voz.
- El Usuario no utiliza la función «movilidad» que le permite el acceso a una combinación de usuario/contraseña SIP.
- El usuario no llama durante un mes a más de 150 números diferentes.
- El desvío de llamada no está incluido

La tarifa de interconexión de llamadas nacionales fijos para los Usuarios que no cumplan con estos criterios serán facturadas por minuto de acuerdo con la tarificación. MAGIC ONLINE se reserva el derecho de facturar tales minutos retroactivamente y de suspender inmediatamente la ilimitación de esas cuentas, en caso de que no se respeten tales condiciones y en caso de utilización fraudulenta o «no» razonable de la oferta.

## 8. CONDICIONES ADICIONALES

El Cliente es el único responsable del Código de Acceso y de cualquier utilización del Servicio con su Código de Acceso. El Cliente deberá notificar inmediatamente a MAGIC ONLINE la pérdida, el robo de un Código de Acceso o del hecho de que tenga motivos para creer que un Código de Acceso ha sido descifrado. Si lo estima necesario, MAGIC ONLINE podrá desactivar y sustituir inmediatamente un Código de Acceso (o solicitar al cliente que escoja uno nuevo).

El Cliente asumirá todas las consecuencias en caso de pérdida o robo de o de las contraseñas facilitadas por MAGIC ONLINE en relación con el Servicio y se presume que es el Cliente el que hace uso de las contraseñas.

Es responsabilidad del Cliente, supervisar el uso abusivo que puedan llevar a cabo sus usuarios.

MAGIC ONLINE asegura un nivel de seguridad óptimo de las cuentas de telefonía en el caso de que:

- El site o el cliente utilice exclusivamente los puntos de acceso facilitados por MAGIC ONLINE  
Y
- El site del cliente utilice exclusivamente los routers ET de los equipos telefónicos o softphone suministrados por MAGIC ONLINE  
Y
- no se haya realizado ninguna modificación en las configuraciones de los equipos suministrados por MAGIC ONLINE  
Y
- el cliente no cometa un acto de negligencia o dolo

En todos los demás casos, MAGIC ONLINE no será responsable y el cliente soportará toda la responsabilidad del acto (o de los actos) de piratería o dolo, y las posibles consecuencias de estos últimos.