



Acuerdo Marco de Servicios Portada (España)

Referencia de contrato BT:

Referencia de contrato Cliente (opcional):

El presente Acuerdo Marco de Servicios se celebra el [INSERTAR FECHA] _____ de [INSERTAR MES Y AÑO] _____, entre BT y el Cliente, cuyos datos se indican a continuación, y está formado por las Condiciones Generales adjuntas junto con los Anexos (incluidos los Anexos de Servicio) que se adjuntan o cualesquiera que las partes ejecuten posteriormente, así como de todos y cada uno de los Pedidos de Productos y Servicios suscritos por las partes (conjuntamente, el "**Contrato**" o "**MSA**").

Entidad relevante Cliente ("el Cliente")	Entidad relevante BT ("BT")
_____	BT Global ICT Business Spain, S.L.U.
Dirección del CLIENTE	Dirección BT
_____	Calle María Tubau, nº 3º 28050 Madrid.
Número identificación fiscal CLIENTE	Número Identificación Fiscal BT
NIF: _____	N.I.F. B-88625496
Contacto CLIENTE (*)	Contacto BT
Nombre: _____: Puesto: _____ NIF/NIE/Pasaporte: _____ Teléfono: _____ Email: _____ (*): datos de representante legal.	Nombre: Paul Rhodes Puesto: Director Comercial NIF/NIE/Pasaporte: X-0688132-H Teléfono: +34 684 432 993 Email: paul.rhodes@bt.com
Y en prueba de conformidad, y reconociéndose ambas partes capacidad para contratar, proceden a firmar el presente acuerdo electrónicamente, entendiéndose perfeccionado en la fecha de firma del segundo firmante.	
Cliente [Insertar denominación social del Cliente]	BT Global ICT Business Spain, S.L.U.
Por: _____ (Representante Autorizado)	Por: _____ (Representante Autorizada)
_____ (Nombre)	_____ (Nombre) Paul Rhodes
_____ (Puesto)	_____ (Puesto) Director Comercial

1 Definiciones e Interpretación

En el presente Contrato serán de aplicación las siguientes definiciones:

"Acuerdo de Nivel de Servicio" significa la parte de este Contrato negociada por las partes y que recoge los niveles comprometidos de calidad de Servicio y las penalizaciones asociadas por no lograrse.

"BT" significa la entidad del grupo BT que firma el presente Contrato, recogida en el Documento de Pedido.

"Cargos" significa el precio a pagar por los Productos y Servicios bajo este Contrato, según se indique en el Documento de Pedido o en las Condiciones Particulares de Servicio.

"Cargos de Cancelación" significa el montante a abonar por el Cliente a BT con ocasión de la finalización del Contrato o cualquier Servicio contratado por causa imputable a aquél, y que vendrán recogidas en el Documento de Pedido.

"Cliente" significa la empresa con la que BT haya acordado el suministro del Producto o Servicio, recogido en el Documento de Pedido.

"Condiciones Particulares de Servicio" significa las condiciones específicas de suministro de cada uno de los Productos o Servicios de BT, que estarán disponibles en [Información legal | BT for global business/](#)

"Contrato" significa las presentes Condiciones Generales de Contratación, el Documento de Pedido, las Condiciones Particulares de Servicio, así como cualquier otro documento o pacto firmado por las partes e incorporado al mismo.

"Datos del Cliente" significa cualquier dato que el Cliente haya suministrado a BT que sea objeto de tratamiento por BT o que deba alojar en bases de datos o sistemas propios o de terceros incluyendo datos de carácter personal.

"Datos Personales" significa los datos de carácter personal protegidos por la legislación aplicable en materia de protección de datos.

"Datos Personales del Cliente" significa aquellos Datos del Cliente que sean además Datos Personales.

"Día Laborable" significa cualquier día que sea considerado en España o en la localidad en que se presta los Productos o Servicios como un día donde se trabaje, excluyendo los festivos nacionales o legales. Cuando la fecha límite para realizar una acción no sea un Día Laborable se realizará al siguiente Día Laborable.

"Documento de Pedido" significa el documento que recoge ciertos pactos individualmente acordados entre las Partes ya sea física o electrónicamente, que incluyen entre otros el Servicio contratado, los cargos y la forma de pago, el período de duración y las condiciones de resolución, y que forma parte del Contrato.

"DPI" o "Derecho de Propiedad Intelectual" significa cualquier derecho de propiedad intelectual o industrial, incluyendo cualquier patente, marca, derecho de autor, derecho sobre base de datos, diseño, topografía de productos semiconductores, modelo de utilidad, derecho sobre información confidencial, o cualquier derecho similar que se haya registrado o solicitado su registro en cualquier parte del mundo.

"Equipos de BT" significa cualquier equipo (incluyendo cualquier software) propiedad o cuyo uso se le haya autorizado a BT y entregado en las instalaciones del Cliente por BT, o por terceros dependientes de ésta, a fin de proporcionar un Servicio.

"Equipos del Cliente" significa cualquier equipo (incluyendo software) que no sea de BT, utilizados por el Cliente en relación con los Servicios.

"Fecha de Servicio Operativo" o "FSO" significa la fecha en que cualquier Servicio o parte de un Servicio es puesto a disposición del Cliente por BT.

"Filial" de una Parte significa cualquier entidad legal que controle, sea controlada o esté bajo el control común de tal Parte.

"Información Confidencial" significa toda la documentación, información técnica, software, conocimientos, información comercial u otros materiales (ya sean escritos, orales o en formato electrónico) respecto al negocio de una Parte que sean divulgados bajo reserva a la otra durante la vigencia de este Contrato.

"Parte" significa BT o el Cliente y **"Partes"** significa tanto BT como el Cliente.

"Partes de BT" significa los empleados, agentes y subcontratistas de BT o sus Filiales.

"Período de Servicio" significa el periodo de tiempo que comenzando en la Fecha de Servicio Operativo, se haya negociado y recogido en el Documento de Pedido, como tiempo durante la cual ambas partes se comprometen a mantener vigente el Contrato.

"Productos" y "Servicios" significan los equipos y/o Software vendidos al Cliente o cada uno de los Servicios contratados, respectivamente, indicados en el Documento de Pedido o en las Condiciones Particulares del Servicio.

"Sitio" o "Local" significa el lugar en el que BT presta un Producto o Servicio.

"Usuario" significa cualquier Usuario final autorizado por el Cliente para usar o tener acceso a un Servicio o Producto. Los Usuarios del Servicio se limitarán a aquellos dentro del objeto y uso corporativo del Servicio por parte del Cliente salvo que exista un acuerdo entre BT y el Cliente que extienda el ámbito del Servicio a otro tipo de Usuarios.

2 Aplicación prioritaria

En caso de conflicto entre los diferentes documentos que constituyen el Contrato, el orden de prioridad será el siguiente:

- Cualquier disposición legal o regulatoria imperativa que se aplique a los Servicios contratados.
- Documento de Pedido.
- Condiciones Particulares del Producto o Servicio contratado.
- Condiciones Generales de Contratación.

3 Obligaciones de BT

3.1 BT suministrará los Productos y Servicios al Cliente de acuerdo con los pactos recogidos en el Contrato. La duración de cada Servicio será la establecida en las Condiciones Particulares del Servicio o correspondiente Documento de Pedido. A menos que se acuerde lo contrario, el suministro del Servicio se prorrogará tácitamente por períodos de doce (12) meses hasta que una de las partes manifieste por escrito su deseo de no continuar prorrogándolo, de acuerdo con lo estipulado en la Cláusula 11. Salvo pacto en contrario, dicha renovación estará sujeta a las condiciones y a los Cargos aplicables en la fecha de la renovación. La información sobre las condiciones de prestación de los Servicios de BT, en cumplimiento de lo recogido en el artículo 12 del RD 899/2009, está disponible en la página web [Información legal | BT for global business](#)

3.2 BT hará lo que esté razonablemente a su alcance para cumplir con cualquier fecha de entrega o nivel de Servicio que haya comunicado al Cliente, no obstante, dada la propia naturaleza de los Servicios de telecomunicaciones, de su complejidad y de su dependencia de terceros suministradores, salvo que expresamente se haya acordado y cotizado en un Acuerdo de Nivel de Servicio, las fechas y parámetros de Servicio se entenderán como estimados.

3.3 BT, bien directamente o a través de terceros nombrados por esta, se compromete a cumplir con las normas y regulaciones de prevención de riesgos laborales, y requerimientos de seguridad que se apliquen al Local, que hayan sido aceptados por BT por escrito. Dado que dichos

requerimientos no nacen de BT sino del propio Cliente, el Cliente acepta que los retrasos en la entrega o los cambios que se produzcan por el debido cumplimiento de dichos requisitos en el Servicio no serán responsabilidad de BT.

3.4 BT solucionará y compensará por cualquier anomalía que se produzca en el Servicio de conformidad con lo que se recoja en el Acuerdo de Nivel de Servicio que ambas partes hayan acordado. En caso de que no hayan negociado tal acuerdo, se estará a lo indicado en los artículos 8.1 d) y 15 a 18 del Real Decreto 899/2009 de 22 de mayo por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los Servicios de comunicaciones electrónicas. Las compensaciones o reembolsos que BT deba practicar le serán deducidas al Cliente en la siguiente factura.

3.5 El Cliente tendrá derecho a la desconexión de determinados Servicios en los supuestos contemplados en el artículo 24 del RD 899/2009, de 22 de mayo.

3.6 Siempre que BT lo notifique al Cliente con la mayor antelación razonablemente posible, BT podrá:

(a) suspender un Servicio en caso de emergencia y/o para proteger la integridad y seguridad de su red y/o reparar o mejorar el rendimiento de su red.

(b) por razones operativas, cambiar los códigos o los números asignados al Cliente, la solución técnica del Servicio, siempre y cuando no se reduzca o deteriore sustancialmente el rendimiento del Servicio; o

(c) proporcionar un Servicio equivalente, alternativo, cuando sea necesario y razonablemente posible hacerlo.

4 Obligaciones del Cliente

4.1 Sin perjuicio de la Cláusula 8.1, cuando el Cliente sea responsable de alguna actividad previa requerida por BT para poder suministrar los Productos y/o Servicios, el Cliente deberá asegurarse de que tal trabajo, información, elementos o consentimientos preliminares estén terminados, facilitados u obtenidos (según sea el caso) asumiendo su coste, con tiempo suficiente para permitir a BT completar su trabajo y entregar los Productos y/o Servicios contratados. Si el Cliente traslada o cambia la ubicación de cualquier Equipo de BT sin el consentimiento previo por escrito de BT, ésta tendrá derecho a recuperar del Cliente los costes o gastos adicionales incurridos como resultado de la acción del Cliente.

4.2 Salvo en casos de fuerza mayor, en aquellos casos en los que el Cliente se retrase o incumpliese sus obligaciones bajo las Cláusulas 4.1 o 8.1, y BT incurriese en gastos o costes por tales retrasos, BT podrá, al no haberse producido el inicio de la prestación del Servicio por causa imputable al Cliente, y tras haberlo comunicado al mismo, comenzar a facturar al Cliente la cantidad que se recoja en el Documento de Pedido, o en caso de que esta no incluya ninguna, un 12,5% de los cargos mensuales fijos afectados por cada semana de retraso, como compensación de los daños y perjuicios ocasionados.

4.3 En caso de que BT, debido a información incompleta o inexacta proporcionada por el Cliente, tenga que cambiar el diseño o la funcionalidad o cualquier otro parámetro relevante del Producto o Servicio, una vez ya firmado el Contrato, BT tendrá derecho a resarcirse de los costes que ello le haya acarreado.

4.4 El Cliente deberá cumplir con los requisitos razonables que BT le traslade y que sean necesarios por motivos de seguridad, higiene y salud, medio ambiente, sostenibilidad, y tendrá la carga de cumplirlos cuando sean necesarios para preservar la calidad y/o rendimiento de cualquier Producto y/o Servicio prestado al Cliente. El Cliente, al recibir una notificación por parte de BT, permitirá a BT y a las Partes de BT, si es necesario, el acceso a los Locales para que BT cumpla con las obligaciones de este Contrato, incluyendo la instalación o mantenimiento de los Equipos o Productos de BT

y la recuperación o desinstalación de cualquier Equipo del mismo.

4.5 El Cliente será responsable de la veracidad de todos los datos que ha aportado a BT tanto previa como durante la duración del Contrato, siendo este un aspecto esencial del Contrato, debiendo responder el Cliente de los daños causados a BT por falsedad en los mismos. En concreto el Cliente será responsable de dar datos ciertos a BT que le permitan tanto determinar su grado de solvencia (tales como razón social, accionistas, órganos de gobierno, informando de los cambios en los mismos durante la vigencia del Contrato) como la solución de comunicaciones a diseñar para el Cliente (tales como datos de perfiles de tráfico, distribución geográfica de sedes o volumen de comunicaciones por ejemplo).

5 Cargos

5.1 Como contraprestación por los Servicios que BT suministrará al Cliente según el Contrato, el Cliente acuerda pagar a BT el/los Cargo(s) establecido(s) en el Documento de Pedido o, en su caso, en las Condiciones Particulares del Servicio. Los Cargos del Servicio se empezarán a facturar a partir de cada Fecha de Servicio Operativo. Los Cargos por uso del Servicio se calcularán de acuerdo con los datos almacenados o registrados por BT, en función del consumo realizado por el Cliente. Los Cargos no incluyen el Impuesto de Valor Añadido, ni cualesquiera otros impuestos, tasas o aranceles especiales, de aduana o recargos de cualquier otro tipo (en adelante "**los Recargos**"), relativos a la venta, compra, transferencia de propiedad, suministro, instalación, licencia, uso o procesamiento del Equipamiento de BT o suministrado por BT o relativos a la prestación del Servicio al amparo del presente Contrato, que serán abonados por el Cliente a BT tras su notificación.

5.2 Las Partes convienen que durante el plazo de duración del Contrato los Cargos por los Servicios se modificarán cada año (incrementándose o reduciéndose) en función de la variación que haya experimentado el Índice General de Precios al Consumo (IPC) español en el año natural anterior, de acuerdo con los índices que fije el Instituto Nacional de Estadística u Organismo que le sustituya para el conjunto nacional. Este ajuste se hará anualmente el 1 de febrero de cada año, prorrateándose dicho incremento o reducción del IPC, para la primera anualidad del Contrato, en función del tiempo transcurrido desde la firma del mismo hasta el 1 de enero siguiente. Para el supuesto de que, llegada la fecha en que pueda producirse la revisión, no se hubieran publicado los índices definitivos, podrán aplicarse los provisionales si se conociesen o, en su defecto, se tendrán en cuenta los del año anterior hasta que los provisionales se conozcan, procediendo a hacer las oportunas rectificaciones cuando aquellos otros fueran conocidos, abonándose de una sola vez, en la primera mensualidad siguiente a que se tenga conocimiento del dato definitivo, la diferencia en su caso existente entre éste y el provisional que se aplicó.

5.3 El Cliente deberá abonar todos los Cargos por el Servicio en el plazo de treinta (30) días desde la fecha de emisión de la factura sin aplicar ninguna compensación, reclamación o deducción, salvo lo recogido en el apartado 5.7. A partir de la fecha de vencimiento, BT aplicará el tipo de interés de demora establecido en cada momento en el artículo 7.2 de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, de medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, o en el precepto que en su caso lo sustituya. En caso de que el Cliente no cumpla con esta cláusula, BT tendrá el derecho de finalizar el Acuerdo si preavisó alguno, y sin que de ello se derive responsabilidad alguna.

5.4 La forma de pago será la que las partes hayan negociado en el Documento de Pedido de entre las comúnmente utilizadas en el tráfico mercantil

5.5 En caso de que el pago de cualquier cantidad de los Cargos esté sujeto a algún tipo de retención, gravamen u obligación de pago similar, sobre las sumas debidas a BT al amparo del presente Contrato, el Cliente deberá asumir y liquidar dichas retenciones además de las sumas debidas a BT. El Cliente facilitará a BT sin coste alguno los certificados apropiados expedidos por las autoridades correspondientes que confirmen que la cantidad de las retenciones, gravámenes o pagos similares han sido asumidos y liquidados por el Cliente de acuerdo con la normativa aplicable y la cláusula 5.1 anterior.

5.6 Si el Cliente lo solicita por escrito, BT remitirá las facturas en una divisa diferente al Euro, siempre y cuando las facturas del Cliente se calculen en Euros y los Cargos de los conceptos individuales continúen indicándose en Euros. BT convertirá la suma total debida (incluidos los Recargos aplicables) a la divisa elegida por el Cliente aplicando el tipo medio de cambio al contado del Euro, al cierre de la jornada del día laborable anterior, según lo publique el Financial Times Limited de Londres en la fecha de emisión de la factura, o aplicando cualquier otro tipo de cambio que acuerden por escrito las Partes.

5.7 El Cliente notificará a BT por escrito con la mayor antelación posible, y en ningún caso más tarde de treinta (30) días desde la fecha de emisión, cualquier reclamación sobre la factura, junto con toda la información relacionada con dicha reclamación, incluidos los números de cuentas, identificación del Servicio y números de avería, en caso de haberlos, así como una explicación de la cantidad reclamada y los motivos. El Cliente deberá pagar, de acuerdo con lo estipulado en la Cláusula 5.3, todos los importes no cuestionados ni reclamados. Las reclamaciones deberán resolverse por BT con la mayor brevedad posible y la cantidad acordada, en caso de haberla, deberá liquidarse en el plazo de treinta (30) días tras la resolución. Se aplicará el tipo de interés resultante de lo dispuesto en la Cláusula 5.3 a partir de la fecha de vencimiento de los pagos posteriores de importes retenidos o de créditos sobre pagos en exceso realizados.

5.8 Las condiciones que darán derecho y las implicaciones de la resolución del contrato por impago serán las pactadas entre las partes en el Documento de Pedido. En caso de que no se hayan negociado, se estará a lo que se dispone sobre resolución contractual, suspensión temporal del Servicio e interrupción definitiva del mismo, en los artículos 19 y 20 del RD 899/2009.

5.9 Si el Cliente no cumple con las obligaciones establecidas en el Contrato a) en los plazos establecidos en el Contrato y/o b) según las especificaciones establecidas, BT cobrará al Cliente los costes adicionales en los que incurra BT (incluidos los costes del Proveedor) que sean consecuencia del incumplimiento.

Además, si el Cliente provoca un retraso durante la puesta en marcha del Servicio, BT comenzará a cobrar al Cliente los Cargos por el Servicio como si BT hubiera instalado completamente el Servicio a partir de la fecha de entrega prevista acordada. Alternativamente, las Partes también podrán acordar (i) una nueva fecha de entrega de los Servicios junto con una compensación por los costes adicionales en los que incurra BT (incluidos los costes del Proveedor) derivados del cambio de la fecha de entrega; o (ii) cancelar el Pedido sujeto a que el Cliente pague los costes en los que incurra BT como resultado de dicha cancelación.

5.10 Tras la primera anualidad del Contrato, BT podrá realizar cambios en estas condiciones o en los precios (o en ambos) mediante un preaviso por escrito de 90 días. Las partes dispondrán de 45 días desde la notificación para llegar a un acuerdo, en cuyo caso los cambios serán efectivos a partir del día 90 de la notificación. Si bien, si las partes no alcanzan

un acuerdo el servicio se cancelará de forma automática a las 23:59 del día 90 de la notificación enviada por BT.

5.11 BT podrá ajustar los precios para reflejar los cambios en los costes en los que incurra BT y que estén fuera de su control, por ejemplo, cuando se produzca un cambio normativo. Los ajustes de precios entrarán en vigor 30 días después del período de facturación tras la notificación por escrito al Cliente. Si el Cliente no está de acuerdo con dicho cambio, podrá rescindir el Servicio notificándolo por escrito a BT con al menos 45 días de antelación. No se devengarán Cargos por cancelación.

5.12 BT podrá recuperar cualquier Cargo por rescisión anticipada (además de cualquier otro derecho que pueda tener BT) cuando BT rescinda el Contrato debido a un incumplimiento material del Acuerdo por parte del Cliente

6 Uso del Servicio

6.1 Excepto lo indicado en la Cláusula 15, las obligaciones que BT contrae en virtud del presente Contrato lo son únicamente frente al Cliente y no ante ningún tercero. El Servicio o Producto objeto del Contrato no ha sido diseñado para su reventa o prestación por parte del Cliente a terceros (tales como los propios Clientes del Cliente), teniendo BT, en su caso, otros Servicios a ese efecto. El Cliente se compromete a utilizar los Servicios exclusivamente para su propio fin comercial y únicamente corporativo, y a no revenderlo o prestarlo a terceros, y al hacerlo a: (a) cumplir con, y a asegurarse de que cualquier Usuario cumpla con las leyes, regulaciones y/o licencias o cualquier otra normativa aplicable al Servicio, a su uso, o a la numeración o cualquier otra facilidad o equipo proporcionado al Cliente con el mismo, en el país donde se preste el Servicio; (b) responsabilizarse por: (i) el acceso y uso del Servicio por parte de sus Usuarios; (ii) los Cargos incurridos en relación con los Servicios; y (iii) su cumplimiento y el de los Usuarios de todos los términos y condiciones del presente Contrato; (c) asegurarse de que su lista de Usuarios esté actualizada, y que terminará de manera inmediata el acceso de cualquier persona en el momento que deje de ser Usuario; y (d) el cumplimiento de los términos y condiciones de cualquier licencia de Software proporcionada con o como parte del Servicio o un Producto.

6.2 BT podrá interrumpir el suministro del Servicio afectado o resolver el Contrato en caso de incumplimiento de la Cláusula 6.1 anterior, debiendo el Cliente mantener indemne, incluidos los gastos judiciales, a BT, sus Filiales y las Partes de BT contra cualquier reclamación, pérdida, coste y pasivo que surja de cualquier reclamación de terceros, incluyendo los Usuarios, en relación con el uso o uso incorrecto del Producto o Servicio o facilidades o equipamiento proporcionado con el mismo, incumpliendo la Cláusula 6.1.

7 Conexión de Equipos del Cliente a los Productos y/o Servicios

7.1 El Cliente es responsable del suministro, instalación, configuración, monitorización y mantenimiento de cualquier Equipo del Cliente conectado al Servicio o usado en relación con un Producto. El Cliente deberá asegurarse de que cualquier Equipo suyo conectado al Producto y/o Servicio lo haya sido y se use de acuerdo con las instrucciones y procedimientos de seguridad aplicables al uso de dicho Equipo del Cliente. BT no será responsable de los fallos que se produzcan en el Servicio, ni de los casos de fraude, que se produzcan en componentes o equipos cuya responsabilidad de gestión sea del Cliente.

7.2 El Cliente deberá asegurarse de que cualquier Equipo, o infraestructura de su propiedad y/o que el Cliente conecte o adscriba (directa o indirectamente) al Producto y/o Servicio sea técnicamente compatible con el Servicio y está aprobado u homologado para dicha finalidad al amparo de cualquier legislación o regulación aplicable. BT no adquiere

ningún compromiso respecto a la interoperabilidad entre el Producto y/o Servicio y los Equipos del Cliente otros que aquellos específicamente recogidos en el Contrato. En caso de Productos vendidos para ser usados por el Cliente con el Servicio, el Cliente podrá a partir de la fecha de suministro contar con lo manifestado por BT en cuanto a su compatibilidad y cumplimiento.

8 Productos y Equipos de BT

8.1 Si BT necesita instalar Equipos de BT o suministrados por BT en un emplazamiento para poder proporcionar el Servicio, el Cliente deberá efectuar previamente las siguientes tareas a su cargo:

- (a) obtener todos los permisos y licencias necesarios, incluyendo los requeridos para realizar cualquier modificación a las edificaciones para la instalación y uso de cualquier Equipo de BT o los Productos respectivos en la red del Cliente o en el Sitio;
- (b) permitir el acceso de BT y cualquier Parte de BT al Sitio correspondiente para instalar los Productos y Equipos de BT;
- (c) proporcionar un ambiente de trabajo adecuado y seguro, incluyendo todos los puntos de conexión de cables, interconexiones y canalizaciones, de acuerdo con las normas aplicables de instalación;
- (d) proporcionar cualesquiera puntos de conexión eléctricos y de telecomunicaciones que BT precise, así como el suministro eléctrico necesario (con un sistema de suministro ininterrumpido);
- (e) proporcionar acceso a edificaciones según se requiera para conectar Equipos y Productos de BT a las instalaciones de telecomunicaciones respectivas;
- (f) proporcionar el cableado interno entre los Equipos de BT y cualquier Equipo del Cliente, según se requiera;
- (g) levantar cualquier cubierta de piso, falso techo y cubierta divisoria fija o empotrada para permitir a BT realizar el Servicio de instalación o mantenimiento necesario y llevar a cabo cualquier trabajo que se requiera para corregir daños causados durante los Servicios de instalación y mantenimiento;
- (h) asegurarse de que no se excedan los límites de carga del edificio en el que se realiza la instalación.
- (i) cumplir con cualquier requerimiento razonable que pudiera efectuar BT para el cumplimiento del presente Contrato.

Las acciones anteriores deberán finalizar con anterioridad al comienzo de los trabajos de instalación de BT, de lo contrario se aplicarán las disposiciones de la Cláusula 4.2.

8.2 El riesgo de pérdida de los Equipos y Productos de BT pasarán al Cliente en el momento de entrega, estén instalados o no. La titularidad de los Equipos y Productos vendidos en virtud del presente Contrato se transmite al Cliente en el momento del pago de los Cargos respectivos. En relación con el suministro de Equipos y Productos entre países, la titularidad pasará al Cliente en el momento de entrega a una empresa transportadora 'FCA' (Free Carrier Alongside) (Incoterms 2010) en el lugar de entrega o punto de despacho que se especifique. En ningún caso se entenderá que la empresa transportadora es un agente de BT.

8.3 Con independencia del mantenimiento que deba en su caso BT llevar a cabo en el Equipo, el Cliente será responsable de los Equipos de BT que estén en sus instalaciones, y no deberá mover, añadir, modificar o interferir de ningún modo con los mismos, ni permitir a terceros no autorizados por BT que lo hagan. El Cliente será responsable por cualquier pérdida o daño en los Equipos de BT, excepto en el caso de que la pérdida o daño se deba a un desgaste o rotura habitual o que hayan sido ocasionados por BT o por cualquier persona que actúe en nombre de ésta.

8.4 Al terminar este Contrato, si el Cliente desea deshacerse de cualquier Producto, deberá notificárselo a BT y permitir que ésta los recoja si BT opta por ello.

8.5 En caso de que el Cliente no notifique a BT lo indicado en el apartado anterior y se deshaga de los Productos, el Cliente deberá indemnizar a BT por cualquier reclamación, pérdida, gasto y pasivo (incluyendo multas) como resultado del incumplimiento del Cliente de dicha Cláusula.

8.6 Las Partes acuerdan que la Convención de la ONU sobre la Venta de Mercaderías no se aplicará a este Contrato.

8.7 Salvo que se haya acordado expresamente una concreta tecnología con el Cliente, y siempre que se respete el Nivel de Servicio y las funcionalidades del mismo, será decisión de BT la tecnología a elegir y utilizar en cada momento para llevar a cabo el suministro del Servicio de la manera más eficiente posible.

8.8 Al finalizar el Servicio, BT tiene derecho a facturar al Cliente un Cargo único de desinstalación por la recuperación y eliminación del equipo y la desconexión del Servicio. Los gastos de desinstalación se facturarán en los dos meses siguientes a la desinstalación. El Cargo de desinstalación será a) acordado en el Pedido o b) si no se acordó ninguno en el Pedido, igual a las tarifas de instalación.

9 Confidencialidad

9.1 Las partes mantendrán en la más absoluta confidencialidad toda la Información Confidencial obtenida con ocasión de la negociación y ejecución del presente Contrato, no debiendo comunicar dicha información y solo la divulgarán de manera confidencial, y siempre que sea necesario para el cumplimiento del presente contrato, a (a) sus empleados o los empleados de sus filiales o sociedades del mismo grupo, (b) sus asesores profesionales, (c) en el caso de BT, a los empleados de sus subcontratistas que tengan la necesidad de conocer tal Información Confidencial.

9.2 Esta Cláusula 9 no será aplicable a la información que cumpla las siguientes características: a) que sea del dominio público a través de una vía diferente al incumplimiento del presente Contrato; b) que esté en posesión legítima de la parte receptora antes de que le sea revelada; c) que se haya obtenido a través de una tercera parte libre de divulgar dicha información; o (d) que se haya desarrollado por la parte receptora independientemente de y sin acceso a la Información Confidencial obtenida en virtud del presente Contrato.

9.3 Si las Partes reciben una petición de una autoridad debidamente autorizada solicitando la entrega de Información Confidencial de la otra parte, podrá cumplir con tal petición debiendo notificarlo a la otra Parte –salvo que el cumplimiento de una Ley imperativa lo impida– con la mayor antelación posible al objeto de que esta pueda efectuar las acciones oportunas.

9.4 Las Partes cumplirán con la obligación de confidencialidad que asumen en esta cláusula durante toda la duración del Contrato y los cinco años posteriores a su finalización por cualquier causa.

9.5 La Parte receptora deberá devolver o destruir cualquier Información Confidencial al serle solicitado por la Parte divulgadora.

9.6 Las Partes reconocen que cualquier incumplimiento de la presente Cláusula 9 podría causar daños cuantiosos a la otra Parte, obligándose la incumplidora a reparar los mismos y pudiendo con independencia de ello la cumplidora resolver el Contrato.

10 Propiedad Intelectual e Industrial

10.1 Todos los DPI de las Partes, preexistentes o creados durante la ejecución de este Contrato permanecerán como propiedad de la Parte titular del mismo o sus licenciarios

10.2 Sin perjuicio de los términos y condiciones de cualquier licencia de software de código abierto que se aplicará independientemente de la licencia aquí otorgada:

(a) BT otorga al Cliente, únicamente para la recepción o uso de los Productos o Servicios, una licencia no exclusiva y no transferible para usar en España en la forma de código objeto, todo el Software y documentación relacionada que pueda ser proporcionada por BT, sujeto al cumplimiento del Cliente del Contrato, los términos y condiciones de terceros que se apliquen al uso del Software y documentación relacionada

(b) El Cliente se compromete a no reproducir, modificar o realizar ingeniería inversa de cualquier Software o, a sabiendas, permitir que cualquier otra persona lo haga, excepto autorización expresa por escrito de BT.

10.3 Las condiciones de cualquier licencia otorgada por BT en virtud de la Cláusula 10.2 es igual a las condiciones para el Servicio con el que el Software se relaciona o en relación con el que el Producto es suministrado.

10.4 Excluyendo cualquier Software de código abierto que BT pueda poner a disposición del Cliente relacionado con los Servicios, BT se compromete a defender, indemnizar y mantener indemne al Cliente de cualquier perjuicio, reclamación y procedimiento que se derive de una supuesta infracción imputable a BT de DPI de una tercera parte con motivo de la prestación del Servicio, siempre que el Cliente (a) notifique a BT inmediatamente y por escrito toda la información relativa a tal demanda, (b) dé a BT el control total e inmediato de todas las negociaciones y procedimientos (c) el Cliente se abstenga de hacer declaraciones públicas relacionadas con la reclamación o que de alguna manera perjudique la defensa de BT de tal reclamación, (d) el Cliente brinde a BT toda la asistencia razonable en relación con la demanda. Todos los gastos incurridos o recuperados en tales negociaciones, litigios conciliaciones o transacciones correrán por cuenta de BT.

10.5 La Cláusula 10.4 no se aplicará a las demandas derivadas por: (a) uso de cualquier Equipo, Producto, Servicio o Software de BT en conjunción o combinación con otros equipos o software de Servicios no prestado por BT, (b) cualquier alteración o modificación no autorizada del Servicio, Producto o cualquier Software, (c) contenido, diseños o especificaciones suministradas por el Cliente o por alguien en su nombre y/o representación ni (d) uso del Servicio, Producto o Software que no cumpla lo previsto en este Contrato.

10.6 El Cliente indemnizará y mantendrá indemne a BT en los mismos casos que los contemplados en la Cláusula 10.4, mutatis mutandis, que sea atribuible al Cliente o sus agentes o Usuarios y cesará de inmediato cualquier actividad que origine la supuesta infracción al recibir notificación de BT de tal reclamación.

10.7 Si un Producto o Servicio se convierte, o BT considera probable que se convierta, en objeto de una reclamación por violación de DPI, según se dispone en la Cláusula 10.4, BT, a su elección y asumiendo los gastos, podrá: (a) asegurar al Cliente el derecho a continuar usándolo; o (b) modificar o reemplazar el Producto o Servicio de modo que ya no viole ninguna disposición, siempre que tal modificación o reemplazo no afecte sustancialmente el rendimiento del Producto o Servicio.

10.8 El Cliente mantendrá cualquier software, así como cualquier otro material que contenga DPI propiedad de BT, como confidencial y se asegurará de que no se copia, revela o utiliza de otra forma que en la autorizada por escrito por BT. El Cliente es responsable por la instalación no autorizada, el uso, realización de copias, el acceso o distribución de Software que pueda ser utilizado por sus Usuarios finales en relación con el Servicio, ya sea propiedad de BT o de alguno

de sus proveedores. El Cliente indemnizará a BT por todos los daños y perjuicios causados por el incumplimiento de esta cláusula.

10.9 Lo previsto en las Cláusulas 10.4 y 12 constituirá la responsabilidad máxima que BT asume frente al Cliente por reclamaciones o demandas de violación de DPI.

11 Periodo de Servicio Contratado y resolución del Contrato

11.1 El Contrato entrará en vigor en el momento de su firma por parte de los representantes autorizados de ambas Partes y tendrá el periodo de duración y los plazos de preaviso para su resolución, parcial o total, que se hayan pactado en el Documento de Pedido. En el caso de que dichas condiciones no hayan sido pactadas, el Contrato tendrá un periodo de duración de 12 meses, pudiendo no obstante el Cliente terminar cualquier Servicio en cualquier momento notificándolo por escrito a la otra con una antelación de dos (2) días hábiles, en los términos contemplados en el artículo 7 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo. Cuando el Cliente ejerza dicho derecho, deberá pagar a BT cualquier Cargo pendiente y de Cancelación aplicables según se establezca en el Contrato en vigor.

11.2 Sin perjuicio de lo previsto en la cláusula 11.1 anterior, cualquier Parte podrá poner fin en cualquier momento al Servicio, y reclamar los daños y perjuicios ocasionados (dentro de los límites de la cláusula 12 siguiente), incluyendo pero no limitados a los Cargos de Cancelación, tras la previa notificación escrita a la otra, cuando la otra Parte incumpla gravemente el Contrato en relación con dicho Servicio sin que subsane el incumplimiento en los treinta (30) días siguientes a la notificación de incumplimiento.

11.3 Cualquier parte podrá resolver el Contrato, sin que haya lugar al pago de daños y perjuicios si se diera alguna de las siguientes circunstancias (a) que uno los eventos contemplados en la Cláusula 16.1 impida el cumplimiento total o parcial de las obligaciones de una Parte en relación con dicho Servicio o Producto por un periodo continuo de treinta (30) días siguientes a la fecha en que debieron haber sido realizadas; (b) que cualquier autoridad pública con competencia y/o jurisdicción sobre las Partes decida que la prestación de los Servicios, total o parcial, o alguna de las prestaciones particulares, o en alguno de los países, contempladas al amparo del presente Contrato es contraria a la legislación aplicable; (c) que cualquiera de las autorizaciones o formalidades reguladoras requeridas no se haya obtenido, se haya denegado o haya perdido su eficacia, por cualquier motivo o (d) que no se pueda llevar a cabo la prestación o suministro de una Servicio o producto, total o parcialmente, por la demora, rechazo o imposibilidad de la prestación de un Servicio o producto por un tercero que BT necesita para la prestación del Servicio contratado con BT si no existe alternativa disponible para BT a un coste razonable.

11.4 La finalización de un Servicio o la devolución de un Producto individual no afectará a los derechos y obligaciones de las Partes respecto de cualquier otro Servicio o Producto proporcionado al amparo del Contrato, en caso de que exista.

11.5 Al terminar este Contrato (a) los derechos de las Partes que hayan nacido hasta la fecha de tal vencimiento o finalización (incluyendo, por ejemplo, la obligación de confidencialidad) permanecerán existentes; y (b) el Cliente deberá cooperar al máximo con BT para recuperar cualquier Equipo de BT.

12 Limitación de Responsabilidad

12.1 Ninguna de las Partes excluye o limita su responsabilidad frente a la muerte o lesiones resultantes de su negligencia o de la de sus empleados o agentes que actúen en el desempeño de sus labores como tales.

12.2 Sin perjuicio de lo previsto en la Cláusula 12.1, las Partes no serán responsables entre ellas, por responsabilidad contractual, extracontractual, o legal por; (a) lucro cesante, pérdida de actividad mercantil, pérdida de beneficios o contratos, ahorros anticipados, pérdida de oportunidad de negocios, reputación comercial (incluyendo pérdidas pecuniarias que surjan de la pérdida o afectación de reputación comercial), o pérdida o reducción de ingresos; (b) pérdida por interrupción del negocio, tiempo de su personal o tiempo utilizado; (c) pérdida, daño o destrucción de información; y (d) cualquier otra pérdida o daño indirecto.

12.3 Sin perjuicio de cualquier otra cláusula en el Contrato que contenga una limitación de responsabilidad, si una Parte incumple una obligación en virtud del presente Contrato, o si surge alguna responsabilidad para las partes por cualquier motivo, ya sea intencionadamente o no en relación con este Contrato la responsabilidad de tal Parte ante la otra estará limitada por caso o serie de eventos relacionados, a la suma de 100.000 euros durante los últimos doce (12) meses y a 200.000 euros por todos los casos (relacionados o no) durante cualquier periodo de doce (12) meses consecutivos. No obstante lo anterior, las cantidades pagadas o descontadas de los cargos del Contrato por incumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio que en su caso se haya negociado entre las partes, será la única responsabilidad que BT asumirá por dicho incumplimiento.

12.4 El Cliente se compromete a no exigir responsabilidad contractual o extracontractual al personal, directivos y/o administradores de BT, debiendo dirigirse cualquier acción de responsabilidad que proceda a la propia BT.

12.5 Cualquier reclamación deberá producirse en el plazo preclusivo de un año desde que se hubiera producido el hecho que la motive.

12.6 BT implementará medidas razonables para prevenir el acceso no autorizado de terceros a la red que presta Servicios al Cliente, pero no será responsable por las pérdidas o daños ocasionados al Cliente en caso de dicho acceso no autorizado salvo que se haya cotizado y pactado un Servicio de seguridad concreto a tal efecto.

13 Resolución de problemas en el Servicio.

13.1 El Cliente podrá cursar las reclamaciones, quejas o apertura de incidencias con respecto a la prestación del Servicio, en el Departamento de Atención al Cliente de BT, sito en C/ Maria Tubau nº 3, Madrid (28050), en el plazo de un mes desde que tenga conocimiento del hecho que las motive, o en el teléfono 912 707 000. Si el Cliente realiza sus reclamaciones telefónicamente, BT le informará de su derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja, reclamación o incidencia. El Cliente tiene asimismo la opción de realizar sus quejas o reclamaciones a través de la página web [Información legal | BT for global business](#)

13.2 En caso de que existirá alguna deficiencia material en el Servicio, entendiendo por tales aquellas que afectan al negocio del Cliente, el Cliente lo comunicará a BT y se constituirá un comité técnico con objeto de analizarla. Ambas partes se comprometen a la constitución de dicho comité, en un plazo de 10 días naturales desde dicha comunicación. Dicho comité estará formado por al menos dos responsables técnicos de cada una de las partes y deberá llegar a un acuerdo sobre la existencia y solución de las deficiencias técnicas existentes en un plazo de un mes, o en el que así lo acuerden entre ambas.

14 Datos Personales:

14.1 El Cliente reconoce que para que BT, o sus subcontratistas, presten los Servicios y/o suministren los Productos, es necesario que sus Datos Personales se alojen en las bases de datos y sistemas de BT o de terceros ubicados en la Unión Europea o en terceros países a los que la UE haya

reconocido unas garantías adecuadas de protección de datos. En el caso de que los datos del Cliente vayan a ser alojados en un Estado que no proporcione unas garantías de protección adecuadas de acuerdo con la legislación vigente, BT obtendrá previamente la autorización del Cliente en cumplimiento de la normativa de protección de datos.

14.2 Las Partes cumplirán estrictamente las leyes y reglamentos aplicables a los Servicios de Telecomunicaciones y a la privacidad de los datos que estén en vigor dentro de la jurisdicción del lugar donde se presten los Servicios o Productos. En la medida en que BT o su subcontratista, según corresponda, traten Datos Personales en nombre del Cliente, BT se asegurará de que (a) sólo los tratará de acuerdo con la legislación aplicable; (ii) adoptará las medidas técnicas y organizativas adecuadas que impidan su tratamiento o manejo no autorizado o ilegal, o su pérdida o destrucción accidental o cualquier otro daño; y (iii) una vez finalizada la prestación contractual, devolverá o destruirá cualquier dispositivo de almacenamiento o documento en el que existan los Datos Personales del Cliente que sean objeto de tratamiento, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones de conservación impuestas a BT por la legislación aplicable.

14.3 Las partes acuerdan que los Datos Personales que se tratarán por cuenta del Cliente (i) serán archivados en las ubicaciones previamente notificadas al Cliente de acuerdo con la legislación vigente aplicable; (ii) podrán ser alojados en los sistemas y Bases de Datos utilizados por los centros de ayuda, Servicio y/o gestión de redes utilizados para la prestación del Servicio o de los Productos, y/o con fines de cobro y venta, técnicos, comerciales y/o de compra; (iii) podrán ser cedidos por BT a subcontratistas o proveedores en la medida en que sea necesario para que el subcontratista o Proveedor pueda cumplir con sus obligaciones en relación con los Servicios o Productos, obteniendo previamente la autorización del Cliente a tal efecto. El Cliente autoriza la transferencia de los Datos Personales a otras empresas incluidas en el Grupo BT, siempre que cumplan los requisitos de protección contemplados en la Cláusula 14.1 anterior.

14.4 El Cliente notificará a BT qué Datos Personales, en su caso, están incluidos en los Datos del Cliente ("Datos Personales del Cliente") y el Cliente dará a BT las instrucciones razonables por escrito respecto a la forma y finalidad del tratamiento por parte de BT en la medida estrictamente necesaria para la prestación del Servicio.

14.5 BT tratará los Datos personales en la medida necesaria para prestar el Servicio o de acuerdo con las instrucciones del Cliente. En todo momento, ambas partes cumplirán con sus respectivas obligaciones de acuerdo con la legislación de protección de datos y la normativa de privacidad aplicables. En este sentido, BT: (a) implementará y mantendrá medidas, de acuerdo con sus políticas de seguridad y sus modificaciones, para proteger los Datos Personales contra la destrucción accidental o ilegal, o su pérdida accidental, alteración, divulgación o acceso no autorizado; y (b) transferirá los Datos Personales fuera de España, incluso a las Filiales, subcontratistas o Proveedores cuando sea necesario para prestar el Servicio.

14.6 Si es necesario, el Cliente notificará adecuadamente a los Responsable de los Datos y obtendrá su consentimiento y autorización, de conformidad con la legislación aplicable en cada jurisdicción, para permitir el tratamiento de los Datos Personales por parte del Cliente, BT y/o las filiales de BT. El Cliente mantendrá indemne a BT frente a cualquier daño o consecuencia perjudicial que pudiera causarle en caso de que el Cliente incumpla esta obligación. El Cliente se atendrá a los requerimientos de información que BT le plantee en relación con el cumplimiento de los requisitos legales para el tratamiento de estos Datos Personales.

14.7 El Cliente acepta que BT no será responsable de ninguna demanda, reclamación y/o acción iniciada por el Responsable de los Datos, originada por cualquier acción u omisión, por parte de BT, en la medida en que dicha acción u omisión; (a) sea consecuencia de cualquier incumplimiento por parte del Cliente de esta Cláusula o (b) se derive del cumplimiento por parte de BT de cualquier instrucción del Cliente o de la actuación por parte de BT en representación del Cliente para el cumplimiento de dicha instrucción. En ambos casos, el Cliente se compromete a eximir a BT de toda responsabilidad y a defenderla frente a cualquier demanda, reclamación o acción que se derive de dicho incumplimiento.

15 Cesión/Subcontratación/Contrato Local entre Filiales

15.1 Las Partes se reservan el derecho de ceder total o parcialmente el presente Contrato en cualquier momento a cualquier Afiliado, siempre que dicha cesión sea notificada previamente por escrito a la otra Parte y el Afiliado cesionario tenga el mismo nivel de solvencia tanto técnica como económica. Cualquier otra cesión requerirá el previo consentimiento por escrito de la otra Parte.

15.2 Este Contrato será vinculante y beneficiará a las Partes, sus sucesores y cesionarios autorizados.

15.3 BT podrá subcontratar la prestación de los Servicios a terceros o a sus Filiales con el fin de cumplir con lo pactado en este Contrato. Dicha subcontratación no liberará a BT de sus obligaciones con el Cliente.

15.4 Las Partes reconocen y acuerdan que las Filiales de BT y las Filiales del Cliente pueden llegar a un acuerdo para el suministro de Productos y Servicios en los términos del presente Contrato en países fuera de España mediante la firma de un Contrato Local mediante el cual se comprometen a incorporar los términos y condiciones establecidas en el presente Contrato con, según corresponda, las modificaciones necesarias para ajustarse a la legislación local aplicable. En este caso, se entenderá que los Afiliados que hayan suscrito el Contrato Local serán responsables entre sí de la prestación y suministro de los Productos y Servicios que se acuerden en los respectivos Pedidos.

16 Cumplimiento y dependencia de los Servicios ofrecidos de la regulación aplicable, del estado de la técnica, de la información proporcionada por el cliente y del suministro de Servicios por parte de terceros.

16.1 Por la propia naturaleza de los Servicios de comunicaciones electrónicas a prestar, el Cliente entiende que los mismos pueden estar sometidos a normativa que los regule que ambas partes acuerdan cumplir sometiéndose a los cambios que en la misma se produzcan, que su suministro puede depender parcialmente de las prestaciones de Servicios por parte de terceros que mediante Servicios de interconexión o acceso complementen la red, cobertura y los Servicios de BT, que la evolución de la técnica y su rápida obsolescencia puede impactar en los Servicios así como que si se ha diseñado un Servicio a medida del Cliente, dicho Servicio está basado en la información aportados por el mismo en aspectos tales como su perfil de tráfico, el volumen de sus comunicaciones o la situación de sus locales entre otros.

16.2 El Cliente entiende que el Servicio pueda sufrir alguna modificación por cambios en la regulación, en las condiciones de suministro de Servicio de terceros, por causas de obsolescencia técnica y el consiguiente fin del suministro de determinados Servicios o por el incremento del coste de su prestación. Adicionalmente comprende que cambios en los datos aportados por el Cliente, que se han utilizado para el diseño e implantación de su solución tecnológica (en el caso de que está sea a medida suya), impactan en el

Servicio a ofrecer, en sus costes y por tanto en el precio ofrecido. Por estos motivos si se producen cambios en la regulación, el estado de la técnica, el suministro de Servicios de terceros que sean esenciales para la prestación del Servicio por BT, o en los presupuestos bajo los que se ha construido el Servicio a medida del Cliente y ello impacta significativamente en la posibilidad o la forma en la que BT presta los Servicios del Contrato, BT lo notificará lo antes posible al Cliente con el fin de acordar de buena fe, modificaciones en el Servicio, un Servicio alternativo o la migración a otro Servicio con el fin de minimizar cualquier efecto sobre el Cliente. No obstante, en caso de que no pueda alcanzarse un acuerdo, ambas partes tendrán la facultad de resolver el Contrato sin penalización alguna.

16.3 Cargos de construcción excesivos

16.3.1 Todos los Servicios y precios están sujetos a un estudio del emplazamiento. Después de la Fecha de Entrada en Vigor, BT organizará la realización de cualquier estudio para confirmar la disponibilidad de una [Línea de Acceso] adecuada al Emplazamiento(s).

16.3.2 Si el estudio(s) identifica(n) que la prestación del Servicio no es posible por razones operativas; previa consulta y acuerdo con el Cliente, BT no procederá a la prestación del Servicio y el Cliente acepta que BT no será responsable ante el Cliente por la falta de prestación del Servicio. En este caso, BT rechazará el Pedido y el Cliente no será responsable de los Cargos de cancelación.

16.3.3 Si el estudio(s) identifican que es necesario realizar trabajos de ingeniería adicionales para proporcionar una Línea de Acceso adecuada al Emplazamiento(s) y: a) los Cargos de Construcción Excesivos están dentro del límite que el Cliente ha acordado [en el Pedido] BT procederá a prestar el Servicio para el/los Emplazamiento(s) afectado(s) tras la finalización de los trabajos de ingeniería adicionales; o b) los Cargos por Exceso de Construcción superan el límite que el Cliente ha acordado [en el Pedido] o no hay Cargos de Construcción Excesivos establecidos [en el Pedido] BT podrá proporcionar un nuevo presupuesto al Cliente, detallando los Cargos de Construcción Excesivos adicionales que el Cliente deberá pagar por los trabajos de ingeniería que se realicen. Si el Cliente (i) acepta el nuevo presupuesto, BT procederá a prestar el Servicio para el/los Emplazamiento(s) afectado(s) tras la finalización de los trabajos de ingeniería adicionales; o (ii) no acepta el nuevo presupuesto, BT cancelará la prestación del Servicio al/los Emplazamiento(s) afectado(s) y BT no tendrá ninguna obligación de prestar el Servicio al Cliente en dicho Emplazamiento. Las Partes acordarán cualquier modificación necesaria de los compromisos mínimos, si procede.

16.3.4 BT no facturará al Cliente ningún Cargo de Construcción Excesivo, a menos que se haya incurrido realmente en ellos, tal y como se detalla en el [apartado 16.3].3 anterior.

16.3.5 Por "Cargos de Construcción Excesivos" o "CCE" se entiende cualquier Cargo adicional a los Cargos de instalación requeridos para la instalación de un Servicio, o un aspecto de un Servicio, que exceda el nivel normalmente requerido, incluso cuando se proporcione infraestructura adicional para dar un Servicio nuevo o ampliado en un Emplazamiento u otra ubicación.

17 Procedimiento de Resolución de Disputas

17.1 Compromiso de resolución extrajudicial de conflictos

Las Partes acuerdan resolver cualquier disputa o reclamación que surja o esté relacionada con este Acuerdo mediante negociación directa entre ellas, sin recurrir a los Tribunales, salvo que no se llegue a un acuerdo mediante dicha negociación.

17.2 Procedimiento de resolución de disputas

17.2.1 El procedimiento de resolución de disputas se iniciará mediante notificación a la otra Parte, detallando la naturaleza y todos los pormenores de la disputa, junto a los documentos relacionados con la disputa que consideren pertinentes, y una propuesta de resolución.

17.2.2 Las Partes acuerdan negociar de buena fe y usar esfuerzos razonables para resolver la disputa dentro de los 14 días hábiles siguientes a la notificación. Durante este período, las Partes deben mantener confidencialidad respecto de todos los asuntos discutidos en la negociación, excepto en el acta de inicio y de conclusión del proceso de negociación.

17.2.3 Oferta final: al vencerse el plazo de 14 días, ambas Partes presentarán una oferta para resolver la disputa. Si no se alcanza un acuerdo dentro de los 7 días hábiles siguientes a la presentación de las ofertas, se considerará concluido el proceso de negociación. La falta de acuerdo permitirá a cualquiera de las Partes presentar una demanda ante los tribunales.

17.3 Documentación acreditativa del intent de resolución

Las Partes firmarán un documento conjunto que registre la fecha de inicio de la negociación, los asuntos discutidos, las ofertas realizadas y la falta de acuerdo al concluir el proceso de negociación. Este documento servirá como prueba del intento de resolver la disputa. El acto inicial y el acto final del proceso de negociación no son confidenciales y pueden ser adjuntados a la demanda judicial para probar el intento de resolución extrajudicial del conflicto.

17.4 Excepciones

Nada en esta cláusula impedirá a cualquiera de las Partes:

17.4.1 Solicitar medidas cautelares u otro tipo de remedio inmediato cuando exista un riesgo inminente para la Parte, que no pueda resolverse adecuadamente mediante negociación.

17.4.2 Ejercer cualquier derecho o recurso legal disponible en caso de incumplimiento de los términos de este Acuerdo, después de intentar resolver el conflicto mediante.

17.5 Suspensión de plazos de prescripción

Durante el proceso de negociación, se suspenderán los plazos de prescripción o caducidad para el ejercicio de cualquier acción legal, los cuales comenzarán a contarse nuevamente una vez que la negociación haya finalizado sin acuerdo o las Partes hayan comunicado por escrito la terminación del proceso. Las Partes tendrán 30 días hábiles desde la conclusión del proceso de negociación para presentar una demanda ante los tribunales

18 Disposiciones varias

18.1 **Ley aplicable:** El presente Contrato se regirá e interpretará por la Ley española.

18.2 **Fuerza Mayor:** Ninguna de las partes será responsable del incumplimiento de sus obligaciones si este incumplimiento se produjera por causa de fuerza mayor o en general por cualquiera de las circunstancias contempladas en el artículo 1.105 del Código Civil.

18.3 **Publicidad:** Sin perjuicio de la Cláusula 10 de este Acuerdo, cada Parte podrá publicitar dentro de su organización que lo ha suscrito cuando no revele los detalles del mismo. En caso de que una Parte desee publicar o utilizar cualquier otro tipo de publicidad, promoción de ventas,

comunicados de prensa, anuncios u otra publicidad que se relacione con este Acuerdo o que utilice la marca comercial, la marca de servicio, el nombre comercial, el logotipo o similares de la otra Parte o sus Afiliados en relación con este Acuerdo o cualquiera de los Servicios proporcionados en virtud de este Acuerdo, se requerirá la previa aprobación por escrito de la otra Parte, la cual no se podrá denegar sin justa causa.

18.4 **Encuestas de Satisfacción del Cliente:** Las Partes acuerdan cooperar con los requerimientos razonables de la otra Parte en relación con las encuestas de satisfacción del Cliente llevadas a cabo por dicha Parte o por terceros contratados por esta.

18.5 **Cumplimiento de la Ley Anticorrupción y de Soborno:** Las Partes deberán abstenerse de realizar o involucrarse en prácticas ilícitas o que violen cualquier ley aplicable en España, así como la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de EEUU o en inglés Foreign Corrupt Practices Act, la Ley de Soborno del Reino Unido de 2010 o en inglés UK Bribery Act, o cualquier otra ley que prohíba el soborno, el cohecho, o cualquier actividad similar. Cada Parte deberá asegurarse de que ni ella ni sus Filiales, subcontratistas agentes y contratistas, ya sea directa o indirectamente, busquen, reciban, acepten, den, ofrezcan, acuerden o se comprometan a dar dinero, dádivas, u otra cosa de valor de o a cualquier persona (incluyendo, con meros efectos ejemplificativos y en ningún caso limitativos a, funcionarios o agentes de entidades públicas o privadas) como un incentivo o recompensa para que realice una acción favorable o se abstenga de actuar o no logre implementar garantías apropiadas para protegerse contra tales acciones. Cada una de las partes a solicitud de la otra, deberá presentar pruebas de las medidas adoptadas para evitar acciones prohibidas, incluyendo el establecimiento de políticas, prácticas, y/o controles comerciales requeridos para evitar las conductas y cumplir las normas referidas en la presente cláusula. En la medida que esté permitido, cada Parte deberá informar sin demora a la otra Parte de cualquier investigación respecto de presuntos incumplimientos de la normativa referida en la presente cláusula de las normas que tenga relación con este Contrato.

18.6 **Control de Exportación:** Las Partes reconocen que el uso de los productos, Software e información técnica (incluidos, sin limitarse, el Servicio, la asistencia técnica y la formación) suministrados al amparo del presente Contrato estarán sujetos a leyes y regulaciones de exportación así como a la regulación vigente sobre medidas sancionadoras y antiboicot (en adelante "Control de Exportación") incluyendo los Controles de Exportación implementados en España, Reino Unido, EE.UU y la Unión Europea y sus estados miembros.

Ninguna de las partes estará obligada a participar en cualquier actividad que infrinja o desencadene sanciones o multas en virtud de los Controles de Exportación y dicha Parte informará a la otra si llegará a su conocimiento la necesidad de participar en tales actividades.

Si lo solicita cualquiera de las Partes, la otra Parte se compromete a firmar declaraciones escritas y otros documentos relativos a la exportación que se puedan requerir para cumplir con todas las regulaciones de Control de Exportación aplicables.

El Cliente se abstendrá además de vender, exportar o reexportar, directa o indirectamente, ninguna mercancía, software o tecnología suministrada en virtud de este Acuerdo o en relación con el mismo a ninguna persona o destino que sea objeto de sanción por el Reino Unido, los Estados Unidos, la Unión Europea y sus Estados Miembros o cualquier otro régimen de sanciones aplicable, incluyendo, sin límite, a Rusia, Bielorrusia y las regiones ocupadas de Ucrania, cuando



dicho acto suponga una infracción de las mencionadas sanciones

18.7 Actuación de BT como Agente del Cliente para Servicios de Terceros: En caso de que el Cliente obtenga el Servicio o parte de éste directamente de un tercero proveedor de Servicios, de conformidad con un acuerdo independiente entre el Cliente y un tercero, la responsabilidad de BT, aun cuando haya gestionado dicho acuerdo, se limitará al cumplimiento de las obligaciones específicas establecidas en el acuerdo correspondiente, no asumiendo BT responsabilidad alguna en virtud de dicho acuerdo al actuar BT exclusivamente como intermediario del Cliente.

18.8 No Renuncia: Salvo que se especifique de otro modo en el presente Contrato, ningún fallo, descuido o demora en el ejercicio, de cualquier derecho, facultad o concesión recogida en el presente Contrato será interpretado como renuncia de cualquier derecho, facultad o acción.

18.9 Validez de cláusulas: En el caso de que cualquier disposición del Contrato no fuera válida o aplicable, se excluirá del Contrato, permaneciendo completamente vigentes las disposiciones restantes. Las Partes negociarán una sustitución de la disposición anulada lo antes posible.

18.10 Acuerdo completo: Este Contrato reemplaza todo documento, y/o declaración previa ya sea oral o escrita entre la Partes (salvo que se haga referencia a la misma específicamente en este Contrato) y constituye el único y total acuerdo respecto a su objeto.

18.11 Idioma: El idioma del Contrato es el castellano. En caso de conflicto entre el presente Contrato y cualquier traducción, prevalecerá la versión en castellano.

18.12 Notificaciones: Todas las notificaciones remitidas al amparo del presente Contrato deberán efectuarse por escrito y en castellano, a menos que las Partes lo acuerden de otro modo o que la legislación y regulaciones locales dispongan otra cosa y deberán enviarse por correo certificado o entregarse en la oficina principal de BT o del Cliente y dirigirse al destinatario que figura en el Documento de Pedido o a cualquier otra dirección o destinatario que cada Parte haya indicado para dicha finalidad.