

Condiciones Generales de Prestación de Servicios



Fecha de revisión: Enero de 2014

En Madrid a de de.....

Los términos y condiciones que se incorporan en el presente documento y las respectivas Valoraciones Económicas, Conceptos de Servicio, con sus respectivos Anexos, (conjuntamente denominados, el “Contrato”) conforman la voluntad de las partes firmantes y expresan la adhesión plena y sin reservas del Cliente al Contrato.

Las presentes Condiciones Generales serán de aplicación respecto de las Órdenes de Pedido que no tengan disposiciones en sentido contrario. En caso de contradicción prevalecerá lo dispuesto en las respectivas Valoraciones Económicas y Conceptos de Servicio.

El Contrato anula y sustituye cualquier otro acuerdo o escrito concluido con anterioridad sobre idéntico objeto.

1. Objeto del Contrato

Constituye el objeto del Contrato regular los términos y condiciones según los cuales **IT Encore Tecnología S.L.** (de aquí en adelante **IT Encore**), a cambio de la contraprestación pactada, prestará o pondrá a disposición los servicios y productos que se identifiquen en la correspondiente Valoración Económica y Conceptos de Servicios (los Servicios).

2. Duración y Vigencia

Cada Servicio contratado tendrá duración indefinida figurando en la Valoración económica o en los Conceptos de Servicios así como un periodo mínimo de permanencia, computándose este, salvo indicación en sentido contrario, desde el día en que **IT Encore** active el Servicio contratado o el Cliente reciba la correspondiente Orden de Aprovisionamiento, sea cuál sea el primero en tener lugar, y ello salvo que el Cliente manifieste y justifique debidamente la indisponibilidad de los Servicios solicitados.

Finalizado el período mínimo de permanencia, el presente Contrato se entenderá automática y tácitamente prorrogado por periodos sucesivos equivalentes al periodo mínimo de permanencia, salvo que cualesquiera de las Partes manifieste su voluntad contraria a la prórroga, mediante preaviso enviado por escrito, con al menos un (1) mes de antelación del vencimiento del plazo inicialmente pactado o, en su caso, antes del vencimiento de cualquiera de sus prórrogas, todo ello sin perjuicio de lo establecido en la cláusula número 9.

3. Condiciones Económicas

(a) Honorarios. Como contraprestación por los Servicios prestados, el Cliente abonará a **IT Encore** la cantidad total que se estipula a tal efecto en la correspondiente Hoja de Valoración económica y/o Concepto de Servicios. Los precios contenidos serán, salvo indicación expresa en sentido contrario, revisados por **IT Encore** anualmente y de forma automática de conformidad con la variación al alza del IPC del año anterior. Salvo que se indique lo contrario en la Orden de Pedido, todos los precios se expresarán en Euros y no incluirán el Impuesto sobre el Valor Añadido o cualquier otro que resulte de aplicación.

Los precios reflejados en la Hoja de Valoración económica y/o Concepto de Servicios pueden incluir descuentos y otras condiciones especiales establecidas por **IT Encore** a favor del Cliente. Del mismo modo, los Servicios prestados por **IT Encore** al Cliente conllevan para **IT Encore** la realización de inversiones y la necesidad de tener costes comprometidos frente a terceros. El

Cliente reconoce y acepta que, por estos motivos, le será aplicable un periodo mínimo de permanencia en el Contrato y que, de ser incumplido, **IT Encore** le exigirá el abono de la indemnización por cancelación anticipada, tal y como se establece en la cláusula 9 de las presentes Condiciones Generales.

(b) Gastos Reembolsables. El Cliente deberá asimismo abonar a **IT Encore** los gastos reembolsables, entendiéndose por éstos, las cantidades desembolsadas por **IT Encore** como consecuencia de aquellos consumos justificados realizados por cuenta del Cliente que excedan de los contratados, así como los gastos de desplazamiento del personal asignado por **IT Encore** para el desarrollo de los Servicios, más el cargo que en su caso corresponda, en concepto de gestión de los servicios que hubiesen sido necesarios prestar.

(c) Facturación. La facturación de los Servicios comenzará desde el día en que **IT Encore** active los Servicios contratados. La facturación por los Servicios se formulará con cargo al Cliente, de acuerdo con los precios fijados o con las revisiones de precio correspondientes que fuesen aplicables. Los Servicios se facturarán: (a) mensualmente por anticipado en el caso de cuotas de alta, cuotas de conexión, cuotas periódicas de abono y cuotas de uso o (b) de conformidad con el calendario de facturación acordado en la correspondiente Valoración Económica y/o Conceptos de Servicio.

Las facturas por la prestación de los Servicios incluirán el Impuesto sobre el Valor Añadido, detrayéndose todas aquellas cantidades sobre las que **IT Encore** tenga la obligación de retener e ingresar a cuenta del Cliente. Cualquier gasto reembolsable o servicio de soporte técnico prestado, no incluido inicialmente en la Valoración Económica, se imputará en la factura inmediatamente posterior al periodo en el que se ha producido el exceso y de acuerdo con la tarifa de precios vigente en el periodo en que se haya producido. Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 20 de las presentes Condiciones Generales si transcurridos diez (10) días desde la emisión de las facturas el Cliente no manifestara, por cualquier medio que acredite su recepción, su disconformidad con el contenido de la misma, se entenderá que dichas facturas son correctas no aceptando **IT Encore** ninguna reclamación transcurrido dicho período.

El Cliente da su consentimiento expreso para que **IT Encore** ponga a su disposición, por medios electrónicos y vía telemática, las facturas electrónicas que le emita.

(d) Forma de Pago. El Cliente efectuará el pago dentro de los siete (7) días siguientes a la emisión de la factura pro-forma, mediante domiciliación bancaria o por cualquier otro medio entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial siempre que se informe y solicite previamente a **IT Encore** y se recoja en la correspondiente Valoración Económica, en los Conceptos de Servicio u Orden de Pedido. En caso de devolución, demora o impago de los recibos, **IT Encore** podrá suspender, en cualquier momento y **sin necesidad de previo aviso**, total o parcialmente los Servicios, así como de impedir al Cliente la contratación de nuevos Servicios. En este sentido, el retraso en el pago total o parcial por parte del Cliente durante un periodo superior a un (1) mes desde la presentación de la factura facultará a **IT Encore** a suspender temporalmente los Servicios. Asimismo, el retraso en el pago total o parcial por un período superior a tres (3) meses o la suspensión temporal de los Servicios en dos ocasiones por mora en el pago, darán derecho a **IT Encore** a la interrupción definitiva de los servicios y la correspondiente resolución del contrato, previa notificación con quince (15) días hábiles de antelación. No obstante lo anterior, toda factura vencida y pendiente de pago devengará, desde la fecha en que debió ser abonada interés de demora al tipo legal de referencia más dos (2) puntos porcentuales. Las devoluciones bancarias de pagarés, talones y giros, devengarán gastos de impago del 3% del total del importe devuelto, así como el correspondiente interés de demora anteriormente descrito.

En el supuesto de que el Cliente no especificara el Servicio por el que realiza el pago, **IT Encore** estará autorizada a aplicar los importes pagados, a cuenta de cualquiera de los Servicios contratados por el Cliente, en la medida en que ello sea necesario para la extinción, total o parcial, de cualquier deuda contraída con **IT Encore** por la prestación de los mismos. El impago por el Cliente, facultará a **IT Encore** a instar la resolución del presente contrato, siendo de aplicación en este supuesto lo dispuesto en la cláusula número 9 de las presentes Condiciones

Generales en relación con la indemnización por cancelación.

El impago por el Cliente, facultará a **IT Encore**, previo el requerimiento al Cliente, a comunicar este extremo a los servicios de información sobre solvencia patrimonial y de crédito, de acuerdo con lo previsto en la normativa aplicable.

4. Derechos y Obligaciones de **IT Encore**

(a) Derechos

IT Encore tendrá derecho: (a) a cobrar al Cliente el precio por la prestación de los Servicios; (b) a exigir al Cliente, en cualquier momento, la entrega de un aval o la realización de un depósito bancario, en forma o cuantía aceptable, con el fin de garantizar las obligaciones asumidas por el Cliente durante la vigencia del Contrato, (c) a acceder a las instalaciones del Cliente y dependencias donde se encuentren los equipos y (d) a interrumpir los Servicios para acometer todas aquellas tareas que entienda necesarias y/o convenientes con el fin de acometer mejoras y/o reestructuraciones en el mismo, así como para realizar operaciones de mantenimiento del Servicio. En este último caso, **IT Encore** realizará sus máximos esfuerzos: (i) para notificar al Cliente, en la medida que ello sea posible y con la antelación razonable, aquellos periodos de tiempo en los que se interrumpiese el Servicio y (ii) para que tales interrupciones afecten de forma mínima al Cliente.

(b) Obligaciones

IT Encore se compromete (a) a prestar los Servicios de acuerdo con los términos establecidos en el Contrato y (b) a realizar sus máximos esfuerzos para garantizar la prestación de los Servicios de forma ininterrumpida las veinticuatro (24) horas al día durante todo los días del año. **IT Encore** procurará por todos los medios facilitar al Cliente los Servicios en la fecha convenida, pero no será responsable de circunstancias o eventos que se encuentren fuera de su control, tales como la demora, la interrupción o el mal funcionamiento de los Servicios atribuibles a terceros operadores o compañías de servicios, falta de acceso a redes de terceros, actos u omisiones de las Autoridades Públicas o en situaciones de caso fortuito o fuerza mayor.

5. Derechos y Obligaciones del Cliente

(a) Derechos

El Cliente tendrá derecho: (a) a utilizar el Servicio contratado en los términos y condiciones pactados en el Contrato y (b) a recibir información respecto del desarrollo y la implementación de funcionalidades nuevas y/o complementarias a los Servicios contratados.

(b) Obligaciones

El Cliente deberá: (a) cumplir con las obligaciones de pago en los términos establecidos en el presente Contrato; (b) proporcionar a **IT Encore** la colaboración necesaria para la correcta prestación de los Servicios, obligándose, a tal efecto, a facilitar los datos técnicos necesarios, así como facilitar el acceso a sus instalaciones y dependencias donde se encuentren alojados los equipos que fuesen necesarios para la prestación de los Servicios contratados; (c) no perturbar, impedir, interferir, distorsionar o dañar los equipos, sistemas y/o instalaciones de **IT Encore** o de terceras partes; (d) observar todas las normas que **IT Encore** pueda imponer sobre la utilización de sus instalaciones y recursos y (e) no utilizar los Servicios para la realización de actividades contrarias a las leyes, a la moral, al orden público ni a utilizar los Servicios con fines o efectos ilícitos, prohibidos, lesivos de derechos e intereses de terceros.

6. Garantías del Servicio

(a) Calidad del Servicio. **IT Encore** se compromete a realizar el máximo esfuerzo en mantener un nivel aceptable en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, sin perjuicio de que **IT Encore** no pueda garantizar, explícita o implícitamente, la continuidad de los Servicios en un momento determinado dado el actual estado de la técnica. En caso de incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio, que forma parte de este contrato por referencia, por razones imputables exclusivamente a **IT Encore**, el Cliente tendrá derecho a ser compensado de acuerdo

con los principios y cuantías fijadas en dichos documentos. Dichas compensaciones sustituyen a cualquier otra indemnización derivada del mal funcionamiento, interrupción, fallos o averías de los Servicios que pudiera corresponder al Cliente y saldarán totalmente cualesquiera pérdidas del Cliente.

(b) Códigos Dañinos. **IT Encore** no garantiza la ausencia de cualesquiera elementos ajenos que puedan producir alteraciones en los equipos y aplicaciones informáticas del Cliente, o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en/o transmitidos desde el mismo. **IT Encore** declina expresamente cualesquiera responsabilidad/es en relación con la introducción en los equipos y/o sistemas del Cliente y/o en los programas de ordenador o materiales ajenos que contengan una secuencia de instrucciones o indicaciones, que puedan ocasionar efectos nocivos al sistema informático del usuario.

7. Régimen de Responsabilidad

(a) Régimen General. Salvo que en el presente Contrato o en la Ley se imponga expresamente lo contrario y, exclusivamente, en la medida y extensión en que lo imponga, **IT Encore** responderá únicamente de los daños directos que sufra el Cliente, y tan sólo cuando hayan sido causados directamente por **IT Encore**, **IT Encore** quedará exonerada de cualquier tipo de responsabilidad frente al Cliente, sus usuarios y terceros, en los supuestos en que las anomalías se deban a acciones u omisiones directamente imputables al Cliente, a sus usuarios, contratistas, arrendatarios, representantes, cesionarios, empleados o personal que dependa de ella o esté a su servicio, o cualesquiera terceros, así como de aquellas consecuencias directas o indirectas del mal uso o la manipulación indebida de los Servicios por personal ajeno al Cliente, de la falta de cualquier permiso tanto para la instalación como para las modificaciones de las características técnicas del equipamiento imputados o imputables al Cliente. **IT Encore** no será responsable de los daños, pérdida de negocio, ingresos o beneficios, daño emergente, lucro cesante o de oportunidades de negocio, de ahorro de gastos y de desaparición o deterioro de datos.

IT Encore no será en ningún caso responsable de: (a) los costes, multas, sanciones, indemnizaciones, cargos, daños u honorarios que se deriven como consecuencia del incumplimiento por el Cliente de sus obligaciones; (b) el contenido, uso y publicación de las informaciones y comunicaciones distribuidas a través de los Servicios así como el uso y los resultados obtenidos de los Servicios por el Cliente y sus usuarios (c) la violación del cliente de cualquier norma que pudiera resultar aplicable a causas en relación a la utilización de los servicios. El cliente es el único responsable de: (a) el uso que realice de los servicios prestados; (b) el cumplimiento íntegro de cualquier norma que pudiera resultar aplicable a causa o en relación con la utilización de los Servicios.

(b) Exoneración. **IT Encore** no será responsable de los problemas derivados de la falta de acceso o de los problemas inherentes a la conectividad a Internet o a las redes de electricidad cuando estas tuvieren su origen en causas ajenas a su control o a causas que no hubieran podido ser previstas por las Partes o que aún siendo previsibles, **IT Encore** haya realizado todos los esfuerzos razonables para evitarlas o que fueran consideradas como casos fortuitos o de fuerza mayor. **IT Encore** es completamente ajena a, no interviene en la creación, transmisión ni en la puesta a disposición de, y no ejerce ninguna clase de control previo ni garantiza la licitud, infalibilidad y utilidad de los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición o accesibles a través o por medio de los Servicios, declinando cualquier responsabilidad que de ello se pudiese derivar. Con el fin de prevenir y perseguir las infracciones en las que **IT Encore** pueda ser declarado responsable civil subsidiario, el Cliente autoriza expresamente a **IT Encore** a facilitar los datos y el acceso al contenido que le sean requeridos por la autoridad competente, así como por las fuerzas de seguridad del Estado, en el curso de una investigación policial. El Cliente es el único responsable frente a cualquier reclamación o acción legal, judicial o extrajudicial, iniciada por terceras personas tanto contra el Cliente como contra **IT Encore**, relativa a la infracción de derechos de terceros y/o de normativas aplicables que se deriven del contenido, asumiendo el Cliente cuantos gastos, costes e indemnizaciones sean irrogadas a **IT Encore** con motivo de tales reclamaciones o acciones legales.

(c) Limitación La responsabilidad de **IT Encore** derivada de este Contrato quedará limitada a la suma de todas las cantidades abonadas por el Cliente durante los últimos seis (6) meses precedentes a la producción del evento causante del daño, tanto para cada incidente como para la suma de todos los incidentes acaecidos en dicho período. Sin perjuicio de las exoneraciones y limitaciones de responsabilidad acordadas en la presente cláusula, ambas partes aceptan que cualquier indemnización que potencialmente se pudiera derivar del incumplimiento del presente Contrato deberá necesariamente moderarse teniendo como referencia, entre otros, los siguientes criterios: (a) la existencia de una relación razonable entre los niveles de garantías existentes y la retribución pactada; (b) el estado de la técnica en cada momento y los usos y costumbres de las empresas que actúan en el sector; (c) el tipo y la naturaleza de los Servicios contratados en relación con los riesgos inherentes a la actividad empresarial del Cliente; (d) la toma por parte del Cliente de las precauciones necesarias para eliminar y/o en su caso minorar los daños causados.

8. Terminación del Contrato

El presente Contrato, en relación para cada uno de los Servicios que, en cada caso, sea de aplicación, terminará por las causas admitidas tanto en el Código Civil como en el de Comercio y, en concreto, por las siguientes: (a) por la finalización del plazo de vigencia o de cualesquiera de sus prórrogas; (b) por mutuo acuerdo entre las partes manifestado expresamente por escrito y (c) por baja de los Servicios de conformidad con los términos y condiciones que se desarrollan en la siguiente cláusula. En cualquier caso, la terminación del Contrato no exonerará a las partes del cumplimiento de las obligaciones pendientes. Sin perjuicio de la facultad de terminación de la relación contractual establecida en el párrafo anterior, **IT Encore** (previo aviso de 30 días) podrá retirar o suspender en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso la prestación de los Servicios al Cliente en el caso de que considere incumplan cualquiera de las obligaciones asumidas por éste en virtud del Contrato, pudiendo solicitar, en su caso, la indemnización por cancelación anticipada dispuesta en la Cláusula 9 de las presentes Condiciones Generales y el abono de los daños y perjuicios que se pudieran irrogar como consecuencia de su incumplimiento.

9. Baja del Servicio

El Cliente podrá resolver el presente Contrato en cualquier momento siempre que comunique a **IT Encore** expresamente y por escrito, su voluntad de no continuar con una antelación mínima de quince (15) días. En caso de que el Cliente dé por finalizado el Contrato incumpliendo el periodo mínimo de permanencia que figure en la correspondiente Oferta y en la Valoración Económica o Conceptos de Servicios y sin hallarse cubierto por ninguna de las causas expresadas en los apartados (a) y (b) de la cláusula anterior (terminación del contrato), éste estará obligado, en concepto de indemnización por cancelación anticipada, a: (i) abonar a **IT Encore** el Precio pactado de los Servicios, es decir, las cuotas restantes hasta la finalización del periodo mínimo de permanencia que habrían sido abonadas por el Cliente en caso de no haber instado la cancelación anticipada y; (ii) rembolsar a **IT Encore** cualquier bonificación o descuento del que se hubiese podido beneficiar a la firma del Contrato.

10. Propiedad Intelectual e Industrial

Cada una de las partes reconoce la titularidad de la otra o de cualesquiera otros terceros respecto a todos sus derechos de propiedad intelectual, industrial, y sobre otros derechos análogos sobre elementos, tecnología, know-how, marcas, logos y cualquier otro elemento, creación, invención o signo distintivo de su propiedad.

11. Pacto de Confidencialidad

Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación aplicable en relación con la revelación del presente Contrato a las autoridades competentes, las partes asumen el más estricto deber de confidencialidad sobre el contenido de las conversaciones, negociaciones, actuaciones relativas al objeto del presente Contrato, así como a la información relativa a las infraestructuras,

procedimientos y herramientas técnicas gestionadas por **IT Encore** a las que el Cliente tuviera acceso, comprometiéndose a no divulgar, ni total ni parcialmente su contenido a terceros sin la autorización previa y por escrito de las demás partes.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes podrán desvelar dicha información a las empresas de su mismo grupo empresarial, empleados y colaboradores y consultores independientes que necesiten conocer tal información y se comprometan a guardar la confidencialidad en términos tan estrictos como los dispuestos por medio de este Contrato.

La presente cláusula permanecerá vigente tras la resolución o extinción del presente Contrato o de cualquiera de los Servicios previstos en el mismo.

12. Datos de Carácter Personal

IT Encore, observando la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal, informa de que los datos personales que se recogen en el momento de la contratación se incluyen en el fichero automatizado denominado "CLIENTES" debidamente inscrito en la Agencia de Protección de Datos Española.

Las partes se comprometen a respetar en todo momento la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal. **IT Encore** tratará los datos del Cliente para el desarrollo y gestión de la presente relación contractual. El Cliente podrá, en todo momento, ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose a: **IT Encore Tecnología S.L.** – Avda. General Perón 4, 28020 Madrid o en la dirección de correo electrónico lopd@itencore.es, especificando, Nombre y apellidos, solicitud, fecha y firma.

La recogida y tratamiento automatizado de los Datos de Carácter Personal tiene como finalidad el mantenimiento de la relación contractual que en su caso se establezca con **IT Encore**, así como el desempeño de las tareas de gestión del servicio, de cobro, en la ejecución de este contrato, y para el desempeño de las tareas de información, formación, comercialización (tarea esta última siempre identificada como tal) y otras actividades propias de la empresa.

Asimismo, en el supuesto que **IT Encore**, tuviera acceso a datos de carácter personal responsabilidad del Cliente, será considerado "*encargado del tratamiento*" de dicha información, comprometiéndose a cumplir las obligaciones que le corresponda por Ley, en especial, las establecidas en el artículo 12 de la vigente Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal. **IT Encore** tratará los datos a los que tiene acceso conforme a las instrucciones del Cliente, no aplicándolos o utilizándolos con fines distintos a los establecidos en el presente Contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a ningún tercero.

IT Encore se compromete a adoptar las medidas de seguridad adecuadas, las cuales forman parte de este contrato por referencia. El Cliente reconoce que dichas medidas se ajustan al nivel de seguridad aplicable al tipo de información que sea objeto de tratamiento como consecuencia de la prestación del Servicio. **IT Encore** declina cualquier responsabilidad sobre la vulneración de los sistemas de seguridad del Cliente o de la inviolabilidad de los datos de carácter personal cuando estos son transportados a través de cualesquiera redes de telecomunicación. Una vez finalizado el presente Contrato, **IT Encore**, a solicitud del Cliente, destruirá o devolverá al Cliente toda la información a la que haya tenido acceso, excepto aquellos datos que deba conservar bloqueados cuando exista una previsión legal que exija su conservación.

13. Notificaciones

Todas las notificaciones u otras comunicaciones que hayan de realizarse bajo el presente, se deberán realizar por escrito por cualquier medio que acredite su recepción, pudiendo ser dirigidas a la atención de las personas de contacto que se indican en la Hoja de Servicios o en la Valoración económica de la oferta

14. Cesión del Contrato

El Cliente no podrá ceder los derechos y/o las obligaciones adquiridas en virtud del presente Contrato a ningún tercero, inclusive subrogándose en su posición contractual. Sin perjuicio de lo anterior, y a los efectos de la presente estipulación no se considerará cesión cualquier operación de reestructuración societaria en la que se vean afectadas cualquiera de las compañías, así como la entrada en su capital de terceras entidades en la medida en que dicho cambio no implique una toma de control efectiva por parte del tercero adquirente, lo cual deberá ser notificado inmediatamente a la otra parte. **IT Encore** podrá ceder el presente Contrato a cualquier tercero a través de cualquier forma válida en derecho, previa comunicación por escrito al Cliente con treinta (30) días de antelación.

15. No-Reventa del Servicio

Salvo que medie un Contrato de Distribución entre el Cliente e **IT Encore**, queda expresamente prohibido que el Cliente revenda los servicios contratados o que en modo alguno autorice a terceros su uso, total o parcial o que los utilice, introduzca o incorpore en el ámbito de su actividad empresarial o profesional.

16. Subcontratación

IT Encore podrá subcontratar la ejecución de cualquiera de sus obligaciones derivadas del presente Contrato. En todo caso, **IT Encore** será siempre responsable solidariamente del cumplimiento del Contrato y de todas las obligaciones derivadas del mismo frente al Cliente.

17. Seguros

Será de exclusiva responsabilidad de cada una de las partes la contratación de los correspondientes seguros que garanticen las posibles responsabilidades que se deriven del Contrato y de su incumplimiento.

18. Modificación de los Servicios

IT Encore se reserva la facultad de modificar unilateralmente la presentación, configuración y operatividad del Servicio, siempre y cuando dicha modificación no afecte la funcionalidad ni los compromisos del Servicio adquiridos, ni suponga ningún incremento de los precios acordados.

Cuando **IT Encore** introduzca cualquier modificación que suponga un incremento de los precios acordados procederá a notificar los términos de la modificación y la variación del precio con un (1) mes de antelación a la fecha en que la modificación haya de ser efectiva. En la mencionada notificación, **IT Encore** informará al Cliente de su derecho a resolver el presente contrato sin penalización en el caso de que no esté conforme con las modificaciones propuestas.

19. Ley Aplicable y Resolución de Controversias

Lo dispuesto en el presente Contrato se registrará e interpretará conforme a la legislación española. Para la resolución de las controversias que pudieran suscitarse al amparo de este Contrato y con renuncia expresa a cualquier otro fuero que en derecho pudiera corresponderles, ambas partes acuerdan someterse al fuero y jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la Ciudad de Madrid.

20. Atención al Cliente

El Cliente podrá dirigirse a **IT Encore**, bien a través del teléfono de atención al cliente **+34 911010055**, en horario laboral de 9 a 18 horas o bien, a través de la dirección de correo, suporte@itencore.es, o por cualquier otro medio que **IT Encore** ponga a disposición del Cliente, para solicitar información o asistencia sobre los Servicios y para presentar quejas, reclamaciones y peticiones y cualquier incidencia contractual relacionada con la prestación de los Servicios así como para solicitar las compensaciones dispuestas en el Acuerdo de Nivel de Servicios.

Todos los sistemas contratados con **IT Encore** serán monitorizados para resolver cualquier incidencia desde el momento en que se produzcan, así como informar al cliente por la vía adecuada. **IT Encore** informará al cliente de los servicios monitorizados a la firma del contrato.

21. Miscelánea

Si cualquier cláusula de este Contrato fuese declarada nula o sin efecto, en todo o en Parte, por cualquier tribunal, las restantes estipulaciones conservarán su validez, salvo que las Partes de mutuo acuerdo decidan la terminación del Contrato. Cualesquiera documentos o declaraciones, fueran éstas verbales o escritas, previos a la entrada en vigor del mismo, se considerarán definitivamente derogadas.

Leído y hallado conforme el presente documento, que se extiende por duplicado, quedando un ejemplar idéntico y auténtico en poder de cada uno de los intervinientes, quienes lo firman en prueba de conformidad con todo lo que contiene en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.

En Madrid, a de de

(Firma y sello)

El Cliente

IT Encore Tecnología. S.L
B85890259
Avda General Perón 4, Madrid