Condicions generals de contractació comuns de Tecnoso

CGCC_TC22_01

Núm.de Contracte: Data:

1. Objecte

ELECTRONICA DEL SO I TELECOMUNICACIONS TECNOSO, SLU, ("TECNOSO") amb domicili social a Carretera de Balenyà, 96C, Taradell, 08552, Barcelona i CIF B60427457, inscrita en el Registre Mercantil de Barcelona, en el volum 26.443, foli 129, fulla B-103.244, inscripció 1ª, i utilitzant la marca "PARLEM", i referida com a "PARLEM" en les presents condicions, serà responsable del Servei d'Atenció al Client, reclamacions, facturació i cobrament pels serveis de comunicacions electròniques indicats en el formulari de contractació prestats per la pròpia TECNOSO o per tercers operadors– d'ara endavant "Serveis"-, en aquest darrer cas, sempre en nom i representació, i per delegació seva, i sempre sota la marca "PARLEM".

Aquestes condicions (en endavant, "CGC") s'aplicaran conjuntament amb les condicions generals de PARLEM, en el cas que PARLEM presti el Servei directament com a operadora, o conjuntament amb les condicions generals del tercer operador que presti el servei com a operador, segons s'indica en el formulari de contractació."

2. Servei de facturació i cobrament

El Client accepta que PARLEM, en nom propi o per delegació d'un altre operador que presti els servei en casos concrets, s'encarregui de dur a terme les gestions de facturació i cobrament dels Serveis. Aixi doncs, PARLEM enviarà mensualment les factures corresponents als Serveis prestats per la pròpia PARLEM o per un tercer operador, i procedirà al seu cobrament pels mitjans de cobrament designats en el moment de la contractació dels Serveis.

Igualment, PARLEM podrà facturar al Client altres serveis prestats directament per PARLEM conjuntament amb els Serveis, identificant correctament i en tot moment la identitat de cada prestador.

El Client s'obliga en aquests termes a abonar les factures que PARLEM li presenti en els termes establerts en les condicions generals de PARLEM – d'ara endavant "CGC de PARLEM"-.

En cas que el Client dels Serveis sota modalitat de post-pagament hagi optat pel pagament del servei mitjançant domiciliació bancària, haurà de signar una Ordre SEPA de domiciliació de dèbit directe per als pagaments de caràcter recurrent a favor de PARLEM, que s'adjunta a les presents CGC.

Totes les clàusules referents a la facturació i cobrament dels Serveis contingudes en les CGC s'interpretaran en el sentit que totes les tasques indicades seran dutes a terme i / o desenvolupades per PARLEM en nom propi o per delegació d'un tercer operador, i en el sentit que el Client mantindrà tota relació i / o interacció sobre aquest tema amb PARLEM, i no amb l'operador.

2.1 Actualització de preus

PARLEM procedirà anualment a l'actualització de totes les tarifes dels Serveis en funció de les variacions de l'Índex de Preus al Consum (IPC) fixat per l'Institut Nacional d'Estadística (INE).

PARLEM informarà al Client de de l'increment segons IPC que s'aplicarà amb un mes d'antelació a la seva efectiva aplicació a través de la factura mensual. La informació sobre l'actualització de tarifes també estarà disponible a la pàgina web de PARLEM.

El procediment d'actualització de tarifa no constitueix una modificació de les condicions del Contracte, per la qual cosa la seva aplicació no confereix o atorga el dret al Client a rescindir o resoldre el Contracte anticipadament sense assumir la penalització associada als compromisos contractuals, com càrrecs de permanència, que poguessin estar vigents.

3. Atenció al client i reclamacions.

Existeix a la disposició del Client un Servei d'Atenció al Client que PARLEM presta en nom propi o per delegació d'un tercer operador i el Client podrà remetre a PARLEM sol·licituds d'informació, queixes, reclamacions o qualsevol incidència relacionada amb la prestació dels Serveis.

El Client podrà comunicar-se amb el Servei d'Atenció al Client de PARLEM a través dels mitjans següents:

- Per telèfon: trucant gratuïtament al telèfon 1713 o al (+34) 900 373 472, en cas de residencial, o al 900 62 20 00 en cas d'empresa, de dilluns a divendres de 9:00 a 21:00h.
- Enviant un correu electrònic a l'adreça de correu electrònic **atencioalclient@parlem.com**.
- A través de pàgina web **www.parlem.com** mitjançant l'àrea client, disponible les 24 hores.

Tanmateix, en cas d'incidències, el Client podrà comunicar-se amb el Servei d'Atenció Tècnica a través dels següents mitjans:

- Per telèfon: trucant gratuïtament al telèfon 1713 o al (+34) 900 373 472, en cas de residencial, o al 900 62 20 00 en cas d'empresa, les 24 hores del dia, 365 dies a l'any.
- Enviant un correu electrònic a l'adreça de correu electrònic **atenciotecnica@parlem.com**.
- A través de pàgina web **www.parlem.com** a través de l'àrea client, disponible les 24 hores.

Totes les clàusules referents al servei d'Atenció al Client contingudes en les presents CGC s'interpretaran en el sentit que totes les tasques indicades seran dutes a terme i / o desenvolupades per PARLEM en nom propi o per delegació d'un tercer operador, i en el sentit que el Client mantindrà tota relació i / o interacció sobre aquest tema amb PARLEM, i no amb cap altre operador.

Aquesta Clàusula s'entendrà sens perjudici que PARLEM pugui derivar puntualment al tercer operador corresponent alguna consulta o gestió del Client per a assumptes tècnics concrets en els quals es requereixi la col·laboració d'aquest operador en la seva condició de Prestador dels Serveis.

De conformitat amb la present Clàusula, el Client s'adreçarà als canals del Servei d'Atenció al Client de PARLEM indicats per a qualsevol consulta i / o gestió, i no als canals indicats en les condicions generals de contractació de l'operador.

Existeixen fulles de reclamacions a la disposició del consumidor al domicili social de PARLEM a l'adreça indicada en aquesta Clàusula.

Per exercir el dret de desistiment, haurà de notificar-nos la decisió de desistir del contracte a través d'una declaració inequívoca (per exemple, una carta enviada per correu postal o per correu electrònic) afegint el "Núm. de la comanda".

Per a això, podrà utilitzar el model de formulari de desistiment disponible a la nostra Pàgina Web (**https://parlem.com/altres-documents-legals/**). Podrà enviar la comunicació exercint el dret de desistiment per correu electrònic a atencioalclient@parlem.com o a la direcció postal: Carretera de Balenyà, 96C, Taradell, 08552, Barcelona.

4. Tractament de dades de caràcter personal

De conformitat amb el que disposa el REGLAMENT (UE) 2016/679 DEL PARLAMENT EUROPEU I DEL CONSELL de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i la Llei orgànica 3/2018, de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals i altra normativa que sigui aplicable, l'informem que les seves dades seran tractades per TECNOSO com a Responsable del tractament, en els termes establerts en laen la seva **Política de Privacitat** en el cas que els Serveis siguin prestats únicament per TECNOSO com a operador.

En el cas que els Serveis siguin prestats per un tercer operador, les dades recollides en el formulari de contractació seran tractades tant per TECNOSO com pel tercer operador, en la seva respectiva qualitat de Responsables del Tractament i de conformitat amb el que s'estableix en la **Política de Privacitat de TECNOSO** com en les condicions generals del tercer operador que correspongui.

5. Portabilitat per a la prestació directa del servei per Tecnoso o Parlem

En el cas que qualsevol dels Serveis fos prestat per un tercer operador, s'informa al Client que tant TECNOSO com PARLEM TELECOM COMPANYIA DE TELECOMUNICACIONS, S.A., amb CIF A65851446, empresa matriu de TECNOSO, es troba en tràmits de poder oferir tots els Serveis en un termini de temps raonable amb la seva pròpia infraestructura. Quan aquesta prestació directa dels Serveis sigui possible, TECNOSO informarà al Client. En previsió d'això, el Client presta el següent consentiment de portabilitat:

El Client consent expressament la portabilitat del número objecte d'aquest contracte cap a TECNOSO o la seva empresa matriu PARLEM TELECOM COMPANYIA DE TELECOMUNICACIONS, S.A., des de qualsevol tercer operador que estigui prestant el Servei, en el moment en que TECNOSO o PARLEM presti directament el Servei que li estigui prestant el tercer operador. Amb tal finalitat, el Client autoritza a PARLEM i/o a TECNOSO a sol·licitar formalment en el seu nom al tercer operador aquesta portabilitat en el citat moment, complint els requisits establerts en la normativa vigent, i podent utilitzar amb aquesta finalitat totes les dades relatives al servei prestat de què disposi. El Client està informat que PARLEM i/o TECNOSO mantindran en tot cas les condicions jurídiques i econòmiques que actualment li són aplicables amb el tercer operador, podent aquestes ser millorades en favor del Client. De la mateixa manera, el Client queda informat que la portabilitat no li suposarà cap cost i que pot revocar aquest consentiment comunicant-ho a PARLEM i/o a TECNOSO mitjançant correu electrònic a **atencioalclient@parlem.com**. No obstant tot l'anterior, el Client podrà, en qualsevol moment, portar qualsevol de la seva numeració a qualsevol operador.

Atentament,

Condicions generals de contractació de Parlem com a operador

Núm.de Contracte: Data:

1. Objecte

ELECTRONICA DEL SO I TELECOMUNICACIONS TECNOSO, SLU, ("TECNOSO") amb domicili social a Carretera de Balenyà, 96C, Taradell, 08552, Barcelona i CIF B60427457, inscrita en el Registre Mercantil de Barcelona, en el volum 26.443, foli 129, fulla B-103.244, inscripció 1ª, i utilitzant la marca "PARLEM",, és un Operador de telecomunicacions que ofereix els Serveis descrits a la clàusula següent (el "Servei" o els "Serveis") sota la marca "PARLEM". Aquestes Condicions Generals de Contractació ("CGC PARLEM") regiran les relacions entre el Client del Servei (el "Client") i PARLEM en relació amb els Serveis contractats, els quals presta PARLEM de forma directa com a operador.

En el cas del serveis de telefonia mòbil descrits en aquestes CGC aquests seran prestats per PARLEM TELECOM COMPANYIA DE TELECOMUNICACIONS, S.A., amb CIF A65851446 ("PARLEM"), companyia matriu de TECNOSO.

La lectura de les presents CGC PARLEM per part del Client és condició necessària i prèvia a l'activació dels Serveis i implica l'acceptació plena i sense reserves de totes i cadascuna de les disposicions incloses en aquestes CGC de PARLEM, que també estan publicades al Lloc Web de PARLEM **https://parlem.com/** (el nostre "Lloc Web").

2. Descripció dels serveis

Servei Telefònic Fix: El Servei Telefònic Fix, amb tecnologia de veu sobre IP, permet que el Client pugui rebre i fer trucades en la seva línia, així com altres facilitats bàsiques i Serveis addicionals associats.

Servei Telefònic Mòbil: Aquest Servei inclou la prestació del Servei Telefònic de trucades des de Mòbil i els Serveis associats de comunicacions electròniques (inclòs el Servei d'Accés a Internet des de mòbil) i Serveis de valor afegit associats que el Client sol·liciti. Per prestar aquest Servei, PARLEM lliurarà al Client una Targeta SIM que es podrà fer servir en qualsevol dispositiu mòbil lliure. El Servei es prestarà al territori nacional. Fora d'aquest, el Client pot rebre el Servei si sol·licita l'activació del Servei Telefònic Mòbil cursat des de l'estranger ("Servei Roaming" o "Servei en Itinerància"). S'informa que l'alta en aquest Servei pot implicar el cobrament de tarifes especials en les seves comunicacions rebudes i fetes a l'estranger segons la normativa vigent en cada moment. Aquest servei de mòbil es prestarà a través de PARLEM en base a aquestes mateixes CGC PARLEM, amb la firma de les quals el Client queda vinculat amb PARLEM TELECOM COMPANYIA DE TELECOMUNICACIONS, S.A. pel servei de mòbil.

Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla: Aquest Servei comprèn, amb independència de la tecnologia que es faci servir: (i) accés a Internet de Banda Ampla amb navegació 24 hores a la velocitat d'accés contractada. A causa de les característiques tècniques del Servei, aquesta velocitat és màxima, és a dir, PARLEM no pot garantir sempre la velocitat d'accés que el Client hagi contractat; i (ii) els Serveis addicionals associats.

Per als Serveis Telefònics de Fix i Mòbil, si el Client no disposa de numeració, PARLEM n'hi assignarà una. Els Serveis Telefònics de Fix i Mòbil de PARLEM inclouen, si escau, la portabilitat del número de telèfon que el Client tingués amb el seu anterior operador.

Perquè es dugui a terme la portabilitat, el Client haurà de sol·licitar-la a través de la Sol·licitud de Portabilitat adjunta a les Presents Condicions Generals de Contractació de PARLEM com a Operador, perquè es pugui tramitar la portabilitat dels Serveis de Telefonia Fixa o Mòbil en el seu anterior operador. La portabilitat es durà a terme d'acord amb els processos de tramitació de portabilitat que s'estableixen en el respectiu document d'Especificació Tècnica dels Procediments Administratius per a la Conservació de la Numeració en cas de canvi d'operador, aprovats per la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència.

En cas de cancel·lació de l'alta per part del Client, PARLEM té dret a cobrar les despeses de gestió corresponents a l'enviament de la Targeta, sense perjudici del que disposa la clàusula dedicada al dret de desistiment quan aquest sigui aplicable. Lles despeses de gestió que siguin aplicables es detallen en les Condicions Particulars disponibles a la pàgina web de PARLEM.

Els Serveis s'ofereixen exclusivament com a Client final i per a un ús basat en la bona fe. En particular, amb caràcter enunciatiu no limitatiu, no està permès:

- La utilització contrària a les lleis espanyoles o que infringeixi els drets de tercers o el bon ús dels Serveis que són només per a ús personal i particular del Client, i serà responsable del seu control de l'accés.
- La publicació o transmissió de qualsevol contingut que resulti violent, obscè, abusiu, il·legal, racista, xenòfob o difamatori.
- La recollida i/o utilització de dades personals d'altres usuaris sense el seu consentiment exprés o que contravinguin el que disposa la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- La revenda de trànsit o dels Serveis o la seva comercialització o explotació econòmica per qualsevol mitjà o sistema.
- La comunicació amb números dedicats a l'encaminament de trucades, és a dir, que ofereixen, com a servei comercial, l'encaminament de la trucada cap a un altre número diferent del número marcat. L'ús objectivament irregular o fraudulent dels Serveis, com ara: "vigilanadons"; "walkie-talkie"; trucades únicament, o principalment, a Serveis de tarifació addicional o valor afegit; utilització dels Serveis per a enviaments de comunicacions comercials no sol·licitades; enviament de grans missatges per bloquejar servidors aliens; realització de comunicacions no sol·licitades quan aquestes es puguin catalogar com a trànsit irregular. En particular, el Client no haurà d'utilitzar els Serveis per enviar correus no sol·licitats o massius ("spam") o fer qualsevol ús dels llistats de correu amb destinació a qualsevol persona que no hagi donat permís per ser inclosa en aquest procés.

En aquests casos, PARLEM podrà o bloquejar els Serveis afectats temporalment fins que s'esclareixin les circumstàncies de l'ús irregular del Servei. Si el Client no es posa en contacte amb PARLEM per tal de regularitzar la situació en el termini de quaranta-vuit (48) hores des del bloqueig dels Serveis, PARLEM podrà resoldre el Contracte sense dret a indemnització per part del Client, amb una comunicació prèvia al mateix.

3. Tarifes, facturació i pagaments

S'aplicaran als Serveis els preus i càrrecs corresponents segons les tarifes i la resta de Condicions Generals i/o Particulars, ofertes o promocions vigents en cada moment. Qualsevol modificació de les tarifes es comunicarà al Client per qualsevol mitjà que PARLEM consideri adequat perquè el Client tingui constància d'aquesta modificació i de les noves tarifes. El Client tindrà disponibles en qualsevol moment aquestes tarifes trucant al telèfon d'Atenció al Client segons indicat en la Clàusula 6 d'aquestes CGC PARLEM de PARLEM. L'accés als Serveis d'emergència és gratuït.

La factura serà mensual i desglossarà el Servei bàsic així com la resta de Serveis contractats per conceptes facturats dins de cada Servei i s'hi inclouran les que es corresponguin amb els casos de venda o cessió/lloguer d'equips. Si per raons tècniques no fos possible facturar al Client en el mes immediatament posterior a la meritació, PARLEM ho podrà facturar en els mesos posteriors.

Les quotes d'abonament es facturaran per períodes mensuals vençuts. Els Serveis mesurats es facturaran per períodes mensuals segons el consum efectuat durant el mes anterior. Això és sense perjudici del que s'indica a les Condicions Específiques de contractació de cada Servei d'aquestes Condicions Generals de Contractació.

En els Serveis Telefònic Fix i d'Internet de Banda Ampla fixa, les quotes d'abonament mensual inclouen el manteniment de xarxa fins al PTX (Punt de Terminació de Xarxa, en el cas d'ADSL), PTXR (Punt de Terminació de Xarxa Ràdio, en el cas de Ràdio) o PTXO (Punt de Terminació de Xarxa Òptica, en el cas de Fibra).

La primera factura inclourà les quotes d'alta, activació i, si escau, les d'instal·lació i/o manteniment. Si escau, també contindran el preu dels equips adquirits i de configuració dels Serveis, excepte si el pagament d'aquest preu està ajornat o diferit; en aquest cas inclourà la part proporcional que correspon al primer mes en funció del nombre de mesos de pagament ajornat. Així mateix, inclourà les quotes recurrents que siguin aplicables des del moment d'activació del Servei dins del període facturat.

Els pagaments es faran efectius mitjançant domiciliació bancària (que és el mitjà de pagament establert per defecte, tret que s'indiqui una altra cosa a les condicions particulars), per la qual cosa el Client autoritza PARLEM a

enviar instruccions a la seva entitat bancària perquè li carreguin al seu compte les factures de PARLEM, i a l'entitat bancària per efectuar els càrrecs al seu compte, seguint les instruccions de PARLEM, per la qual cosa el Client signa l'Ordre SEPA adjunta a les presents CGC de PARLEM.
No obstant l'anterior, el Client té dret a triar un mitjà de pagament alternatiu d'entre els que es fan servir habitualment en el trànsit comercial, per la qual cosa caldrà que el Client ho notifiqui al Servei d'Atenció al Client.
Les reclamacions del Client per motiu de la facturació no justifiquen el retard en el pagament de les factures reclamades. Les factures no pagades al seu venciment reportaran un interès de demora igual a l'interès legal dels diners aplicable en cada moment, les despeses ocasionades per la devolució de cada rebut i altres despeses administratives que poden ascendir fins a un màxim de 20 euros (IVA inclòs), sense perjudici de les altres conseqüències que poguessin derivar-se de l'incompliment, entre d'altres, la inclusió de les seves dades en fitxers de solvència patrimonial i de crèdit.
PARLEM podrà fer servir per al cobrament de les quantitats degudes, si el Client així ho autoritza, les dades relatives a les targetes de crèdit o dèbit que el Client hagués facilitat. Igualment, PARLEM podrà executar els dipòsits, fiances i/o altres garanties, si escau, establertes a les Condicions Particulars per als casos permesos per la llei. El Client consent expressament amb l'acceptació de les presents CGC de PARLEM que PARLEM pugui emetre les factures corresponents al Servei en format digital (Factura Digital), i hi tindrà accés a través de la seva àrea personal online, accessible amb el número de NIF/NIE i les claus d'accés que hagi determinat el propi Client en el moment de creació del compte. El Client podrà revocar aquest consentiment en qualsevol moment, i tindrà dret a sol·licitar l'emissió de factures de manera gratuïta en paper. Per fer aquesta revocació, haurà de comunicar-ho per escrit al Servei d'Atenció al Client.
Si en acabar la relació contractual, independentment de la modalitat de contractació, resultés un saldo a favor del Client, aquest en podrà sol·licitar la devolució. PARLEM podrà descomptar les despeses administratives i de gestió que poguessin reportar-se segons les tarifes vigents en cada moment. També correspondrà al Client aquest dret de compensació quan el saldo sigui a favor de PARLEM.
PARLEM podrà, amb la finalitat de garantir el compliment de les obligacions del Client:

- Sol·licitar al Client una bestreta o efectuar un càrrec addicional en el seu compte de manera immediata, per les quantitats reportades fins a la data.
- Sol·licitar al Client un dipòsit, no remunerat, en efectiu.
- Sol·licitar un aval bancari, per una quantia mai superior a la mitjana estimada de tres (3) mesos de consum per Servei.
- Restringir al Client els Serveis de tarifes superiors, tarifació addicional i Serveis internacionals. Aquest tipus d'acció es podrà dur a terme, entre d'altres, en els casos següents:
  - S'excedeixin els límits del crèdit fixats, si escau.
  - Es produeixi la suspensió o interrupció del Servei per alguna de les causes previstes en aquestes CGC de PARLEM o la resolució contractual.
  - Incompliment d'aquestes CGC de PARLEM per part del Client.
  - Frau o ús no autoritzat del Servei segons aquestes CGC de PARLEM.
  - Risc objectiu d'impagament, entenent com a tal, per exemple, la declaració de concurs de creditors. No obstant això, per al Servei Telefònic Fix s'aplicarà el que es disposa a les Condicions Particulars del Servei d'aquestes CGC de PARLEM.

4. Dret de desconnexió

En els Serveis Telefònics de Fix i Mòbil el Client podrà sol·licitar a PARLEM la desconnexió dels Serveis de tarifació addicional i trucades internacionals. Per a això, s'haurà de dirigir al Servei d'Atenció al Client trucant al 1713 o al 900 373 472 o enviant un correu electrònic a atencioalclient@parlem.com i indicar la seva voluntat de desconnectar-se dels Serveis de què es tracti. PARLEM farà la desconnexió en un termini màxim de deu (10) dies des de la recepció de la sol·licitud.
Si la desconnexió no es produís en el termini indicat per causes no imputables al Client, els costos derivats del Servei la desconnexió del qual s'hagués sol·licitat aniran a compte de PARLEM.
En cas que el Client desitgi l'activació o posterior desactivació d'aquesta mena de Serveis, haurà de fer també una sol·licitud expressa d'activació o de posterior desactivació a través del Servei disponible d'Atenció al Client, trucant al 1713 o al 900 373 472 o enviant un correu electrònic a **atencioalclient@parlem.com**.
Sense perjudici de l'anterior, no serà necessari que el Client sol·liciti la desconnexió dels serveis de tarificació addicional que es prestin a través del número 907 o dels números 803, 806 i 807 seguits per les xifres 6, 7, 8 o 9 ja que aquestes estaran desconnectats per defecte. En cas que el Client els vulgui utilitzar, ho haurà de sol·licitar expressament a PARLEM mitjançant sol·licitud escrita.

5. Responsabilitat de Parlem i qualitat del servei

Si es produeix una interrupció temporal en el Servei Telefònic de Fix o Mòbil, el Client tindrà dret a una indemnització que serà, al menys, igual a la més gran de les dues següents:

- La mitjana de l'import facturat pels Serveis interromputs durant els tres (3) mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps real que afecti al Client la interrupció temporal del Servei. En cas d'una antiguitat inferior a tres mesos, es considerarà l'import de la factura mitjana en les mensualitats completes efectuades o la que s'hagués obtingut en una mensualitat estimada de manera proporcional al període de consum efectiu realitzat.
- Cinc vegades la quota mensual d'abonament o equivalent vigent en el moment de la interrupció, prorratejat pel temps de durada d'aquesta.

Queden exclosos de l'àmbit de responsabilitat en el Servei de Telefonia Mòbil els Serveis o trucades en itinerància (Servei Roaming) que es presten a l'estranger per operadors diferents de PARLEM.
PARLEM abonarà automàticament aquesta quantitat i la descomptarà de la següent factura, quan l'import de la indemnització sigui superior a un (1) euro. Si no fos procedent l'emissió de factura per baixa del Servei, la indemnització s'abonarà pel mitjà que s'acordi amb el Client en cada cas. Per a abonats subjectes a modalitats prepagament, l'ajustament en el saldo es farà en un termini no superior al de la resta d'abonats.
Si la interrupció temporal es deu a causes de força major, PARLEM es limitarà a compensar automàticament al Client amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres independents del trànsit, prorratejades pel temps que hagués durat la interrupció.
Si es produeix una interrupció temporal del Servei d'accés a Internet de Banda Ampla durant un període de facturació, el Client tindrà dret a ser compensat amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres quotes fixes, prorratejades pel temps que hagués durat la interrupció quan la interrupció del Servei hagi estat, de manera contínua o discontínua, superior a sis hores en horari de 8 a 22 hores. La indemnització s'abonarà en la següent factura. En la factura corresponent es farà constar la data, durada i càlcul de la quantia de la compensació que correspon a l'abonat.
En els casos enumerats en els paràgrafs anteriors, PARLEM indemnitzarà automàticament el Client si la interrupció afectés l'àrea on es troba el domicili que figura en el Contracte del Client o, en cas de Servei de Telefonia Mòbil, quan sàpiga que aquest Client es trobava en una zona afectada per la interrupció en el moment de la interrupció i no pogués situar-lo en una altra zona durant el període de la interrupció. Si el Client s'ha vist afectat per una interrupció i no se l'ha computat com a afectat en els termes anteriors, haurà de comunicar a PARLEM, a través del Servei d'Atenció al Client, en el termini de deu (10) dies comptats a partir del restabliment del Servei, que s'ha vist afectat per la interrupció del Servei, i indicarà, en cas d'afectar al Servei de Telefonia Mòbil, la seva ubicació geogràfica en el moment de la interrupció. Aquesta informació no haurà de ser contradictòria amb la que consti en els sistemes de PARLEM.
Si s'incomplís aquest compromís, PARLEM indemnitzarà el Client per un import igual a una quota mensual prorratejada pel temps que hagués durat la interrupció en el període de facturació. Respecte al temps d'interrupció d'un Servei, un compromís d'interrupció màxima no superior a 48 hores al llarg de cada període de facturació. Si s'incomplís aquest compromís, PARLEM indemnitzarà el Client per un import igual a una quota mensual prorratejada pel temps que hagués durat la interrupció en el període de facturació.
Quan per promocions el Client gaudeixi d'un descompte sobre tota la quota mensual dels Serveis, es tindrà en compte, a efectes indemnitzatoris, la quota mensual no promocionada d'aquests Serveis.
Aquestes indemnitzacions s'acumularan a les que es preveuen als paràgrafs anteriors.
A aquests efectes, el temps d'interrupció del Servei es defineix com la suma dels temps transcorreguts des de l'instant en què s'ha produït la

Núm.de Contracte: Data:

indisponibilitat del Servei, un cop aquest hagi estat activat, fins al moment en què s'ha restablert el seu funcionament normal. L'instant d'inici del compte serà el primer dels dos successos següents: (i) el de notificació pel Client de l'avís d'avaria o (ii) el de registre per part de PARLEM de la incidència que causa la interrupció total o parcial del Servei.
A efectes indemnitzatoris, en tots els compromisos anteriors, es considerarà que la quota mensual del Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla és el 50% de la quota mensual total en aquells casos de contractació de paquets conjunts de Serveis en els quals el preu de la quota total del paquet no desglossi l'import que s'atribueix a cada Servei (Servei Telefònic i Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla).
No s'aplicarà el que es disposa en els apartats anteriors quan la interrupció temporal es degui a alguna de les causes següents:

- Incompliment greu per part dels Clients de les condicions contractuals, especialment en cas de frau o demora en el pagament, que donarà lloc a l'aplicació de la suspensió temporal i interrupció del Servei.
- Danys produïts a la xarxa deguts, per exemple, a la connexió pel Client de Terminals la conformitat de la qual no hagi estat avaluada, d'acord amb la normativa vigent.
- Incompliment del Codi de Conducta per part d'un Client que presti Serveis de tarifació addicional, quan la titularitat del Contracte d'abonament li correspongui.

El Client titular del Servei respon de tot el trànsit, dels Serveis utilitzats i del mal ús que se'n faci. No obstant això, PARLEM, amb la identificació prèvia del titular de la línia i les seves circumstàncies, a més podrà prendre les mesures al seu abast per evitar perjudicis des de la data en què, a través del Servei d'Atenció al Client, es comuniqui la constància o sospita de la pèrdua, sostracció o robatori de les seves claus d'accés al Servei o l'existència d'un frau o, en cas del Servei Telefònic Mòbil, de la pèrdua, sostracció o robatori de la Targeta SIM.
PARLEM no es fa responsable de qualssevol danys i/o perjudicis i/o beneficis deixats d'obtenir pel Client o qualsevol altre tercer causats de manera directa o indirecta per la falta de prestació del Servei o la seva prestació defectuosa. Sens perjudici de l'anterior, de forma encara més evident i expressa no es fa responsable dels danys i/o perjudicis i/o beneficis esmentats, per les següents causes: (i) funcionament incorrecte, defectes, fallades i/o danys en Terminals o Dispositius del Client no facilitats per PARLEM; (ii) la pèrdua, alteració i/o danys totals o parcials sobre informació continguda en els Terminals o Dispositius del Client per causes no imputables al Servei i (iii) qualsevol altre que no es degui a la falta de conformitat del Servei o l'incompliment total o parcial o compliment defectuós de PARLEM.
PARLEM no es fa responsable de cap conseqüència derivada d'una incorrecta configuració dels Dispositius del Client que no hagi estat feta per PARLEM ni de les aplicacions instal·lades pel Client, que són independents i alienes sempre al Servei prestat per PARLEM.
PARLEM adoptarà les mesures i instal·larà els mitjans tècnics exigits per la normativa vigent en cada moment, que permetin garantir el secret del contingut del senyal a través de la xarxa, i queda exonerada de tota responsabilitat que es pugui derivar de l'obtenció per part del Client o de tercers de gravacions de converses telefòniques, del seu ús o publicitat i, en general, de totes les accions o omissions, no imputables a PARLEM, que infringeixin el secret de les comunicacions telefòniques. En queden excloses les obligacions que en el seu cas tingui PARLEM d'acord amb la legislació aplicable en cada moment a les intercepcions fetes pels agents facultats en compliment d'aquesta normativa.
PARLEM informa que presta el Servei de Telefonia disponible al públic, Fix i Mòbil, amb la facilitat d'identificació de la línia d'origen i la línia connectada. Si el Client no desitja que el seu número de telèfon pugui ser identificat per la resta d'usuaris, PARLEM posa a la seva disposició mitjans per restringir la identificació de la línia que truca i de la línia connectada. El Client podrà disposar d'aquesta informació al Servei d'Atenció al Client.

6. Servei d'atenció al client i notificacions
PARLEM oferirà un Servei d'Atenció al Client que inclourà l'assistència telefònica, de 9 a 21 hores al dia, de dilluns a divendres, sobre l'ús dels Serveis (queda en qualsevol cas exclosa l'assistència tècnica sobre el seu PC o dispositiu d'accés als Serveis).

Per aclarir qualsevol dubte respecte al preu, la facturació, la qualitat o qualsevol altra qüestió relacionada amb els Serveis o si vol fer una reclamació, el Client s'haurà de dirigir al Servei d'Atenció al Client. El Client pot fer les seves consultes al nostre Lloc Web **www.parlem.com** o enviant un correu electrònic a l'adreça **atencioalclient@parlem.com.**
També pot fer les seves consultes o reclamacions trucant de manera gratuïta al 1713 o al 900 373 472 en cas de residencial, o al 900 62 20 00 en cas d'empresa.
En cas de reclamació, se li assignarà un número de referència que PARLEM comunicarà al Client. Si la reclamació es fa per via telefònica el Client podrà sol·licitar un document que acrediti la seva presentació i el seu contingut. Aquest document serà remès en el termini de deu (10) dies des de la seva sol·licitud.
Quan la reclamació hagi estat solucionada, PARLEM informarà el Client de la solució adoptada a través del mateix mitjà que s'ha fet servir per presentar la reclamació.
Un cop formulada la reclamació, si el Client no hagués obtingut una resposta satisfactòria de PARLEM en el termini d'un (1) mes, podrà acudir a, les Juntes Arbitral de Consum, o a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació de conformitat amb el que estableix la normativa vigent, sense perjudici del seu dret a acudir a la via judicial.
Tanmateix, en cas d'incidències, el Client podrà comunicar-se amb el Servei d'Atenció Tècnica a través dels següents mitjans:

- Per telèfon: trucant gratuïtament al telèfon 1713 o al (+34) 900 373 472, les 24 hores del dia, 365 dies a l'any.
- Enviant un correu electrònic a l'adreça de correu electrònic atenciotecnica@parlem.com.
- A través de pàgina web www.parlem.com a través de l'àrea client, disponible les 24 hores.

7. Protecció de dades de caràcter personal
La prestació dels Serveis comporta el tractament de dades de caràcter personal del Client, que seran tractades d'acord amb el que preveu aquesta clàusula i la Política de Privacitat.

7.1. Qui és el responsable del tractament de les seves dades?
ELECTRONICA DE SO I TELECOMUNICACIONS TECNOSO, S. A. ("TECNOSO")
NIF: **B-60427457**
Domicili social: **Carretera de Balenyà, 96C, Taradell, 08552, Barcelona**
Telèfon: **1713 o 900 373 472**
Correu electrònic: **atencioalclient@parlem.com**

Pot contactar el nostre Delegat de Protecció de Dades ("DPD") a través del correu electrònic protecciodedades@parlem.com.

7.2. Quina tipologia de dades personals tractem i amb quines finalitats i base jurídica?
Les dades que tractem en el marc de la contractació i la prestació dels Serveis que li oferim seran tractades amb les finalitats previstes en aquestes Condicions Generals de Contractació:

Condicions generals de contractació de Parlem com a operador

Núm.de Contracte: Data:

Finalitats	Tipus de dades	Base jurídica
a) Gestió de la relació contractual		
• Facturació i interacció amb qualsevol dels nostres departaments interns, com poden ser el servei d'atenció al client, servei tècnic o qualitat per a l'atenció de reclamacions, canvis en la contractació o incidències.	Dades identificatives, de contacte, de tarifes, serveis contractats, consums i ús dels serveis, qualitat del servei, de facturació i pagament, incloent-hi mitjans de pagament i factures emeses, així com la veu en el supòsit que s'hagi mantingut una conversa telefònica i hagi estat registrada	Execució de la relació contractual
• Habilitar l'accés del Client a la seva àrea privada, a la qual pot accedir a través del web o de l'App de PARLEM, i en la qual el Client pot gestionar les seves tarifes, accedir a les seves factures o consultar el seu consum.		
• Complir amb les obligacions d'informació en relació a la relació contractual.		Obligació legal
b) Prestació de serveis de telecomunicacions		
La conducció de la comunicació a través d'una xarxa de comunicacions electròniques, l'establiment i encaminament de la trucada (incloent-hi la interconnexió); • La provisió del servei d'accés a Internet, en cas de trobar-se dins dels serveis contractats. • El registre de les dades de trànsit i interconnexió i el seu ús amb l'objectiu de poder-les facturar o descomptar dins del saldo disponible per a les targetes de prepagament; així com la reclamació extrajudicial i judicial en cas d'impagament. • Detecció, gestió i solució d'incidències tècniques i resolució de reclamacions.	Dades de contacte, dades d'identificació de dispositius, IP, localització, dades de trànsit i de navegació. (*) En cas de sol·licitar una portabilitat des d'un altre operador (o cap a un altre operador), a més, podran tractar-se les dades identificatives i, en aquest cas, serà necessària aquesta comunicació de dades entre l'operador donant i el receptor per poder-la dur a terme. Les dades intercanviades entre operadors seran les previstes en cada moment a les especificacions tècniques de portabilitat aprovades per les administracions públiques amb competència en la matèria.	Execució de la relació contractual i, en el cas de la portabilitat, l'adopció de mesures precontractuals.

Núm.de Contracte: Data:

Finalitats	Tipus de dades	Base jurídica
c) Comprovació de solvència en sistemes comuns d'informació crediticia (En cas de sol·licitud de contractació dels Serveis en modalitat postpagament, sol·licitud d'ajornament de pagament o adquisició de terminals amb finançament) En cas de contractar algun servei superior, TECNOSO podrà analitzar el seu historial com a client de TECNOSO, el qual inclou nombre de contractes, dates de contractació, tarifes, permanència en cada tarifa, històric de facturació i pagament durant el temps que sigui el nostre client.		Interès legítim
d) Comunicació de les dades d'impagament del deute a fitxers comuns de solvència, en cas que no atengui puntualment les obligacions econòmiques i d'això en resulti un deute cert, vençut i exigible i amb un requeriment previ de pagament i de conformitat amb les disposicions sobre sistemes d'informació crediticia de la normativa vigent	Dades identificatives i relatives al deute pendent de pagament	Interès legítim
e) Verificació de l'exactitud de les dades aportades en el marc de la contractació a través dels codis CSV (o mecanismes semblants) o sol·licitats a l'entitat financera emissora la seva confirmació	Dades estrictament necessàries per fer la verificació	Interès legítim (a protegir el seu Client i la pròpia companyia del frau en la contractació)
f) Prevenció del frau a través de protocols de detecció preventiva de frau per evitar o minimitzar l'impacte d'accions relacionades amb la suplantació d'identitat o per, en cas que s'hagi produït un ús fraudulent, bloquejar els serveis per evitar que continuïn fent un ús abusiu o realitzant la baixa dels mateixos en cas que el Client no contacti amb Parlem per resoldre la situació	Dades aportades pel Client	Interès legítim (a protegir el seu Client i la pròpia companyia del frau en la contractació)

Núm.de Contracte: Data:

Finalitats	Tipus de dades	Base jurídica
g) Informació comercial pròpia en relació amb productes o serveis propis com ara promocions de diversa naturalesa, noves tarifes o millores per mitjans electrònics (per exemple, correu electrònic, SMS, MMS, a través dels perfils de PARLEM en xarxes socials i altres plataformes) sobre la base del que preveu la normativa vigent	Dades identificatives i de contacte dels Clients	Interès legitim (en base a la relació contractual)
A l'efecte, per tal de **personalitzar les nostres ofertes** i, en últim terme, oferir productes i serveis que responguin millor a les necessitats i desitjos dels Clients, PARLEM podrà segmentar els destinataris de cada campanya a partir de les dades recaptades en el marc de la contractació, recàrregues i consum (per exemple, per dirigir una oferta únicament als residents en una localitat o àrea geogràfica concreta, o als Clients que hagin contractat una determinada tarifa).		
PARLEM podrà **determinar els paràmetres identificatius dels destinataris de cada campanya** (com, per exemple, per dirigir una oferta als Clients que resideixin en localitats de més de 5.000 habitants, segons dades publicades per l'INE). **Aquestes dades estadístiques no s'utilitzaran per realitzar perfilat o per a l'enriquiment de les nostres bases de dades, excepte després d'haver-ne obtingut el consentiment previ del Client.**	Dades estadístiques publicades per les administracions públiques	
Clients històrics.- Un cop que deixi de ser-ne Client, podrem continuar informant-lo per mitjans electrònics dels nostres productes i serveis, a la qual cosa podrà oposar-se en qualsevol moment mitjançant el procediment proporcionat en cada comunicació comercial, posant-se en contacte amb el nostre servei d'atenció al client o per qualsevol altre mitjà previst en aquestes Condicions.		Consentiment
h) Finalitats estadístiques	Dades dels Clients (incloent-hi dades de localització), per bé que normalment s'anonimitzaran	Interès legítim

Si el Client desitja obtenir informació addicional sobre el nostre interès legítim en relació als diferents tractaments detallats anteriorment, si us plau, consulti-ho a través de l'adreça **protecciodedades@parlem.com**

Núm.de Contracte: Data:

7.3. A qui comuniquem les seves dades personals?
TECNOSO podrà comunicar dades a tercers, tal i com es detalla a continuació:

Destinatari	Tipus de dades	Habilitació legal
Altres operadors.	Dades identificatives, de contacte i de trànsit.	Desenvolupament, manteniment i control de la relació contractual (encaminament de trucades, interconnexió, gestió dels processos de portabilitat, gestió d'STA).
Sistema de Gestió de Dates d'Abonat (CNMC).	Serveis d'emergència i agents facultats (com forces i cossos de seguretat) – Dades identificatives, de contacte i localització	Obligació legal
	Guies d'abonat – Dades identificatives i de contacte.	Consentiment
	Ús d'informació de guies d'abonat amb finalitats comercials – Dades identificatives i de contacte	Consentiment
Agents facultats (tals com forces i cossos de seguretat de l'Estat).	Les previstes a la legislació vigent, tals com dades identificatives, de contacte, de localització i de trànsit	Obligació legal
Administracions públiques, tals com autoritats en matèria de consum, Agència Espanyola de Protecció de Dades.	Les requerides en cada cas. Habitualment, dades identificatives, de contacte i de facturació.	Obligació legal
Titulars de fitxers comuns de solvència patrimonial.	Dades identificatives i deute pendent.	Interès legítim
Empreses de logística i missatgeria	Dades identificatives i de contacte	Execució de la relació contractual
Entitats financeres	Dades identificatives i de contacte – Mandat SEPA	Consentiment

En el supòsit que el Client ens ho hagi autoritzat, TECNOSO podrà comunicar les seves dades a la resta d'entitats del Grup PARLEM (sectors telecomunicacions, comunicacions electròniques, ciberseguretat i energia) per a enviar-li informació comercial sobre els seus productes, serveis, novetats i ofertes.

Així mateix, malgrat que TECNOSO no té previst dur a terme transferències de dades personals de clients fora de l'Espai Econòmic Europeu ("**EEE**") amb caràcter general, si bé pot comptar amb algun proveïdor que requereixi tractar dades de clients des de fora de l'EEE, com ara algun servei d'atenció al client o suport. En aquests casos TECNOSO s'assegura de comptar amb garanties jurídiques adequades, sobre les quals pot obtenir informació a través de l'adreça protecciodedades@parlem.com.

Núm.de Contracte: Data:

7.4 Quan temps conservarem les seves dades personals?
Amb caràcter general, les dades personals derivades de la contractació es conservaran mentre es mantingui la relació contractual amb el Client i es bloquejaran, a disposició només d'autoritats policials o judicials, fins a la prescripció d'obligacions legals i responsabilitats derivades del tractament; aquest termini és de sis anys després de la finalització de la relació contractual de conformitat amb la normativa comptable i de quatre anys de conformitat amb la normativa fiscal, tret que existeixi algun tipus de reclamació administrativa o judicial, les quals s'emmagatzemaran fins que el procediment finalitzi, tret que existeixi algun tipus de reclamació administrativa o judicial, les quals s'emmagatzemaran fins que aquesta adquireixi fermesa.
Així mateix, de conformitat amb la normativa de conservació de dades de les comunicacions electròniques i a les xarxes públiques de comunicacions, les dades identificatives, de contacte i de trànsit recaptades o generades en el marc de la seva relació contractual amb TECNOSO o de la prestació dels nostres Serveis, a més d'informació relacionada amb les comunicacions realitzades a través del nostre servei com ara informació de trucades entrants i sortints, adreces IP o dades d'ubicació seran tractades mentre la línia romangui activa i, després, pels terminis legalment previstos (actualment, dotze mesos), a disposició de les Forces i Cossos de seguretat de l'Estat, jutjats i tribunals en l'exercici de les seves funcions, Ministeri Fiscal i altres autoritats amb competència en la matèria.

7.5. Quins són els seus drets?
Pot exercitar els seus drets d'accés, rectificació, oposició, supressió, limitació en el tractament, la portabilitat i, si s'escau, a no ser objecte de decisions individuals automatizades, a través de correu postal a Carretera de Balenyà, 96C, Taradell, 08552, Barcelona o mitjançant correu electrònic a protecciodedades@parlem.com. Així mateix, l'informem que pot interposar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (www.aepd).
Al web de l'AEPD pot trobar els models necessaris que l'ajudaran en l'exercici dels seus drets.
Igualment, en qualsevol moment, el Client pot oposar-se a l'enviament d'informació comercial de TECNOSO.
En cas que tingui algun dubte sobre el tractament de les seves dades personals, pot contactar amb el DPD enviant un missatge de correu electrònic a **protecciodedades@parlem.com**.

8. Causes de suspensió del servei
PARLEM podrà suspendre el Servei contractat en els casos següents:

- Quan el Client no hagi atès les seves obligacions de pagament o hagi esgotat el seu saldo i/o sobrepassat el límit de crèdit.
- Si el Client facilita a PARLEM dades personals que no siguin veraces, siguin deliberadament incorrectes o s'usurpi la identitat d'un tercer.
- Quan el Client faci un ús irregular o fraudulent del Servei.
- Quan el Client hagi fet servir un mitjà de pagament fraudulentament o hi hagi risc raonable de frau.

PARLEM podrà suspendre temporalment el Serveis en cas de retard total o parcial per part del Client en el pagament dels Serveis durant un període superior a (1) un mes des de la presentació per part de PARLEM del document de càrrec corresponent. PARLEM comunicarà al Client la suspensió temporal dels Serveis quinze (15) dies abans que es produeixi. En aquest cas, s'informarà el Client de la data en la qual, de no efectuar-se el pagament, es durà a terme la suspensió, que no es podrà fer en dia inhàbil.
La suspensió només afectarà els Serveis amb mora en el pagament.
La suspensió del Servei no eximeix el Client de l'obligació de continuar amb el pagament de les quotes mensuals. En cas de suspensió temporal del Servei Telefònic per impagament, aquest es mantindrà per a les trucades sortints d'urgències, així com per a les trucades entrants, amb excepció de les trucades de cobrament a destinació.
PARLEM restablirà el Servei suspès dins del dia laborable següent a aquell en què tingui constància que l'import degut hagi estat satisfet completament.
En el cas de suspensió temporal, si el Client hagués presentat una reclamació davant les Juntes Arbitrals de Consum o davant la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, PARLEM no suspendrà ni interromprà el Servei mentre la reclamació s'estigui substanciant i el Client consigni fefaentment l'import degut i lliuri el corresponent resguard a PARLEM.
El restabliment dels Serveis es farà conforme a les condicions vigents en el moment i haurà d'abonar la quota vigent per aquest concepte. Durant el període de suspensió, PARLEM podrà retirar del domicili del Client els equips llogats.
El Client podrà sol·licitar formalment amb una antelació de quinze (15) dies a la data desitjada en què faci efecte, la suspensió temporal del Servei de Telefonia Fixa a través d'una comunicació dirigida al Servei d'Atenció al Client. La durada de la suspensió no serà menor d'un (1) mes ni superior a tres (3) mesos. El període de suspensió no podrà excedir de noranta (90) dies per any natural. En aquests casos, PARLEM deduirà de la quota d'abonament de Client el cinquanta per cent (50%) de l'import proporcional corresponent al temps que afecti.
El retard en el pagament total o parcial de les factures de PARLEM superior a tres (3) mesos o la suspensió temporal dels Serveis en dues ocasions, per mora en el pagament, donarà dret a PARLEM a la interrupció definitiva dels Serveis i a la corresponent resolució del Contracte.
En qualsevol cas, es podrà interrompre el Servei conforme a la normativa vigent quan es produeixi una deficiència causada pel Client, que afecti la integritat o seguretat de la Xarxa o a la prestació de Serveis a altres Clients. Aquesta mesura cessarà quan el Client efectuï i comuniqui a PARLEM la desconnexió de l'equip objecte de la deficiència.
PARLEM podrà interrompre ocasionalment els Serveis per fer treballs de millora, tasques de reparació, canvis d'equipament o per motius anàlegs. Arabé, aquestes interrupcions seran tan breus com sigui possible i es faran, preferentment i sempre que es pugui, en horaris de consum mínim. El Client accepta la necessitat de consentir aquestes interrupcions i que PARLEM no estarà obligada a compensar-lo excepte en la quantia de les indemnitzacions previstes a l'apartat "Responsabilitat de PARLEM" d'aquest Contracte que corresponguin.

9. Durada i terminació
Aquest Contracte es constitueix per un període inicial de vint-i-quatre (24) mesos. Transcorregut aquest període de durada inicial, aquest Contracte quedarà prorrogat automàticament pel mateix període si bé, una vegada prorrogat, el Client té dret a rescindir el Contracte en qualsevol moment amb un preavís màxim d'un (1) mes i a través dels mitjans que PARLEM posi a la seva disposició, sense contraure cap cost a excepció del cost de la recepció dels Serveis durant el període de preavís.
PARLEM té dret a resoldre el Contracte per les causes generals d'extinció dels contractes i per les causes que es detallen a continuació:

- A instàncies de PARLEM, per l'extinció de l'habilitació a PARLEM per prestar el Servei quan això determini la impossibilitat de continuar prestant el Servei. En aquest cas, no es reportarà cap dret d'indemnització a favor del Client.
- Declaració de concurs de creditors de PARLEM que impedeixi la normal execució del present Contracte i la prestació dels Serveis.
- Greu incompliment de les obligacions derivades del Contracte, així com per una utilització del Servei contrari a la bona fe i/o a l'ordre públic.
- Per interrupció definitiva dels Serveis d'acord amb la clàusula 8 de les presents Condicions Generals de Contractació.
- Per ús no autoritzat, il·lícit, fraudulent o indegut del Servei.
- Per qualsevol modificació legal i/o tècnica que impossibiliti la prestació de Serveis o de qualsevol de les seves funcionalitats pels quals han sigut contractats.
- En aplicació de les obligacions imposades a PARLEM com a Operador de Telecomunicacions de conformitat amb la Llei 25/2007, de conservació de dades relatives a les comunicacions electròniques i a les xarxes públiques de comunicacions, PARLEM es reserva la facultat de cancel·lar el Contracte o bloquejar o suspendre el Servei en qualsevol moment si es comprova que les dades identificatives facilitades pel Client són falses, incorrectes o incompletes.

Núm.de Contracte: Data:

Per part seva, el Client té dret a resoldre el Contracte en qualsevol moment si remet comunicació de resolució –en podrà trobar el model al nostre Lloc Web–, acompanyada d'una còpia del document nacional d'identitat o document identificatiu equivalent, al Servei d'Atenció al Client amb, com a mínim, dos (2) dies hàbils d'antelació al dia en què desitgi que es faci efectiva la baixa en el Servei.
En cas de paquets de Serveis, quan el Client tingui dret a rescindir qualsevol element del paquet de serveis o del paquet de serveis i equips terminals contractat abans del venciment del termini contractual, ja sigui per raons de manca d'adequació amb el contracte o ja sigui per incompliment del subministrament de els Serveis, el consumidor té dret a rescindir el contracte íntegre respecte a tots els elements del paquet de serveis.
En el cas que el Client doni de baixa un servei actiu dins d'un paquet de serveis sense notificar quina tarifa vol que apliqui al Servei que no dona de baixa, es facturarà el servei no convergent equivalent.
La suspensió temporal, interrupció definitiva, resolució o terminació del Contracte no exonera el Client de complir amb les seves obligacions que es derivin de la utilització dels Serveis contractats fins al moment en què es produeixi la resolució efectiva del Contracte, inclosa la obligació de pagament.
En casos excepcionals en els quals sigui necessari per motius tècnics, operatius o de Servei, o en el cas que el Servei s'interrompi definitivament, el Client haurà de retornar els dispositius i/o terminals que siguin propietat de PARLEM en el termini de trenta (30) dies des de que PARLEM ho sol·liciti.
En cas que el Client no faci sol·licitud de conservació de numeració, la terminació del Contracte per qualsevol causa podrà donar lloc a la pèrdua de la numeració assignada en el termini d'un mes des de la data de la seva terminació.

10. Modificació de les condicions generals de parlem com a operador
PARLEM podrà modificar aquestes Condicions Generals de Contractació, així com les tarifes vigents en cada moment, i ho notificarà al Client, juntament amb la informació del seu dret a rescindir el Contracte sense cap cost addicional si no l'accepta, amb una antelació mínima d'un (1) mes a la data de la seva entrada en vigor, que s'indicarà expressament. Si el Client no acceptés les noves condicions i així ho notifiqués a PARLEM, podrà resoldre el Contracte de manera anticipada i sense cap penalització. Si, transcorregut un (1) mes des de la notificació per part de PARLEM, el Client no hagués manifestat expressament la seva disconformitat, o bé fa servir el Servei amb posterioritat a l'entrada en vigor de la modificació anunciada, s'entendrà que accepta les modificacions proposades.

11. Canvis de domicili, de número telefònic o de titular
El Client podrà sol·licitar el canvi de domicili on rep els Serveis contractats a través del Servei d'Atenció al Client. Si per raons tècniques PARLEM no pogués prestar els Serveis al nou domicili, el Client podrà donar per acabat el Contracte de manera anticipada i sense cap penalització si hagués finalitzat el període de permanència. En cas que no hagués transcorregut el període de permanència fixat, el Client haurà d'abonar a PARLEM la part proporcional del cost en què aquest últim hagués incorregut per la instal·lació dels aparells o qualsevol bonificació realitzada.
Si el canvi de domicili fos tècnicament possible, el Client només haurà d'abonar la tarifa vigent per canvi de domicili.
En el cas de lloguer de dispositius de telefonia i/o Internet, el Client haurà de traslladar sota la seva responsabilitat els equips associats a aquests Serveis al nou domicili. Quan sigui necessari canviar el número de telefonia mòbil o fixa del Client, ja sigui per imperatius tècnics o perquè així ho exigeix la normativa vigent, PARLEM comunicarà aquest canvi i els seus motius amb un preavís que serà de tres (3) mesos en el cas de telefonia fixa, i l'informarà del nou número que li serà assignat. El Client no tindrà dret a indemnització per aquest concepte. No obstant això, PARLEM adoptarà les mesures oportunes perquè el Client pugui conservar el número telefònic en canviar d'operador conforme a la normativa i les condicions que ho regulin.
En cas de canvi de titular, tant l'actual com el nou declaren que totes les dades facilitades al Servei d'Atenció al Client de PARLEM són correctes i que han llegit, coneixen i accepten íntegrament aquestes CGC de PARLEM. La data de canvi de la nova responsabilitat de pagament serà l'endemà de la confirmació del canvi de titular per part de PARLEM. Això tindrà lloc un cop que hagi rebut la documentació necessària degudament emplenada. No obstant això, el canvi de titularitat no exonera el titular actual del pagament de les quantitats reportades fins a la data del canvi.

12. Condicions particulars de permanència
En cas de compra o cessió/lloguer subvencionats o en condicions avantatjoses per al Client dels Equips o dels Terminals, vinculada o no aquesta compra o cessió a un pla de preus específic i/o a l'aplicació de determinats descomptes, així com en cas d'aplicació de determinats descomptes sobre el preu dels Serveis, el Client es compromet a romandre donat d'alta en aquest Contracte durant el termini i en les condicions que es detallen a la carátula d'aquest, des de la data de la signatura. En cas que el Client causi baixa anticipada en el Contracte per qualsevol motiu, no pagui a PARLEM les quantitats degudes i això porti a la interrupció definitiva del Servei, incompleixi el Contracte, faci ús il·lícit del Servei o, haurà de pagar a PARLEM el corresponent càrrec per incompliment del compromís de permanència, que serà proporcional al temps que resti per finalitzar el compromís de permanència, i fins al màxim que es detalla a la carátula (impostos indirectes no inclosos), tot això com a compensació pel fet d'incomplir els pactes i en atenció als beneficis prèviament rebuts.
Tanmateix, en cas d'incompliment del compromís de permanència per baixa del Servei dins del termini establert en el formulari de contracte, el Client haurà de tornar a PARLEM els costos d'instal·lació física dels Equips al seu domicili en la seva totalitat, els quals s'indiquen en la pàgina web (parlem.com/penalitzacions). En cas que PARLEM no pugui prestar el Servei per causes tècniques alienes al Client, ho comunicarà a aquest, que podrà resoldre el Contracte sense que li sigui exigible la quantitat que li correspondria abonar a PARLEM en concepte d'incompliment del compromís de permanència. En aquest cas, el Client haurà de procedir a la devolució dels Equips i Terminals lliurats per PARLEM d'acord amb el que s'indica en les Condicions Particulars en un termini de quinze dies (15) des de la comunicació per part de PARLEM al Client de la impossibilitat de la prestació del Servei. La devolució dels Equips i Terminals es durà a terme de la manera que indiqui PARLEM al Client en el moment de produir-se la baixa.
En cas que el Client no torni els Equips i Terminals en el termini assenyalat, haurà d'abonar a PARLEM la quantitat que es detalla a la carátula.
Si durant la vigència del termini de permanència assenyalat, el Client sol·licita un canvi de domicili a una àrea geogràfica on PARLEM no pugui prestar el Servei per causes d'índole tècnica, el Client haurà de pagar a PARLEM la quantitat que correspongui en funció, tant del compromís adquirit, com del temps que resti per complir- lo, i fins al màxim que es detalla a la carátula (impostos indirectes no inclosos), tot això com a compensació pel fet de no respondre d'acord amb allò pactat i en atenció als beneficis prèviament rebuts.

13. Dret de desistiment. Únicament aplicable en cas de contractes a distància o fora d'establiment
Es reconeix al Client el dret de desistiment del contracte actual en el termini de catorze (14) dies naturals a comptar des de la seva celebració. En cas d'alta a PARLEM amb portabilitat des d'un altre operador origen, informem que l'exercici del dret de desistiment no suposarà el retorn automàtic a l'operador origen i que serà necessari que el Client gestioni una nova portabilitat amb el seu operador origen.
Per exercir el dret de desistiment, ens haurà de notificar la seva decisió de desistir del Contracte a través d'una declaració inequívoca (per exemple, una carta enviada per correu postal o per correu electrònic) afegint-hi el "núm. De la comanda". Per a això, podrà fer servir el model de formulari de desistiment disponible a: **https://parlem.com/altres-documents-legals/**, encara que el seu ús no és obligatori.
Podrà enviar la comunicació exercitant el seu dret de desistiment per correu electrònic a atencioalclient@parlem.com o a l'adreça postal següent: Carretera de Balenyà, 96C, Taradell, 08552, Barcelona.
L'exercici del Dret de Desistiment comportarà l'obligació de retornar els Equips o Terminals lliurats per PARLEM per a la prestació del Servei en el seu embalatge original, en perfecte estat, amb tots els seus accessoris i preparat. Només s'admetrà la devolució d'aquells productes que no presentin signes d'estar danyats. El Client serà responsable de la disminució de valor dels productes objecte de devolució que siguin conseqüència d'una manipulació diferent a la necessària per establir la naturalesa, les característiques i el funcionament dels productes objecte de devolució. Per

Núm.de Contracte: Data:

a més seguretat, el Client podrà introduir dins del paquet el document de desistiment degudament emplenat i signat.
A conseqüència de l'exercici del Dret de Desistiment, el Client haurà de retornar o lliurar directament els productes (Terminals o Dispositius) a l'adreça indicada en aquest apartat, sense cap demora indeguda i, en qualsevol cas, com a màxim, en el termini de 14 dies naturals a partir de la data en què comuniqui a PARLEM la seva decisió de desistiment del Contracte. Així mateix, el Client haurà d'assumir el cost directe de devolució dels productes facilitats per PARLEM.
No obstant això, l'informem que podrem retenir el reemborsament fins a haver rebut els productes retornats correctament o fins que rebem prova inequívoca de la seva devolució, segons la condició que es compleixi primer.
En cas de desistiment, PARLEM retornarà al Client tots els pagaments rebuts abans dels 14 dies naturals a partir de la data en què el Client informi a PARLEM del seu desistiment.
En cas de desistiment, quan PARLEM hagi instal·lat i/o activat el Servei per expressa petició del Client durant el període en què es pot exercir aquest dret i de manera prèvia al fet que aquell l'hagi exercitat, PARLEM tindrà dret a cobrar el cost de la instal·lació feta d'acord amb el que s'indica en la pàgina web de PARLEM (parlem.com/penalitzacions), i del consum realitzat fins al moment i de manera proporcional les quotes previstes a les Condicions Generals i Particulars de cada tarifa en els quals hagués incorregut el Client.
Si el Client desisteix del Contracte i el preu que s'ha d'abonar hagués estat totalment o parcialment finançat mitjançant un crèdit (bé per part de PARLEM o bé per un tercer amb un acord previ amb PARLEM), aquest desistiment implicarà al mateix temps la resolució del crèdit sense penalització.
Si el Client gaudís d'una prestació d'un Servei comercialment descatalogat amb PARLEM i contractés un nou Servei en virtut d'aquest Contracte, en desistir d'aquest, no seria possible restituir la prestació del Servei original. No obstant això, PARLEM posicionarà el Client de manera que aquest no se'n vegi perjudicat.

14. Cessió
PARLEM es reserva el dret de transmetre els drets i/o obligacions que provenen de les CGC de PARLEM actuals a una empresa del seu mateix Grup empresarial o a un tercer operador de comunicacions electròniques, sense necessitat de requerir el consentiment exprés del Client, a qui ho notificarà, com a mínim, amb un (1) mes d'antelació. El Client que no estigui d'acord amb la cessió podrà resoldre el Contracte de manera anticipada i sense cap penalització.

15. Nul·litat
La declaració de nul·litat, ineficàcia o invalidesa de qualsevol d'aquestes CGC de PARLEM no afectarà la validesa de la resta de condicions que romandran vigents i seran vinculants per a les parts.

16. Llei aplicable i fòrum competent
La legislació aplicable a la relació que uneix les parts és l'espanyola, i el fòrum competent serà aquell que determini en cada cas la normativa en matèria de protecció a consumidors i usuaris en cas que el Client tingui la condició de consumidor. En cas contrari, les parts queden sotmeses, a exclusió de qualsevol altre fòrum que pogués correspondre'ls, a la jurisdicció dels Jutjats i Tribunals de la ciutat de Barcelona per a la resolució de les divergències que es derivin de la interpretació o aplicació d'aquests Termes i Condicions

Condicions particulars serveis telefonia fixa i accés a internet banda ampla

Núm.de Contracte: Data:

1. Objecte
Aquestes condicions particulars s'apliquen només en cas de contractació del Servei de Telefonia Fixa i d'Accés a Internet de Banda Ampla, bé de manera independent o en modalitat convergent amb altres Serveis.

2. Instal·lació i activació de la línia
Les condicions d'instal·lació i activació del Servei dependran de si el Servei es presta sobre una línia ADSL, Ràdio o de Fibra Òptica. PARLEM donarà accés al Servei sobre Fibra Òptica només en aquells llocs que disposin de la infraestructura adequada. Pot consultar les àrees de cobertura al nostre Lloc Web o al Servei d'Atenció al Client.

2.1. ADSL
La instal·lació dels Serveis sobre una línia ADSL requereix accions com ara la desagregació del bucle d'abonat, la instal·lació de dispositius i/o la portabilitat, si escau. El Client permetrà, quan sigui necessari per a la correcta prestació del Servei, que les persones que designi PARLEM accedeixin a l'immoble del Client.
El Client declara que ha estat informat detalladament de les característiques i condicions del Servei d'Accés a Internet Banda Ampla i sol·licita expressament per a la prestació del Servei, si escau, que el seu parell de fils (també denominat "bucle") sigui accedit per PARLEM o les empreses del Grup PARLEM o empreses subcontractades per PARLEM (qualsevol d'elles, d'ara endavant, "PARLEM") en la modalitat d'accés completament desagregat o bé en la modalitat d'accés indirecte. PARLEM durà a terme al domicili del Client les següents accions que siguin necessàries per a la instal·lació del Servei:

- Instal·lació d'un punt de terminació de xarxa (PTX).
- Enviament d'un mòdem ADSL/wifi amb cable d'1,5 metres per connexió de PTX al mòdem.

Així mateix, el Client declara que ha estat informat de les característiques de prestació dels Serveis de PARLEM i que això suposa la baixa automàtica de tots els Serveis contractats pel Client amb el seu operador d'accés en relació amb aquest bucle, inclosos, si escau, els Serveis Centrex, xarxa privada virtual, el grup de salt, la línia d'enllaç i qualsevol altre Servei que impliqui associació amb el bucle.
El Client autoritza PARLEM que faci en el seu nom totes les gestions necessàries per accedir als seus parells, o bé a fer totes les actuacions que siguin necessàries sobre la línia del Client per proporcionar el Servei d'Accés a Internet Banda Ampla. En cas que el Client no coincideixi amb el titular de les línies, aquell manifesta expressament que ha obtingut l'esmentada autorització.
PARLEM iniciarà el procediment de desagregació, si escau, de la línia indicada pel Client sempre que hi hagi una garantia de poder oferir sobre aquesta el Servei amb la qualitat adequada. Si no fos així, PARLEM instal·larà o sol·licitarà un nou parell al domicili del Client. En aquest cas, el Client autoritza expressament PARLEM a donar d'alta una nova línia, a nom d'aquest, al seu domicili.
Un cop que sigui possible prestar el Servei sobre la línia, PARLEM portarà, si escau, la numeració del Client d'acord amb la sol·licitud de portabilitat que el Client hagi signat en aquest Contracte.
En cas de canvi de titular, tant l'actual com el nou declaren que totes les dades facilitades al Servei d'Atenció al Client de PARLEM són correctes i que han llegit, coneixen i accepten íntegrament aquestes CGC de PARLEM. La data de canvi de la nova responsabilitat de pagament serà l'endemà de la confirmació del canvi de titular per part de PARLEM. Això tindrà lloc un cop que hagi rebut la documentació necessària degudament emplenada. No obstant això, el canvi de titularitat no exonera el titular actual del pagament de les quantitats reportades fins a la data del canvi.
No obstant l'anterior, el Client pot mantenir el seu Servei d'ADSL/Accés a Internet anterior si el tingués i els Serveis associats. En aquest mateix cas, la baixa del Client en el Servei d'ADSL/Accés a Internet en el seu anterior operador és responsabilitat d'aquest. En el cas que el Client desitgi aquesta baixa, haurà de dirigir-se al seu anterior operador.

2.2. Fibra Òptica
Si el Client no compta amb la instal·lació necessària per a la prestació del Servei, és necessari que PARLEM o una altra empresa que actuï pel seu compte dugui a terme la instal·lació al domicili del Client. Per a això, després de la signatura d'aquestes Condicions Generals i Particulars, un tècnic de PARLEM o d'una empresa externa autoritzada per PARLEM, es personarà al domicili del Client a la data acordada amb ell. El Client autoritza expressament PARLEM i els tècnics que aquesta designi l'accés al seu domicili i a les instal·lacions i els equips necessaris per a la correcta instal·lació. Aquesta autorització s'estén al cas que calgui fer alguna acció per a la correcta prestació o manteniment del Servei, així com, si escau, al moment de la retirada de l'Equip.
El Client haurà de proporcionar al tècnic l'entrada a la ubicació de l'edifici on es trobi l'accés per a la Fibra Òptica si aquest accés ha estat desplegat a l'interior.

PARLEM durà a terme les accions següents per a la instal·lació del Servei:

- Connexió de l'estesa de Fibra Òptica exterior a la xarxa de l'edifici del Client.
- Estesa de cable per l'interior de l'edifici o per façana fins al domicili del Client.
- Instal·lació al domicili del Client d'un punt de terminació de xarxa òptica.
- Instal·lació al domicili del Client d'un ONT Router wifi.
- Instal·lació o enviament del router per auto instal·lació segons el servei de fibra contractat.
- Connexió dels equips instal·lats amb un màxim d'1,5 metres amb el PTXO.
- PARLEM podrà modificar els elements a instal·lar o les accions a fer per a la instal·lació, segons les necessitats del Servei en cada moment.

El Client reconeix que ha estat informat de les característiques de la prestació dels Serveis i que, en el cas de Fibra Òptica, això no suposa la baixa automàtica de tots els Serveis que el Client pogués tenir contractats prèviament amb PARLEM o amb un altre operador.
Tant en el cas d'instal·lació i activació del Servei d'ADSL com en el de Fibra Òptica, el Client declara que compta amb els permisos i llicències de tercers que siguin necessaris peOr a la instal·lació i prestació del Servei. PARLEM quedarà en tot cas exempta de responsabilitat davant aquests tercers.
La no acceptació per part del Client de la instal·lació bàsica a realitzar per PARLEM donarà dret a aquesta a resoldre el Contracte actual de forma immediata i es procedirà en tot cas a facturar al Client aquelles despeses que s'hagin generat fins a la data de resolució del Contracte.

2.3. Ràdio
La instal·lació dels Serveis sobre una xarxa Ràdio requereix accions com ara la instal·lació d'una antena receptora (WiFi/Wimax). El Client autoritza a PARLEM i els tècnics que aquesta designi o les empreses subcontractades per PARLEM a accedir al seu domicili i realitzar totes les accions necessàries per a la correcta instal·lació dels equips necessaris per a proveir el Servei, així com, si és el cas, la seva retirada.
PARLEM durà a terme les accions següents per a la instal·lació del Servei:

- Instal·lació de l'antena receptora al terrat o façana de l'edifici del Client.
- Estesa de cable FTP des de l'exterior a l'interior de l'edifici o per façana fins al domicili del Client amb un màxim de 40 metres.
- Instal·lació d'un punt de terminació de xarxa Ràdio (PTXR).
- Instal·lació al domicili del Client d'un alimentador PoE (Power Over Ethernet.
- Instal·lació al domicili del Client d'un Router wifi neutre.
- Connexió dels equips instal·lats amb un màxim d'1,5 metres.

PARLEM podrà modificar els elements a instal·lar o les accions a fer per a la instal·lació, segons les necessitats del Servei en cada moment.
El Client declara que disposa dels permisos i llicències de tercers que, si és el cas, siguin necessaris per a la instal·lació i ús del Servei.
En el Servei de Banda Ampla a través de Ràdio, PARLEM no pot garantir la velocitat contractada en tots els casos, ja que la distància al node de comunicacions, la qualitat de la transmissió i les possibles interferències poden suposar una disminució de la velocitat esmentada. En qualsevol cas,

Condicions particulars serveis telefonia fixa i accés a internet banda ampla

Núm.de Contracte: Data:

PARLEM farà tot el que pugui perquè el Client disposi de la màxima velocitat tècnicament possible del Servei de Ràdio contractat.

3. Tarifes, facturació i pagament

Les tarifes aplicables al Servei de Telefonia Fixa poden tenir associats consums mínims o quotes fixes mensuals. El consum mínim mensual a fer per part del Client dependrà de les Condicions Particulars de cada tarifa. En cas de no consumir mensualment l'import mínim corresponent a la seva tarifa, PARLEM li facturarà en el mes aquest import o, si escau, el que falti fins a arribar-hi.

Determinades tarifes poden comptar amb una quota fixa mensual. S'informarà de l'existència d'aquesta a les Condicions Particulars aplicables a cada tarifa amb caràcter previ a la contractació. Aquesta quota fixa es reportarà a l'inici de cada període de facturació. En cas de baixa un cop iniciat el període de facturació, es cobrarà al Client la quota fixa en proporció al nombre de dies gaudits des del començament del període de facturació fins a la data de baixa. Igualment, determinades gestions de PARLEM, sobre les quals s'informarà abans de dur- les a terme, poden comptar amb uns imports addicionals. PARLEM podrà exigir la constitució de dipòsits de garantia en el moment de contractar el Servei Telefònic Fix o durant la vigència del Contracte quan:

- Si el Client està o hagués estat abonat anteriorment al Servei i hagués deixat impagats un rebut o diversos, mentre persisteixi la morositat.
- S'haguessin contret deutes per un/s altre/s Contracte/s d'abonament, vigents o no, o es retardin de manera reiterada en el pagament dels rebuts.
- En els supòsits en què ho autoritzi la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions.

El dipòsit es podrà constituir en efectiu o mitjançant aval bancari, a elecció del Client.

Els dipòsits no seran remunerats. PARLEM requerirà la constitució per un mitjà que deixi constància de la seva recepció i concedirà un termini de no menys de quinze (15) dies per a la seva constitució o per a l'abonament de les quantitats pendents. Si el dipòsit no es constitueix, PARLEM podrà desestimar la sol·licitud d'alta, suspendre el Servei i donar de baixa el Client si no constitueix el dipòsit passats deu (10) dies des que es faci un segon requeriment. Els dipòsits sol·licitats seran per un import mai superior a la mitjana estimada de tres mesos de consum per Servei. La devolució dels dipòsits es produirà:

- De seguida que PARLEM tingui constància del pagament íntegre de les quantitats degudes.
- Quan quedi acreditat que en un any no hi ha hagut cap retard en el pagament.

Si el Client amb deutes pendents es donés de baixa o sol·licités canvi de titularitat del seu Servei, PARLEM podrà executar la garantia pel total del deute contret, i quedarà el romanent a la disposició del Client. Si el Client hagués pagat tots els rebuts, el dipòsit es retornarà íntegrament. El termini de devolució serà de quinze (15) dies des de l'endemà en què es compleixin les circumstàncies recollides anteriorment.

4. Servei d'accés a internet de banda ampla

El Client declara que ha estat informat detalladament de les característiques i Condicions del Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla. Amb motiu de la configuració tècnica del Servei, l'informem que la baixa del Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla podria afectar també el Servei Telefònic Fix i provocar en aquest cas la baixa d'aquest últim Servei.

El Client també queda informat que la prestació del Servei pot implicar incompatibilitats amb els Serveis basats en mòdems o alarmes, centraletes, línies d'ascensor i Serveis de teleassistència i, en general, sobre qualsevol Servei prestat sobre la línia telefònica tradicional. PARLEM no garanteix el funcionament d'aquests Serveis que estiguessin instal·lats amb anterioritat a l'activació del Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla.

Quan la prestació del Servei es faci sobre ADSL, el Client reconeix que PARLEM no pot garantir que aquest disposi de la velocitat contractada en tots els casos, ja que la distància a la central, la qualitat de la línia i les possibles interferències poden suposar una disminució d'aquesta velocitat PARLEM farà els seus millors esforços perquè el Client disposi de la màxima velocitat possible tècnicament del Servei ADSL contractat.

En general, tant en el cas que el Servei es presti sobre ADSL com sobre Fibra Òptica, la velocitat contractada es gaudirà si es fa servir la connexió per cable Ethernet entre els equips proporcionats i el terminal del Client. Aquesta velocitat es podria veure limitada per les capacitats del dispositiu que fa servir el Client per connectar-se al Servei així com pel número d'usuaris simultanis i per altres factors tècnics associats a la xarxa d'Internet, pel que no pot garantir-se la velocitat contractada, que podrà ser inferior a les velocitats màximes indicades més endavant.

Quan es facin servir altres mitjans de connexió com wifi o d'altres, la velocitat en el dispositiu del Client es pot veure limitada per les característiques d'aquest mitjà de connexió. En el cas de la wifi, factors aliens a PARLEM com ara l'estructura del domicili del Client, interferències amb altres xarxes wifi, les capacitats del dispositiu que fa servir el Client per connectar-se a Internet, la distància del dispositiu que fa servir el Client per connectar-se a internet al router wifi, l'ús en exteriors o interiors o altres factors poden provocar la disminució de la velocitat final que gaudeix el Client.

A més d'aquests factors aliens a PARLEM que poden provocar una disminució de la velocitat que pot gaudir el Client, és possible que aquesta també es vegi limitada si es fan operacions de manteniment per part de PARLEM o en cas d'interrupcions del Servei.

5. Servei telefònic fix

En cas que el Client contracti el Servei Telefònic Fix, es prestarà sobre la línia associada al Servei d'ADSL o sobre la línia de Fibra Òptica, si escau. Amb motiu de la configuració tècnica del Servei, informem que la baixa en el Servei Telefònic Fix podria afectar també el Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla i provocar, en aquest cas, la baixa d'aquest Servei.

El Servei Telefònic, amb tecnologia de veu sobre IP, permet que el Client rebi en el seu terminal fix les trucades destinades a la numeració associada a la seva línia. A més, permet al Client fer trucades des de la mateixa línia.

En el cas de prestació del Servei sobre la línia de Fibra Òptica, el Client pot mantenir el Servei Telefònic anterior si el tingués i els Serveis associats. En aquest cas, la baixa del Client en el Servei Telefònic amb el seu anterior operador és responsabilitat seva. En el cas que el Client desitgi aquesta baixa, haurà de dirigir-se al seu anterior operador.

Per gaudir d'aquest Servei, el Client autoritza PARLEM a fer totes les actuacions a la xarxa que siguin necessàries per garantir la recepció de les trucades destinades a la seva numeració geogràfica.

6. Activació del servei telefònic fix i d'accés a internet banda ampla

PARLEM activarà els Serveis Telefònics de Fix i Internet de Banda Ampla en un termini màxim de trenta (30) dies naturals a partir de l'acceptació per part del Client d'aquestes Condicions Particulars. L'activació d'aquests Serveis tindrà lloc el mateix dia que PARLEM finalitzi la instal·lació al domicili del Client de manera satisfactòria o bé una vegada comprovada la idoneïtat de la instal·lació preexistent. En el cas de portabilitat de numeració, el procés s'iniciarà una vegada el servei de banda ampla hagi quedat actiu.

Aquest termini d'activació es denomina temps de subministrament de la connexió inicial, a l'efecte de les obligacions vigents de qualitat a les quals està sotmès PARLEM. L'incompliment d'aquest compromís de temps de subministrament de connexió inicial per part de PARLEM suposarà una indemnització al Client, prèvia petició d'aquest, a raó d'un (1) euro per dia natural de retard, fins a un màxim de noranta (90) euros.

En cas que concorrin causes tècniques que impossibilitin la prestació del Servei per part de PARLEM, o la no accessibilitat física de la instal·lació del cable fins al punt de connexió de la casa del Client o altres casos que no siguin imputables a PARLEM i pels quals PARLEM no pogués prestar el Servei, com ara causes de força major o d'altres imputables al Client, no sorgirà cap dret d'indemnització a favor del Client.

PARLEM es compromet a prestar els Serveis contractats conforme als compromisos de qualitat exigits per la normativa vigent que sigui aplicable.

7. Serveis d'emergència

PARLEM facilita l'accés gratuït del Client als Serveis d'emergència amb el número telefònic 112 o altres números d'emergència que es determinin, així com a informació sobre la ubicació de la persona que efectua la trucada depenent, en aquest cas, de la capacitat dels sistemes de la comunitat

Núm.de Contracte: Data:

autònoma on es trobi el Client en el moment de trucar a aquests Serveis.

8. Guies d'abonats
Si el Client sol·licita que les seves dades s'incloguin a les guies d'abonats dirigint-se al Servei d'Atenció al Client de PARLEM d'acord amb la clàusula 6 de les CGC PARLEM, PARLEM comunicarà les dades que el Client indiqui a la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència perquè les posi a disposició de les entitats que elaboren les guies i/o presten serveis d'informació.

9. Equips i terminals
PARLEM lliurarà al Client o installarà al seu domicili, en cas que el Client no compti amb la installació necessària per a la prestació del Servei, els següents equips ("l'Equip"):

- ONT/Router wifi (en cas de Fibra Òptica).
- Mòdem ADSL/wifi (en cas d'ADSL).
- Router wifi neutró (en el cas de Ràdio).
- En cas necessari, un punt de terminació de xarxa (PTX) en installacions d'ADSL.
- Un punt de terminació de xarxa Òptica (PTXO) en installacions de Fibra.
- En cas necessari, un punt de terminació de xarxa Ràdio (PTXR) en installacions de Ràdio.
- Un alimentador PoE (Power Over Ethernte) en installacions de Ràdio.
- Cablejat amb els límits descrits en aquestes CGC de PARLEM.
- Qualsevol altre equip, perifèric o dispositiu lliurat per PARLEM al Client per a la correcta prestació dels Serveis.

Les característiques tècniques de l'Equip que PARLEM lliura i installa per oferir el Servei al Client poden ser susceptibles de canvis. S'informarà el Client sobre els possibles canvis a través del nostre Lloc Web i a través del Servei d'Atenció al Client.
PARLEM cedeix l'Equip al Client en règim de cessió/ lloguer, excepte indicació expressa en contra per part de PARLEM. El Client és responsable de l'ús adequat de l'equip, així com de la seva no manipulació.
PARLEM s'encarregarà del manteniment de l'Equip cedit, així com de la seva substitució en cas d'avaria. El Client s'obliga a retornar l'Equip a PARLEM en un estat d'ús i conservació adequat a un ús correcte, amb la sol·licitud prèvia de PARLEM, en qualsevol moment i, en tot cas, en el termini d'un (1) mes posterior a la baixa del Servei.
Si el Client no retorna l'Equip en aquest termini, PARLEM aplicarà la penalització que s'especifica a la caràtula del Contracte.
Alguns dels serveis de PARLEM compten amb l'aplicació de determinats descomptes a canvi d'un compromís de permanència per part del Client. En el cas concret de la installació física del l'Equip al domicili del Client, PARLEM pot assumir els costos parcialment o totalment i els mateixos només seran repercutits a la factura del Client en cas que es doni de baixa del servei dins del termini establert en el formulari de contracte segons s'indica en la Clàusula 12 de les CGC de PARLEM.
Si PARLEM lliura algun tipus de software o algun Equip o Terminal autoinstallable, el Client haurà de seguir les instruccions d'installació facilitades per PARLEM. PARLEM no ofereix cap garantia, ni explícita ni implícita, sobre els softwares d'ajuda a la installació facilitats ni es responsabilitza dels danys o alteracions que, amb motiu de la seva execució, poguessin ocasionar en el sistema informàtic del Client (configuració, software i/o hardware) o en els documents electrònics i fitxers emmagatzemats en el seu sistema informàtic.

10. Garantia de terminal i servei postvenda
Sense perjudici del que s'ha indicat anteriorment, si hi ha Terminals o Equips associats al Contracte que són adquirits per part del Client a PARLEM o a un tercer amb el qual PARLEM hagi arribat a un acord sobre aquest tema, aquests equips tenen un període de garantia legal des de la seva compra, lliurament o data d'installació, acreditat amb la factura o albarà corresponent. PARLEM ofereix en aquests casos un Servei postvenda de tramitació de les reparacions amb un Servei d'Assistència Tècnica oficial reconegut pel fabricant d'aquests Equips. No s'aplicarà aquesta garantia en els casos següents:

- Substitució de peces de desgast a conseqüència de l'ús normal de l'Equip.
- Si l'Equip ha estat manipulat per un Servei d'assistència tècnica no autoritzat per PARLEM.
- Si la causa de la disconformitat es deu a una installació incorrecta per part del Client o manipulació indeguda o amb elements/accessoris no originals del fabricant.

11. Manteniment
PARLEM repararà les avaries que es produeixin en tots els Equips cedits i relacionats amb la prestació del Servei que haguessin estat proporcionats per PARLEM i n'assumirà el cost sempre que s'haguessin produït per causes no imputables al Client. En cas que el Client detecti una avaria a l'Equip o un mal funcionament del Servei, s'haurà de posar en contacte amb el Servei d'atenció tècnica de PARLEM trucant al Servei d'Atenció al Client. PARLEM farà servir els mitjans que en cada moment consideri necessaris per resoldre la incidència.

Condicions particulars del servei de telefonia mòbil

Núm.de Contracte: Data:

1. Objecte
Aquestes Condicions Particulars s'aplicaran només en cas de contractació del Servei de Telefonia Mòbil bé de manera independent o bé en modalitat convergent amb altres Serveis.

2. Instal·lació i activació de la línia
La SIM s'activa en el moment de l'entrega en canal presencial i en un termini aproximat d'unes dues hores en canal online.
Si la numeració és nova, la línia s'activa en el moment que s'activa la SIM.
Si la línia ha de portar des d'un tercer, el procés de portabilitat s'inicia una vegada la SIM està activada. El client rebrà un missatge informant la finestra de portabilitat per SMS.

3. Tarifes, facturació i pagaments
Les tarifes del Servei de Telefonia Mòbil poden tenir associats consums mínims o quotes fixes mensuals.
El consum mínim mensual a fer per part del Client dependrà de les Condicions Particulars de cada tarifa. Si el Client no consumeix l'import mínim corresponent a la seva tarifa, PARLEM li facturarà o descomptarà del seu saldo cada mes aquest import o, si escau, el que falti fins a arribar-hi.
Determinades tarifes poden comptar amb una quota fixa mensual de la qual s'informarà a les Condicions Particulars de cada tarifa abans de la contractació. Aquesta quota fixa es reportarà a l'inici de cada període de facturació. En cas de baixa un cop iniciat el període de facturació, es cobrarà al Client la quota fixa en proporció al nombre de dies gaudits des del començament del període de facturació fins a la data de baixa.
Determinades gestions de PARLEM, sobre les quals s'informarà prèviament, poden implicar el càrrec d'imports addicionals.
Per garantir la correcta facturació dels Serveis de dades en modalitat mòbil, PARLEM podrà restaurar la connexió d'aquest Servei cada 2 hores de connexió continuada. La restauració del Servei consisteix en el reinici de la sessió de dades de manera automàtica.

4. Cobertura
PARLEM prestarà el Servei a tot el territori de l'Estat espanyol donant cobertura al mateix en base als acords de PARLEM amb operadors de xarxa estatals. PARLEM es compromet a prestar el Servei dins dels límits de cobertura i de l'estat de la tecnologia. En qualsevol cas, PARLEM no serà responsable per interrupcions o mal funcionament del Servei motivat per condicions orogràfiques i/o atmosfèriques que impedeixin o impossibilitin la seva prestació.

5. Obligacions d'identificació en cas de contractació en modalitat subscripció mensual
Per contractar el Servei en aquesta modalitat és condició necessària que segueixi un procés d'identificació i contractació. Les dades personals proporcionades durant el procés d'identificació es tractaran en els termes previstos a les presents CGC de PARLEM.
Amb la finalitat d'identificar-lo en els termes requerits per la legislació vigent, cal que ens proporcioni les dades personals sol·licitades al formulari de contractació via web i una fotografia del seu DNI o passaport. L'ús de mitjans telemàtics com a canal de contractació fa imprescindible l'aplicació de mesures que permetin l'efectiva comprovació de la identitat del contractant i el compliment de la normativa vigent. L'absència d'algunes de les dades requerides, la seva incorrecció o la fallada en la verificació de dades donarà lloc a un error que impossibilitarà el registre i la contractació dels Serveis. En cas que no estigui d'acord amb aquest procediment de verificació de la identitat, pot contractar a través d'altres canals de contractació, que es poden consultar a www.parlem.com.

6. Conseqüències de la suspensió del servei
En cas de suspensió temporal del Servei per impagament, aquest es mantindrà per a les trucades sortints d'urgències, així com per a les trucades entrants, amb excepció de les trucades de cobrament a destinació.
PARLEM podrà resoldre unilateralment el Contracte d'aquest Servei quan consideri que el Servei Telefònic Mòbil objecte d'aquest és inactiu. El Servei es considerarà inactiu quan transcorrin quatre (4) mesos seguits sense que s'hagi fet cap consum de serveis facturables.
PARLEM es reserva la facultat de reclamar al Client l'import de l'eventual saldo negatiu, més els interessos i les despeses derivades de la reclamació.
Fins al bloqueig permanent, és possible abonar les factures pendents, recarregar saldo i fer trucades a números d'emergència.

7. Condició addicional per al servei en roaming
Per l'ús del Servei en un altre país de l'Espai Econòmic Europeu (EEE), PARLEM aplicarà les mateixes tarifes que aplica al seu ús nacional sempre que el Client resideixi habitualment a Espanya o tingui vincles estables amb aquest país. De conformitat amb el que disposa la normativa europea i en el cas que les Condicions Particulars de la tarifa contractada així ho prevegin, PARLEM podrà establir un límit en el volum de dades contractades a partir del qual podrà aplicar un recàrrec tal com s'estableix a continuació.
El Client es compromet a fer un ús raonable del Servei en itinerància en un altre país de l'Espai Econòmic Europeu ("EEE"). Per evitar-ne l'ús abusiu o anòmal, PARLEM podrà observar, durant un termini de com a mínim quatre (4) mesos, els indicadors objectius de consum i de presència. Aquests indicadors podran ser:

- Superar el 50% del volum contractat en dades o presència en un altre país de l'EEE durant més de la meitat del termini d'observació mesurat en dies.
- L'existència de llargs períodes d'inactivitat d'una determinada SIM, juntament amb un ús principal o exclusiu en Roaming.
- Activació i utilització seqüencial en Roaming de múltiples Targetes SIM.

Si el Client supera el límit establert en el volum de dades per poder ser consumit en un altre país de l'EEE o comet un ús abusiu o anòmal del Servei, PARLEM podrà aplicar al Client, amb un avís previ, un recàrrec que no podrà superar el preu majorista en vigor. Abans d'imposar-lo, el Client disposarà d'un termini de catorze (14) dies per aportar, si escau, les dades reals sobre la seva presència o consum.
El Client es podrà dirigir a PARLEM, d'acord amb la clàusula 6, per interposar qualsevol reclamació relacionada amb l'aplicació del que disposa aquest apartat. Es pot trobar informació més detallada sobre les condicions d'ús del Servei en roaming a: https://parlem.com/tarifes-roaming-internacional/

8. Informació sobre la velocitat del servei accés a internet
En relació amb el Servei d'Accés a Internet, el Client tindrà disponible, en tot moment, al nostre Lloc Web, informació precisa sobre la velocitat mínima, disponible normalment, màxima i anunciada, descendent i ascendent en el cas de xarxes fixes, i de la velocitat màxima i anunciada estimades descendent i ascendent en el cas de les xarxes mòbils, així com la manera en que desviacions significatives de les velocitats respectives descendent i ascendent anunciades podrien afectar l'exercici de drets dels usuaris finals d'accedir, a través del seu servei d'accés a internet, a la informació i continguts, així com distribuir-los, utilitzar i subministrar aplicacions i serveis i utilitzar els equips terminals de la seva elecció.
La informació de velocitat d'internet s'ha elaborat seguint les directrius establertes al reglament (UE) 2015/2120, del Parlament Europeu i del Consell, de 25 de novembre de 2015, pel qual s'estableixen les mesures en relació amb l'accés a una xarxa oberta i que modifica la Directiva 2002/22/CE.

Condicions particulars del servei de telefonia mòbil

Núm.de Contracte: Data:

Servei		Velocitat anunciada		Velocitat disponible		Velocitat màxima		Velocitat mínima	
	Enllaç	Descendent	Ascendent	Descendent	Ascendent	Descendent	Ascendent	Descendent	Ascendent
Mòbil* (Mbps)	LTE+ 300	300	50	·	·	300	50	·	·
	LTE 150	150	50	·	·	150	50	·	·
	LTE 111	111	37.5	·	·	111	37.5	·	·
	HSDPA+ 42	42	5.7	·	·	42	5.7	·	·
	HSDPA+ 21	21	5.7	·	·	21	5.7	·	·
Fix** (Mbps)	FTTH 1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	80%	80%
	FTTH 600	600	600	600	600	600	600	80%	80%
	FTTH 300	300	300	300	300	300	300	80%	80%
	FTTH 100	100	100	100	100	100	100	80%	80%
	FTTH 50	50	50	50	50	50	50	80%	80%
	ADSL 20	20	1	6,5	0,9	20	1	1	0,2

* En servei mòbil, la velocitat real depèn de diferents factors com poden ser les capacitats del terminal, la cobertura disponible, la situació de càrrega de la xarxa o l'aplicació utilitzada, entre d'altres.

** Per part seva, en servei fix, la velocitat aconseguida pot veure's impactada per l'estat del cablejat (fibra o parell de coure), la càrrega de la xarxa, la distància a la central (principal contribució en ADSL), les capacitats del dispositiu utilitzat i la connexió establerta en l'accés a internet (cable o wifi). La velocitat d'una connexió wifi depèn directament de l'entorn en el qual es troba el router (interferències originades per xarxes wifi veïnes, obstacles estructurals de l'immoble, distància al router, etc.).

Condicions generals de contractació.

Nº de Contracte: Data:

1. Objecte
XFERA MÓVILES, S.A.U. (MÁSMÓVIL) amb domicili social a Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid), Espanya, i CIF A-82528548, és un operador de telecomunicacions que ofereix els serveis descrits a la clàusula següent (el "Servei" o els "Serveis"). Aquestes Condicions generals de contractació ("CGC") regeixen les relacions entre el client del Servei (el "Client") i MÁSMÓVIL en relació amb els Serveis contractats. La lectura de les CGC pel Client és condició necessària i prèvia a l'activació dels Serveis, i implica l'acceptació plena i sense reserves de totes i cada una de les disposicions incloses en aquestes CGC, que també estan publicades a la pàgina web de MÁSMÓVIL www.masmovil.es (la nostra "pàgina web")

2. Descripció dels serveis
Servei telefònic fix: el Servei telefònic fix, amb tecnologia de veu sobre IP, permet que el Client pugui rebre i fer trucades en la seva línia, com també altres facilitats bàsiques i Serveis addicionals associats. Servei telefònic mòbil: aquest servei comprèn la prestació del Servei telefònic de trucades des de mòbil i els Serveis associats de comunicacions electròniques (que inclouen el Servei d'accés a Internet des del mòbil) i Serveis de valor afegit associats que el Client sol·liciti. Per prestar aquest Servei, MÁSMÓVIL lliurarà al Client una targeta SIM que es podrà utilitzar en qualsevol dispositiu mòbil lliure. El Servei es presta al territori nacional. Fora del territori, el Client pot rebre el Servei tot sol·licitant l'activació del Servei telefònic mòbil cursat des de l'estranger ("Servei roaming" o "Servei en itinerància"). S'informa que la seva alta en el Servei esmentat pot implicar el cobrament de tarifes especials en les seves comunicacions rebudes i fetes a l'estranger segons la normativa vigent a cada moment.
Servei d'accés a Internet de banda ampla: amb independència de la tecnologia que s'usi, aquest Servei comprèn: (i) accés a Internet de banda ampla amb navegació 24 hores a la velocitat d'accés contractada. Degut a les característiques tècniques del Servei, aquesta velocitat és màxima, és a dir, MÁSMÓVIL no pot garantir en tot moment la velocitat d'accés que el Client hagi contractat; i (ii) els Serveis addicionals associats.
Per als Serveis telefònics de fix i mòbil, si el Client no disposa de numeració, MÁSMÓVIL li assignarà una. Els Serveis telefònics de fix i mòbil de MÁSMÓVIL inclouen, si escau, la portabilitat del número de telèfon que el Client tingués amb el seu operador anterior.
Per a això, el Client l'ha de sol·licitar mitjançant la formalització de la Sol·licitud de portabilitat, per tal que es pugui tramitar la portabilitat dels Serveis de telefonia fixa o mòbil en el seu operador anterior. La portabilitat es du a terme d'acord amb els processos de tramitació de portabilitat establerts en el document corresponent d'Especificació tècnica dels procediments administratius per a la conservació de la numeració en el cas de canvi d'operador aprovats per la Comissió Nacionals dels Mercats i la Competència. Els Serveis se li ofereixen exclusivament com a Client final i per a un ús basat en la bona fe. En particular, amb caràcter enunciatiu no limitador, no està permès:

+La utilització contrària a les lleis espanyoles, o que infringeixi els drets de tercers o el bon ús dels Serveis que només són per a ús personal i particular del Client, que és el responsable del control del seu accés.
+La publicació o transmissió de qualsevol contingut que sigui violent, obscè, abusiu, il·legal, racista, xenòfob o difamatori.
+ La recollida i/o utilització de dades personals d'altres usuaris sense el seu consentiment exprés, o que contravingui allò que disposa la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
+ La revenda de tràfic o dels Serveis o la seva comercialització o explotació
econòmica per qualsevol mitjà o sistema.
+ La comunicació amb números dedicats a l'encaminament de trucades, és a dir, que ofereixen, com a servei comercial, l'encaminament de la trucada cap a un altre número diferent al qual ha estat trucat. L'ús objectivament irregular o fraudulent dels Serveis, com ara: "vigilabebès"; "walkie-talkie"; trucades únicament, o en la seva majoria, a Serveis de tarifació addicional o valor afegit; utilització dels Serveis per a enviaments de comunicacions comercials no sol·licitades; enviament de grans missatges per bloquejar servidors aliens; realització de comunicacions no sol·licitades quan aquestes es puguin catalogar com a tràfic irregular. En particular, el Client no ha d'utilitzar els Serveis per evitar correus no sol·licitats o massius ("spam") o fer qualsevol ús dels llistats de correu amb destinació a qualsevol persona que no hagi donat permís per ser inclosa en aquest procés.

En aquests supòsits, MÁSMÓVIL podrà resoldre el Contracte o bloquejar els Serveis afectats temporalment fins a aclarir les circumstàncies de l'ús irregular del Servei o canviar la tarifa, prèvia comunicació al Client. En aquest darrer cas, el Client podrà resoldre el Contracte respecte del Servei concret en els termes que s'hagin acordat.

3. Tarifes, facturació i pagaments
S'apliquen als Serveis els preus i càrrecs corresponents segons les tarifes i la resta de Condicions generals i/o particulars, ofertes o promocions vigents a cada moment. Qualsevol modificació de les tarifes cal comunicar-la al Client per qualsevol mitjà que MÁSMÓVIL consideri apropiat per tal que el Client tingui constància d'aquesta modificació i de les tarifes noves. El Client té disponibles en tot moment aquestes tarifes en la nostra pàgina web. L'accés als Serveis d'emergència és gratuït.
La factura és mensual i desglossa el Servei bàsic, com també la resta de Serveis contractats per conceptes facturats dins de cada Servei, incloent-hi els corresponents als supòsits de venda o cessió/lloguer d'equips. Si per raons tècniques no fos possible facturar al Client en el mes immediatament posterior a la meritació, MÁSMÓVIL ho podrà facturar en els mesos posteriors.
Les quotes d'abonament es facturen per períodes mensuals vençuts. Els Serveis mesurats es facturen per períodes mensuals segons el consum efectuat al mes anterior. L'anterior és sense perjudici d'allò indicat a les Condicions específiques de contractació de cada Servei d'aquestes Condicions generals de contractació.
En els Serveis telefònic fix i d'Internet de banda ampla, les quotes d'abonament mensual inclouen el manteniment de la xarxa fins al PTR (Punt de terminació de xarxa, en el cas d'ADSL) o PTRO (Punt de terminació de xarxa òptic, en el cas de fibra).
La primera factura inclou les quotes d'alta, activació i, si escau, les d'instal·lació i/o manteniment. Si escau, també contenen el preu dels equips adquirits o de configuració dels Serveis, tret que el pagament d'aquest preu estigui ajornat o diferit, en aquest cas inclou la part proporcional corresponent al primer mes en funció del nombre de mesos de pagament ajornat. Igualment, inclou les quotes recurrents que siguin d'aplicació des del moment d'activació del Servei dintre del període facturat.
El Client té dret a triar un mitjà de pagament entre els utilitzats comunament en el tràfic comercial. Per utilitzar un mitjà de pagament diferent a la domiciliació bancària (que és el mitjà de pagament establert per defecte, tret que s'indiqui una altra cosa a les condicions particulars), es podrà comunicar amb el Servei d'Atenció al Client.
És obligació del Client abonar les factures al seu venciment. En cas que es produeixi un impagament de la factura per part del Client i després d'analitzar el cas concret, Yoigo pot carregar al Client les despeses generades per aquesta manca de pagament, com també les conseqüències que es derivin d'aquest impagament, incloses les despeses de devolució del rebut i els costos de reconnexió. Els càrrecs aplicables en el cas d'impagament estan disponibles a la pàgina web de www.masmovil.es.
Tot això sense perjudici d'altres accions que es puguin dur a terme, com ara el cobrament de demora igual a l'interès legal del diner més dos punts o la inclusió de les dades del Client en fitxers de solvència i crèdit.

MÁSMÓVIL podrà utilitzar per al cobrament de les quantitats degudes, si el Client ho autoritza, les dades relatives a les targetes de crèdit o débit que el Client hagués facilitat. Igualment, MÁSMÓVIL podrà executar els dipòsits, fiances i/o la resta de garanties, si escau, establertes a les Condicions particulars per als casos permesos per la llei. El Client consent expressament amb l'acceptació de les CGC que MÁSMÓVIL pugui emetre les factures corresponents al Servei en format electrònic (factura electrònica), i en tingui accés a través de la seva àrea personal online, accessible amb les claus

d'accés que MÁSMÓVIL facilita en el moment de la compra, o bé, per correu electrònic si ho sol·licités d'aquesta manera.
El Client pot revocar aquest consentiment en qualsevol moment, i té dret a sol·licitar l'emissió de factures de manera gratuïta en paper. Per fer aquesta revocació, ho ha de comunicar per escrit al Servei d'Atenció al Client.
Si a la finalització de la relació contractual, independentment de la modalitat de contractació, quedés un saldo a favor del Client, aquest podrà sol·licitar-ne la devolució. MÁSMÓVIL podrà descomptar les despeses administratives i de gestió que es poguessin meritar segons les tarifes vigents a cada moment. També correspon al Client aquest dret de compensació quan el saldo fos a favor de MÁSMÓVIL.

MÁSMÓVIL podrà, per tal de garantir el compliment de les obligacions del Client:

+ Sol·licitar al Client una bestreta, o fer un càrrec addicional en el seu compte de manera immediata, per les quantitats meritades fins a la data.
Sol·licitar al Client un dipòsit, no remunerat, en efectiu.
+ Sol·licitar un aval bancari, per una quantia mai superior a la mitjana estimada
de tres mesos de consum per Servei.
+ Restringir al Client els Serveis de tarifes superiors, tarifació addicional i
Serveis internacionals. Aquest tipus d'acció es podrà dur a terme, entre altres, en els supòsits següents:
+ S'excedeixin els límits de crèdit fixats si s'escau.
+ Es produeixi la suspensió o interrupció del Servei per alguna de les causes
previstes a aquestes CGC o la resolució contractual.
+ Incompliment d'aquestes CGC per part del Client.
+ En cas de frau, un ús no autoritzat del Servei segons aquestes CGC.
+ Risc objectiu d'impagament, que s'entén, per exemple, com la declaració de concurs de creditors.
No obstant l'anterior, per al Servei telefònic fix s'aplica allò que disposen les Condicions específiques d'aquest Servei en aquestes CGC.

4. Dret de desconnexió

En els Serveis telefònics de fix i mòbil, el Client podrà sol·licitar a MÁSMÓVIL la desconnexió dels Serveis de tarifació addicional i trucades internacionals. Per a això, cal adreçar-se al Servei d'Atenció al Client tot indicant la seva voluntat de desconnectar-se dels Serveis de què es tracti. MÁSMÓVIL farà la desconnexió en un termini màxim de deu (10) dies des de la recepció de la sol·licitud.
Si la desconnexió no es produís en el termini indicat per causes no imputables al Client, els costos derivats del Servei la desconnexió del qual s'hagués sol·licitat van a càrrec de MÁSMÓVIL.
En cas que el Client desitgi l'activació o desactivació posterior d'aquest tipus de Serveis també cal fer una sol·licitud expressa de la seva activació o de desactivació posterior a través del Servei disponible d'Atenció al Client trucant al 2373 o enviant un correu electrònic a hola@masmovil.com.

5. Responsabilitat de másmóvil i qualitat del servei

Si es produís una interrupció temporal en el Servei telefònic de fix o mòbil, el Client té dret a una indemnització que és igual a la més gran de les dues següents:

+ La mitjana de l'import facturat pels Serveis interromputs durant els tres (3) mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps real que la interrupció temporal del Servei afecti el Client. En cas d'una antiguitat inferior a tres mesos, es considera l'import de la factura mitjana a les mensualitats completes efectuades o les que s'hagués obtingut en una mensualitat estimada de manera proporcional al període de consum efectiu realitzat.
+ Cinc vegades la quota mensual d'abonament o equivalent vigent en el moment de la interrupció, prorratejat pel temps de la seva durada.

Queden exclosos de l'àmbit de responsabilitat en el Servei de telefonia mòbil els Serveis o trucades en itinerància (Servei roaming) que es presten a l'estranger per operadors diferents de MÁSMÓVIL.
MÁSMÓVIL abona automàticament aquesta quantitat i la descompta de la factura següent, quan l'import de la indemnització sigui superior a un (1) euro. Si no procedís l'emissió de la factura per baixa del Servei, la indemnització s'abona pel mitjà que s'acordi amb el Client en cada cas. Per a abonats subjectes a modalitats de prepagament, l'ajustament en el saldo es fa en un termini no superior al de la resta d'abonats.
Si la interrupció temporal es deu a causes de força major, MÁSMÓVIL es limita a compensar automàticament el Client amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres independents del tràfic, prorratejades pel temps que hagués durat la interrupció.
Si es produeix una interrupció temporal del Servei d'accés a Internet de banda ampla durant un període de facturació, el Client té dret a ser compensat amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres quotes fixes, prorratejades pel temps que hagués durat la interrupció quan la interrupció del Servei hagi estat, de manera continua o discontinua, superior a sis hores en horari de 8 a 22 hores. La indemnització s'abona a la factura següent. A la factura corresponent es fa constar la data, la durada i el càlcul de la quantia de la compensació que correspon a l'abonat.
En els supòsits enumerats en els paràgrafs anteriors, MÁSMÓVIL indemnitza automàticament el Client si la interrupció afectés l'àrea on es troba el domicili que figura al Contracte del Client, o en cas de Servei de telefonia mòbil, sàpiga que aquest Client es trobava en una zona afectada per la interrupció en el moment en què es va produir, i no el pogués situar en una altra zona durant el període de la interrupció. Si el Client s'ha vist afectat per una interrupció i no se li ha computat com a afectat en els termes anteriors, ha de comunicar a MÁSMÓVIL, a través del Servei d'Atenció al Client, en el termini de deu (10) dies comptadors a partir del restabliment del Servei, que s'ha vist afectat per la interrupció del Servei, tot indicant, en cas d'afectar el Servei de telefonia mòbil, la seva ubicació geogràfica en el moment de la interrupció. Aquesta informació no ha de ser contradictòria amb la que consti als sistemes de MÁSMÓVIL.
Addicionalment, tret d'interrupcions per causa de força major, MÁSMÓVIL es compromet a oferir el següent nivell de qualitat en el Servei: pel que fa al temps d'interrupció d'un Servei, un compromís d'interrupció màxima no
superior a 48 hores al llarg de cada període de facturació. Si s'incompleix aquest compromís, MÁSMÓVIL indemnitza el Client per un import igual a una quota mensual prorratejada pel temps que hagués durat la interrupció en el període de facturació.
Quan per promocions el Client gaudeixi d'un descompte sobre tota la quota mensual dels Serveis, es té en compte, a efectes indemnitzadors, la quota mensual no promocionada d'aquests Serveis. Aquestes indemnitzacions s'acumularan amb les previstes en els paràgrafs anteriors.
A aquest efecte, el temps d'interrupció del Servei es defineix com la suma de temps transcorreguts des de l'instant en què s'ha produït la indisponibilitat del Servei, una vegada s'hagi activat, fins al moment en què s'ha restablert el seu funcionament normal. L'instant d'inici del compte serà el primer dels dos successos següents: (i) el de notificació per part del Client de l'avís d'avaria, o (ii) el de registre per part de MÁSMÓVIL de la incidència causant de la interrupció total o parcial del Servei.
A efectes indemnitzadors en tots els compromisos anteriors, es considera que la quota mensual del Servei d'accés a Internet de banda ampla és el 50 % de la quota mensual total en aquells casos de contractació de paquets conjunts de Serveis en què el preu de la quota total del paquet no desglossi l'import atribuïble a cada Servei (Servei telefònic i Servei d'accés a Internet de banda ampla).
No s'aplica allò que disposen els apartats anteriors quan la interrupció temporal sigui deguda a alguna de les causes següents:

+Incompliment greu per part dels Clients de les condicions contractuals, en especial en cas de frau o demora en el pagament que donarà lloc a l'aplicació de la suspensió temporal i interrupció del Servei.
+ Danys produïts a la xarxa deguts, per exemple, a la connexió per part del Client de terminals la conformitat dels quals no hagi estat avaluada, d'acord amb la normativa vigent.
+ Incompliment del Codi de Conducta per part d'un Client que presti Serveis de tarifació addicional, quan li correspongui la titularitat del Contracte d'abonament.

Nº de Contracte: Data:

El Client titular del Servei respon de tot el tràfic, dels Serveis utilitzats i del mal ús que se'n faci. No obstant això, MÁSMÓVIL, prèvia identificació del titular de les línies i les seves circumstàncies, a més a més podrà prendre les mesures al seu abast per evitar perjudicis des de la data en què, a través del Servei d'Atenció al Client, es comuniqui la constància o la sospita de la pèrdua, sostracció o robatori de les seves claus d'accés al Servei o l'existència d'un frau o, en cas del Servei telefònic mòbil, de la pèrdua, sostracció o robatori de la targeta SIM.
MÁSMÓVIL no es fa responsable de qualssevol danys i/o prejudicis i/o beneficis deixats d'obtenir per part del Client o qualsevol altre tercer causats directament o indirecta per la manca de prestació del Servei o la seva prestació defectuosa per les causes següents: (i) funcionament incorrecte, defectes, fallades i/o danys a terminals o dispositius del Client no facilitats per MÁSMÓVIL; (ii) la pèrdua, alteració i/o danys totals o parcials sobre informació continguda en els terminals o dispositius del Client per causes no imputables al Servei i (iii) qualsevol altre que no sigui degut a la manca de conformitat del Servei o incompliment total o parcial o compliment defectuós de MÁSMÓVIL.
MÁSMÓVIL no es fa responsable de cap conseqüència derivada d'una configuració incorrecta dels dispositius del Client que no hagi estat feta per MÁSMÓVIL o de les aplicacions instal·lades pel Client, les quals són independents i alienes en tot cas al Servei prestat per MÁSMÓVIL.
MÁSMÓVIL ha d'adoptar les mesures i instal·lar els mitjans tècnics exigits per la normativa vigent a cada moment, que permetin garantir el secret del contingut del senyal a través de la xarxa de MÁSMÓVIL, i queda exonerada de tota responsabilitat que es pugui derivar de l'obtenció per part del Client per tercers d'enregistraments de converses telefòniques, del seu ús i publicitat i, en general, de totes les accions i omissions, no imputables a MÁSMÓVIL, que infringeixin el secret de les comunicacions telefòniques. En queden exemptes les obligacions que si escau tingui MÁSMÓVIL conforme a la legislació aplicable a cada moment a les intercepcions fetes pels agents facultats en compliment d'aquesta normativa.
MÁSMÓVIL informa que presta el Servei de telefonia disponible al públic, fix i mòbil, amb la facilitat d'identificació de la línia d'origen i la línia connectada. Si el Client no desitja que el seu número de telèfon pugui ser identificat per la resta d'usuaris, MÁSMÓVIL posa a la seva disposició mitjans per restringir la identificació de línia trucant i de línia connectada. El Client pot disposar d'aquesta informació al Servei d'Atenció al Client.

6. Servei d'atenció al client i notificacions másmóvil
Ofereix un Servei d'Atenció al Client que inclou l'assistència telefònica, de 8 a 22 hores al dia, els 365 dies de l'any, sobre l'ús dels Serveis (queda en tot cas exclosa l'assistència tècnica sobre el seu PC o dispositiu d'accés als Serveis) Per aclarir qualsevol dubte pel que fa al preu, facturació, qualitat o qualsevol altra qüestió relacionada amb els Serveis o si vol fer una reclamació, el Client s'ha d'adreçar al Servei d'Atenció al Client. El Client pot fer les seves consultes a la nostra pàgina web www.masmovil.es o bé enviant un correu electrònic a l'adreça hola@masmovil.com.
També pot fer les seves consultes o reclamacions trucant de manera gratuïta al 2373 (des d'una línia fixa o mòbil de MÁSMÓVIL) o al 911 333 333 des de qualsevol altre telèfon o mitjançant correu postal adreçat a l'adreça següent: Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid).
En cas de reclamació, se li assignarà un número de referència que MÁSMÓVIL comunicarà al Client. Si la reclamació es fa per via telefònica el Client podrà sol·licitar un document que n'acrediti la presentació i el contingut. Aquest document s'enviarà en el termini de deu (10) dies des de la seva sol·licitud.
Quan la reclamació hagi estat resolta, MÁSMÓVIL informarà el Client de la solució adoptada a través del mateix mitjà utilitzat per presentar la reclamació.
Formulada la reclamació, si el Client no hagués obtingut una resposta satisfactòria de MÁSMÓVIL en el termini d'un (1) mes, podrà acudir a les Juntes Arbitrals de Consum en el cas que MÁSMÓVIL n'estigui sotmès, o a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació de conformitat amb l'establert a la normativa vigent, sense perjudici del seu dret a acudir a la via judicial.

7. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL
La prestació dels Serveis de MÁSMÓVIL comporta el tractament de dades de caràcter personal del Client, que són tractades conforme a allò que preveuen les Condicions generals i la Política de privacitat.

7.1. Qui és el responsable del tractament de les seves dades?
El responsable del tractament és la societat XFERA MÓVILES, S.A.U. ("MÁSMÓVIL"), NIF A-82528548 i domicili a Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid), Espanya. Pot posar-se en contacte amb el nostre delegat de protecció de dades (DPD o DPO) mitjançant un correu electrònic a dpo@masmovil.com.
Disposa d'informació completa pel que fa a com tractem les seves dades a la nostra Política de privacitat, la qual pot ser consultada a [Política de privacitat].

7.2. Amb quina finalitat tractem les seves dades?
10.2.1 Les dades que tractem en el marc de la contractació i la prestació dels serveis que li oferim seran tractades amb les finalitats següents (disposa d'informació completa sobre tots els tractaments de les seves dades a [ENLLAÇ A LA POLÍTICA DE PRIVACITAT]:

a)Gestió de la relació contractual.
Aquesta finalitat inclou la gestió del mateix contracte, la seva facturació o recàrrega i a la seva interacció amb qualsevol dels nostres departaments interns, com pot ser el Servei d'Atenció al Client, Servei Tècnic o Qualitat per a l'atenció de reclamacions, canvis en la contractació o incidències. Igualment inclou les obligacions d'informació pel que fa a la relació contractual previstes a la Llei general de telecomunicacions. També tractarem les seves dades de contacte amb la finalitat d'habilitar l'accés del Client a la seva àrea privada a la qual hi pot accedir a través del web o l'app, i en què el Client pot gestionar les seves tarifes, accedir a les seves factures o consultar el seu consum.
Més informació a [Política de privacitat]

b) Prestació de serveis de telecomunicacions.
Dintre d'aquesta finalitat s'hi engloben les diferents activitats que siguin necessàries i inherents a la prestació del servei de telecomunicacions, com ara:

- La conducció de la comunicació a través d'una xarxa de comunicacions electròniques, l'establiment i l'encaminament de la trucada (inclosa la interconnexió);
- La provisió del servei d'accés a Internet, en cas de trobar-se dins dels serveis contractats.
- El registre de les dades de tràfic i interconnexió i el seu ús amb l'objectiu de poder procedir a la seva facturació o al descompte dins del saldo disponible per a les targetes de prepagament; com també la reclamació extrajudicial i judicial en cas d'impagament.
- Detecció, gestió i solució d'incidències tècniques i resolució de reclamacions.

En cas de sol·licitar una portabilitat des de o cap a un altre operador, a més a més l'informarem que les seves dades identificatives podran ser objecte de tractament, i que, en aquest cas, també és necessària aquesta comunicació de dades entre operador donant i receptor per dur-la a terme. Les dades intercanviades entre operadors són les previstes a cada moment a les especificacions tècniques de portabilitat aprovades per les administracions públiques amb competència en la matèria.
Més informació a [Política de privacitat]

c)Comprovació de solvència.
L'informem que amb caràcter previ a la contractació consultarem la seva solvència a sistemes comuns d'informació crediticia (per exemple, BADEXGUG, ASNEF, Experian o Equifax), conforme a allò previst a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i que aquest és un element més en el marc de l'anàlisi de la sol·licitud de contractació, en el qual es tenen en compte altres variables en funció del sector, si disposa de deute amb altres empreses del nostre grup o el risc de frau. En cas que l'anàlisi resulti negativa, l'informem

que la seva sol·licitud de contractació pot ser rebutjada i que té dret a sol·licitar una revisió manual del seu cas.
Més informació a [Política de privacitat]

d) Comunicació de les dades d'impagament del deute a fitxers comuns de solvència.
En cas de no atendre puntualment les seves obligacions econòmiques i si a resultes d'això hi ha un deute cert, vençut i exigible, es procedeix, essent la base de legitimació l'interès legítim de MÁSMÓVIL emparat per la legislació vigent, a la comunicació de les seves dades identificatives i les dades relatives al deute pendent de pagament a les entitats responsables de sistemes comuns d'informació crediticia (per exemple, BADEXCUG, Experian, ASNEF o Equifax, Fitxer d'Incidències Judicials, etc.), de conformitat amb les disposicions vigents sobre sistemes d'informació crediticia. Si vol informació addicional sobre el nostre interès legítim, si us plau, consulti-ho amb dpo@masmovil.com.
Més informació a [Política de privacitat]
e) Verificació d'informació.
MÁSMÓVIL podrà verificar l'exactitud de les dades que vostè aporta en el marc de la contractació amb la finalitat de prevenir el frau i les suplantacions d'identitat. Per a això, podrem tractar dades identificatives, de contacte, dades de dispositiu, dades econòmiques, financeres o d'assegurances (dades de pagament), informació sobre el punt de venda, o la contractació, tràfic o navegació. Igualment, podem dur a terme comprovacions de la informació proporcionada mitjançant la consulta, per exemple, de l'AEAT o entitats bancàries.

Més informació a [Política de privacitat]

f) Prevenció del frau.
Les dades seran comparades amb altres dades de sol·licituds de serveis de telefonia que figurin en el sistema Hunter per a la prevenció del frau en sol·licituds, exclusivament per tal de detectar l'existència d'informació potencialment fraudulenta dins del procés d'aprovació del servei. Si es donés el cas que es detectessin dades inexactes, irregulars o incompletes, la seva sol·licitud serà objecte d'un estudi més detallat, i aquestes dades s'inclouen com a tals al fitxer i poden ser consultades per a les finalitats esmentades anteriorment, per les entitats adherides al sistema Hunter i que pertanyen als sectors següents: financer, emissors de targetes, mitjans de pagament, telecomunicacions, rènting, asseguradores, compra de deute, immobiliari, subministraments d'energia i aigua, facturació periòdica i pagament ajornat.
La llista d'entitats adherides al sistema Hunter està accessible a la seva pàgina web: www.asociacioncontraelfraude.org.
Pot exercir els seus drets davant l'Asociación Española de Empresas contra el Fraude, adreçant-s'hi a l'adreça següent: Apartado de Correos 2054, 28002 MADRID.
Més informació a [Política de privacitat]

g) Comunicacions comercials pròpies.
MÁSMÓVIL pot tractar les dades identificatives i de contacte dels Clients per remetre'ls informació comercial en relació amb els productes o serveis propis, com ara promocions de naturalesa diversa, tarifes noves o millores per mitjans electrònics d'acord amb allò que preveu l'article 21.2 de la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i comerç electrònic i, d'acord amb l'interès legítim per a la realització de trucades.
Més informació a [Política de privacitat]

h) Informació sobre tarifes més bones.
De conformitat amb allò previst a l'article 67.7 de la Llei general de telecomunicacions, estem obligats a proporcionar als nostres clients informacions sobre les nostres tarifes més bones almenys una vegada l'any, per a la qual cosa utilitzem els nostres canals habituals de comunicació, inclosos els mitjans electrònics.
Aquesta comunicació es fa d'acord amb l'obligació legal prevista a la llei esmentada. Tractarem les seves dades amb aquesta finalitat mentre sigui client de MÁSMÓVIL.

i) Cooperació amb els agents facultats.
L'informem que, de conformitat amb la legislació vigent, estem obligats a conservar i comunicar cert tipus de dades en relació amb el seu servei de telecomunicacions a les forces i cossos de seguretat de l'estat, jutjats i tribunals en l'exercici de les seves funcions, Ministeri fiscal i altres autoritats amb competència en la matèria. Les categories de dades que seran tractades amb aquesta finalitat seran dades identificatives de contacte i de tràfic recollides o generades en el marc de la seva relació contractual amb MÁSMÓVIL o de la prestació dels nostres Serveis, a més a més d'informació relacionada amb les comunicacions fetes a través del nostre servei com a informació de trucades entrants i sortints, adreces IP o dades d'ubicació.
Més informació a [Política de privacitat]

j) Sistema de gestió d'abonat.
En compliment d'allò que disposen les Circulars de la CNMC 1/2013 i 5/2014, l'informem que, com a operador de telecomunicacions, estem obligats a comunicar les seves dades identificatives i de contacte, informació del servei contractat i, en algunes ocasions, de localització, al Sistema de gestió de dades d'abonat de la CNMC d'acord amb una obligació legal. Per exemple, d'acord amb aquesta obligació proporcionem informació als serveis d'emergència.
A través d'aquest sistema i conforme a les Circulars esmentades, també es regulen les guies d'abonat i els serveis de consulta. La figuració de les dades de l'abonat a les guies d'abonat o serveis de consulta, com també l'ús d'aquestes dades publicades amb finalitats comercials o de publicitat, requereixen el consentiment de l'interessat. L'interessat podrà sol·licitar la seva figuració a les guies d'abonat a través del Servei d'Atenció al Client.
10.2.2. L'informem que MÁSMÓVIL, d'acord amb el seu interès legítim de millorar els nostres serveis i fidelitzar la nostra cartera de clients, també pot analitzar durant la vigència del contracte i fins a un termini de 18 mesos després de la seva finalització, l'ús que el Client fa dels Serveis contractats amb nosaltres, bàsicament amb tres finalitats:
a.) Millorar el servei, l'oferta i l'atenció oferta als seus clients amb caràcter general (per exemple, desenvolupar tarifes noves, reduir temps d'espera en el Servei d'Atenció al Client, encaminar trucades al Servei d'Atenció al Client de manera eficient, etc.).
b). Detectar incidències, àrees de millora o necessitats en relació amb els nostres serveis amb caràcter general (per exemple, problemes amb antenes, problemes de cobertura o de la xarxa, tràfic irregular o fraudulent i millorar l'atenció d'incidències).
c). Elaborar models de propensió d'abandonament i altres models estadístics.
Més informació a [Política de privacitat]

12.6. Quins són els seus drets?
L'informem que, conforme a allò previst a la legislació de protecció de dades, disposa del dret d'accés, rectificació, portabilitat, limitació del tractament, supressió i oposició, com també revocar el consentiment prestat a cada moment,
Pot exercir aquests drets mitjançant correu postal a l'adreça Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o mitjançant correu electrònic a l'adreça privacidad-mm@masmovil.com tot indicant el dret a exercir i adjuntant-hi la documentació requerida. Igualment, l'informem que pot interposar una reclamació davant l'Agencia Española de Protección de Datos a www.aepd.es.
En cas que tingui algun dubte sobre el tractament de les seves dades personals, pot posar-se en contacte amb el nostre delegat de protecció de dades (DPD o DPO) tot enviant un correu electrònic a dpo@masmovil.com.

8. CAUSES DE SUSPENSIÓ DEL SERVEI
MÁSMÓVIL pot suspendre el Servei contractat en els casos següents:
- Quan el Client no hagi atès les seves obligacions de pagament o hagi exhaurit el seu saldo i/o sobrepassat el seu límit de crèdit.
- Si el Client facilita a MÁSMÓVIL dades personals que no siguin verídiques, siguin deliberadament incorrectes o s'usurpi la identitat d'un tercer.

+ Quan el Client faci un ús irregular o fraudulent del Servei.
+ Quan el Client hagi emprat un mitjà de pagament de manera fraudulenta o existeixi risc raonable de frau.

MÁSMÓVIL podrà suspendre temporalment els Serveis en cas de retard total o parcial per part del Client en el pagament dels Serveis, des de la data en què MÁSMÓVIL tingui coneixement d'aquesta circumstància, amb un avís previ de 48 hores al Client en què se l'informa de la data a partir de la qual es durà a terme la suspensió, que no es podrà fer en dia inhàbil. No obstant això, en el supòsit del Servei telefònic fix, en cas de retard total o parcial per part del Client en el pagament de les factures durant un període superior a un (1) mes des de la seva presentació, podrà donar lloc, amb un avís previ al Client de quinze (15) dies, la suspensió en què se l'informa de la data a partir de la qual es durà a terme la suspensió, que no es podrà fer en dia inhàbil.
La suspensió només afectarà els Serveis el pagament dels quals hagi incorregut en mora. La suspensió del Servei no eximeix el Client de l'obligació de continuar amb el pagament de les quotes mensuals. En cas de suspensió temporal del Servei telefònic per impagament, aquest es mantindrà per a les trucades sortints d'urgències, com també per a les trucades entrants, amb excepció de les trucades de cobrament revertit i les del Servei de telefonia mòbil quan es trobi a l'estranger. MÁSMÓVIL restablirà el Servei suspès l'endemà laborable del dia en què es tingui constància que l'import degut hagi estat pagat per complet.
En el supòsit de suspensió temporal, si el Client hagués presentat una reclamació davant les Juntes Arbitrals de Consum, en el cas que MÁSMÓVIL hi estigui sotmesa, o davant la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, MÁSMÓVIL no suspèn ni interromp el Servei mentre la reclamació s'estigui substanciant i el Client consigni fefaentment l'import degut, tot lliurant el comprovant corresponent a MÁSMÓVIL.
La reconnexió dels Serveis es fa de conformitat amb les condicions vigents en aquell moment i ha d'abonar la quota vigent per aquest concepte. Durant el període de suspensió MÁSMÓVIL pot retirar del domicili del Client els equips llogats.
El Client pot sol·licitar formalment amb una antelació de quinze (15) dies a la data desitjada en què tingui efecte, la suspensió temporal del Servei de telefonia fixa a través d'una comunicació adreçada al Servei d'Atenció al Client. La durada de la suspensió no és menor d'un (1) mes ni superior a tres (3) mesos. El període de suspensió no pot excedir els noranta (90) dies per any natural. En aquests casos MÁSMÓVIL dedueix de la quota d'abonament del Client el cinquanta per cent (50 %) de l'import proporcional corresponent al temps que afecti.
El retard en el pagament total o parcial de les factures de MÁSMÓVIL superior a tres (3) mesos o la suspensió temporal dels Serveis en dues ocasions, per mora en el pagament, dona dret a MÁSMÓVIL a la interrupció definitiva dels Serveis i a la resolució corresponent del Contracte.
En tot cas, el Servei podrà ser interromput conforme a la normativa vigent quan es produeixi una deficiència causada pel Client i que afecti la integritat o la seguretat de la xarxa o a la prestació de Serveis a altres clients. Aquesta mesura cessarà quan el Client faci i comuniqui a MÁSMÓVIL la desconnexió de l'equip objecte de la deficiència.
MÁSMÓVIL pot interrompre ocasionalment els Serveis per tal de fer treballs de millora, tasques de reparació, canvis d'equipament o per motius anàlegs, si bé aquestes interrupcions seran el més breus possible i es faran, preferentment i sempre que sigui possible, en horaris de mínim consum. El Client accepta la necessitat de consentir aquestes interrupcions i que MÁSMÓVIL no està obligada a compensar-lo tret de la quantia de les indemnitzacions previstes a l'apartat "Responsabilitat de MÁSMÓVIL", d'aquest Contracte, que corresponguin.

9. Durada i terminació
El contracte té una durada inicial de vint-i-quatre (24) mesos i es prorroga automàticament transcorregut el període de vigència en períodes idèntics d'acord amb allò que disposa l'article 67.7 de la Llei 11/2022, de juny, general de telecomunicacions, sense perjudici del dret del Client a rescindir-lo en qualsevol moment durant aquest període, de conformitat amb aquesta clàusula de les Condicions generals.
MÁSMÓVIL té dret a resoldre el Contracte per les causes generals d'extinció dels contractes i per les causes esmentades a les CGC. És causa de resolució automàtica d'aquest Contracte a instància de MÁSMÓVIL, l'extinció de l'habilitació a MÁSMÓVIL per prestar el Servei quan això determini la impossibilitat de continuar-lo prestant, sense que en aquest cas es meriti cap dret d'indemnització a favor del Client.
Per la seva banda, el Client té dret a resoldre el Contracte en qualsevol moment amb l'enviament de la comunicació de resolució, el model de la qual es pot trobar a la nostra pàgina web, acompanyada d'una còpia del document nacional d'identitat o document identificatiu equivalent, al Servei d'Atenció al Client amb, almenys, dos dies hàbils d'antelació al dia en què es desitgi que es faci efectiva la baixa en el Servei.
El Contracte s'extingeix, amb la conseqüent interrupció definitiva del Servei, per les causes generals admeses en dret i especialment per les següents:

+ Decisió del Client.
+ Incompliment greu de les obligacions derivades del Contracte, com també
per una utilització del Servei contrari a la bona fe.
+ Retard en el pagament del Servei per un període superior a tres (3) mesos o la suspensió temporal del Contracte en dues ocasions per demora en el pagament de conformitat amb allò que disposen aquestes CGC.
+ Per ús no autoritzat, il·lícit, fraudulent o indegut del Servei.

En supuestos excepcionales en los que sea necesario por motivos técnicos, operativos o de Servicio, o en el supuesto de que el Servicio se interrumpa definitivamente, el Cliente deberá devolver los dispositivos y/o terminales propiedad de MÁSMÓVIL.
En aplicación de las obligaciones impuestas a MÁSMÓVIL como Operador de telecomunicaciones de conformidad con la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, aquella se reserva la facultad de cancelar el Contrato o bloquear o suspender el Servicio en cualquier momento, en el caso de comprobarse que los datos identificativos facilitados por el Cliente son falsos, incorrectos o incompletos.
En caso de que el Cliente no realice solicitud de conservación de numeración, la terminación del Contrato por cualquier causa podrá dar lugar a la pérdida de la numeración asignada en el plazo de un mes desde la fecha de terminación del mismo.

10 Modificació de les cgcc
en el supòsit que el Servei s'interrompi definitivament, el Client ha de tornar els dispositius i/o terminals propietat de MÁSMÓVIL.
En aplicació de les obligacions imposades a MÁSMÓVIL com a operador de telecomunicacions de conformitat amb la Llei 25/2007, de conservació de dades relatives a les comunicacions electròniques i a les xarxes públiques de comunicacions, aquella es reserva la facultat de cancel·lar el Contracte o blocar o suspendre el Servei en qualsevol moment, en el cas que es comprovi que les dades identificatives facilitades pel Client són falses, incorrectes o incompletes.
En cas que el Client no faci la sol·licitud de conservació de numeració, la terminació del Contracte per qualsevol causa pot donar lloc a la pèrdua de la numeració assignada en el termini d'un mes des de la data de la seva terminació.

11.Canvis de domicili, de número telefònic o de titular
El Client podrà sol·licitar el canvi de domicili on rep els Serveis contractats a través del Servei d'Atenció al Client. Si per raons tècniques MÁSMÓVIL no pogués prestar els Serveis en el domicili nou, el Client pot donar per acabat el Contracte de manera anticipada i sense cap tipus de penalització.
Si el canvi de domicili fos tècnicament possible, el Client només ha d'abonar la tarifa vigent per canvi de domicili.
En el cas de lloguer de dispositius de telefonia i/o Internet, el Client ha de traslladar sota la seva responsabilitat els equips associats a aquests Serveis al domicili nou. Quan calgui canviar el número de telefonia mòbil o fixa del Client, bé per imperatius tècnics o perquè així ho exigeixi la normativa vigent, MÁSMÓVIL li comunicarà aquest canvi i els seus motius amb un preavís que és de tres (3) mesos en el cas de telefonia fixa, i l'informa del número nou que se li assigna, amb la qual cosa el Client no té dret a indemnització per aquest concepte. No obstant això, MÁSMÓVIL adopta les mesures oportunes per tal que el Client pugui conservar el seu número telefònic en canviar d'operador

Nº de Contracte: Data:

conforme a la normativa i condicions que ho regulin. A més a més, el Client podrà sol·licitar el canvi de número de telèfon en qualsevol moment.
En cas de canvi de titular, tant l'actual com el nou, declaren que totes les dades facilitades al Servei d'Atenció al Client de MÁSMÓVIL són correctes i que han llegit, coneixen i accepten en la seva integritat aquestes CGC. La data del canvi de la nova responsabilitat de pagament és l'endemà al de la confirmació del canvi de titular per part de MÁSMÓVIL, la qual cosa succeeix quan hagi rebut la documentació necessària degudament complimentada. No obstant això, el canvi de titularitat no exonera el titular actual del pagament de les quantitats meritades fins a la data del canvi.

12. Cessió
MÁSMÓVIL es reserva el dret de transmetre els drets i/o obligacions que sorgeixin d'aquestes CGC a una empresa que pertany al seu mateix grup empresarial o a un tercer operador de comunicacions electròniques sense que calgui requerir el consentiment exprés del Client, i li notifica aquest fet almenys amb un (1) mes d'antelació. El Client que no desitgi aquesta cessió pot resoldre el Contracte de manera anticipada i sense cap tipus de penalització.

13. Nul·litat
La declaració de nul·litat, ineficàcia o invalidesa de qualsevol d'aquestes CGC no afecta la validesa de les condicions restants que romanen vigents i són vinculants per a les parts.

14. Llei aplicable i fur competent
La legislació aplicable a la relació que uneix les parts és l'espanyola, i el fur competent és aquell que determini en cada cas la normativa en matèria de protecció a consumidors i usuaris en cas que el Client tingui la condició de consumidor. En cas contrari, les parts queden sotmeses, amb exclusió de qualsevol altre fur que els pogués correspondre, a la jurisdicció dels jutjats i tribunals de Madrid capital per a la resolució de les divergències que es derivin de la interpretació o aplicació d'aquests termes i condicions.

Condicions específiques dels serveis de telefonia fixa i accés a internet banda ampla.

Nº de Contracte: Data:

1. Objecte
Aquestes condicions específiques només són aplicables en cas de contractació del Servei de telefonia fixa i d'accés a Internet de banda ampla, bé de manera independent o en modalitat convergent amb altres Serveis.

2. Instal·lació i activació de la línia
Les condicions d'instal·lació i activació del Servei depenen de si es presta sobre una línia ADSL o de fibra òptica. MÁSMÓVIL dona accés al Servei sobre fibra òptica només en aquells llocs en què disposi d'infraestructura adequada per fer-ho. Pot consultar les àrees de cobertura a la nostra pàgina web o al Servei d'Atenció al Client.

2.1. ADSL
La instal·lació dels Serveis sobre una línia d'ADSL requereix accions com ara la desagregació del bucle d'abonat, instal·lació de dispositius i/o portabilitat, si escau. El Client ha de permetre, quan calgui, per a la prestació correcta del Servei, que les persones que designi MÁSMÓVIL accedeixin a l'immoble del Client.
El Client declara que ha estat informat de manera detallada de les característiques i condicions del Servei d'accés a Internet de banda ampla i sol·licita expressament per a la prestació del Servei, si escau, que el seu parell de fils (també anomenat "bucle") sigui accedit per MÁSMÓVIL o les empreses del Grup MÁSMÓVIL (qualsevol d'elles, en endavant, "MÁSMÓVIL") en la modalitat d'accés completament desagregat o bé en la modalitat d'accés indirecte. MÁSMÓVIL ha de dur a terme en el domicili del Client les accions següents que calgui per a la instal·lació del Servei

+ Instal·lació d'un punt de terminació de xarxa (PTR)
+ Instal·lació d'un mòdem ADSL/Wifi.
+ Fer la connexió dels equips instal·lats amb un màx. d'1,5 metres.

Igualment, el Client declara que ha estat informat de les característiques de prestació dels Serveis de MÁSMÓVIL i que això suposa la baixa automàtica de tots els Serveis contractats pel Client amb el seu operador d'accés pel que fa a aquest bucle, incloent, si escau, els Serveis Centrex, xarxa privada virtual, grup de salt, línia d'enllaç i qualsevol altre Servei que impliqui associació amb el bucle.
El Client autoritza MÁSMÓVIL que faci a nom seu totes les gestions que calgui per accedir als seus parells, o bé fer totes les actuacions que calgui sobre la línia del Client per proporcionar el Servei d'accés a Internet de banda ampla. En cas que el Client no coincideixi amb el titular de les línies, aquell manifesta expressament que ha obtingut l'autorització esmentada.
MÁSMÓVIL iniciarà el procediment de desagregació, si escau, de la línia indicada pel Client sempre que hi hagi una garantia de poder oferir-li el Servei amb la qualitat adequada. En el cas que no existís aquesta línia, MÁSMÓVIL instal·larà o sol·licitarà un parell nou al domicili del Client. A aquest efecte el Client autoritza expressament MÁSMÓVIL a donar d'alta una nova línia, a nom del Client, al seu domicili.
Quan sigui possible prestar el Servei sobre la línia, MÁSMÓVIL porta, si escau, la numeració del Client d'acord amb la sol·licitud de portabilitat que el Client hagi signat en aquest Contracte.
En cas de canvi de titular, tant l'actual com el nou, declaren que totes les dades facilitades al Servei d'Atenció al Client de MÁSMÓVIL són correctes i que han llegit, coneixen i accepten en la seva integritat aquestes CGC. La data del canvi de la nova responsabilitat de pagament és l'endemà al de la confirmació del canvi de titular per part de MÁSMÓVIL, la qual cosa succeeix quan hagi rebut la documentació necessària degudament complimentada. No obstant això, el canvi de titularitat no exonera el titular actual del pagament de les quantitats meritades fins a la data del canvi.

2.2. Fibra òptica
Si el Client no disposa de la instal·lació necessària per a la prestació del Servei, cal que MÁSMÓVIL o una altra empresa que actuï pel compte seu, en dugui a terme la instal·lació al domicili del Client. Per a això, amb posterioritat a la signatura d'aquestes Condicions generals i específiques, un tècnic de MÁSMÓVIL o d'una empresa externa autoritzada per MÁSMÓVIL, es persona al domicili del Client en la data que hagin acordat conjuntament. El Client autoritza expressament MÁSMÓVIL i els tècnics que aquesta designi l'accés al seu domicili i a les instal·lacions i equips que calgui per a la instal·lació correcta. Aquesta autorització s'estén al cas en què calgui fer alguna acció per a la prestació correcta o el manteniment del Servei, com també, si escau, al moment de la retirada de l'equip.
El Client ha de proporcionar al tècnic l'entrada a la ubicació de l'edifici on es trobi l'accés per a la fibra òptica en cas que hagi estat desplegat al seu interior.
MÁSMÓVIL ha de dur a terme les accions següents per a la instal·lació del Servei:

+ Connexió de l'estesa de fibra òptica exterior a la xarxa de l'edifici del Client.
+ Estesa de cable a l'interior de l'edifici o per façana fins al domicili del Client.
+ Instal·lació al domicili del Client d'un punt de terminació de xarxa òptica.
+ Instal·lació al domicili del Client d'un ONT Router WiFi.
+ Fer la connexió dels equips instal·lats amb un màxim d'1,5 metres.
+ MÁSMÓVIL podrà modificar els elements a instal·lar o les accions a realitzar per a la instal·lació, segons les necessitats del Servei a cada moment.

El Client reconeix que ha estat informat de les característiques de prestació dels Serveis i que en cas de la fibra òptica això no suposa la baixa automàtica de tots els Serveis que el Client pugui tenir contractats prèviament amb MÁSMÓVIL o amb un altre operador. El Client pot mantenir el seu Servei d'ADSL/Accés a Internet anterior, si el tingués, i els Serveis associats. En aquest mateix cas, la baixa del Client al Servei d'ADSL/Accés a Internet del seu operador anterior és responsabilitat seva. En cas que el Client desitgi aquesta baixa, ha d'adreçar-se al seu operador anterior.
Tant en el cas d'instal·lació i activació del Servei d'ADSL com en el de la fibra òptica, el Client declara que disposa dels permisos i llicències de tercers que, si escau, siguin necessaris per a la instal·lació i la prestació del Servei, de manera que MÁSMÓVIL queda exempta de responsabilitat enfront d'aquests tercers.
La no acceptació per part del Client de la instal·lació bàsica que ha de fer MÁSMÓVIL, li dona dret a l'operadora a resoldre aquest Contracte de manera immediata, i procedir en tot cas a facturar al Client aquelles despeses que s'hagin generat fins a la data de resolució del Contracte.

3. Tarifes, facturació i pagaments
Les tarifes aplicables al Servei de telefonia fixa poden tenir associats consums mínims o quotes fixes mensuals. El consum mínim mensual que ha de fer el Client depèn de les Condicions particulars de cada tarifa. En el cas de no consumir mensualment l'import mínim corresponent a la seva tarifa, MÁSMÓVIL li facturarà en aquest mes l'import esmentat o, si escau, el que li resti per assolir-lo. Determinades tarifes poden disposar d'una quota fixa mensual. De la seva existència s'informa a les Condicions particulars aplicables a cada tarifa amb caràcter previ a la contractació. Aquesta quota fixa es merita a l'inici de cada període de facturació. En cas de baixa, una vegada iniciat el període de facturació, es cobra al Client la quota fixa en proporció al nombre de dies gaudits des de l'inici del període de facturació fins a la data de baixa. Igualment, determinades gestions de MÁSMÓVIL, sobre les quals s'informa amb caràcter previ a la seva realització, poden disposar d'uns imports addicionals. MÁSMÓVIL pot exigir la constitució de dipòsits de garantia, en el moment de contractar el Servei telefònic fix o durant la vigència del Contracte quan:

+ El Client hagués deixat impagats un o diversos rebuts, sempre que persisteixi la morositat.
+ S'haguessin contret deutes per altre/s contracte/s d'abonament, vigents o no, o es retardi de manera reiterada el pagament dels rebuts. El dipòsit es pot constituir en efectiu i mitjançant aval bancari a elecció del Client.

Els dipòsits no són remunerats. MÁSMÓVIL requerirà la constitució per un mitjà que deixi constància de la seva recepció i li concedeixi un termini no menor de quinze (15) dies per a la seva constitució o per a l'abonament de les quantitats pendents. Si el dipòsit no es constitueix, MÁSMÓVIL pot desestimar la sol·licitud d'alta, suspendre el Servei i donar de baixa el Client

Condicions específiques dels serveis de telefonia fixa i accés a internet banda ampla.

Nº de Contracte: Data:

si no constitueix el dipòsit transcorreguts deu (10) dies des que es faci un segon requeriment. Els dipòsits sol·licitats són per un import mai superior a la mitjana estimada de tres mesos de consum per Servei. La devolució dels dipòsits es produeix en el cas que:

+ Tan aviat com MÁSMÓVIL tingui constància del pagament íntegre de les quantitats degudes.
+ Quan quedi acreditat que en un any no ha existit cap retard en el pagament.

Si el Client amb deutes pendents es donés de baixa o sol·licités canvi de titularitat del seu Servei, MÁSMÓVIL podrà executar la garantia pel total del deute contret, i el romanent quedarà a disposició del Client. Si el Client hagués pagat tots els rebuts, es tornarà el dipòsit íntegrament. El termini de devolució és de quinze (15) dies des de l'endemà del dia en què es compleixen les circumstàncies recollides anteriorment.

4. Servei d'accés a internet de banda ampla

El Client declara que ha estat informat de manera detallada de les característiques i les condicions del Servei d'accés a Internet de banda ampla. Amb motiu de la configuració tècnica del Servei, l'informem que la baixa del Servei d'accés a Internet de banda ampla, podria alhora afectar el Servei telefònic fix, i provocar en aquest cas la baixa d'aquest últim Servei.

El Client també queda informat que la prestació del Servei pot implicar incompatibilitats amb els serveis basats en mòdems o alarmes, centraletes, línies d'ascensor i serveis de teleassistència i, en general, sobre qualsevol servei prestat sobre una línia telefònica tradicional. MÁSMÓVIL no garanteix el funcionament dels serveis esmentats que estiguessin instal·lats amb anterioritat a l'activació del Servei d'accés a Internet de banda ampla.

Quan la prestació del Servei es faci sobre ADSL, el Client reconeix que MÁSMÓVIL no pot garantir que el Servei disposi de la velocitat contractada en tots els casos, atès que la distància a la central, la qualitat de la línia i les possibles interferències poden suposar una disminució de la velocitat esmentada. MÁSMÓVIL s'esforça al màxim per tal que el Client disposi de la màxima velocitat possible tècnicament del Servei ADSL contractat.

En general, tant en el cas que el Servei es presti sobre ADSL com sobre fibra òptica, la velocitat contractada es gaudeix mitjançant la connexió per cable Ethernet entre els equips proporcionats i el terminal del Client. Aquesta velocitat es podria veure limitada per les capacitats del dispositiu utilitzat pel Client per connectar-se al Servei.

Quan s'usen altres mitjans de connexió com ara wifi o altres, la velocitat en el dispositiu del Client es pot veure limitada per les característiques pròpies d'aquest mitjà de connexió. En el cas de wifi, factors aliens a MÁSMÓVIL com ara l'estructura del domicili del Client, interferències amb altres xarxes wifi, les capacitats del dispositiu usat pel Client per connectar-se a Internet, l'ús a exteriors o interiors o altres factors, poden provocar la disminució de la velocitat final gaudida pel Client.

A més a més dels factors esmentats aliens a MÁSMÓVIL, que poden provocar una disminució de la velocitat que ha de gaudir el Client, és possible que aquesta es vegi limitada en cas de realització d'operacions de manteniment per part de MÁSMÓVIL o en cas d'interrupció del Servei.

5. Servei telefònic fix

En cas que el Client contracti el Servei telefònic fix, aquest es presta sobre la línia associada al Servei d'ADSL o sobre la línia de fibra òptica, si escau. Amb motiu de la configuració tècnica del Servei, l'informem que la baixa del Servei telefònic fix podria alhora afectar el Servei d'accés a Internet de banda ampla i provocar en aquest cas la baixa d'aquest últim Servei.

El Servei telefònic, amb tecnologia de veu sobre IP, permet que el Client rebi en el seu terminal fix les trucades adreçades a la numeració associada a la seva línia. A més a més, permet al Client fer trucades des de la mateixa línia.

En el cas de prestació del Servei sobre la línia de fibra òptica, el Client pot mantenir el seu servei telefònic anterior si el tingués o els serveis que hi té associats. En aquest mateix cas, la baixa del Client al Servei telefònic del seu operador anterior és responsabilitat seva. En cas que el Client desitgi questa baixa, ha d'adreçar-se al seu operador anterior.

Per al gaudi d'aquest Servei, el Client autoritza MÁSMÓVIL a fer totes les actuacions a la xarxa que calgui per garantir la recepció de les trucades adreçades a la seva numeració geogràfica.

6. Activació del servei telefònic fix i d'accés a internet

MÁSMÓVIL activa els Serveis telefònic fix i Internet de banda ampla en un termini màxim de trenta (30) dies naturals des de l'acceptació per part del Client d'aquestes CGC. L'activació dels serveis esmentats té lloc el mateix dia en què MÁSMÓVIL finalitza la instal·lació al domicili del Client de manera satisfactòria o bé una vegada comprovada la idoneïtat de la instal·lació preexistent.

Aquest termini d'activació s'anomena temps de subministrament de la connexió inicial, a efecte de les obligacions vigents de qualitat a les quals està sotmesa MÁSMÓVIL. L'incompliment del compromís esmentat de temps de subministrament de connexió inicial per part de MÁSMÓVIL suposa una indemnització al Client a raó d'un (1) euro per dia natural de retard, fins a un màxim de noranta (90) euros.

En cas que hi concorrin causes tècniques que impossibilitin la prestació del Servei per part de MÁSMÓVIL, o la no accessibilitat física de la instal·lació del cable fins al punt de connexió de l'habitatge del Client o altres supòsits no imputables a MÁSMÓVIL pels quals MÁSMÓVIL no pogués prestar el Servei, com a causes de força major o altres imputables a Client, no hi haurà dret de cap tipus d'indemnització a favor del Client. MÁSMÓVIL es compromet a prestar els Serveis contractats de conformitat amb els compromisos de qualitat exigits per la normativa vigent que li sigui d'aplicació.

7. Serveis d'emergència

Si el Client sol·licita que les seves dades s'incloguin a les guies d'abonats mitjançant la marcació de la casella corresponent, MÁSMÓVIL comunica aquelles dades que el Client indiqui a la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència per tal que aquesta les posi a disposició de les entitats que fan les guies i/o presten serveis d'informació.

8. Guies d'abonats

Si el Cliente solicita que sus datos se incluyan en las guías de abonados mediante la marcación de la casilla correspondiente, MÁSMÓVIL comunicará aquellos datos que el Cliente indique a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para que ésta los ponga a disposición de las entidades que elaboran las guías y/o prestan Servicios de información.

9. Equips i terminals

MÁSMÓVIL lliura al Client o instal·la al seu domicili, en cas que el Client no disposi de la instal·lació necessària per a la prestació del Servei, els equips següents (a efecte d'aquestes CGC, "l'Equip"):

+ ONT / Router WiFi (en cas de fibra òptica).
+ Mòdem ADSL/Wifi (en cas d'ADSL).
+ En cas necessari, un punt de terminació de xarxa (PTR) en instal·lacions d'ADSL.
+ Un punt de terminació de xarxa òptica (PTRO) en instal·lacions de fibra.
+ Cablejat amb els límits descrits en aquestes CGC.
+ Qualsevol altra equip, perifèric o dispositiu lliurat per MÁSMÓVIL al Client per a la correcta prestació dels Serveis.

Les característiques tècniques de l'Equip que MÁSMÓVIL lliura i instal·la per oferir el Servei al Client poden ser susceptibles de canvis. S'informarà el Client dels possibles canvis a través de la nostra pàgina web i a través del Servei d'Atenció al Client.

MÁSMÓVIL configura o facilita les instruccions per a la configuració dels equips proporcionats al Client. Tret d'oposició del Client, MÁSMÓVIL podrà crear un segon canal independent a l'Equip a través del qual es presti el Servei, sense cost ni afectació de la qualitat del Servei contractat, per prestar Serveis addicionals com ara la possibilitat de compartir Internet de banda ampla amb tercers. Això no afecta ni disminueix la velocitat contractada pel Client per al seu Servei d'accés a Internet de banda ampla. El Client podrà desactivar aquesta compartició en qualsevol moment a través del Servei d'Atenció al Client de MÁSMÓVIL.

MÁSMÓVIL cedeix l'Equip al Client en règim de cessió/lloguer, tret d'indicació expressa en contra per part de MÁSMÓVIL. El Client és responsable de l'ús adequat de l'Equip, com també de la seva no manipulació.

Condicions específiques dels serveis de telefonia fixa i accés a internet banda ampla.

Nº de Contracte: Data:

MÁSMÓVIL s'encarrega del manteniment de l'Equip cedit, com també de la seva substitució en cas d'avaria. El Client s'obliga a tornar l'Equip a MÁSMÓVIL en un estat d'ús i conservació adequat a la seva correcta utilització, prèvia sol·licitud de MÁSMÓVIL, en qualsevol moment i en tot cas, en el termini d'un (1) mes posterior a la baixa del Servei.
Si el Client no torna l'Equip en aquest termini, MÁSMÓVIL aplica la penalització que s'especifica a la caràtula del Contracte.
Si MÁSMÓVIL lliura algun tipus de programari o algun Equip o Terminal autoinstal·lable, el Client ha de seguir les instruccions d'instal·lació facilitades per MÁSMÓVIL. MÁSMÓVIL no ofereix cap garantia, ni explícita ni implícita, sobre els programaris d'ajuda a la instal·lació facilitats ni es responsabilitza dels danys o alteracions que, per raó de la seva execució, es poguessin ocasionar en el sistema informàtic del Client (configuració, programari i/o maquinari) o en els documents electrònics i fitxers emmagatzemats en el seu sistema informàtic.

10. Garantia de terminal i servei postvenda
ense perjudici d'allò indicat anteriorment, si existissin Terminals o Equips associats al Contracte que són adquirits pel Client a MÁSMÓVIL o a un tercer amb el qual MÁSMÓVIL hagi arribat a un acord, aquests Equips tenen un període de garantia legal des de la seva compra, lliurament o data d'instal·lació, acreditat amb la factura o albarà corresponent. MÁSMÓVIL ofereix en aquests casos un Servei postvenda de tramitació de les reparacions amb un Servei d'Assistència Tècnica oficial reconegut pel fabricant dels Equips esmentats. No és d'aplicació aquesta garantia en els casos següents:

- **Substitució de peces de desgast com a conseqüència de l'ús normal de l'Equip.**
- **Si l'Equip ha estat manipulat per un servei d'assistència tècnica no autoritzat per MÁSMÓVIL.**
- **Si la causa de la disconformitat és deguda a una instal·lació incorrecta per part del Client o manipulació indeguda o amb elements/accessoris no originals del fabricant.**

11. Manteniment
MÁSMÓVIL repara les avaries que es produeixin en tots els Equips cedits o relacionats amb la prestació del Servei que haguessin estat proporcionats per MÁSMÓVIL, i n'assumeix el cost sempre i quan s'haguessin produït per causes no imputables al Client. En cas que el Client detecti una avaria a l'Equip o un mal funcionament del Servei, s'ha de posar en contacte amb el Servei d'Atenció Tècnica de MÁSMÓVIL tot trucant al Servei d'Atenció al Client. MÁSMÓVIL usa els mitjans que a cada moment consideri necessaris per resoldre la incidència.

Condicions específiques del servei de telefonia mòbil.

Nº de Contracte: Data:

1. Objecte
Aquestes condicions específiques només són aplicables en cas de contractació del Servei de telefonia mòbil bé de manera independent o en modalitat convergent amb altres Serveis.

2. Instal·lació i activació de la línia
El Client disposa d'un termini de 60 dies des de la data de compra o recepció de la seva targeta SIM per activar-la. Transcorregut aquest termini sense que la targeta hagi estat activada o utilitzada, MÁSMÓVIL la podrà cancel·lar. El Client té en aquest cas, com també en el cas de cancel·lació de l'alta per part del Client, el dret de cobrar les despeses de gestió corresponents a l'enviament de la targeta, sense perjudici d'allò que disposa la clàusula dedicada al dret de desistiment quan sigui aplicable.
MÁSMÓVIL té en aquest cas, com també en el cas de cancel·lació de l'alta per part del Client, el dret de cobrar les despeses de gestió corresponents a l'enviament de la targeta, sense perjudici d'allò que disposa la clàusula al dret de desistiment quan sigui aplicable. Les despeses de gestió, si escau, aplicables es comuniquen al Client a les Condicions particulars dels Serveis contractats.

3. Tarifes, facturació i pagaments
Les tarifes del Servei de telefonia mòbil poden tenir associats consums mínims o quotes fixes mensuals.
El consum mínim mensual que ha de fer el Client depèn de les Condicions particulars de cada tarifa. Si el Client no consumeix l'import mínim corresponent a la seva tarifa, MÁSMÓVIL li factura o descompta del seu saldo cada mes aquest import o, si escau, el que li resti per assolir-lo.
Determinades tarifes poden disposar d'una quota fixa mensual de la qual s'informarà a les Condicions particulars de cada tarifa abans de la contractació. Aquesta quota fixa es merita a l'inici de cada període de facturació. En cas de baixa, una vegada iniciat el període de facturació, es cobra al Client la quota fixa en proporció al nombre de dies gaudits des de l'inici del període de facturació fins a la data de baixa. Determinades gestions de MÁSMÓVIL, sobre les quals s'informa abans de la seva realització, poden implicar el càrrec d'imports addicionals.
Per garantir la facturació correcta dels Serveis de dades en modalitat mòbil, MÁSMÓVIL podrà restaurar la connexió d'aquest Servei cada 2 hores de connexió continuada. La restauració del Servei consisteix en el reinici de la sessió de dades de manera automàtica. La contractació dels Serveis de telefonia mòbil en modalitat de postpagament es regeixen conforme a allò previst en aquestes Condicions generals i específiques de contractació.

3.1. Opció de Prepagament o Contracte sense domiciliació bancària
EEl Client que hagi optat per la contractació del Servei en modalitat de prepagament pot recarregar el saldo de la seva targeta a través de qualsevol dels mitjans de pagament oferts per MÁSMÓVIL, com ara la targeta de dèbit o crèdit, targetes de recàrrega o a qualsevol dels establiments adherits i identificats amb el nostre distintiu.
A més a més, pot sol·licitar que les recàrregues es facin de manera automàtica en arribar una determinada data o saldo predeterminat. En aquest supòsit, les recàrregues es faran contra la targeta de crèdit o dèbit facilitades pel Client a aquest efecte.
Si el saldo de la targeta arriba a ser negatiu, l'import de la recàrrega següent es destinarà, totalment o parcial, a compensar aquest saldo negatiu. El Client està obligat a reposar la totalitat dels imports corresponents a saldos negatius des de la data en què s'hagin produït.
Si el Client manté un saldo negatiu en la seva línia, fins i tot quan el Servei hagués estat donat de baixa, MÁSMÓVIL liquidarà la quantia deguda mitjançant un càrrec addicional a través de qualsevol dels mitjans de pagament registrats pel Client per fer les seves recàrregues.
És obligació del Client abonar les factures al seu venciment. En cas que es produeixi un impagament de la factura per part del Client i després d'analitzar-ne el cas concret, MÁSMOVIL pot carregar al Client les despeses generades per aquesta manca de pagament, com també les conseqüències que se'n derivin, incloses les despeses de devolució del rebut i els costos de reconnexió. Els càrrecs aplicables en el cas d'impagament estan disponibles a la pàgina web de www.masmovil.es.
Tot això sense perjudici d'altres accions que es puguin dur a terme, com ara el cobrament de demora igual a l'interès legal del diner més dos punts o la inclusió de les dades del Client en fitxers de solvència i crèdit.
El Client podrà consultar els seus detalls de consum i càrrecs a través de la seva àrea personal online a la nostra pàgina web.

3.2. Opció subscripció mensual
Si el Client ha optat per la contractació del Servei de telefonia mòbil de MÁSMÓVIL en aquesta modalitat, els conceptes fixos associats a la seva targeta SIM, com ara les quotes o bons, s'abonen en la seva integritat amb càrrec al seu saldo disponible a l'inici del període de facturació. El saldo es recarregarà automàticament mitjançant càrrec mensual en una targeta bancària de dèbit o crèdit per un import mínim de 10 euros. En cas de consum integre del saldo abans de la finalització del període de facturació, el Client podrà sol·licitar, al marge de la quota mensual i a la seva elecció, la seva recàrrega per import mínim de 10 euros o per quantitats superiors en múltiples de 10 euros.
Per contractar Serveis de MÁSMÓVIL en aquesta modelització és condició imprescindible que el Client disposi d'una targeta bancària apta per al comerç electrònic i que permeti fer una verificació de seguretat.
Les quotes o bons associats a aquesta modalitat de contractació tenen una validesa d'un mes natural des del primer dia del mes fins a l'últim, ambdós inclosos. En cas de contractació del Servei, una vegada iniciat el mes de referència, les quotes o bons tenen una extensió i preu proporcional als dies restants des de la contractació fins a l'últim dia d'aquell mes.
Una vegada consumits els minuts de trucades integrats a les quotes o bons, i consumit el saldo que pogués haver-hi, el Servei d'emissió de trucades se suspendrà, tret pel que fa a números gratuïts i d'emergència, fins al primer dia del mes següent després del càrrec dels imports corresponents a la targeta, o, si escau, fins a l'ampliació dels Serveis en el mes de referència. El Servei de recepció de trucades no es veu afectat per aquesta circumstància tret del cas en què la trucada en recepció porti costos addicionals (com ara els costos d'interconnexió o trucades a cobrament revertit).
Els consums realitzats al marge dels conceptes fixos cobrats per avançat es carregaran al saldo disponible en aquell moment. En cas que calgui una ampliació dels Serveis associats a les quotes fixes, el Client la podrà sol·licitar a través de la seva àrea personal o mitjançant sol·licitud expressa al Servei d'Atenció al Client. El cost de l'ampliació dels Serveis es carregarà a la targeta bancària del Client en el moment de la confirmació de la seva sol·licitud.
En cas de baixa del Servei, MÁSMÓVIL reintegrarà el saldo no consumit a la targeta bancària associada al Client.
No estan incloses a l'import de les quotes ni dels bons la realització o recepció de trucades o tràfic des de l'estranger (Servei roaming) ni les trucades a Serveis de tarifació addicional. L'accés a aquests Serveis requerirà l'existència de saldo al seu favor o l'ampliació del Servei.
A l'igual de la modalitat de contractació amb domiciliació bancària, a qualsevol moment i/o de forma excepcional MÁSMÓVIL podrà, per tal de garantir el compliment de les obligacions del Client, sol·licitar garanties en els mateixos supòsits previstos per a això a les CGC.

4. Cobertura
MÁSMÓVIL presta el Servei exclusivament a les zones de cobertura del territori nacional on estigui implantat. MÁSMÓVIL es compromet a prestar el Servei dintre dels límits de cobertura i de l'estat de la tecnologia. En qualsevol cas, MÁSMÓVIL no és responsable per interrupcions o mal funcionament del Servei motivat per condicions orogràfiques i/o atmosfèriques que impedeixin o impossibilitin la seva prestació.

5. Obligaciones de identificación en caso de contratación en modalidad suscripción mensual.
Per contractar el Servei en aquesta modalitat és condició necessària que segueixi un procés d'identificació i contractació. Les dades personals proporcionades durant el procés d'identificació seran tractades en els termes previstos a les CGC.
Amb la finalitat d'identificar-lo en els termes requerits per la legislació vigent, cal que ens proporcioni les dades personals sol·licitades en el formulari de contractació via web i una fotografia del seu DNI o passaport. L'ús de mitjans telemàtics com a canal de contractació fa imprescindible l'aplicació de mesures que permetin la comprovació efectiva de la identitat del contractant i el compliment de la normativa vigent. L'absència d'alguna de les dades requerides, la seva incorrecció o la fallada en la verificació de dades donarà lloc a un error que impossibilitarà el seu registre i la contractació dels Serveis. En cas de no estar d'acord amb aquest procediment de verificació de la identitat, pot

contractar a través d'altres canals de contractació, i ho pot consultar a www.masmovil.es.

6. Conseqüències de la suspensió del servei

Durant el període de 30 dies a partir de la data de suspensió del Servei, podrà rebre trucades (excepte quan es trobi fora del territori nacional o es tracti de trucades a cobrament revertit) i SMS.

Una vegada transcorregut el termini esmentat de 30 dies sense que hagi cessat la causa de la suspensió, també es bloquejarà la recepció de trucades i SMS. Una vegada transcorreguts 90 dies des de la data de la suspensió sense que hagi cessat la causa, MÁSMÓVIL bloqueja la targeta SIM permanentment, i el Contracte amb MÁSMÓVIL queda definitivament resolt pel que fa a aquest Servei.

MÁSMÓVIL podrà resoldre unilateralment el Contracte pel que fa a aquest Servei quan consideri que el Servei telefònic mòbil del qual n'és objecte és inactiu. El Servei es considera inactiu quan transcorrin 4 mesos seguits sense que hi hagi hagut cap consum de serveis facturables.

Fins al bloqueig permanent és possible abonar les factures pendents, recarregar saldo i fer trucades d'emergència al número 112, com també fer trucades al Servei d'Atenció al Client al número 2373.

Condicions particulars de permanència

Nº de Contracte: Data:

En cas de compra o cessió/lloguer subvencionats o en condicions avantatjoses per al Client dels Equips o dels Terminals, vinculada o no aquesta compra o cessió a un pla de preus específics i/o a l'aplicació de descomptes determinats, com també en cas d'aplicació de descomptes determinats sobre el preu dels Serveis, el Client es compromet a romandre donat d'alta en aquest Contracte, durant el termini i en les condicions que es detallen en la seva caràtula, des de la data de la signatura. En cas que el Client causi baixa anticipada en el Contracte per qualsevol motiu, no pagui a MÁSMÓVIL quantitats degudes i això porti a la interrupció definitiva del Servei, incompleixi el Contracte, faci ús il·lícit del Servei o canviï el pla de preus contractat per un altre amb un compromís de consum o amb una quota menor, ha de pagar a MÁSMÓVIL la quantitat que correspongui en funció tant del compromís adquirit com del temps que resti per complir-lo, i fins al màxim que es detalla a la caràtula, tot això com a compensació pel fet de no respondre conforme al que s'ha pactat i en atenció als beneficis prèviament rebuts. En el cas que MÁSMÓVIL no pugui prestar el Servei per causes tècniques alienes a MÁSMÓVIL, aquesta ha de procedir a la devolució dels Equips i Terminals lliurats per MÁSMÓVIL en un termini de quinze (15) dies des de la comunicació per part de MÁSMÓVIL al Client de la impossibilitat de prestació del Servei. La devolució dels Equips i Terminals és duta a terme pel Client de la mateixa manera en què es va produir el lliurament inicial. En cas que el Client no procedeixi a la devolució dels Equips i Terminals en el termini assenyalat, ha d'abonar a MÁSMÓVIL la quantitat detallada a la caràtula.

Si durant la vigència del termini de permanència assenyalat, el Client sol·licita un canvi de domicili a una àrea geogràfica on MÁSMÓVIL no pugui prestar el Servei per causes de tipus tècnic, el Client ha de pagar a MÁSMÓVIL la quantitat que correspongui en funció tant del compromís adquirit com del temps que resti per complir-lo, i fins al màxim que es detalla a la caràtula (impostos indirectes no inclosos), tot això com a compensació pel fet de no respondre conforme al que s'ha pactat i en atenció als beneficis prèviament rebuts.

Condició particular del servei másmóvil + másmóvil energía

Aquesta condició particular és d'aplicació si el Client de MÁSMÓVIL -s'hi exclouen els de prepagament- du a terme la contractació dels serveis d'energia de MÁSMÓVIL ENERGÍA GO sota una tarifa que en les seves condicions comercials especifiqui que porta associat un descompte a la factura de telecomunicacions, i les parts ho fan constar per escrit, i des d'aquell moment el Client es beneficia d'un descompte de fins a sis euros -IVA inclòs- en la línia o producte MÁSMÓVIL triat pel Client per a aquesta finalitat. En el cas que el producte o servei triat pel Client per aplicar el descompte, tingués un preu inferior a sis euros -impostos inclosos-, el descompte s'aplica a la totalitat del preu del producte o servei triat, i el Client perd la part de descompte corresponent que no pogués ser aplicada. El descompte és aplicable durant el temps de vigència conjunta d'ambdós contractes (MÁSMÓVIL+MÁSMÓVIL ENERGÍA), sempre que ambdós serveis estiguin actius i al corrent de pagament a dia 25 del mes d'aplicació del descompte. En el cas que, en qualsevol moment, el Client efectués la baixa del servei contractat amb MÁSMÓVIL ENERGÍA, aquesta condició deixa d'estar vigent entre les parts, i, en conseqüència, MÁSMÓVIL deixa d'aplicar el descompte esmentat.

La contractació sota una tarifa que en les seves condicions comercials especifiqui que porta associat un descompte en la factura de telecomunicacions, informem que requereix la comunicació de dades de facturació, en concret dels imports de la factura sobre els quals es fa el descompte, per part de MÁSMÓVIL ENERGÍA (Energia Colectiva, S.L.) a MÁSMÓVIL (Xfera Móviles, S.A.U.). Aquesta comunicació de dades tindrà com a única finalitat calcular i aplicar els descomptes corresponents en la línia o producte MÁSMÓVIL i es farà d'acord amb la contractació de la tarifa que porti associat el descompte. Les dades rebudes seran tractades per YOIGO pels terminis legals requerits i no seran comunicades a tercers. La baixa en la tarifa comporta el cessament de compartició d'informació entre MÁSMÓVIL ENERGÍA i MÁSMÓVIL. Pot exercir els seus drets a privacidad-mm@masmovil.com, posar-se en contacte amb el nostre delegat de protecció de dades a dpo@masmovil.com, com també interposar una reclamació davant de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades www.aepd.es.

Dret de desistiment només aplicable en cas de contractació a distància o fora d'establiment

Nº de Contracte: Data:

Se li reconeix al Client el dret de desistiment d'aquest Contracte en el termini de 14 dies naturals comptadors des de la seva celebració. En cas d'alta a MÁSMÓVIL amb portabilitat des d'un altre operador, informem que l'exercici del dret de desistiment no suposa el retorn automàtic a l'operador d'origen, i cal que el Client gestioni una nova portabilitat amb el seu operador d'origen per a aquesta finalitat.
Per exercir el dret de desistiment, ens ha de notificar la seva decisió de desistir del Contracte a través d'una declaració inequívoca (per exemple, una carta enviada per correu postal o per correu electrònic) tot afegint el "Núm. de comanda". Per a això, podrà utilitzar el model de formulari de desistiment disponible a: https://masmovil.es/es/resources/files/formulario-derecho-desistimiento.pdf, tot i que el seu ús no és obligatori.
Podrà enviar la comunicació per exercir el seu dret de desistiment per correu electrònic a hola@masmovil.com o a l'adreça postal següent: MÁSMÓVIL, Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid).
L'exercici del dret de desistiment comporta l'obligació de tornar els Equips o Terminals lliurats per MÁSMÓVIL per a la prestació del Servei en el seu embalatge original, en perfecte estat, incloent tots els seus accessoris i preparació. Només s'admet la devolució d'aquells productes que no presentin signes d'estar danyats. El Client és responsable de la disminució de valor dels productes objecte de devolució que siguin conseqüència d'una manipulació diferent a la necessària per establir la naturalesa, les característiques i el funcionament dels productes objecte de devolució.
Per a una major seguretat, el Client podrà introduir el document de desistiment en el paquet degudament formalitzat i signat.
Com a conseqüència de l'exercici del dret de desistiment, el Client ha de tornar o lliurar directament els productes (Terminals o Dispositius) a l'adreça indicada en aquest apartat, sense cap demora indeguda i, en qualsevol cas, com a molt tard en el termini de 14 dies naturals a partir de la data en què comuniqui a MÁSMÓVIL la seva decisió de desistiment del Contracte. Igualment, ha d'assumir el cost directe de devolució dels productes facilitats per MÁSMÓVIL. No obstant això, l'informem que podrem retenir el reemborsament fins a haver rebut els productes tornats correctament o fins que rebem una prova inequívoca de la seva devolució, segons quina condició es compleixi primer.
En cas de desistiment, MÁSMÓVIL torna al Client tots els pagaments rebuts com a molt tard 14 dies naturals a partir de la data en què el Client informi MÁSMÓVIL del seu desistiment.En cas de desistiment, i quan MÁSMÓVIL hagi instal·lat i/o activat el Servei per petició expressa del Client durant el període en què es pot exercir aquest dret i de manera prèvia a què l'hagi exercit, MÁSMÓVIL té dret a cobrar el cost de la instal·lació feta i el consum realitzat fins al moment i, de manera proporcional, les quotes previstes a les Condicions generals i particulars de cada tarifa en què hagués incorregut el Client.
Si el Client desistís del Contracte i el preu a abonar hagués estat totalment o parcial finançat mitjançant un crèdit (bé per MÁSMÓVIL, bé per un tercer mitjançant acord previ amb MÁSMÓVIL) aquest desistiment implicarà alhora la resolució del crèdit sense penalització.
Si el Client gaudís d'una prestació d'un Servei comercialment descatalogat amb MÁSMÓVIL i contractés un Servei nou en virtut d'aquest Contracte, en desistir-ne, no seria possible restituir la prestació del Servei original, no obstant això, MÁSMÓVIL posiciona el Client de manera que aquest no es vegi perjudicat.

Condició addicional per al servei en roaming

Nº de Contracte: Data:

Per l'ús del Servei en un altre país de l'Espai Econòmic Europeu (EEE), MÁSMÓVIL aplica les mateixes tarifes que aplica al seu ús nacional sempre i quan el Client resideixi habitualment a Espanya o tingui vincles estables amb aquest país. De conformitat amb allò que disposa la normativa europea i en el cas que les Condicions particulars de la tarifa contractada ho prevegin d'aquesta manera, MÁSMÓVIL podrà establir un límit en el volum de dades contractades a partir del qual podrà aplicar un recàrrec tal com s'estableix tot seguit.
El Client es compromet a fer un ús raonable del Servei en itinerància en un altre país de l'EEE. Per tal d'evitar-ne l'ús abusiu o anòmal, MÁSMÓVIL podrà observar, durant el termini d'almenys 4 mesos, els indicadors objectius de consum i de presència. Els indicadors esmentats podran ser: superar el 50 % del volum contractat en dades o presència en un altres país de l'EEE durant més de la meitat del termini d'observació mesurat en dies, com també períodes llargs d'inactivitat i activació, i utilització seqüencial de múltiples targetes SIM.

Si el Client supera el límit establert en el volum de dades per poder ser consumit en un altre país de l'EEE o comet un ús abusiu o anòmal del Servei, MÁSMÓVIL podrà aplicar al Client, amb avís previ, un recàrrec que no podrà superar el preu majorista en vigor. Abans de la seva imposició, el Client disposa d'un termini de 14 dies per aportar, si s'escau, les dades reals sobre la seva presència o consum.
El Client es pot adreçar a MÁSMÓVIL, conforme a allò que disposa la clàusula 6, per interposar qualsevol reclamació relacionada amb l'aplicació d'allò que es disposa aquí. Pot trobar informació més detallada sobre les condicions d'ús del Servei en roaming a: https://cdnres.masmovil.es/assets/files/ condicionesparticulares-roaming.pdf

Informació sobre la velocitat del servei accés a internet

Pel que fa al Servei d'accés a Internet, el Client té disponible, en tot moment a la nostra pàgina web, informació precisa sobre la velocitat mínima disponible normalment, màxima i anunciada, descendent i ascendent en el cas de xarxes fixes, i de la velocitat màxima i anunciada estimades descendent i ascendent en el cas de xarxes mòbils.

Velocitat dels serveis d'accés a internet

Nº de Contracte: Data:

La informació de velocitat d'Internet s'ha elaborat segons les directrius establertes al Reglament (UE) 2015/2120, del Parlament Europeu i del Consell, de 25 de novembre de 2015, pel qual s'estableixen les mesures en relació amb l'accés a una xarxa oberta i que modifica la Directiva 2002/22/CE.

Servei		Velocitat anunciada		Velocitat disponible		Velocitat màxima		Velocitat mínima	
	Enllaç	Descendent	Ascendent	Descendent	Ascendent	Descendent	Ascendent	Descendent	Ascendent
Mòbil* (Mbps)	LTE+ 300	300	50	·	·	300	50	·	·
	LTE 150	150	50	·	·	150	50	·	·
	LTE 111	111	37.5	·	·	111	37.5	·	·
	HSDPA+ 42	42	5.7	·	·	42	5.7	·	·
	HSDPA+ 21	21	5.7	·	·	21	5.7	·	·
Fix** (Mbps)	FTTH 600	600	600	600	600	600	600	80%	80%
	FTTH 300	300	300	300	300	300	300	80%	80%
	FTTH 100	100	100	100	100	100	100	80%	80%
	FTTH 50	50	50	50	50	50	50	80%	80%
	ADSL 20	20	1	6,5	0,9	20	1	1	0,2

* En el Servei mòbil, la velocitat real depèn de diferents factors com ara les capacitats del terminal, la cobertura disponible, la situació de càrrega de la xarxa o l' aplicació utilitzada, entre d'altres.

** Per la seva banda, en el servei fix, la velocitat assolida es pot veure impactada per l'estat del cablejat (fibra o parell de coure), la càrrega de la xarxa, la distància a la central (contribució principal a l'ADLS), les capacitats del dispositiu utilitzat i la connexió establerta a l'accés a Internet (cable o wifi). La velocitat d'una connexió wifi depèn directament de l'entorn en què es troba l'encaminador (interferències originades per xarxes wifi veïnes, obstacles estructurals de l'immoble, distància a l'encaminador, etc.).

Condicions particulars de la sol·licitud de portabilitat

Nº de Contracte: Data:

El client (el "Client") que desitgi donar-se d'alta en els serveis de telefonia fixa i/o mòbil de Xfera Móviles, S.A.U. ("MÁSMÓVIL") en qualsevol de les modalitats ofertes, pot optar per la portabilitat, és a dir, pot sol·licitar canviar-se del seu operador actual ("l'operador donant") a MÁSMÓVIL i conservar el número de telèfon fix i/o mòbil que tingui el Client abans del canvi a MÁSMÓVIL (la "Portabilitat").
La sol·licitud de la Portabilitat implica l'acceptació per part del Client de la totalitat d'aquestes condicions particulars (les "Condicions particulars"). Aquestes Condicions particulars, com també les Condicions generals del Servei (de contracte o targeta) o qualssevol altres condicions aplicables als productes i/o serveis contractats estan accessibles a la pàgina web https://www.masmovil.es/.

En sol·licitar la Portabilitat, el Client manifesta que:

- El Client sol·licita l'alta al Servei a MÁSMÓVIL i alhora comunica el seu desig de donar-se de baixa a l'operador que li presta el servei actualment, tot conservant la seva numeració telefònica mòbil i/o fixa que figura a la sol·licitud de portabilitat.

- Accepta la possible interrupció o limitació en la prestació del Servei durant el temps mínim indispensable per fer les actuacions en els sistemes dels operadors per canvi d'operador. En cas de portabilitat mòbil, el Client accepta la possible interrupció del Servei en algun moment dins del període entre les 2:00 i les 6:00 hores del dia que apliqui el canvi d'operador. En el cas de la portabilitat fixa, la durada de la possible interrupció serà com a màxim de tres (3) hores des de l'inici de la finestra de canvi de portabilitat.

- Des del moment en què el Client lliuri la sol·licitud de portabilitat signada, el canvi d'operador es tramitarà en el termini d'un dia (1) hàbil, i el canvi d'operador es durà a terme a la matinada de l'endemà, sempre que el Client no hagi sol·licitat voluntàriament una data posterior per a l'execució de la portabilitat, i sempre que la seva sol·licitud no hagi estat denegada.

MÁSMÓVIL ha d'informar el Client en el cas que la seva sol·licitud hagi estat denegada, i li ha d'indicar la causa de la denegació, que podrà ser per:
falta de correspondència entre numeració i abonat identificat pel seu NIF/NIE/Passaport i nacionalitat/CIF o falta de correspondència entre numeració i ICC-ID o número(s) de sèrie de la/les SIM en cas de prepagament;
causa justificada de força major; (c) comprovació que la targeta SIM no hagi estat denunciada a l'operador donant per robatori o pèrdua; o (d) numeració inactiva.

- En el cas de la portabilitat mòbil, per a les sol·licituds acceptades, el Client podrà sol·licitar de franc a MÁSMÓVIL informació sobre la seva sol·licitud i el dia en què es farà el canvi efectiu d'operador. A partir d'aquell moment, el Client podrà fer i rebre trucades amb l'operador nou i el mateix número telefònic, una vegada insereixi la targeta SIM proporcionada per MÁSMÓVIL en el terminal mòbil.

- En el moment del tràmit de portabilitat en què es conegui la data i l'hora en què es farà el canvi d'operador, MÁSMÓVIL informa el Client fins a quina hora límit és possible cancel·lar la seva portabilitat. El Client podrà cancel·lar en qualsevol moment des de la contractació fins a l'hora límit esmentada.

- El Client podrà cancel·lar la portabilitat per qualsevol dels mitjans que MÁSMÓVIL posa a la seva disposició per contractar els seus Serveis dins del termini establert a aquest efecte. En el cas del canal telefònic, el número 900696226 està disponible per a la cancel·lació de la portabilitat fixa i el número 911333333 per a la cancel·lació de la portabilitat mòbil i estan disponibles, de dilluns a divendres, des de les 9 hores fins a les 20 hores. Per fer la cancel·lació, el Client ha d'aportar almenys les dades següents per identificar-se: clau o nom, cognoms i DNI/NIF.

En el cas de portabilitat mòbil, MÁSMÓVIL podrà cancel·lar la sol·licitud de portabilitat del Client, sempre que ho sol·liciti, en qualsevol moment des de la data inicial de la sol·licitud del Client fins a les 14.00 hores del dia anterior a l'execució de la portabilitat.

- En cas de reclamació, el Client podrà trucar al Servei d'Atenció al Client de franc al 2733 des de qualsevol número de MÁSMÓVIL o al 911333333 si truca des d'un altre operador, en el termini d'un mes des del moment en què es conegui el fet que la motivi. Quan el Client presenti la reclamació, MÁSMÓVIL està obligat a facilitar-li el número de referència corresponent a la reclamació de l'usuari. Si en el termini d'un mes l'usuari no hagués rebut resposta satisfactòria de

MÁSMÓVIL, podrà adreçar la seva reclamació per les vies següents, d'acord amb la normativa pròpia de cada organisme:

- Juntes Arbitrals de Consum, directament a través d'una associació de consumidors.
- Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals (SETID)
- Telèfon de consulta 911814045 i 901336699; pàgina web: https://usuariosteleco.mineco.gob.es/.

Contracte de servei de telefonia mòbil

Núm.de Contracte: Data:

Les presents Condicions Generals que, junt al full de dades, constitueixen el Contracte (en endavant, el Contracte), són les úniques aplicables a la prestació de serveis de comunicacions mòbils d'AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U. (en endavant, L'OPERADOR) als consumidors i usuaris (en endavant, el Client).

1. Objecte.
L'OPERADOR prestarà el servei telefònic mòbil disponible al públic i, en el seu cas, els serveis de comunicacions electròniques i valor afegit que siguinsol·licitats pel Client (en endavant, el Servei). El servei, el qual podrà incloure veu i dades, en qualsevol cas inclourà la prestació de serveis de dates entre màquines com ara els serveis M2M, sinó que el servei haurà d'estar usat pel client en cada moment de forma activa, conscient i no automàtica. La SIM facilitada al client només podrà ser instal·lada en terminals mòbils en què el client utilitzi el servei de veu. Com a contraprestació, el Client haurà d'abonar l'import del Servei prestat d'acord amb els plans establerts en el present Contracte o vigents en cada moment i dins dels límits de crèdit que, en el seu cas, es pactin per Condicions Particulars. El present Contracte podrà ser modificat per L'OPERADOR quan existeixi un canvi en el Servei, en les condicions i els plans aplicables o en la normativa vigent que resulti d'aplicació. Dita modificació serà notificada al Client amb un (1) mes d'antelació de la seva entrada en vigor. El Client tindrà dret a resoldre anticipadament el Contracte sense qualsevol penalització per aquest concepte, sempre que no estigui d'acord amb la modificació. La comunicació al Client es podrà realitzar mitjançant la pàgina web indicada en el Punt 2 (Agent / Distribuïdor) o d'una manera alternativa, com MMS, SMS, i tot sense perjudici de què el Client pugui sol·licitar que la comunicació s'efectuï per qualsevol mitjà disponible. La continuació en l'ús del Servei per part del Client a partir de la comunicació de la modificació es considerarà com la seva acceptació.

2. Domicili.
A efectes de notificació, es considerarà domicili del Client i d'L'OPERADOR el que consti en el full de dades del present Contracte. Com a condició essencial del Contracte, el Client haurà de ser resident d'Espanya, podent L'OPERADOR denegar la prestació del Servei des que tingui coneixement que el cient no compleix aquest requisit.

3. Cobertura i Qualitat.
El Servei està referit al territori nacional. El servei de Roaming per defecte estarà desactivat, llevat que el Client opti per la seva activació indicant-ho en el full de dades del contracte o amb posterioritat durant la vigència del contracte, mitjançant l'oportuna comunicació al respecte. El servei de Roaming es prestarà segons acords bilaterals que l'operador concerti o tingui concertat amb els operadors d'altres països. L'operador es compromet a posar a disposició del Client informació actualitzada sobre les zones de cobertura on el Servei sigui implantat. L'operador duu a terme, de manera continua, actuacions encaminades a garantir una adequada prestació del Servei. El trànsit realitzat dins de la zona 1 o zona UE es tarifarà segons les condicions de la seva tarifa nacional no hi recàrrec per utilitzar el seu mòbil en qualsevol país de la UE i EEE. La resta de l'trànsit cursat en Roaming es facturarà segons la tarifa de Roaming aplicable al país que correspongui. Es considera un ús abusiu o anòmal dels serveis Roaming, els llargs períodes d'inactivitat d'una targeta SIM units a un ús principal, si no exclusiu, en Roaming, o l'activació i utilització seqüencial de múltiples targetes SIM per un mateix client quan es troba en Roaming. Davant qualsevol incidència relacionada amb el Servei, el Client podrà posar-se en contacte amb l'operador mitjançant el Servei d'Atenció al Client marcant els següents números:
Bústia de veu: **121**
Atenció al client des d'un telèfon AIRE: **Empreses 223/Particulars 222**
Des d'un altre telèfon: **911 090 090**
Des de l'estranger: **Particular: +34 911 090 091 Empreses: + 34 911 090 092**
Bústia de veu: **+34 911 090 099**
La cobertura i la qualitat del Servei es poden veure alterades per circumstàncies excepcionals que impossibilitin el compliment dels mínims de qualitat.

3.1. Indemnització per interrupció temporal del servei telefònic mòbil disponible al públic o del servei d'accés a Internet mòbil.
En cas que es produeixi una interrupció temporal en el servei telefònic mòbil disponible al públic o en el servei d'accés a Internet mòbil, el Client tindrà dret a una indemnització, prèvia declaració responsable dirigida al Servei d'Atenció al Client, en un termini de deu (10) dies contant a partir del restabliment del Servei, declarant que s'ha trobat a un àrea afectada per la interrupció en el moment de produir-se. Aquesta informació no podrà ser contradictòria amb la qual consti en els sistemes d'informació d'L'OPERADOR. La indemnització a què té dret el Client en aquest cas serà la major de los dues següents: (i) la mitjana de l'import facturat pel servei el qual ha estat afectat per la interrupció que dóna lloc a la indemnització durant els tres (3) mesos anteriors a la interrupció, prorratejada pel temps que hagi durat la interrupció, així doncs en cas que l'antiguitat del Client sigui inferior a tres mesos, s'ha de considerar l'import de la factura mitjana de les mensualitats completes efectuades o la que s'obtingui en una mensualitat estimada de manera proporcional al període de consum efectiu realitzat o (ii) cinc vegades la quota mensual d'abonament o equivalent vigent en el moment de la interrupció, prorratejada pel temps que hagi durat. L'OPERADOR abonarà aquesta quantitat en la factura corresponent al període immediat al qual en què es produeixi la reclamació, quan la interrupció del Servei suposi el dret a una indemnització per import superior a un (1) euro.
En interrupcions causades per força major, L'OPERADOR compensarà el Client amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i d'altres independentment del trànsit, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció. No serà aplicable el que disposin els apartats anteriors pel que fa la indemnització quan la interrupció temporal estigui motivada per alguna de les causes següents: (i) Incompliment greu per part del Client de les condicions contractuals, en especial en cas de frau o demora en el pagament o (ii) danys produïts a la xarxa a causa de la connexió per part del Client d'equips terminals dels quals no s'hagi avaluat la conformitat.

Signatura

Signatura Autoritzada Titular	Signatura Autoritzada Operador
	aire networks Aire Networks del Mediterráneo S.L.U. CIF: B-53704599 C/ Santiago Ramón y Cajal, nº11 Elche Parque Empresarial 03203, Elche, Alicante, España +34 911 090 000 - airenetworks.es

El signant declara que les seves dades incorporades en aquest contracte són correctes i autoritza la seva verificació. Així mateix declara conèixer i acceptar totalment les Condicions Generals de prestació i plans de preus del servei Aire Networks del Mediterraneo SLU que li són lliurades en aquest moment. Ambdues parts ens prova de la conformitat, signen el present contracte per duplicat exemplar. L'amunt signant en representació del client, declara expressament que el poder o l'autorització en virtut de la qual actua és suficient per obligar el client en aquest acte i que dit poder o dita autorització no ha estat revocada ni limitada.

CIF B53704599, INS. R.M. de Alicante T. 2584, F. 29, Sec. 8, Hoja A-72796 Ins. 1. C/Santiago Ramón y Cajal Nº11, Elche Parque Empresarial 03203 - Eleche (Alicante) España.

parlem

Contracte de servei de telefonia mòbil

Núm.de Contracte: Data:

Les presents Condicions Generals que, junt al full de dades, constitueixen el Contracte (en endavant, el Contracte), són les úniques aplicables a la prestació de serveis de comunicacions mòbils d'AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U. (en endavant, L'OPERADOR) als consumidors i usuaris (en endavant,

4. Plans de preus: Facturació i Pagament.
El Client abonarà les quantitats meritades per tots i cadascun dels conceptes corresponents al Servei prestat i d'acord amb els plans de preus posats a disposició del Client, establerts en el present Contracte o vigents en cada moment. El Client podrà consultar tota la informació actualitzada sobre els plans de preus vigents en indicada al web en el Punt 2 (Agent / Distribuïdor) i podrà sol·licitar el canvi de pla a un altre diferent, encara que mai no podrà sol·licitar més d'un canvi de pla per període de facturació. L'OPERADOR comunicarà la modificació de plans als organismes competents en aquesta matèria amb, almenys, deu (10) dies d'antelació. Es facturarà mensualment al Client la quantitat que n'hagi d'abonar per la prestació del Servei. En cas que, per raons tècniques, no sigui possible facturar al Client en el període immediatament posterior a la meritació, es podrà presentar al cobrament la factura en els següents períodes. Es podrà facturar per al cobrament immediat les quantitats meritades quan: (i) el Client excedeixi els límits de crèdit pactats, en aquest cas, (ii) es produeixi la suspensió o interrupció del Servei, (iii) el Client incompleixi el present Contracte o (iv) en casos de frau o risc d'impagament. Per efectuar el pagament de les quantitats meritades, el Client podrà optar entre domiciliació bancària o el pagament per transferència bancària o per qualsevol altre mitjà de pagament acordat entre les parts. L'impagament per part del Client de les quantitats degudes per la utilització del Servei a la data en què s'haurà de realitzar el pagament d'acord amb la factura, implicarà l'obligació per al Client de pagar un interès de demora igual a l'interès legal del diner, incrementat en un dos per cent (2%), així com les despeses ocasionades per la devolució del rebut i l'impagament de la factura i sense perjudici de la resta de conseqüències que puguin derivar-se del seu incompliment, entre altres, la inclusió de les seves dades en fitxers de solvència patrimonial o de crèdit. L'OPERADOR l'informa que en cas d'impagament podrà delegar la gestió del cobrament en un encarregat del tractament, qui tractarà les seves dades en nom d'L'OPERADOR (Responsable del tractament) per a la gestió de l'expedient amb l'objecte d'obtenir el cobrament de la mateixa. La relació amb els encarregats del tractament està subjecta als requisits de l'article 28 RGPD, entre els quals destaca el deure de confidencialitat en relació a la seva informació de caràcter personal. Es podrà utilitzar i executar, per obtenir el cobrament de les quantitats degudes, les dades relatives a les targetes de crèdit o dèbit que haurien estat facilitades pel Client, o els dipòsits, fiances o demés garanties establertes. En cas que el Client opti per la facturació resumida (no desglossada), li serà enviada la factura sense detall de les comunicacions efectuades pel Client.

5. Inici i Desconnexió del Servei.
L'OPERADOR iniciarà la prestació del Servei al client en els quinze (15) dies següents a la signatura del present Contracte. L'OPERADOR informa al Client del dret a desconnexió de les trucades de tarifació superior, serveis de tarifació addicional o trucades internacionals. A aquests efectes, el Client haurà de comunicar a L'OPERADOR, mitjançant petició escrita o telefònica, la seva intenció de desconnectar-se dels serveis esmentats. L'OPERADOR farà efectiva la desconnexió en el termini màxim de deu (10) dies des de la recepció de la sol·licitud. Si dita desconnexió no es produeixi després d'aquests deu dies, per causes no imputables al Client, aniran a càrrec de L'OPERADOR els costos derivats del servei la desconnexió del qual ha estat sol·licitada.

6. Suspensió Temporal i Interrupció Definitiva del Servei.
El Client autoritza a L'OPERADOR a notificar requeriments de pagament dels serveis contractats per SMS/MMS dirigits al número de mòbil relacionat amb el contracte. En cas que es produeixi un impagament, L'OPERADOR podrà suspendre, de forma temporal, el servei objecte d'impagament des del moment en què tal fet sigui conegut. La suspensió només afectarà al servei el pagament del qual hagi incorregut en demora. L'impagament del càrrec pels serveis de tarifació addicional, accés a Internet o qualsevol altres serveis distints del servei telefònic disponible al públic només donaran lloc a la suspensió d'aquests serveis. La suspensió del servei o els serveis no eximeix al Client de l'obligació de continuar amb el pagament de les quantitats independents del trànsit que puguin meritar-se i que es corresponguin amb el servei contractat. En el supòsit de suspensió temporal del servei telefònic per impagament, en serà mantingut per trucades sortints d'emergència, així com les trucades entrants, excepte les de cobrament a destinació o del client quan es trobi fora del territori d'Espanya. L'OPERADOR restablirà el servei suspès dins del dia hàbil posterior al dia en què tingui constància que l'import degut ha estat satisfet per complet. En el supòsit que el Client hagués presentat una reclamació davant les Juntes Arbitrals de Consum o davant la Secretaria de d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, L'OPERADOR no suspendrà ni interromprà el Servei mentre que la reclamació s'estigui substanciant, sempre que el client consigni fefaentment l'import degut, lliurant el corresponent resguard. El Client podrà sol·licitar formalment la suspensió temporal del Servei mitjançant una comunicació dirigia al domicili d'L'OPERADOR al Servei d'Atenció al Client. La durada de la suspensió no serà menor d'un (1) mes ni superior a tres (3) mesos. El període de suspensió no podrà excedir noranta (90) dies per any natural. El retard en el pagament del servei telefònic mòbil disponible al públic per un període superior a tres (3) mesos, o a la suspensió temporal del Contracte en dos ocasions, per demora en el pagament del Servei, donarà dret a L'OPERADOR a la interrupció definitiva del Servei o a la corresponent resolució del Contracte. L'OPERADOR podrà suspendre, de manera temporal o definitiva, el Servei en casos de frau, risc objectiu que es produeixi frau, presumpció o indicis raonables que es produeixi frau o per altres raons suficientment acreditades d'ús il·lícit del Servei.

Signatura

Signatura Autoritzada Titular	Signatura Autoritzada Operador
	aire networks Aire Networks del Mediterráneo S.L.U. CIF: B-53704599 C/ Santiago Ramón y Cajal, nº11 Elche Parque Empresarial 03203, Elche, Alicante, España +34 911 090 000 - airenetworks.es

El signant declara que les seves dades incorporades en aquest contracte són correctes i autoritza la seva verificació. Així mateix declara conèixer i acceptar totalment les Condicions Generals de prestació i plans de preus del servei Aire Networks del Mediterraneo SLU que li són lliurades en aquest moment. Ambdues parts ens prova de la conformitat, signen el present contracte per duplicat exemplar. L'amunt signant en representació del client, declara expressament que el poder o l'autorització en virtut de la qual actua és suficient per obligar el client en aquest acte i que dit poder o dita autorització no ha estat revocada ni limitada.

c c/ion-mb-catalan00022 ed 3 04/2021

parlem

Contracte de servei de telefonia mòbil

Núm.de Contracte: Data:

Les presents Condicions Generals que, junt al full de dades, constitueixen el Contracte (en endavant, el Contracte), són les úniques aplicables a la prestació de serveis de comunicacions mòbils d'AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U. (en endavant, L'OPERADOR) als consumidors i usuaris (en endavant, el Client).

7. Condicions generals de sol·licitud de conversació de numeració.
7.1. Condicions per al Client:
1. Donar-se prèviament d'alta amb Aire Networks del Mediterráneo, S.L.U. mitjançant la subscripció del corresponent contracte de prestació de serveis.

2. Complimentar correctament la present sol·licitud per tramitar la baixa amb l'Operador Donant, que manifesti així mateix el seu desig de conserva la seva numeració amb un operador.

3. No trobar-se en situació de suspensió o interrupció del servei amb l'Operador Donant per impagament.

4. El Client accepta la possible interrupció o limitació en la presentació del servei durant el temps mínim indispensable per realitzar els treball de canvi d'operador, que tindrà lloc de 2 a.m. a 6 a.m. en dies laborables, exceptuant els dies de festa nacional sense que això doni cap dret a qualsevol tipus d'indemnització. El termini per a la tramitació de la sol·licitud serà com a mínim de 24 hores des de la sol·licitud.

5. Des del moment en què l'abonat confirmi la sol·licitud de portabilitat, el canvi d'operador haurà de ser realitzat com a màxim en un termini de dos dies hàbils comptant a partir del moment de la sol·licitud d'acord amb les condicions ací exposades (tot dins els termes de portabilitat 24 hores aprovats per la Comissió del Mercat de Telecomunicacions), sempre que l'abonat no hagi sol·licitat voluntàriament una data posterior per a l'execució de la portabilitat, i sempre que la seva sol·licitud no hagi estat denegada per l'operador actual pel compliment d'algunes de les causes admeses en les especificacions tècniques de portabilitat vigents.

6. A partir del canvi d'operador, l'abonat podrà fer i rebre trucades amb l'Operador utilitzant el mateix número telefònic, una vegada inserit en el terminal mòbil la targeta SIM proporcionada per l'Operador.

7.2. Condicions per a l'operador:
1. Tramitar la conservació de la numeració sol·licitada pel client sempre que:

2. El Client es doni d'alta amb l'Operador mitjançant el corresponent contracte de prestació de serveis.

3. Simultàniament, sol·liciti a l'Operador que li tramiti la baixa amb l'Operador Donant, conservant la numeració (mitjançant la present sol·licitud.

4. L'Operador respondrà dels danys que li siguin causats al Client en el transcurs d'un procés de canvi d'operador correctament sol·licitat pel Client, tret que els danys:
-No siguin imputables a les accions o omissions de l'Operador.
-Hagin estat causats pel propi Client o per tercers operadors.
-Es produeixi com a conseqüència de la possible interrupció o limitació en la prestació del servei durant el temps mínim indispensable per realitzar els treballs de canvi d'operador, i/o quan es doni com a conseqüència de les causes de força major o cas fortuït.

7.3. Causes per les quals no es podrà dur a terme la conservació de la numeració:
L'Operador no serà responsable de la impossibilitat de proporcionar la conservació de la numeració en els següents casos:
1. Quan l'abonat del donant es trobi amb el servei suspès o interromput en els termes establerts en la legislació vigent.

2. Per dades incompletes o errònies sobre la identificació del Client, del Operador Donant o de l'Operador Receptor en la present sol·licitud.
3. Per la falta de correspondència entre la numeració i el Client identificat pel seu NIF/CIF.

4. Perquè transcorregut un mes des que el Client causà baixa amb l'operador que en aqueix moment li proveïa el servei, no sol·licità la conservació del número amb l'Operador receptor.

5. Per la indicació de l'Entitat de Referència que ja existeix un procés de portabilitat d'aquesta numeració amb un altre operador.

6. Per causes de força major o tècniques sempre que siguin justificades (tipus d'accés erroni, numeració associada a grups de salt).

7. Qualsevol altra causa que pugui ser acordada voluntàriament entre els operador dins del marc legal. Per causes de força major o en cas que la targeta SIM hagi estat denunciada per robatori o pèrdua.

8. Garanties.
L'OPERADOR, una vegada rebuda la sol·licitud d'alta per part del Client, i en qualsevol moment durant la vigència del Contracte, podrà, per garantir el compliment de les obligacions del Client:
a. Sol·licitar al Client la constitució d'un dipòsit no remunerat en efectiu o l'atorgament d'un aval bancari.

b. Assignar al Client un límit de crèdit.

c. Restringir al Client la prestació de qualsevol aspecte del servei de veu i/o dades, incloent amb caràcter enunciatiu i no limitador, els serveis de plans

Signatura

Signatura Autoritzada Titular	Signatura Autoritzada Operador
	aire networks — Aire Networks del Mediterráneo S.L.U. CIF: B-53704599 C/ Santiago Ramón y Cajal, nº11 Elche Parque Empresarial 03203, Elche, Alicante, España +34 911 090 000 - airenetworks.es

El signant declara que les seves dades incorporades en aquest contracte són correctes i autoritza la seva verificació. Així mateix declara conèixer i acceptar totalment les Condicions Generals de prestació i plans de preus del servei Aire Networks del Mediterraneo SLU que li són lliurades en aquest moment. Ambdues parts ens prova de la conformitat, signen el present contracte per duplicat exemplar. L'amunt signant en representació del client, declara expressament que el poder o l'autorització en virtut de la qual actua és suficient per obligar el client en aquest acte i que dit poder o dita autorització no ha estat revocada ni limitada.

c c/ion-mb-catalan00022 ed 3 04/2021

parlem

Contracte de servei de telefonia mòbil

Núm.de Contracte: Data:

Les presents Condicions Generals que, junt al full de dades, constitueixen el Contracte (en endavant, el Contracte), són les úniques aplicables a la prestació de serveis de comunicacions mòbils d'AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U. (en endavant, L'OPERADOR) als consumidors i usuaris (en endavant, el Client).

de preus superiors, serveis de tarifació addicional, trucades internacionals, càrrega i descàrrega de dades, etc.
Aquestes mesures podran ser adoptades, entre altres, en supòsits com ara: (i) l'existència de quantitats impagades pel Client per qualsevol Contracte vigent o no, amb L'OPERADOR o amb un tercer. (ii) el retard reiterat del Client en el pagament de les seves obligacions amb L'OPERADOR, o
(iii) l'existència d'un risc de frau, morositat o d'ús il·lícit o indegut del Servei.
En qualsevol cas, l'anterior llista no impedeix ni limita l'apreciació, per part d'L'OPERADOR, d'uns altres supòsits similars que puguin justificar l'adopció de les mesures previstes en aquesta Condició General. Les comunicacions relatives a la possible suspensió del servei es podran realitzar per SMS al número del client.
El requeriment de constitució d'un dipòsit o l'atorgament d'aval es farà per qualsevol mitjà que deixi constància de la seva recepció pel Client, atorgant-li un termini no menor de quinze (15) dies per a la seva constitució o, en el seu cas, per a l'abonament de les quantitats pendents. En relació amb l'assignació del límit de crèdit o restricció de serveis, bastarà amb la comunicació prèvia d'L'OPERADOR al Client. En les garanties exigides pels retards reiterats en el pagament de les obligacions dels rebuts corresponents a un altre o uns altres contractes d'abonament, el dipòsit es tornarà quan quedi acreditat que en un (1) any no ha existit cap retard en el pagament de les factures enviades per L'OPERADOR al Client. En qualsevol cas, la quantia o aval en aquests supòsits no serà superior al consum mitjà estimat de tres (3) mesos per línia del Client. En la resta de casos, la garantia, l'assignació de límit de crèdit o la restricció de serveis desapareixerà tan aviat com L'OPERADOR tingui constància de què els supòsits que motivin l'adopció d'aquestes mesures ja no existeixen. Si el Client amb deutes pendents es donés de baixa en el Servei o sol·licités el canvi de titularitat del Contracte, L'OPERADOR podrà executar la garantia pel total del deute contret, quedant el romanent a disposició del Client. Si el Client hagués pagat totes les factures, el dipòsit serà tornat íntegrament. El termini de devolució del dipòsit serà de quinze (15) dies a contar des del dia posterior al dia en què es compleixi les circumstàncies que permetin la devolució. Per garantir el compliment de les obligacions de pagament del Client derivades de la seva relació amb L'OPERADOR, el Client autoritza i consent que L'OPERADOR tracti les seves dades personal amb la finalitat de confirmar i valorar, fins i tot pels procediments automatitzats (scoring), la seva solvència financera, mitjançant l'obtenció de dades de les entitats bancàries aportades pel Client, de les dades aportades pel Client en el Contracte, i dels que es derivin de la relació contractual, així com els fitxers sobre solvència patrimonial i de crèdit. Així mateix, el Client autoritza a L'OPERADOR al tractament i manteniment d'aquestes dades, amb finalitats estadístiques, prèvia dissociació de les dades, i d'avaluació de la solvència. Aquests tractaments, amb finalitats estadístiques i d'avaluació de solvència seran responsabilitat d'L'OPERADOR, en els termes i condicions establerts en la Condició General 12, podent exercitar el Client, en qualsevol moment, els drets d'accés, rectificació, els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació, portabilitat o oposició o, si escau, cancel·lació. Així mateix, el Client consent que L'OPERADOR cedeixi tant les seves dades personals com ara les dades relatives als seus comportaments de pagament a les entitats les quals són titulars dels fitxers de solvència patrimonial positiva que prestin dit servei a L'OPERADOR i a consultar-lo, tant per part d'L'OPERADOR, com per aquelles altres entitats que aportin informació al citat fitxer amb la finalitat d'avaluar la solvència patrimonial del Client, gestionar els riscs i gestionar el recobrament. El Client pot revocar aquest consentiment en qualsevol moment, sense efectes retroactius, dirigint-se a L'OPERADOR, per qualsevol mitjà dels indicats en la condició 12 del present Contracte, amb la referència "Protecció de Dades". Així mateix,l'operador informa el Client sobre la seva habilitació legal per al tractament de dades de l'Client fundada en el compliment d'una obligació legal exigible en els termes previstos en el Reglament (UE) 2016/679, quan així ho prevegi una norma de Dret de la Unió Europea o una llei nacional, en relació a cessions de dades que procedeixin com a conseqüència de l'acompliment per l'operdaor d'una exigència legal que respongui a objectius específics de control de riscos i solvència, supervisió i inspecció. De la mateixa manera, l'operador procedirà a l'tractament de dades personals de l'Client relatius a l'incompliment d'obligacions dineràries, financeres o de crèdit per sistemes comuns d'informació crediticia en els termes que estableix l'article 20 de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.

9. Informació del Servei.
L'OPERADOR facilitarà al Client la informació necessària i convinent per a una adequada prestació del Servei, la qual podrà ser subministrada amb caràcter general mitjançant els anuncis en la pàgina web de L'OPERADOR indicada en el Punt 2 (Agent / Distribuïdor) en els mitjans de comunicació social, Centre d'Atenció al Client, punts de venda o a través dels agents autoritzats. En cas que el Client sol·liciti informació sobre la prestació del Servei L'OPERADOR li l'haurà d'enviar sense cap càrrec.

10 Reclamacions.
En cas que el Client no hagi acordat la prestació del Servei, haurà de dirigir la reclamació per escrit al domicili social d'L'OPERADOR indicat en la condició 12, per telèfon al Servei d'Atenció al Client 120 o 911 090 090 o per correu electrònic a la direcció indicada en el Punt 2 (Agent / Distribuïdor) en un termini d'un (1) mes des del moment en què tingui coneixement del fet que motivi la reclamació. L'OPERADOR assignarà un número de referència a la reclamació. L'existència d'una reclamació no justifica, de cap manera, demora o ajornament en el pagament de la factura que n'és objecte. Així mateix, en cas que el Client no hagués obtingut resposta satisfactòria d'L'OPERADOR en el termini d'un (1) mes, podrà dirigir-se durant els tres (3) mesos següents, a la Junta Arbitral de Consum o a la Secretaria de d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació.

Signatura

Signatura Autoritzada Titular	Signatura Autoritzada Operador
	aire networks Aire Networks del Mediterráneo S.L.U. CIF: B-53704599 C/ Santiago Ramón y Cajal, nº11 Elche Parque Empresarial 03203, Elche, Alicante, España +34 911 090 000 - airenetworks.es

El signant declara que les seves dades incorporades en aquest contracte són correctes i autoritza la seva verificació. Així mateix declara conèixer i acceptar totalment les Condicions Generals de prestació i plans de preus del servei Aire Networks del Mediterraneo SLU que li són lliurades en aquest moment. Ambdues parts ens prova de la conformitat, signen el present contracte per duplicat exemplar. L'amunt signant en representació del client, declara expressament que el poder o l'autorització en virtut de la qual actua és suficient per obligar el client en aquest acte i que dit poder o dita autorització no ha estat revocada ni limitada.

c c/ion-mb-catalan00022 ed 3 04/2021

parlem

Contracte de servei de telefonia mòbil

Núm.de Contracte: Data:

Les presents Condicions Generals que, junt al full de dades, constitueixen el Contracte (en endavant, el Contracte), són les úniques aplicables a la prestació de serveis de comunicacions mòbils d'AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U. (en endavant, L'OPERADOR) als consumidors i usuaris (en endavant, el Client).

El Client atorga plena validesa als enregistraments emmagatzemats en els sistemes d'L'OPERADOR relatius a les converses entre L'OPERADOR i el Client, tret que s'hagi provat el contrari. El Client té disponible en la pàgina web d'L'OPERADOR indicada en el Punt 2 (Agent / Distribuïdor), la informació sobre els procediments per presentar queixes, reclamacions i peticions.

11. Seguretat.
El Client és responsable de la custòdia diligent i el manteniment de la confidencialitat de les contrasenyes, claus d'accés o sistemes xifrats o encriptats de comunicacions, que siguin facilitats en relació amb el Servei. Dits mecanismes de seguretat només podran ser utilitzats pel Client.

12. Protecció de Dades Personals.
S'informa el Client que AIRE NETWORKS DEL MEDITERRANEO, S.L.U, responsable de l'tractament de dades de l'Client En compliment del que disposa el REGLAMENT (UE) 2016/679 DEL PARLAMENT EUROPEU I DEL CONSELL, de 27 d'abril de 2016, així com la resta de normativa de desenvolupament, es fa saber al Client que les dades personals a les quals L'OPERADOR tingui accés a conseqüència de la prestació del Servei passaran a formar part de l'Fitxer de Clients, responsabilitat d'AIRE NETWORKS DEL MEDITERRANEO, S.L.U, amb la finalitat de poder dur a terme la relació contractual entaulada amb el Client i seran tractades amb les següents finalitats: (i) prestar i gestionar els serveis sol·licitats en cada moment, (ii) desenvolupar accions comercials i de promoció comercial i publicitària, siguin de caràcter general o adaptades a les seves característiques personals, dels serveis de telecomunicacions, comunicacions electròniques, de valor afegit o els continguts prestats per L'OPERADOR, per empreses del Grup d'L'OPERADOR del sector de les telecomunicacions i per tercers que intervinguin en la prestació d'aquests serveis, durant o amb posterioritat a la vigència de la relació contractual, així com al seu enviament per qualsevol mitjà de comunicació electrònic ***(per tal que es faci efectiu el que s'indica en aquest apartat, haurà de donar el seu consentiment explícit marcant l'opció corresponent a l'apartat 10)***. El Client podrà en qualsevol moment revocar el consentiment per a l'ús de les seves dades amb finalitats publicitàries dirigint correu electrònic a: rgpd@airenetworks.es. (iii) instal·lar i actualitzar al seu terminal totes les aplicacions corresponents a serveis de telecomunicacions, comunicacions electròniques, de valor afegit o continguts prestats per L'OPERADOR, per empreses del Grup d'L'OPERADOR del sector de les telecomunicacions i per tercers que intervinguin en la prestació d'aquests serveis. De la mateixa manera, el Client consent expressament el tractament de les seves dades de trànsit i facturació, de conformitat amb el que disposa l'article 65.3 del Reial Decret 424/2005, de 15 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament sobre les condicions per a la prestació de serveis de comunicacions electròniques, el servei universal i la protecció dels usuaris, per a la prestació i la promoció comercial dels serveis de telecomunicacions, comunicacions electròniques, de valor afegit o continguts, així com per a realitzar valoracions en funció de l'ús d'aquests serveis. Així mateix, el Client autoritza a L'OPERADOR la comunicació o la cessió de les seves dades personals a les empreses del Grup d'L'OPERADOR del sector de les telecomunicacions, situades a Espanya o altres països membres de la UE, i als seus agents o distribuïdors autoritzats, per a les finalitats recollides anteriorment. Les dades personals proporcionades es conservaran durant 6 anys després de la finalització de l'contracte a causa d'obligacions legals. El Client podrà exercitar en qualsevol moment els drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, limitació i portabilitat que preveu l'REGLAMENT (UE) 2016/679 DEL PARLAMENT EUROPEU I DEL CONSELL de 27 d'abril de 2016 i en la Llei Orgànica 3 / 2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, adjuntant còpia del document d'identitat per les dues cares i especificant el dret que desitja exercir a través de les següents vies: a) per escrit dirigit a AIRE NETWORKS DEL MEDITERRANEO, SLU, a l'atenció del Delegat de Protecció de Dades. C / Santiago Ramón i Cajal Nº 11, Elx Parc Empresarial, 03203 Elx (Alacant) o b) per correu electrònic dirigit a rgpd@airenetworks.es. A més, en cas de no ser atesa la seva sol·licitud el client té la possibilitat de presentar una reclamació davant l'Autoritat de Control competent en matèria de protecció de dades. En cas d'haver de posar-se en contacte amb el nostre delegat de protecció de dades ho pot fer a la següent adreça de correu: rgpd@airenetworks.es. L'operdaor informa al Client que les seves dades de localització seran cedides als serveis d'emergències (112), en cas que es demanin o de conformitat amb els supòsits previstos en la legislació vigent nacional o europea.

13. Re-facturació.
El client consent que, de forma expressa, les seves dades de facturació siguin comunicades i utilitzades per l'Agent/distribuïdor pel cas que s'identifiqui algú en la presa de dades, per realitzar la re- facturació per part de dit Agent-distribuïdor al client de tots els serveis mòbils. Igualment, es comunica al client que les seves dades seran objecte de tractament per compte d'un tercer en la figura de l'Agent amb l'objectiu de prestar total o parcialment el servei d'atenció al client.

14. Guies d'Abonats.
S'informa el Client que, si sol·licita la inclusió de les seves dades personals en guies d'abonats, comunicarà aquestes dades a la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions,perquè pugui posar-los a disposició de les entitats que elaborin les guies i de les entitats que proveeixen serveis d'informació o consulta. El Client podrà sol·licitar gratuïtament que les seves dades no figurin en les guies d'abonats impreses o electròniques o en els serveis d'informació sobre números d'abonats. Quan el Client exerceixi qualsevol dels seus drets en relació amb el fitxer de guies d'abonats o serveis de consulta sobre números d'abonats, haurà de comunicar la seva petició, especificant si es refereix al servei de guies impreses o

Signatura

Signatura Autoritzada Titular	Signatura Autoritzada Operador
	aire networks Aire Networks del Mediterráneo S.L.U. CIF: B-53704599 C/ Santiago Ramón y Cajal, nº11 Elche Parque Empresarial 03203, Elche, Alicante, España +34 911 090 000 - airenetworks.es

El signant declara que les seves dades incorporades en aquest contracte són correctes i autoritza la seva verificació. Així mateix declara conèixer i acceptar totalment les Condicions Generals de prestació i plans de preus del servei Aire Networks del Mediterraneo SLU que li són lliurades en aquest moment. Ambdues parts ens prova de la conformitat, signen el present contracte per duplicat exemplar. L'amunt signant en representació del client, declara expressament que el poder o l'autorització en virtut de la qual actua és suficient per obligar el client en aquest acte i que dit poder o dita autorització no ha estat revocada ni limitada.

c c/ion-mb-catalan00022 ed 3 04/2021

parlem

Contracte de servei de telefonia mòbil

Núm.de Contracte: Data:

Les presents Condicions Generals que, junt al full de dades, constitueixen el Contracte (en endavant, el Contracte), són les úniques aplicables a la prestació de serveis de comunicacions mòbils d'AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U. (en endavant, L'OPERADOR) als consumidors i usuaris (en endavant, el Client).

electròniques i/o de consulta o informació sobre números d'abonats. A aquests efectes, podrà dirigir-se a la direcció abans indicada al domicili d'L'OPERADOR.

15. Compliment del Contracte i Ús lícit del Servei.
El Client es compromet a utilitzar el servei d'L'OPERADOR i els continguts a què pugui accedir a través d'aquest servei exclusivament per a ús personal. També es compromet a complir les condicions expressament pactades en el present Contracte, a fer un ús lícit del Servei prestat de conformitat amb la normativa vigent, a l'ordre públic, als principis de bona fe i a abstenir-se de dur a terme conductes que vulnerin els drets de tercers. El Client no podrà obtenir un benefici econòmic per la utilització del Servei distint del derivat d'aquest Contracte, ni utilitzar la seva condició de Client per dur a terme una activitat empresarial, professional o econòmica, l'objectiu de la qual sigui revendre o comercialitzar el Servei prestat per L'OPERADOR o explotar el Servei per a unes altres finalitats de qualsevol forma. A més, el Client s'abstindrà d'utilitzar de forma il·lícita o abusiva el Servei, incloent la utilització del Servei d'L'OPERADOR per a sistemes o equips elèctrics, electrònics i/o de telecomunicacions específics, com per exemple: vigila bebé, Walkie Talkie, Centraleta i d'altres. Tampoc podrà ser utilitzat el servei per a fins comercials en comerços o empreses identificades com Locutoris o Cybercafès. . Igualment, amb caràcter enunciatiu i no limitador, es pressuposa un ús no raonable o irregular quan el Client usi més de 3.000 minuts al més, truqui a més de 150 destinacions diferents i realitzi cridades continuades amb una duració superior a 60 minuts de mitjana. En qualsevol cas, l'OPERADOR podrà establir uns altres paràmetres per a determinar l'existència d'un ús no raonable o irregular.
En aquests supòsits, i sense perjudici de totes les conseqüències establertes en el present contracte per a aquests supòsits i similars, L'OPERADOR podrà: (i) Resoldre el Contracte; (ii) suspendre temporalment o bloquejar el servei fins esclarir les circumstàncies de l'ús irregular del servei; (iii) canviar la tarifa contractada, prèvia comunicació al client. Tot això respectant els procediments establerts en el present contracte i en la normativa aplicable.
El Client, amb la finalitat de què L'OPERADOR presti un Servei adequat i segur, autoritza a L'OPERADOR a utilitzar la tecnologia de filtrat o altres mesures de seguretat amb la finalitat de garantir els drets del Client i evitar el frau o l'ús il·lícit o irregular del Servei.
El Client es compromet a no subministrar dades falses, inexactes o no vigents, i en particular, a no suplantar la personalitat de qualsevol tercer. El Client respondrà de tots els danys i perjudicis, de qualsevol classe, que l'incompliment d'aquestes obligacions pugui implicar. En tot cas, L'OPERADOR es reserva el dret d'acceptar o rebutjar lliurement la sol·licitud d'enregistrament i prestació del Servei realitzat pel CLIENT.

16. Cessió.
Cap de les parts podrà cedir el present Contracte, total o parcialment, a tercers sense el previ consentiment de l'altra part. A aquests efectes, no tindrà la consideració de tercer les societats pertinents al Grup L'OPERADOR del sector de les telecomunicacions. El Client no podrà cedir a tercers la prestació del Servei amb ànim de lucre propi o per compte d'altri.

17. Resolució del Contracte.
L'OPERADOR i el Client tenen dret a resoldre el Contracte per les causes generals d'extinció dels contractes. Així mateix, el Client tindrà dret a resoldre el Contracte en qualsevol moment i amb una antelació de dos (2) dies hàbils comunicant-ho a L'OPERADOR i adjuntant una còpia del DNI o d'un altra documentació acreditativa de la seva personalitat. Serà causa de resolució automàtica del present Contracte a instància d'L'OPERADOR l'extinció de l'habilitació a L'OPERADOR per prestar el Servei quant ho determini la impossibilitat de seguir prestant-ho. L'OPERADOR podrà resoldre automàticament el Contracte per incompliment pel Client de qualsevol de les seves condicions. De cap manera l'extinció, resolució o el desistiment del present Contracte exonerarà al Client o a L'OPERADOR de les seves obligacions pendents per qualsevol concepte, com per exemple les penalitzacions contretes en el moment d'assumir la Condició particular de **Permanència,** en el seu cas, i que seria objecte de la regulació expressa en el full de presa de dates en virtut de subvenció de terminals, equips, bonificacions, descomptes, etc. Dit motiu de permanència, termini de permanència i penalització es fixarà en el full de presa de dates. El Client té dret a conservar la numeració associada a la/les línia/línies de la seva titularitat, en cas que sol·liciti la portabilitat a un altre operador de telefonia mòbil.

18. Notificacions.
A efectes de l'enviament de correspondència i de qualsevol altre tipus de comunicació o notificació, es consideraran vàlids el domicili a Espanya indicat pel client en el Contracte o el domicili social d'L'OPERADOR referit en aquest Contracte. Qualsevol canvi o modificació en el domicili expressat, haurà de ser comunicat a l'altra part.

Signatura

Signatura Autoritzada Titular	Signatura Autoritzada Operador
	aire networks Aire Networks del Mediterráneo S.L.U. CIF: B-53704599 C/ Santiago Ramón y Cajal, nº11 Elche Parque Empresarial 03203, Elche, Alicante, España +34 911 090 000 - airenetworks.es

El signant declara que les seves dades incorporades en aquest contracte són correctes i autoritza la seva verificació. Així mateix declara conèixer i acceptar totalment les Condicions Generals de prestació i plans de preus del servei Aire Networks del Mediterraneo SLU que li són lliurades en aquest moment. Ambdues parts ens prova de la conformitat, signen el present contracte per duplicat exemplar. L'amunt signant en representació del client, declara expressament que el poder o l'autorització en virtut de la qual actua és suficient per obligar el client en aquest acte i que dit poder o dita autorització no ha estat revocada ni limitada.

c c/ion-mb-catalan00022 ed 3 04/2021

parlem

Contracte de servei de telefonia mòbil

Núm.de Contracte: Data:

Les presents Condicions Generals que, junt al full de dades, constitueixen el Contracte (en endavant, el Contracte), són les úniques aplicables a la prestació de serveis de comunicacions mòbils d'AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U. (en endavant, L'OPERADOR) als consumidors i usuaris (en endavant, el Client).

19. Condicions Generals Úniques.
Les presents Condicions Generals substitueixen qualsevol de les altres condicions generals prèvies que difereixen en el seu contingut i/u obligacions, les quals quedaran sense efecte.

20. Varis.
El text íntegre d'aquest contracte, així com els documents que es derivin del mateix, inclosos els annexos, han estat redactats en els idiomes espanyol i anglès, considerant les dues versions com oficials, si bé es fixa com a prioritària per a la seva interpretació la versió en idioma espanyol. El present Contracte serà signat mitjançant signatura electrònica reconeixent ambdues parts la validesa de l'mig.

Atentament,

Signada per **Ernest Pérez-Mas,**
Fundador i Director General (CEO)
de Parlem Telecom.

c c/ion-mb-catalan00022 ed 3 04/2021

Signatura

Signatura Autoritzada Titular	Signatura Autoritzada Operador
	aire networks Aire Networks del Mediterráneo S.L.U. CIF: B-53704599 C/ Santiago Ramón y Cajal, nº11 Elche Parque Empresarial 03203, Elche, Alicante, España +34 911 090 000 - airenetworks.es

El signant declara que les seves dades incorporades en aquest contracte són correctes i autoritza la seva verificació. Així mateix declara conèixer i acceptar totalment les Condicions Generals de prestació i plans de preus del servei Aire Networks del Mediterraneo SLU que li són lliurades en aquest moment. Ambdues parts ens prova de la conformitat, signen el present contracte per duplicat exemplar. L'amunt signant en representació del client, declara expressament que el poder o l'autorització en virtut de la qual actua és suficient per obligar el client en aquest acte i que dit poder o dita autorització no ha estat revocada ni limitada.

parlem

TERMES I CONDICIONS DEL SERVEI AGILE.TV PER A CLIENTS DEL SERVEI DE COMUNICACIONS ELECTRÒNIQUES PARLEM TELECOM

Aquest contracte de serveis conté les condicions generals aplicables únicament als Clients de **PARLEM TELECOM S.A,** (en endavant, denominada PARLEM) que hagin decidit contractar el Servei Agile.TV ofert per Over the Top Networks Ibérica, S.L.U (en endavant, OTTN) a través de la promoció oferta a Clients de PARLEM, que gaudiran d'una promoció especial en el preu de la quota periòdica a pagar per Agile TV (denominats en endavant el "Client" i el "Servei", respectivament), en virtut de l'Acord Comercial formalitzat per totes dues companyies.

1. Objecte i acceptació de les Condicions.

Les Condicions descrites a continuació (en endavant, les "Condicions Agile.TV" o les "Condicions") tenen per objecte regular les relacions entre OTTN i el Client pel que fa a la prestació del Servei audiovisual Agile TV.

L'acceptació sense reserves d'aquestes Condicions és indispensable per a la prestació del Servei Agile TV. En aquest sentit, el Client manifesta haver llegit, entès i acceptat aquestes Condicions.

2. Condicions de l'oferta Agile TV

2.1. Definició del Servei.

Aquest Servei està format per l'Oferta de continguts audiovisuals d'Agile TV, que gaudeix de condicions diferenciades respecte de l'oferta comercialitzada directament per Agile TV en altres canals de comercialització i venda.

2.2. Servei Agile TV

El Servei Agile TV serà prestat per OTTN sobre un dispositiu multimèdia TV Box, mitjançant un accés actiu a Internet proveït per PARLEM al Client que ofereixi prou cobertura per poder contractar el Servei Agile TV i accedir als serveis audiovisuals oferts. Les Condicions del Servei Agile TV seran les que determini OTTN, com a encarregat de prestar el Servei, en virtut del contracte que subscrigui amb el Client.

A més, el Client podrà contractar paquets de canals i continguts de l'oferta audiovisual d'Agile TV entre aquells que estiguin disponibles en cada moment. En cas que opti per aquests paquets, el Client haurà de signar també el contracte corresponent amb l'entitat OTTN, que serà l'encarregada de prestar-li aquests Serveis.

OTTN informa l'Usuari que el catàleg de continguts disponible variarà i s'actualitzarà contínuament. Per això, Agile TV es reserva el dret d'efectuar sense avís previ les modificacions que consideri oportunes en el catàleg ofert, així com d'ampliar, modificar, canviar, afegir o suprimir accessos a serveis de continguts disponibles, sense notificar-ho prèviament. La informació sobre els continguts audiovisuals oferts per Agile TV estarà disponible a través de la Guia Electrònica de Programació del propi Servei o a l'adreça d'Internet http://www.agile-tv.es

Agile TV es compromet a fer tot el possible per prestar el millor Servei i oferir els millors continguts. Malgrat això, la qualitat del Servei depèn de les condicions de connexió a Internet de què disposi l'Usuari, així com dels dispositius mòbils que utilitzi per a la reproducció de continguts. L'Usuari també és conscient que hi ha requisits mínims per poder utilitzar el Servei, i assegura que els compleix abans de procedir a la contractació. Aquests requisits estan publicats a la pàgina web d'Agile TV.

Està prohibit utilitzar el Servei Agile TV per a la comunicació pública dels continguts de TV. El Client només podrà fer-ne un ús privat.

2.3. La contractació i l'ús del Servei estan limitats, de manera expressa i única, al territori espanyol.

2.4. Interrupció del Servei. Agile TV es reserva el dret d'interrompre el Servei quan ho consideri oportú per tal de realitzar tasques de manteniment i millora, i haurà de notificar qualsevol interrupció planificada a l'Usuari amb un preavís d'un dia.

2.5. En cas que hi hagi algun problema amb aquest Servei, l'Usuari podrà dirigir-se al centre d'Atenció al Client de PARLEM.

2.6. Comunicació de dades a Agile TV Les dades que es faciliten amb la signatura d'aquest contracte es comuniquen a OTTN, amb domicili a Bilbao, Gran Vía de don Diego López de Haro 45, Planta 1, amb la finalitat de gestionar l'alta, el manteniment i la baixa dels serveis audiovisuals prestats sota la denominació comercial Agile TV, així com per informar sobre el Servei i les novetats, inclosa informació comercial sobre els serveis comercialitzats per OTTN.

En relació amb les disposicions del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, *relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades* (en endavant, "RGPD"), us informem que podeu exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació, oposició i portabilitat directament com a titular de les dades o mitjançant un representant legal

o voluntari a través d'una comunicació escrita adreçada a OTT Networks Iberia, SL, amb seu a Gran Vía de don Diego López de Haro 45, Planta 1, 48011, Bilbao, en la forma i amb les condicions previstes al RGPD,
o per correu electrònic a l'adreça: ayuda@agiletv.es

S'adjunta com a **Annex I** Informació Addicional de Protecció de Dades.

Totes les dades facilitades han de ser certes i correctes, i l'usuari es compromet a comunicar a OTTN tots els canvis relatius a les seves dades i tot tipus d'informació necessària per a la gestió i el manteniment de la relació contractual amb OTTN.

A l'Usuari li són aplicables igualment les Condicions Contractuals d'OTTN, la Política de privacitat i galetes i les Condicions d'ús, que tenen caràcter complementari pel que fa a tot allò que no s'esmenti de manera expressa en aquestes Condicions. Malgrat això, en cas de discrepància entre el que disposen les presents Condicions i aquelles, aquestes seran les que prevaldran per als Usuaris del Servei.

3. Disposicions generals

3.1. Agile TV presta un Servei de subscripció de continguts audiovisuals en línia.

3.2. Aquests termes i condicions de l'Usuari (en endavant, els "**Termes i condicions de l'Usuari**") s'apliquen als acords subscrits entre OTTN i una persona física (en endavant, l'"**Usuari**") pel que fa al Servei. Només les persones físiques majors de 18 anys d'edat i que resideixin a Espanya podran subscriure un acord amb OTTN en relació amb el Servei d'Agile TV. Després de formalitzar l'acord, OTTN, sempre que es compleixin les condicions legals necessàries, podrà realitzar una comprovació de crèdit rutinària i, en funció dels resultats, retirar-se de l'acord amb l'Usuari. Així mateix, OTTN té dret a negar-se a subscriure un acord o cancel·lar immediatament un acord amb un Usuari si aquest hagués infringit prèviament els termes i condicions contractuals d'OTTN. OTTN, en comptes de negar-se a subscriure o cancel·lar un acord que ja hagi estat subscrit, pot exigir a l'Usuari alguna garantia del compliment de les seves obligacions en virtut de l'acord. OTTN també es reserva el dret, en la mesura que ho permeti la legislació aplicable, d'obtenir informació relativa a l'Usuari després de formalitzar l'acord, de conformitat amb la Política de Dades Personals.

3.3. Aquests Termes i condicions de l'Usuari i la Política de dades personals (als quals es farà referència de manera conjunta com els "**Termes i condicions**") són d'aplicació i resulten vinculants per a OTTN i per a l'Usuari. Aquests acords també estan subjectes a termes i condicions particulars (inclosa qualsevol oferta especial), preus vigents, condicions i mètodes de pagament, períodes contractuals, etc. que ofereixi OTTN en cada moment, juntament amb la formalització d'un acord amb OTTN per part de l'Usuari. En cas que hi hagi qualsevol conflicte entre els termes i condicions particulars i els Termes i condicions, prevaldran els particulars. Els Termes i condicions i els termes i condicions particulars constitueixen, de manera conjunta, l'acord aplicable entre l'Usuari i OTTN (en endavant, l'"**Acord**"). Per accedir al Servei, l'Usuari haurà de confirmar que ha llegit i acceptat l'Acord.

Un cop subscrit l'Acord, OTTN n'enviarà la confirmació a l'adreça de correu electrònic facilitada per l'Usuari. L'accés al Servei també es facilitarà a través de correu electrònic.

3.4. Facturació
OTTN facturarà mensualment a l'Usuari la Quota periòdica del Servei i emetrà la factura pel Servei prestat. OTTN encomana a PARLEM el cobrament de la quota periòdica pel seu compte, que es farà juntament amb la factura de PARLEM, la qual s'abonarà mitjançant domiciliació bancària autoritzada pel Client al seu compte. En acceptar aquestes Condicions, el Client autoritza la cessió de les dades necessàries per a la gestió del cobrament per part de PARLEM.

L'import del Servei prestat serà exigible des del moment que es presenti per al cobrament la factura corresponent, que serà abonada pel Client, o per un tercer, a través del compte a l'Entitat bancària o Caixa d'estalvis que hagi indicat amb aquest fi al Contracte de prestació de serveis de telecomunicacions subscrit amb PARLEM.
L'usuari podrà sol·licitar al correu electrònic facturacion@agiletv.es les factures corresponents al Servei ofert.

3.5. Les quotes pel Servei d'Agile TV i per la resta de Serveis es pagaran d'acord amb la llista de preus aplicable disponible a http://www.parlem.com/tv

3.6. Agile TV podrà canviar aquesta llista de preus i la informació relativa a aquests canvis es comunicarà a l'Usuari amb una antelació mínima d'un mes. En aquesta llista de preus s'exposa el preu final, inclosos els impostos i qualsevol altre càrrec aplicable per la prestació del Servei.

3.7. El Servei es presta per períodes d'un mes, renovables automàticament cada mes, llevat que l'Usuari notifiqui la voluntat de no renovar-lo abans del venciment en els termes que preveu l'apartat 3.7 d'aquestes Condicions.

3.8. El Servei es podrà cancel·lar en qualsevol moment mitjançant comunicació al centre d'atenció al client de PARLEM, en la qual s'informarà de la voluntat de cancel·lar la subscripció al Servei. Aquesta cancel·lació es registrarà en un termini de 72 hores i el Servei es cancel·larà a final de mes quan es registri la cancel·lació del Servei. Aquesta cancel·lació estarà subjecta també a les condicions establertes per PARLEM pel que fa a la venda del dispositiu multimèdia Android TV.

3.9. Es podrà suspendre el Servei a l'Usuari si deixa de pagar la Quota periòdica mensual.

3.10. A més, si l'Usuari hagués deixat de ser Client de PARLEM, el Servei també quedaria suspès definitivament per no poder accedir-hi en les condicions aquí establertes.

En aquest cas, l'Usuari podrà contractar el Servei directament a OTTN sense que sigui necessària la vinculació contractual a PARLEM, segons els termes i condicions vigents.

En cas de cancel·lació anticipada, en virtut d'aquest apartat 3.9 i si el Client ha efectuat un pagament relatiu a un període posterior a l'extinció, OTTN reembossarà l'import sobrant en un termini de trenta (30) dies des de l'extinció de la subscripció.

3.11. Condicions de l'equip i permanència
associada a l'adquisició de l'equip de recepció del Servei d'Agile.TV o "Set Top Box".

Per a accedir als Serveis d'Agile TV cal un equip de recepció del Servei o "Set Top Box".

3.13. Comunicacions d'Agile TV als Clients
Agile TV podrà remetre notificacions i informació al Client per correu electrònic, per SMS o notificacions mòbils, per carta o dins de la factura. Les notificacions al Client es consideraran rebudes immediatament en el moment que s'enviïn per correu electrònic o SMS. Els avisos enviats per correu postal o factura es consideraran rebuts per l'Usuari tres (3) dies després que s'hagi enviat la carta o la factura.
Es considerarà que Agile TV ha complert la seva obligació de notificació en enviar els avisos a l'última adreça de correu electrònic, número de telèfon o adreça postal facilitats, encara que aquestes adreces ja no siguin utilitzades pel client o siguin inutilitzables per algun altre motiu.
El Client podrà rebre, mitjançant missatges al seu número de telèfon, per correu electrònic o per correu postal, promocions i ofertes vinculades al Servei Agile TV amb els preus corresponents.

3.14. Qualitat del Servei Agile TV es compromet a fer tot el possible per prestar el millor Servei i oferir els millors continguts. Malgrat això, la qualitat del Servei depèn de les condicions de connexió a Internet de què disposi l'Usuari, així com dels dispositius mòbils que utilitzi per a la reproducció de continguts. L'Usuari també és conscient que hi ha requisits mínims per poder utilitzar el Servei, i assegura que els compleix abans de procedir a la contractació. Aquests requisits estan publicats a les pàgines web d'Agile.TV https://www.agile-tv.es/requisitos

3.15. Dispositius autoritzats de connexió al Servei Agile TV Es garanteix a l'Usuari del Servei l'accés multidispositiu a través de les aplicacions d'Agile TV als dispositius compatibles amb Agile TV. L'Usuari no podrà visualitzar el mateix contingut en més de tres (3) dispositius mòbils diferents de manera simultània.

3.16. Informació de contacte El Client pot contactar amb Agile TV a través de: ayuda@agiletv.es

Lloc i data:

Signatura Client:

Signatura OTTN Ibérica, S.L.U

OVER THE TOP NETWORKS IBÉRICA, S.L.
B-86588639

ANNEX I

INFORMACIÓ ADDICIONAL DE PROTECCIÓ DE DADES

Qui és el responsable del tractament de les vostres dades personals?

La informació i/o les dades personals que ens proporcioneu, incloses, si escau, les relatives a salut, s'inclouen en un fitxer el responsable del qual és:

- **Identitat:** Over the Top Networks Ibérica, S.L.U amb NIF B-86588639 i
- **Adreça postal:** C/ Gran Vía de Don Diego de Haro45, PLanta 1 - 48011 Bilbao

Amb quina finalitat tractem les vostres dades personals?

La informació i/o les dades personals que ens heu facilitat es tractaran per a les finalitats següents:

- Gestionar la contractació, facturació i garantir serveis contractats.
- Disposar d'una relació uniforme de proveïdors als quals pugui acudir OTTN per sol·licitar els serveis i/o béns que en cada cas requereixi.
- Enviar informació i publicitat, fins i tot per via electrònica, sobre ofertes, productes, recomanacions, serveis, articles promocionals i campanyes de fidelització d'OTTN o d'aquelles entitats terceres amb què qualsevol empresa del grup a què pertany OTTN hagi subscrit acords de col·laboració; l'extracció, emmagatzematge de dades i estudis de màrqueting a fi d'adequar les nostres ofertes comercials al seu perfil particular, tant si es formalitza o no cap operació, com si escau, una vegada extingida la relació contractual existent, llevat que s'indiqui el contrari o l'usuari s'hi oposi o revoca el consentiment.
- Remetre periòdicament informació comercial (newsletter) sobre serveis i notícies relacionats amb la nostra activitat, sempre que l'interessat atorgueu el vostre consentiment per a això i mantenint a la vostra disposició la possibilitat de revocar el consentiment.
- Donar compliment a les obligacions legalment establertes, així com verificar el compliment de les obligacions contractuals, inclosa la prevenció de frau.

Tots els tractaments i finalitats indicats anteriorment són necessaris o tenen relació amb l'adequat manteniment, desenvolupament i control de la relació contractual.

Quines categories de dades tractem?

OTTN tracta les categories de dades següents:

- Dades identificatives: nom, cognoms, adreça postal, adreça de correu electrònic, codi postal, telèfon
- Metadades de comunicacions electròniques
- Dades d'informació comercial
- Dades econòmiques, o financeres, o bancàries

En alguns casos les dades personals sol·licitades són obligatòries, de manera que la negativa a facilitar-les suposarà la impossibilitat de dur a terme la prestació dels serveis contractats.

L'usuari garanteix que les dades aportades són vertaderes, exactes, completes i actualitzades, i és responsable de qualsevol dany o perjudici, directe o indirecte, que es pugui ocasionar com a conseqüència de l'incompliment d'aquesta obligació. En cas que l'usuari faciliti dades de tercers, manifesta comptar amb el seu consentiment i es compromet a traslladar-li la informació continguda en aquesta clàusula, eximint OTTN de qualsevol responsabilitat en aquest sentit. Això no obstant, OTTN podrà dur a terme les verificacions per constatar aquest fet, adoptant les mesures de diligència deguda que corresponguin, d'acord amb la normativa de protecció de dades.

Per quant de temps conservarem les vostres dades personals?

Les dades personals proporcionades es conservaran durant el temps necessari per a la realització de les finalitats per a les quals van ser recollides i mentre no es revoquin els consentiments atorgats. Posteriorment, en cas que sigui necessari, es mantindrà la informació durant els terminis legalment establerts.

Quina és la legitimació per al tractament de les vostres dades?

La base legal per al tractament de les vostres dades amb les finalitats incloses en els punts de l'apartat "Amb quina finalitat tractem les vostres dades personals?" és la pròpia execució del contracte.

Per enviar informació i publicitat, fins i tot per via electrònica, sobre ofertes, productes, recomanacions, serveis, articles promocionals i campanyes de fidelització d'OTTN o d'aquelles entitats terceres amb què qualsevol empresa del grup a què pertany OTTN hagi subscrit acords de col·laboració; l'extracció, emmagatzematge de dades i estudis de màrqueting a fi d'adequar les nostres ofertes comercials al seu perfil particular, tant si es formalitza o no cap operació, com si escau, una vegada extingida la relació contractual existent, la legitimació del tractament es troba a l'interès legítim d'OTTN per dur a terme aquests tractaments d'acord amb la normativa vigent.

Per remetre periòdicament informació comercial (newsletter) sobre serveis i notícies relacionats amb la nostra activitat, la legitimació es troba al consentiment de l'usuari.

El tractament de dades per donar compliment a les obligacions legals establertes, així com verificar el compliment de les obligacions contractuals, inclosa la prevenció de frau, troba la legitimació en el compliment d'una obligació legal.

Quines mesures de seguretat implantem per tenir cura de les vostres dades?

OTTN està compromès amb la protecció de dades de caràcter personal, la privadesa dels usuaris i la ciberseguretat, per la qual cosa per protegir els diferents tipus de dades portarà a terme les mesures de seguretat tècniques i organitzatives necessàries per evitar-ne la pèrdua, manipulació, difusió o alteració.

A quins destinataris es comunicaran les vostres dades?

Les dades personals que ens ha proporcionat podran ser comunicades, per a les finalitats indicades a l'apartat "Amb quina finalitat tractem les vostres dades personals?", a altres entitats pertanyents al grup al qual pertany OTTN, administracions públiques, ia altres persones jurídiques que, així mateix, desenvolupin qualsevol de les referides activitats i amb les quals les diferents entitats del grup a què pertany OTTN concloguin acords de col·laboració, fins i tot una vegada extingida la relació contractual existent i sense necessitat que li sigui comunicada cada primera comunicació que s'efectuï als referits destinataris, respectant en tot cas la legislació aplicable sobre protecció de dades de caràcter personal.

En el marc de les comunicacions indicades al paràgraf anterior, es poden fer transferències internacionals de dades a tercers països o organitzacions internacionals, sobre els quals hi hagi o no una decisió d'adequació de la Comissió Europea respecte d'aquests. Les transferències internacionals a països que no puguin garantir un nivell de protecció adequat, tindran caràcter excepcional i es faran sempre que siguin imprescindibles per al ple desenvolupament de la relació contractual.

OTTN disposa de clàusules tipus de protecció de dades per garantir adequadament la protecció de les seves dades en el marc de les comunicacions i transferències internacionals de les seves dades, als països on sigui possible la seva aplicació.

Quins són els vostres drets quan ens facilita les vostres dades?

En els termes i amb l'abast establert a la normativa vigent, qualsevol persona té dret a:

- Confirmar si a OTTN estem tractant dades personals que els concerneixin, o no, a accedir-hi ia la informació relacionada amb el seu tractament.
- Sol·licitar la rectificació de les dades inexactes.

- Sol·licitar la supressió de les dades quan, entre altres motius, ja no siguin necessàries per a les finalitats recollides en aquest cas, OTTN deixarà de tractar les dades excepte per a l'exercici o la defensa de possibles reclamacions.

- Sol·licitar la limitació del tractament de les vostres dades, i en este cas únicament podran ser tractades amb el vostre consentiment, a excepció de la conservació i la utilització per a l'exercici o la defensa de reclamacions o amb vista a la protecció dels drets d'una altra persona física o jurídica o per raons d'interès públic important de la Unió Europea o d'un determinat Estat membre.

- Oposar-se al tractament de les dades, i en aquest cas, OTTN deixarà de tractar les dades, excepte per a la defensa de possibles reclamacions.

- Rebre en un format estructurat, d'ús comú i lectura mecànica, les dades personals que li incumbeixin i que hagi facilitat a OTTN o sol·licitar a OTTN que les transmeti directament a un altre responsable quan sigui tècnicament possible.

- Revocar el consentiment atorgat, si escau, per a la finalitat inclosa a l'apartat "Amb quina finalitat tractem les vostres dades personals?", sense que això afecti la licitud del tractament basat en el consentiment previ a la seva retirada.

Els drets anteriors d'accés, rectificació, supressió, limitació, oposició i portabilitat poden exercir directament el titular de les dades o mitjançant representant legal o voluntari a través de comunicació escrita dirigida, acompanyat de còpia de document oficial que us identifiqui, a OTT Networks Iberica, S.L.U amb domicili a aquests efectes al c/ Casanova 209 Principal 1a – 08021 Barcelona, en la forma i condicions previstes al RGPD oa través del correu electrònic a l'adreça és: ayuda@agiletv.es.

Addicionalment us informem que la possibilitat de presentar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, especialment quan consideri que no ha obtingut satisfacció en l'exercici dels seus drets, a través de la pàgina web habilitada a aquest efecte per l'Autoritat de Control corresponent, a través dels telèfons 901 100 099 i 912 663 517 oa la direcció C/ Jorge Juan 6, 280001 Madrid.

Quina és la procedència de les dades personals?

La totalitat de les dades recollides procedeixen de l'interessat.