

Nº de Contrato:

Fecha:

1 Objeto

PARLEM TELECOM COMPANYIA DE TELECOMUNICACIONS, S.A. ("PARLEM") con domicilio social en Avinguda Diagonal 452, Edifici Cambra de Comerç de Barcelona, Planta 4 08006 – Barcelona España y C.I.F. A-65851446, inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona en el Tomo 43.394, Folio 142, Hoja B428187, Inscripción 1, será responsable del Servicio de Atención al Cliente, reclamaciones, facturación y cobro por los servicios de comunicaciones electrónicas indicados en el formulario de contratación prestados por la propia PARLEM o por terceros operadores – en adelante "Servicios"-, en este último caso, siempre en nombre y representación, y por su delegación. Las presentes condiciones (en adelante "CGC") se aplicarán conjuntamente con las condiciones generales de PARLEM, en el caso de que PARLEM preste el Servicio directamente como operadora, o conjuntamente con las condiciones generales del tercer operador que preste el Servicio como operador, según se indica en el formulario de contratación.

2 Servicio de facturación y cobro

El Cliente acepta que PARLEM, en nombre propio o por delegación de otro operador que preste los Servicios en casos concretos, lleve a cabo las gestiones de facturación y cobro de los Servicios. Así pues, PARLEM enviará mensualmente las facturas correspondientes a los Servicios prestados por la propia PARLEM o por un tercer operador, y procederá a su cobro por los medios de cobro designados en el momento de la contratación de los Servicios.

Asimismo, PARLEM podrá facturar al Cliente otros servicios prestados directamente por PARLEM conjuntamente con los Servicios, identificando correctamente y en todo momento la identidad de cada prestador.

El Cliente se obliga en los presentes términos a abonar las facturas que PARLEM le presente en los términos establecidos en las condiciones generales de PARLEM -en adelante "CGC de PARLEM"-.

En el caso de que el Cliente de los Servicios, bajo la modalidad de postpago haya optado por el pago del Servicio mediante domiciliación bancaria, tendrá que firmar una Orden SEPA de domiciliación de débito directo para los pagos de carácter recurrente a favor de PARLEM, que se adjunta a las presentes CGC. Todas las cláusulas correspondientes a la facturación y cobro de los Servicios contenidas en las CGC se interpretarán en el sentido de que todas las tareas indicadas las llevará a cabo y/o desarrollará PARLEM en nombre propio o por delegación de un tercer operador, y en el sentido de que el Cliente mantendrá toda relación y/o interacción sobre este tema con PARLEM, y no con el operador.

2.1. Actualización de precios

PARLEM procederá anualmente a la actualización de todas las tarifas de los Servicios en función de las variaciones del Índice de Precios al Consumo (IPC) fijado por el Instituto Nacional de Estadística (INE).

PARLEM informará al Cliente del incremento según IPC que se aplicará con un mes de antelación a su efectiva aplicación a través de la factura mensual. La información sobre la actualización de tarifas también estará disponible en la página web de PARLEM.

El procedimiento de actualización de tarifa no constituye una modificación de las condiciones del Contrato, por lo que su aplicación no confiere u otorga el derecho al Cliente a rescindir o resolver el Contrato anticipadamente sin asumir la penalización asociada a los compromisos contractuales, como cargos de permanencia, que pudieran estar vigentes.

3 Atención al cliente y reclamaciones

Existe a disposición del Cliente un Servicio de Atención al Cliente que PARLEM presta en nombre propio o por delegación de un tercer operador y el Cliente podrá remitir a PARLEM solicitudes de información, quejas, reclamaciones o cualquier incidencia relacionada con la prestación de los Servicios.

El Cliente podrá comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente de PARLEM a través de los siguientes medios:

- Por teléfono: llamando gratuitamente al teléfono 1713 o al (+34) 900 373 472, en caso de residencial, o al 900 62 20 00 en caso de empresa, de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 h.
- Enviando un correo electrónico a la dirección de correo electrónico atencioalcliente@parlem.com.
- A través de la página web www.parlem.com mediante el área de cliente, disponible las 24 horas.

Sin embargo, en caso de incidencias, el Cliente podrá comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente a través de los siguientes medios:

- Por teléfono: llamando gratuitamente al teléfono 1713 o al (+34) 900 373 472, en caso de residencial, o al 900 62 20 00 en caso de empresa, las 24 horas del día, 365 días al año.
- Enviando un correo electrónico a la dirección de correo electrónico atenciotecnica@parlem.com.
- A través de la página web www.parlem.com a través del área cliente, disponible las 24 horas.

Todas las cláusulas correspondientes al Servicio de Atención al Cliente contenidas en las presentes CGC se interpretarán en el sentido de que todas las tareas indicadas las llevará a cabo y/o desarrollará PARLEM en nombre propio o por delegación de un tercer operador, y en el sentido de que el Cliente mantendrá toda relación y/o interacción sobre este tema con PARLEM, y no con cualquier otro operador.

La presente cláusula se entenderá sin perjuicio de que PARLEM pueda derivar puntualmente al tercer operador correspondiente alguna consulta o gestión del Cliente para asuntos técnicos concretos en los que se requiera la colaboración de dicho operador en su condición de prestador de los Servicios. De conformidad con la presente cláusula, el Cliente se dirigirá a los canales del Servicio de Atención al Cliente de PARLEM indicados para cualquier consulta y/o gestión, y no a los canales indicados en las CGC del operador.

Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor en el domicilio social de PARLEM en la dirección indicada en la presente cláusula.

Para ejercer el derecho de desistimiento, tendrá que notificarnos la decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o por correo electrónico) añadiendo el "Nº del pedido". Para ello, podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento disponible en nuestra página web (<https://parlem.com/altres-documentals-legals/>). Podrá enviar la comunicación ejerciendo el derecho de desistimiento por correo electrónico a atencioalcliente@parlem.com o a la dirección postal: Avinguda Diagonal 452, Edifici Cambra de Comerç de Barcelona, Planta 4 08006 – Barcelona

4. Tratamiento de datos de carácter personal

De conformidad con lo que dispone el Reglamento (UE) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en cuanto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de dichos datos y la Ley orgánica 3/2018, de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales y otra normativa que sea aplicable, le informamos que sus datos serán tratados por PARLEM como responsable del tratamiento, en los términos establecidos en su **Política de Privacidad** en el caso de que los Servicios sean prestados únicamente por PARLEM como operador.

En el caso de que los Servicios sean prestados por un tercer operador, los datos recogidos en el formulario de contratación serán tratados tanto por PARLEM como por el tercer operador, en su respectiva calidad de responsables del tratamiento y de conformidad con lo que se establece en la **Política de Privacidad de PARLEM** como en las condiciones generales del tercer operador que corresponda.

5. Portabilidad para la prestación directa del servicio por Parlem

En el caso de que cualquiera de los Servicios fuera prestado por un tercer operador, se informa al Cliente que PARLEM se encuentra en trámites de poder ofrecer todos los Servicios en un plazo de tiempo razonable con su propia infraestructura. Cuando esta prestación directa de los Servicios sea posible, PARLEM informará al Cliente. En previsión de lo anterior, el Cliente presta el siguiente consentimiento de portabilidad:

El Cliente consiente expresamente la portabilidad del número objeto del presente contrato hacia PARLEM desde cualquier tercer operador que esté prestando el Servicio, en el momento en el que PARLEM preste directamente el Servicio que le esté prestando el tercer operador. Con dicho fin, el Cliente autoriza a PARLEM a solicitar formalmente en su nombre al tercer operador dicha portabilidad en el citado momento, cumpliendo los requisitos establecidos en la normativa vigente, y pudiendo utilizar con dicha finalidad todos los datos relativos al Servicio prestado de los que disponga. El Cliente está informado de que PARLEM mantendrá en cualquier caso las condiciones jurídicas y económicas que actualmente le son aplicables con el tercer operador, pudiendo éstas ser mejoradas a favor del Cliente. Del mismo modo, el Cliente queda informado de que la portabilidad no le supondrá coste alguno y que puede revocar el presente consentimiento comunicándolo a PARLEM mediante correo electrónico a atencioalcliente@parlem.com. A pesar de lo anterior, el Cliente podrá en cualquier momento, llevar cualquier numeración propia a cualquier operador.

Atentamente,

Condiciones generales de contratación de Parlem como operador

CGC_PR22_01

Página 1 de 15

Nº de Contrato:

Fecha:

1. Objeto

PARLEM TELECOM COMPANYIA DE TELECOMUNICACIONS, S.A. ("PARLEM") con domicilio social en Avinguda Diagonal 452, Edifici Cambra de Comerç de Barcelona, Planta 4 08006 - Barcelona, España y C.I.F. A-65851446, es un operador de telecomunicaciones que ofrece los servicios descritos en la cláusula siguiente (el "Servicio" o los "Servicios"). Las presentes Condiciones generales de contratación ("CGC PARLEM") regirán las relaciones entre el Cliente del Servicio (el "Cliente") y PARLEM en relación con los Servicios contratados, que presta PARLEM de forma directa como operador. La lectura de las presentes CGC PARLEM por parte del Cliente es condición necesaria y previa a la activación de los Servicios e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en las presentes CGC de PARLEM, que también están publicadas en el sitio web de PARLEM <https://parlem.com/> (nuestro "Sitio web").

2. Descripción de los servicios

Servicio telefónico fijo: El Servicio telefónico fijo, con tecnología de voz sobre IP, permite que el Cliente pueda recibir y realizar llamadas en su línea, así como otras facilidades básicas y Servicios adicionales asociados.

Servicio telefónico móvil: Este Servicio incluye la prestación del Servicio telefónico de llamadas desde móvil y los Servicios asociados de comunicaciones electrónicas (incluido el Servicio de acceso a Internet desde móvil) y Servicios de valor añadido asociados que el Cliente solicite. Para prestar este Servicio, PARLEM entregará al Cliente una tarjeta SIM que se podrá utilizar en cualquier dispositivo móvil libre. El Servicio se prestará en territorio nacional. Fuera de este, el Cliente puede recibir el Servicio si solicita la activación del Servicio telefónico móvil cursado desde el extranjero ("Servicio roaming" o "Servicio en itinerancia"). Se informa que el alta a este Servicio puede implicar el cobro de tarifas especiales en sus comunicaciones recibidas y realizadas en el extranjero según la normativa vigente en cada momento.

Servicio de acceso a Internet de banda ancha: Dicho Servicio comprende, con independencia de la tecnología que se utilice: (i) acceso a Internet de banda ancha con navegación 24 horas a la velocidad de acceso contratada. A causa de las características técnicas del Servicio, esta velocidad es máxima, es decir, PARLEM no puede garantizar siempre la velocidad de acceso que el Cliente haya contratado; y (ii) los Servicios adicionales asociados.

Si el Cliente no dispone de numeración, PARLEM le asignará una para los Servicios telefónicos de fijo y móvil. Los Servicios telefónicos de fijo y móvil de PARLEM incluyen, en su caso, la portabilidad del número de teléfono que el Cliente tuviera con su anterior operador.

Para que se lleve a cabo la portabilidad, el Cliente deberá solicitarla a través de la Solicitud de Portabilidad adjunta a las presentes Condiciones generales de contratación de PARLEM como operador, para que se pueda tramitar la portabilidad de los Servicios de telefonía fija o móvil ante su anterior operador. La portabilidad se llevará a cabo de conformidad con los procesos de tramitación de portabilidad que se establecen en el documento correspondiente de Especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración en el caso de cambio de operador, aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

En caso de cancelación del alta por parte de Cliente, PARLEM tiene derecho a cobrar los gastos de gestión correspondientes al envío de la tarjeta, sin perjuicio de lo que dispone la cláusula dedicada al derecho de desistimiento cuando este sea aplicable. Los gastos de gestión que sean aplicables se detallan en las Condiciones particulares disponibles en la página web de PARLEM.

Los Servicios se ofrecen exclusivamente como Cliente final y para un uso basado en la buena fe. En particular, con carácter enunciativo no limitativo, no está permitido:

- La utilización contraria a las leyes españolas o que infrinja los derechos de terceros o el buen uso de los Servicios que son únicamente para uso personal y particular del Cliente, siendo responsable de su control de acceso.
- La publicación o transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo o difamatorio.

- La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso o que contravengan lo que dispone la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
- La reventa de tráfico o de los Servicios o su comercialización o explotación económica por cualquier medio o sistema.
- La comunicación con números dedicados al direccionamiento de llamadas, que ofrecen, como servicio comercial, el direccionamiento de la llamada hacia otro número diferente del número marcado. El uso objetivamente irregular o fraudulento de los Servicios, por ejemplo: "vigilabebés"; "walkie-talkie"; llamadas únicas y principalmente a Servicios de tarificación adicional o valor añadido; utilización de los Servicios para envíos de comunicaciones comerciales no solicitadas; envío de grandes mensajes para bloquear servidores ajenos; realización de comunicaciones no solicitadas cuando estas se puedan catalogar como tráfico irregular. En particular, el Cliente no tendrá que utilizar los Servicios para enviar correos no solicitados o masivos ("spam") o utilizar listados de correo con destino a cualquier persona que no haya concedido el permiso para ser incluida en este proceso.

En estos casos, PARLEM podrá bloquear los Servicios afectados temporalmente hasta que se aclaren las circunstancias del uso irregular del Servicio. Si el Cliente no se pone en contacto con PARLEM para regularizar la situación en el plazo de cuarenta y ocho (48) horas desde el bloqueo de los Servicios, PARLEM podrá resolver el Contrato sin derecho a indemnización por parte del Cliente, con una comunicación previa al mismo.

3. Tarifas, facturación y pagos

Se aplicarán a los Servicios los precios y cargos correspondientes según las tarifas y el resto de Condiciones generales y/o particulares, ofertas o promociones vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las tarifas se comunicará al Cliente por cualquier medio que PARLEM considere adecuado para que el Cliente tenga constancia de dicha modificación y de las nuevas tarifas. El Cliente tendrá disponibles en cualquier momento dichas tarifas en nuestro Sitio web. El acceso a los Servicios de emergencia es gratuito.

La factura será mensual y desglosará el Servicio básico, así como el resto de los Servicios contratados por conceptos facturados dentro de cada Servicio y se incluirán en la misma los que se correspondan con los casos de venta o cesión/alquiler de equipos. Si por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el mes inmediatamente posterior al devengo, PARLEM lo podrá facturar en los meses posteriores.

Las cuotas de abono se facturarán por periodos mensuales vencidos. Los Servicios medidos se facturarán por periodos mensuales según el consumo efectuado durante el mes anterior. Todo ello sin perjuicio de lo que se indica en las Condiciones específicas de contratación de cada Servicio de las presentes Condiciones generales de contratación.

En los Servicios telefónico fijo y de Internet de banda ancha fija, las cuotas de abono mensual incluyen el mantenimiento de red hasta el PTR (Punto de Terminación de Red, en el caso de ADSL), PTRR (Punto de Terminación de Red Radio, en el caso de Radio) o PTRO (Punto de Terminación de Red Óptico, en el caso de fibra).

La primera factura incluirá las cuotas de alta, activación y, en su caso, las de instalación y/o mantenimiento. En su caso, también contendrán el precio de los equipos adquiridos y de configuración de los Servicios, salvo que el pago de dicho precio esté aplazado o diferido, en cuyo caso incluirá la parte proporcional correspondiente al primer mes en función del número de meses de pago aplazado. Asimismo, incluirá las cuotas recurrentes que sean de aplicación desde el momento de activación del Servicio dentro del periodo facturado.

Los pagos se harán efectivos mediante domiciliación bancaria (que es el medio de pago establecido por defecto, a excepción de que se indique otra cosa en las condiciones particulares), por lo que el Cliente autoriza a PARLEM a enviar instrucciones a su entidad bancaria para que le carguen en su cuenta las facturas de PARLEM, y a la entidad bancaria para efectuar los cargos a su cuenta, siguiendo las instrucciones de PARLEM, por lo que el Cliente firma la Orden SEPA adjunta a las presentes CGC de PARLEM.

Nº de Contrato:

Fecha:

No obstante lo anterior, el Cliente tiene derecho a escoger un medio de pago alternativo de entre los que se utilizan habitualmente en el tráfico comercial, por lo que será necesario que el Cliente lo notifique al Servicio de Atención al Cliente.

Las reclamaciones del Cliente por motivo de la facturación no justifican el retraso en el pago de las facturas reclamadas. Las facturas no pagadas a su vencimiento reportarán un interés de demora igual al interés legal del dinero aplicable en cada momento, los gastos ocasionados por la devolución de cada recibo y otros gastos administrativos que pueden ascender a un máximo de 20 euros (IVA incluido), sin perjuicio de las otras consecuencias que pudieran derivarse del incumplimiento, entre otros, la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

PARLEM podrá utilizar para el cobro de las cantidades debidas, si el Cliente así lo autoriza, los datos relativos a las tarjetas de crédito o débito que el Cliente hubiera facilitado. Igualmente, PARLEM podrá ejecutar los depósitos, fianzas y/u otras garantías, en su caso, establecidas en las Condiciones particulares para los casos permitidos por la ley. El Cliente consiente expresamente mediante la aceptación de las presentes CGC de PARLEM que PARLEM pueda emitir las facturas correspondientes al Servicio en formato digital (factura digital), y tendrá acceso a las mismas a través de su área personal online, accesible con el número de NIF/NIE y las claves de acceso que haya determinado el mismo cliente en el momento de la creación de la cuenta.

El Cliente podrá revocar este consentimiento en cualquier momento y tendrá derecho a solicitar la emisión de facturas de forma gratuita en papel. Para realizar dicha revocación, tendrá que comunicarlo por escrito al Servicio de Atención al Cliente.

Si al acabar la relación contractual, independientemente de la modalidad de contratación, resultara un saldo a favor del Cliente, este podría solicitar la devolución del mismo. PARLEM podrá descontar los gastos administrativos y de gestión que pudieran reportarse según las tarifas vigentes en cada momento. También corresponderá al Cliente dicho derecho de compensación cuando el saldo sea a favor de PARLEM.

PARLEM, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente, podrá:

- Solicitar al Cliente un anticipo o efectuar un cargo adicional en su cuenta de forma inmediata, por las cantidades reportadas hasta la fecha.
- Solicitar al Cliente un depósito, no remunerado, en efectivo.
- Solicitar un aval bancario, por una cuantía nunca superior a la media estimada de tres (3) meses de consumo por Servicio.
- Restringir al Cliente los Servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y Servicios internacionales. Este tipo de acción se podrá llevar a cabo, entre otros, en los casos siguientes:
 - Se excedan los límites del crédito fijados, en su caso.
 - Se produzca la suspensión o interrupción del Servicio por alguna de las causas previstas en las presentes CGC de PARLEM o la resolución contractual.
 - Incumplimiento de las presentes CGC de PARLEM por parte del Cliente.
 - Fraude o uso no autorizado del Servicio según las presentes CGC de PARLEM.
 - Riesgo objetivo de impago, entendiéndose como tal, por ejemplo, la declaración de concurso de acreedores. Sin embargo, para el Servicio telefónico fijo se aplicará lo dispuesto en las Condiciones particulares del Servicio de las presentes CGC de PARLEM.

4. Derecho de desconexión

En los Servicios telefónicos de fijo y móvil el Cliente podrá solicitar a PARLEM la desconexión de los Servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales. Para ello, tendrá que dirigirse al Servicio de Atención al Cliente e indicar su voluntad de desconectarse de los Servicios de los que se trate. PARLEM realizará la desconexión en un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud.

Si la desconexión no se produjera en el plazo indicado por causas no imputables al Cliente, los costes derivados del Servicio cuya desconexión se hubiera solicitado irán a cuenta de PARLEM.

En caso de que el Cliente desee la activación o posterior desactivación de este tipo de Servicios, también tendrá que realizar una solicitud expresa de activación o de posterior desactivación a través del Servicio disponible de Atención al Cliente, llamando al 1713 o al 900 373 472, o bien enviando un correo electrónico a atencionalcliente@parlem.com.

Sin perjuicio de lo anterior, no será necesario que el Cliente solicite la desconexión de los servicios de tarificación adicional que se presten a través del número 907 o de los números 803, 806 y 807 seguidos por las cifras 6, 7, 8 o 9, ya que estos estarán desconectados por defecto. En caso de que el Cliente los quiera utilizar, tendrá que solicitarlo expresamente a PARLEM mediante solicitud escrita.

5. Responsabilidad de Parlem y calidad del servicio

Si se produce una interrupción temporal en el Servicio telefónico fijo o móvil, el Cliente tendrá derecho a una indemnización que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

- La media del importe facturado por los Servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo real que afecte al Cliente la interrupción temporal del Servicio. En el caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiera obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.
- Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de la misma.

Quedan excluidos del ámbito de responsabilidad en el Servicio de telefonía móvil los Servicios o llamadas en itinerancia (Servicio roaming) que se presten en el extranjero por operadores diferentes de PARLEM.

PARLEM abonará automáticamente esta cantidad y la descontará de la siguiente factura, cuando el importe de la indemnización sea superior a un (1) euro. Si no fuera procedente la emisión de la factura por baja del Servicio, la indemnización se abonará por el medio que se acuerde con el Cliente en cada caso. Para abonados sujetos a modalidades de prepago, el ajuste en el saldo se realizará en un plazo no superior al del resto de abonados.

Si la interrupción temporal se debe a causas de fuerza mayor, PARLEM se limitará a compensar automáticamente al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientemente del tráfico, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Si se produce una interrupción temporal del Servicio de acceso a Internet de banda ancha durante un período de facturación, el Cliente tendrá derecho a ser compensado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción cuando la interrupción del Servicio haya sido, de forma continua o discontinua, superior a seis horas en horario de 8 a 22 horas. La indemnización se abonará en la siguiente factura. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, la duración y el cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado.

En los casos enumerados en los párrafos anteriores, PARLEM indemnizará automáticamente al Cliente si la interrupción afectara el área donde se encuentra el domicilio que figura en el Contrato del Cliente o, en el caso de Servicio de telefonía móvil, cuando sepa que este Cliente se encuentra en una zona afectada por la interrupción en el momento de la interrupción y no pudiera situarlo en otra zona durante el momento de la interrupción. Si el Cliente se ha visto afectado por una interrupción y no se le ha computado como afectado en los términos anteriores, deberá comunicar a PARLEM, a través del Servicio de Atención al Cliente, en el plazo de diez (10) días a partir del restablecimiento del Servicio, que se ha visto afectado por la interrupción del Servicio, e indicará, en caso de afectar al Servicio de telefonía móvil, su ubicación geográfica en el momento de la interrupción. Esta información no deberá ser contradictoria con la que conste en los sistemas de PARLEM.

Si se incumpliera este compromiso, PARLEM indemnizará al Cliente por un importe igual a una cuota mensual prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción en el período de facturación. En cuanto al tiempo de interrupción de un Servicio, un compromiso de interrupción máxima no superior a 48 horas a lo largo de cada período de facturación. Si se incumpliera este compromiso, PARLEM indemnizará al Cliente por un

Condiciones generales de contratación de Parlem como operador

CGC_PR22_01

Página 3 de 15

Nº de Contrato:

Fecha:

importe igual a una cuota mensual prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción en el periodo de facturación.

Cuando por promociones el Cliente disfrutara de un descuento sobre toda la cuota mensual de los Servicios, se tendrá en cuenta, a efectos indemnizatorios, la cuota mensual no promocionada de dichos Servicios.

Dichas indemnizaciones se acumularán a las que se prevén en los párrafos anteriores.

A dichos efectos, el tiempo de interrupción del Servicio se define como la suma de los tiempos transcurridos desde el instante en el que se ha producido la indisponibilidad del Servicio, una vez este haya sido activado, hasta el momento en el que se ha restablecido su funcionamiento normal. El instante de inicio de la cuenta será el primero de los dos sucesos siguientes: (i) el de notificación por el Cliente del aviso de avería o (ii) el de registro por parte de PARLEM de la incidencia que causa la interrupción total o parcial del Servicio.

A efectos indemnizatorios, en todos los compromisos anteriores, se considerará que la cuota mensual del Servicio de acceso a Internet de banda ancha es el 50 % de la cuota mensual total en aquellos casos de contratación de paquetes conjuntos de Servicios en los que el precio de la cuota total del paquete no desglose el importe que se atribuye a cada Servicio (Servicio telefónico y Servicio de acceso a Internet de banda ancha). No se aplicará lo que se dispone en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal se deba a alguna de las siguientes causas:

- Incumplimiento grave por parte de los Clientes de las condiciones contractuales, especialmente en caso de fraude o demora en el pago, que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del Servicio.
- Daños producidos a la red debidos, por ejemplo, a la conexión por el Cliente de terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de conformidad con la normativa vigente.
- Incumplimiento del Código de conducta por parte de un Cliente que preste Servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del Contrato de abono le corresponda.

El Cliente titular del Servicio responde de todo el tráfico de los Servicios utilizados y del mal uso que se realice de los mismos. Sin embargo, PARLEM, con la identificación previa del titular de la línea y sus circunstancias, podrá, además, tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios desde la fecha en la que a través del Servicio de Atención al Cliente, se comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de sus claves de acceso al Servicio o la existencia de un fraude o, en caso del Servicio telefónico móvil, de la pérdida, sustracción o robo de la tarjeta SIM.

PARLEM no se responsabiliza de cualesquiera daños y/o perjuicios, y/o beneficios dejados de obtener por el Cliente, o cualquier otro tercero causados de forma directa o indirecta por la falta de prestación del Servicio o su prestación defectuosa. Sin perjuicio de lo anterior, de forma aún más evidente y expresa no se responsabiliza de los daños y/o perjuicios, y/o beneficios citados por las siguientes causas: (i) funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños en Terminales o Dispositivos del Cliente no facilitados por PARLEM; (ii) la pérdida, alteración y/o daños totales o parciales sobre información contenida en los Terminales o Dispositivos del Cliente por causas no imputables al Servicio y (iii) cualquier otro que no se deba a la falta de conformidad del Servicio o el incumplimiento total o parcial, o cumplimiento defectuoso de PARLEM.

PARLEM no se responsabiliza de ninguna consecuencia derivada de una incorrecta configuración de los Dispositivos del Cliente que no haya sido realizada por PARLEM ni de las aplicaciones instaladas por el Cliente, que son independientes y ajenas siempre al Servicio prestado por PARLEM.

PARLEM adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento, que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red, y queda exonerada de toda responsabilidad que se pueda derivar de la obtención por parte del Cliente o de terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general, de todas las acciones u omisiones, no imputables a PARLEM, que infrinjan el secreto de las comunicaciones telefónicas. Quedan excluidas de las mismas las obligaciones que en su caso tenga PARLEM de conformidad con la legislación aplicable en cada momento a las interceptaciones realizadas por los agentes facultados en cumplimiento de dicha normativa.

PARLEM informa que presta el Servicio de telefonía disponible al público, fijo y móvil, con la facilidad de identificación de la línea de origen y la línea conectada. Si el Cliente no desea que su número de teléfono pueda ser identificado por el resto de usuarios, PARLEM pone a su disposición medios para restringir la identificación de la línea que llama y de la línea conectada. El Cliente podrá disponer de dicha información en el Servicio de Atención al Cliente.

6. Servicio de atención al cliente y notificaciones

PARLEM ofrecerá un Servicio de Atención al Cliente que incluirá la asistencia telefónica, de 9 a 21 horas al día, de lunes a viernes, sobre el uso de los Servicios (queda en cualquier caso excluida la asistencia técnica sobre su PC o dispositivo de acceso a los Servicios).

Para aclarar cualquier duda en cuanto al precio, la facturación, la calidad o cualquier otra cuestión relacionada con los Servicios o si quiere realizar una reclamación, el Cliente deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente. El Cliente puede realizar sus consultas en nuestro Sitio web www.parlem.com o enviando un correo electrónico a la dirección atencionalcliente@parlem.com. También puede realizar sus consultas o reclamaciones llamando de forma gratuita al 1713 o al 900 373 472 en caso de residencial, o al 900 62 20 00 en caso de empresa.

En caso de reclamación, se le asignará un número de referencia que PARLEM comunicará al Cliente. Si la reclamación se realiza vía telefónica, el Cliente podrá solicitar un documento que acredite su presentación y su contenido. Este documento será remitido en el plazo de diez (10) días desde su solicitud.

Cuando la reclamación se haya solucionado, PARLEM informará al Cliente de la solución adoptada a través del mismo medio que se ha utilizado para presentar la reclamación.

Una vez formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria de PARLEM en el plazo de un (1) mes, podrá acudir a la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña, o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de conformidad con lo que establece la normativa vigente sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

Sin embargo, en caso de incidencias, el Cliente podrá comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente a través de los siguientes medios:

- Por teléfono: llamando gratuitamente al teléfono 1713 o al 900 373 472, en caso de residencial, o al 900 62 20 00 en caso de empresa, las 24 horas del día, 365 días al año.
- Enviando un correo electrónico a la dirección de correo electrónico atenciotecnica@parlem.com.
- A través de la página web www.parlem.com a través del área cliente, disponible las 24 horas.

7. Protección de datos de carácter personal

La prestación de los Servicios comporta el tratamiento de datos de carácter personal del Cliente, que serán tratados de conformidad con lo que prevé la presente cláusula y la Política de privacidad.

7.1. ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

PARLEM TELECOM COMPANYIA DE TELECOMUNICACIONS, S. A. ("PARLEM")

NIF: A-65851446

Domicilio social: Avinguda Diagonal 452, Edifici Cambra de Comerç de Barcelona, Planta 4 08006 – Barcelona

Teléfono: 1713 o 900 373 472

Correo electrónico: atencionalcliente@parlem.com.

Puede contactar con nuestro delegado de protección de datos ("DPD") a través del correo electrónico protecciodedades@parlem.com.

7.2. ¿Qué tipología de datos personales tratamos y con qué finalidades y base jurídica?

Los datos que tratamos en el marco de la contratación y la prestación de los Servicios que le ofrecemos serán tratados con las finalidades previstas en las presentes Condiciones generales de contratación:

Condiciones generales de contratación de Parlem como operador

CGC_PR22_01

Página 4 de 15

Nº de Contrato:

Fecha:

Finalidades	Tipos de datos	Base jurídica
a) Gestión de la relación contractual		
• Facturación e interacción con cualquiera de nuestros departamentos internos, como pueden ser el Servicio de Atención al Cliente, Servicio Técnico o Calidad para la atención de reclamaciones, cambios en la contratación o incidencias.	Datos identificativos, de contacto, de tarifas, servicios contratados, consumos y uso de los Servicios, calidad del servicio, de facturación y pago, incluyendo medios de pago y facturas emitidas, así como la voz en el supuesto que se haya mantenido una conversación telefónica y haya sido grabada.	Ejecución de la relación contractual
• Habilitar el acceso del Cliente a su área privada, a la que puede acceder a través de la web o de la App de PARLEM, y en la que el Cliente puede gestionar sus tarifas, acceder a sus facturas o consultar su consumo.		
• Cumplir con las obligaciones de información en cuanto a la relación contractual.		Obligación legal
b) Prestación de servicios de telecomunicaciones		
La conducción de la comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas, el establecimiento y direccionamiento de la llamada (incluyendo la interconexión).	Datos de contacto, datos de identificación de dispositivos, IP; localización datos de tráfico y de navegación.	Ejecución de la relación contractual y, en el caso de la portabilidad, la adopción de medidas precontractuales.
• La provisión del Servicio de acceso a Internet, en el caso de encontrarse dentro de los Servicios contratados.	(*) En caso de solicitar una portabilidad desde otro operador (o ninguna hacia otro operador), además, podrán tratarse los datos identificativos y, en este caso, será necesaria dicha comunicación de datos entre el operador donante y el receptor para poderla llevar a cabo. Los datos intercambiados entre operadores serán los previstos en cada momento en las especificaciones técnicas de portabilidad aprobadas por las administraciones públicas con competencia en la materia.	
• El registro de los datos de tráfico e interconexión y su uso con el objetivo de poderlos facturar o descontar dentro del saldo disponible para las tarjetas de prepago; así como la reclamación extrajudicial y judicial en caso de impago.		
• Detección, gestión y solución de incidencias técnicas y resolución de reclamaciones.		

Condiciones generales de contratación de Parlem como operador

CGC_PR22_01

Página 5 de 15

Nº de Contrato:

Fecha:

Finalidades	Tipos de datos	Base jurídica
c) Comprobación de solvencia en sistemas comunes de información (en el caso de solicitud de contratación de los Servicios en modalidad de postpago, solicitud de aplazamiento del pago o adquisición de terminales con financiación). En el caso de contratar algún servicio superior, PARLEM podrá analizar su historial como Cliente de PARLEM, que incluye el número de contratos, los datos de contratación, tarifas, permanencia en cada tarifa, histórico de facturación y pago durante el tiempo que sea nuestro cliente.		Interés legítimo
d) Comunicación de los datos de impago de la deuda a ficheros comunes de solvencia, en caso de que no atienda puntualmente las obligaciones económicas y de ello resulte una deuda cierta, vencida y exigible, y con un requerimiento previo de pago, y de conformidad con las disposiciones sobre sistemas de información crediticia de la normativa vigente.	Datos identificativos y relativos al deber pendiente de pago	Interés legítimo
e) Verificación de la exactitud de los datos aportados en el marco de la contratación a través de los códigos CSV (o mecanismos parecidos) o solicitada su confirmación a la entidad financiera emisora.	Datos estrictamente necesarios para realizar la verificación.	Interés legítimo (para proteger a su Cliente y a la propia compañía del fraude en la contratación).
f) Prevención del fraude a través de protocolos de detección preventiva de fraude para evitar o minimizar el impacto de acciones relacionadas con la suplantación de identidad o para, en caso de que se haya producido un uso fraudulento, bloquear los Servicios para evitar que continúen realizando un uso abusivo o realizando la baja de los mismos en el caso de que el Cliente no contacte con PARLEM para resolver la situación.	Datos aportados por el Cliente	Interés legítimo (proteger a su Cliente y a la propia compañía del fraude en la contratación).

Condiciones generales de contratación de Parlem como operador

CGC_PR22_01

Página 6 de 15

Nº de Contrato:

Fecha:

Finalidades	Tipos de datos	Base jurídica
g) Información comercial propia en relación con productos o servicios propios como, por ejemplo, promociones de diversa naturaleza, nuevas tarifas o mejoras por medios electrónicos (por ejemplo, correo electrónico, SMS, MMS, a través de los perfiles de PARLEM en la redes sociales y otras plataformas) sobre la base de lo que prevé la normativa vigente. A estos efectos, con el fin de personalizar nuestras ofertas y, en última instancia, ofrecer productos y servicios que respondan mejor a las necesidades y deseos de los Clientes, PARLEM podrá segmentar los destinatarios de cada campaña a partir de los datos recogidos en el marco de la contratación, recargas y consumo (por ejemplo para dirigir una oferta únicamente a los residentes en una localidad o área geográfica concreta, o a los Clientes que hayan contratado una determinada tarifa). PARLEM podrá determinar los parámetros identificativos de los destinatarios de cada campaña (como, por ejemplo, para dirigir una oferta a los Clientes que residan en localidades de más de 5.000 habitantes, según datos publicados por el INE). Estos datos estadísticos no se utilizarán para realizar perfilado o para el enriquecimiento de nuestras bases de datos, excepto después de haber obtenido el consentimiento previo del Cliente. Clientes históricos.- Una vez que deje de ser Cliente, podremos continuar informándole por medios electrónicos de nuestros productos y servicios, a lo que podrá oponerse en cualquier momento mediante el procedimiento proporcionado en cada comunicación comercial, poniéndose en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente o por cualquier otro medio previsto en estas Condiciones.	Datos identificativos y de contacto de los Clientes Dades estadístiques publicades per les administracions públiques	Interés legítimo (de acuerdo con la relación contractual) Consentiment
h) Finalidades estadísticas	Datos de los Clientes (incluidos los datos de localización), aunque normalmente se anonimizarán.	Interés legítimo

Si el Cliente desea obtener información adicional sobre nuestro interés legítimo en relación con los diferentes tratamientos detallados anteriormente, por favor, consúltelo a través de la dirección protecciodedades@parlem.com.

Condiciones generales de contratación de Parlem como operador

CGC_PR22_01

Página 7 de 15

Nº de Contrato:

Fecha:

7.3. ¿A quién comunicamos sus datos personales?

PARLEM podrá comunicar los datos a terceros, tal como se detalla a continuación:

Destinatario	Tipos de datos	Habilitación legal
Otros operadores.	Datos identificativos, de contacto y de tráfico	Desarrollo, mantenimiento y control de la relación contractual (direccionamiento de llamadas, interconexión, gestión de los procesos de portabilidad, gestión de STA)
Sistema de Gestión de Datos del Abonado (CNMC)	Servicios de emergencia y agentes facultados (como fuerzas y cuerpos de seguridad) - Datos identificativos, de contacto y localización	Obligación legal
	Guías de abonado - Datos identificativos y de contacto	Consentimiento
	Uso de información de guías de abonado con finalidades comerciales - Datos identificativos y de contacto.	Consentimiento
Agentes facultados (tales como fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado).	Las previstas en la legislación vigente, como datos identificativos, de contacto, de localización y de tráfico	Obligación legal
Administraciones públicas, como autoridades en materia de consumo, Agencia Española de Protección de Datos.	Las requeridas en cada caso. Habitualmente, datos identificativos, de contacto y de facturación	Obligación legal
Titulares de ficheros comunes de solvencia patrimonial.	Datos identificativos y de deuda pendiente	Interés legítimo
Empresas de logística y mensajería	Datos identificativos y de contacto	Ejecución de la relación contractual Consentimiento
Entidades financieras	Datos identificativos y de contacto - Mandato SEPA	Consentimiento

En el supuesto de que el Cliente nos lo haya autorizado, PARLEM podrá comunicar sus datos al resto de entidades del Grupo PARLEM (sectores de telecomunicaciones, comunicaciones electrónicas, ciberseguridad y energía) para enviarle información comercial sobre sus productos, servicios, novedades y ofertas.

Asimismo, a pesar de que PARLEM no tiene previsto llevar a cabo transferencias de datos personales de Clientes fuera del Espacio Económico Europeo ("EEE") con carácter general, si bien puede contar con algún proveedor que requiera tratar datos de clientes desde fuera del EEE, como, por ejemplo, algún servicio de atención al cliente o soporte. En estos casos PARLEM se asegura de contar con las garantías jurídicas adecuadas, sobre las que puede obtener información a través de la dirección protecciondatos@parlem.com.

Condiciones generales de contratación de Parlem como operador

CGC_PR22_01

Página 8 de 15

Nº de Contrato:

Fecha:

7.4. ¿De dónde proceden sus datos personales?

Con carácter general los datos son facilitados directamente por el Cliente pero, en supuestos de portabilidad, provienen del operador de origen.

7.5. ¿Cuánto tiempo conservaremos sus datos personales?

Con carácter general, los datos personales derivados de la contratación se conservarán mientras se mantenga la relación contractual con el Cliente y se bloquearán, a disposición únicamente de las autoridades policiales y judiciales, hasta la prescripción de obligaciones legales y responsabilidades derivadas del tratamiento; este plazo es de seis años después de la finalización de la relación contractual de conformidad con la normativa contable y de cuatro años de conformidad con la normativa fiscal, salvo que exista algún tipo de reclamación administrativa o judicial, en este caso se almacenarán hasta que finalice o devenga firme, en su caso, el procedimiento o reclamación.

Asimismo, de conformidad con la normativa de conservación de datos de las comunicaciones electrónicas y en las redes públicas de comunicaciones, los datos identificativos, de contacto y de tráfico recogidos o generados en el marco de su relación contractual con PARLEM o de la prestación de nuestros Servicios, además de la información relacionada con las comunicaciones realizadas a través de nuestro servicio como la información de llamadas entrantes y salientes, direcciones IP o datos de ubicación serán tratadas mientras la línea permanezca activa y, después, por los plazos legalmente previstos (actualmente, doce meses), a disposición de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, juzgados y tribunales en el ejercicio de sus funciones, Ministerio Fiscal y otras autoridades con competencia en la materia.

7.6. ¿Cuáles son sus derechos?

Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación en el tratamiento, la portabilidad y, en su caso, a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, a través de correo postal a Avinguda Diagonal 452, Edifici Cambra de Comerç de Barcelona, Planta 4 08006 - Barcelona o mediante correo electrónico a protecciodedades@parlem.com. Asimismo, le informamos que puede interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd).

En la web de la AEPD puede encontrar modelos necesarios que le ayudarán en el ejercicio de sus derechos. Igualmente, en cualquier momento, el Cliente puede oponerse al envío de información comercial de PARLEM.

En caso de que tenga alguna duda sobre el tratamiento de sus datos personales, puede contactar con el DPD enviando un mensaje de correo electrónico a protecciodedades@parlem.com.

8. Causas de suspensión del servicio

PARLEM podrá suspender el Servicio contratado en los casos siguientes:

- Cuando el Cliente no haya atendido sus obligaciones de pago o haya agotado su saldo y/o sobrepasado el límite de crédito.
- Si el Cliente facilita a PARLEM datos personales que no sean veraces, sean deliberadamente incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.
- Cuando el Cliente utilice de forma irregular o fraudulenta el Servicio.
- Cuando el Cliente utilice un medio de pago fraudulentamente o haya riesgo razonable de fraude.

PARLEM podrá suspender temporalmente los Servicios en caso de retraso total o parcial por parte del Cliente en el pago de los Servicios durante un periodo superior a (1) mes desde la presentación por parte de PARLEM del documento de cargo correspondiente. PARLEM comunicará al Cliente la suspensión temporal de los Servicios quince (15) días antes de que se produzca. En este caso, se informará al Cliente de la fecha en la que, si no se efectúa el pago, se llevará a cabo la suspensión, que no se podrá realizar en día inhábil.

La suspensión sólo afectará a los Servicios con mora en el pago.

La suspensión del Servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas mensuales. En caso de suspensión temporal del Servicio telefónico por impago, este se mantendrá para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las llamadas de cobro a destino.

PARLEM restablecerá el Servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquel en el que tenga constancia que el importe debido se haya satisfecho completamente.

En el caso de suspensión temporal, si el Cliente hubiera presentado una reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo de Cataluña, a la que PARLEM está adherida, o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, PARLEM no suspenderá ni interrumpirá el Servicio mientras la reclamación se esté sustanciando y el Cliente consigne fehacientemente el importe debido y entregue el resguardo correspondiente a PARLEM.

El restablecimiento de los Servicios se realizará de conformidad con las condiciones vigentes en el momento y deberá abonar la cuota vigente por este concepto. Durante el periodo de suspensión, PARLEM podrá retirar del domicilio del Cliente los equipos alquilados.

El Cliente podrá solicitar formalmente con una antelación de quince (15) días en la fecha deseada en la que surta efecto, la suspensión temporal del Servicio de telefonía fija a través de una comunicación dirigida al Servicio de Atención al Cliente. La duración de la suspensión no será menor a un (1) mes ni superior a tres (3) meses. El periodo de suspensión no podrá exceder los noventa (90) días por año natural. En estos casos, PARLEM deducirá de la cuota de abono del Cliente el cincuenta por ciento (50 %) del importe proporcional correspondiente al tiempo que afecte.

El retraso en el pago total o parcial de las facturas de PARLEM superior a tres (3) meses o la suspensión temporal de los Servicios en dos ocasiones, por mora en el pago, dará derecho a PARLEM a la interrupción definitiva de los Servicios y a la correspondiente resolución del Contrato.

En cualquier caso, se podrá interrumpir el Servicio conforme a la normativa vigente cuando se produzca una deficiencia causada por el Cliente, que afecte a la integridad o seguridad de la red o a la prestación de Servicios a otros Clientes. Esta medida cesará cuando el Cliente efectúe y comunique a PARLEM la desconexión del equipo objeto de la deficiencia.

PARLEM podrá interrumpir ocasionalmente los Servicios para realizar trabajos de mejora, tareas de reparación, cambios de equipamiento o por motivos análogos. De todos modos, estas interrupciones serán tan breves como sea posible y se realizarán, preferentemente y siempre que se pueda, en horarios de consumo mínimo. El Cliente acepta la necesidad de consentir estas interrupciones y que PARLEM no estará obligada a compensarlo excepto en la cuantía de las indemnizaciones previstas en el apartado "Responsabilidad de PARLEM", del presente Contrato, que correspondan.

9. Duración y terminación

El presente Contrato se constituye por un periodo inicial de veinticuatro (24) meses. Transcurrido dicho periodo de duración inicial, el presente Contrato quedará prorrogado automáticamente por el mismo periodo si bien, una vez prorrogado, el Cliente tiene derecho a rescindir el Contrato en cualquier momento con un preaviso máximo de un (1) mes y a través de los medios que PARLEM ponga a su disposición, sin contraer coste alguno a excepción del coste de la recepción de los Servicios durante el periodo de preaviso. PARLEM tiene derecho a resolver el Contrato por las causas generales de extinción de los contratos y por las causas que se detallan a continuación:

- A instancias de PARLEM, por la extinción de la habilitación a PARLEM para prestar el Servicio cuando ello determine la imposibilidad de continuar prestando el Servicio. En este caso, no se reportará ningún derecho de indemnización a favor del Cliente.
- Declaración de concurso de acreedores de PARLEM que impida la normal ejecución del presente Contrato y la prestación de los Servicios.
- Grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato, así como por una utilización del Servicio contraria a la buena fe y/o al orden público.
- Por interrupción definitiva de los Servicios de acuerdo con la cláusula 8 de las presentes Condiciones generales de contratación.
- Por uso no autorizado, ilícito, fraudulento o indebido del Servicio.
- Por cualquier modificación legal y/o técnica que imposibilite la prestación de los Servicios o de cualquiera de sus funcionalidades por los que han sido contratados.
- En aplicación de las obligaciones impuestas a PARLEM como operador de telecomunicaciones de conformidad con la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones

Condiciones generales de contratación de Parlem como operador

CGC_PR22_01

Página 9 de 15

Nº de Contrato:

Fecha:

electrónicas y en las redes públicas de comunicaciones, PARLEM se reserva la facultad de cancelar el Contrato o bloquear o suspender el Servicio en cualquier momento si se comprueba que los datos identificativos facilitados por el Cliente son falsos, incorrectos o incompletos.

Por su parte, el Cliente tiene derecho a resolver el Contrato en cualquier momento si remite comunicación de resolución -podrá encontrar el modelo en nuestro Sitio web-, acompañada de una copia del documento nacional de identidad o documento identificativo equivalente, al Servicio de Atención al Cliente con, como mínimo, dos (2) días hábiles de antelación al día en el que desee que se haga efectiva la baja en el Servicio.

En caso de paquetes de Servicios, cuando el Cliente tenga derecho a rescindir cualquier elemento del paquete de servicios o del paquete de servicios y equipos terminales contratado antes del vencimiento del plazo actual, ya sea por razones de falta de adecuación con el contrato, o ya sea por incumplimiento del suministro de los Servicios, el consumidor tiene derecho a rescindir el Contrato íntegro respecto a todos los elementos del paquete de Servicios.

En el caso de que el Cliente dé de baja un Servicio activo dentro de un paquete de servicios sin notificar qué tarifa quiere que aplique al Servicio que no da de baja, se facturará el servicio no convergente equivalente.

La suspensión temporal, interrupción definitiva, resolución o terminación del Contrato no exonera al Cliente de cumplir con sus obligaciones que se deriven de la utilización de los Servicios contratados hasta el momento en el que se produzca la resolución efectiva del Contrato, incluida la obligación de pago.

En casos excepcionales en los que sea necesario por motivos técnicos, operativos o de Servicio, o en el caso de que el Servicio se interrumpa definitivamente, el Cliente tendrá que devolver los dispositivos y/o terminales que sean propiedad de PARLEM en el plazo de 30 días desde que PARLEM lo solicite.

En caso de que el Cliente no realice la 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 (1) mes desde la fecha de su terminación.

10. Modificación de las condiciones generales de Parlem como operador

PARLEM podrá modificar las presentes Condiciones generales de contratación, así como las tarifas vigentes en cada momento, y lo notificará al Cliente, juntamente con la información de su derecho a rescindir el Contrato sin coste alguno adicional si no lo acepta, con una antelación mínima de un (1) mes a la fecha de su entrada en vigor, que se indicará expresamente. Si el Cliente no aceptase las nuevas condiciones y así lo notificara a PARLEM, podrá resolver el Contrato de forma anticipada y sin ninguna penalización. Si, transcurrido un (1) mes desde la notificación por parte de PARLEM, el Cliente no hubiera manifestado expresamente su disconformidad, o bien utiliza el Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas.

11. Cambios de domicilio, de número telefónico o de titular

El Cliente podrá solicitar el cambio de domicilio donde recibe los Servicios contratados a través del Servicio de Atención al Cliente. Si por razones técnicas PARLEM no pudiera prestar los Servicios en su nuevo domicilio, el Cliente podrá dar por acabado el Contrato de forma anticipada y sin ninguna penalización si hubiera finalizado el periodo de permanencia. En caso de que no hubiera transcurrido el periodo de permanencia fijado, el Cliente tendrá que abonar a PARLEM la parte proporcional del coste en el que éste último hubiera incurrido por la instalación de los aparatos o cualquier bonificación realizada.

Si el cambio de domicilio fuera técnicamente posible, el Cliente sólo tendrá que abonar la tarifa vigente por cambio de domicilio.

En el caso de alquiler de dispositivos de telefonía y/o Internet, el Cliente tendrá que trasladar bajo su responsabilidad los equipos asociados a estos Servicios al nuevo domicilio. Cuando sea necesario cambiar el número de telefonía móvil o fija del Cliente, ya sea por imperativos técnicos o porque así lo exige la normativa vigente, PARLEM comunicará este cambio y sus motivos con un preaviso que será de tres (3) meses en el caso de telefonía fija, y le informará del nuevo número que le será asignado. El Cliente no

tendrá derecho a indemnización por este concepto. Sin embargo, PARLEM adoptará las medidas oportunas para que el Cliente pueda conservar el número telefónico al cambiar de operador conforme a la normativa y las condiciones que lo regulen.

En caso de cambio de titular, tanto el actual como el nuevo declaran que todos los datos facilitados al Servicio de Atención al Cliente de PARLEM son correctos y que han leído, conocen y aceptan íntegramente las presentes CGC de PARLEM. La fecha de cambio de la nueva responsabilidad de pago será el día siguiente de la confirmación del cambio de titular por parte de PARLEM. Ello tendrá lugar una vez haya recibido la documentación necesaria debidamente cumplimentada. No obstante lo anterior, el cambio de titularidad no exonera al titular actual del pago de las cantidades reportadas hasta la fecha del cambio.

12 condiciones particulares de permanencia

En caso de compra o cesión/alquiler subvencionados o en condiciones ventajosas para el Cliente de los Equipos o de los Terminales, vinculada o no dicha compra o cesión a un plan de precios específico y/o a la aplicación de determinados descuentos, así como en caso de aplicación de determinados descuentos sobre el precio de los Servicios, el Cliente se compromete a permanecer dado de alta en este Contrato durante el plazo y en las condiciones que se detallan en la carátula del mismo, desde la fecha de su firma. En caso de que el Cliente cause baja anticipada en el Contrato por cualquier motivo, no pague a PARLEM las cantidades debidas y ello lleve a la interrupción definitiva del Servicio, incumpla el Contrato, utilice ilícitamente el Servicio, tendrá que pagar a PARLEM el correspondiente cargo por incumplimiento del compromiso de permanencia, que será proporcional al tiempo que quede por finalizar el compromiso de permanencia, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de incumplir los pactos y en atención a los beneficios previamente recibidos. Sin embargo, en caso de incumplimiento del compromiso de permanencia por baja del Servicio dentro del plazo establecido en el formulario de contrato, el Cliente tendrá que devolver a PARLEM los costes de instalación física de los Equipos en su domicilio en su totalidad, según se indican en la página web (parlem.com/penalizaciones). En caso de que PARLEM no pueda prestar el Servicio por causas técnicas ajenas al Cliente, lo comunicará al mismo, que podrá resolver el Contrato sin que le sea exigible la cantidad que le correspondería abonar a PARLEM en concepto de incumplimiento del compromiso de permanencia. En este caso, el Cliente tendrá que proceder a la devolución de los Equipos y Terminales entregados por PARLEM de conformidad con lo que se indica en las Condiciones particulares en un plazo de quince (15) días desde la comunicación por parte de PARLEM al Cliente de la imposibilidad de la prestación del Servicio. La devolución de los Equipos y Terminales se llevará a cabo de la forma que indique PARLEM al Cliente en el momento de producirse la baja. En caso de que el Cliente no devuelva los Equipos y Terminales en el plazo señalado, tendrá que abonar a PARLEM la cantidad que se detalla en la carátula.

Si durante la vigencia del plazo de permanencia señalado, el Cliente solicita un cambio de domicilio a una área geográfica donde PARLEM no pueda prestar el Servicio por causas de índole técnica, el Cliente tendrá que pagar a PARLEM la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que quede para cumplirlo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no responder de conformidad con lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos.

13. Derecho de desistimiento únicamente aplicable en caso de contratos a distancia o fuera de establecimiento

Se reconoce al Cliente el derecho de desistimiento del contrato actual en el plazo de catorce (14) días naturales desde su celebración. En caso de alta en PARLEM con portabilidad desde otro operador de origen, informamos de que el ejercicio del derecho de desistimiento no supondrá el retorno automático al operador de origen, y que será necesario que el Cliente gestione una nueva portabilidad con su operador de origen.

Para ejercer el derecho de desistimiento, tendrá que notificarnos su decisión de desistir del Contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o por correo electrónico) añadiendo el "Nº del pedido". Para ello, podrá utilizar el modelo de formulario de

Nº de Contrato:

Fecha:

desistimiento disponible en: <https://parlem.com/altres-documents-legals/>, aunque su uso no es obligatorio.

Podrá enviar la comunicación ejerciendo su derecho de desistimiento por correo electrónico a atencioalclient@parlem.com o a la dirección postal siguiente: Avinguda Diagonal 452, Edifici Cambra de Comerç de Barcelona, Planta 4 08006 – Barcelona

El ejercicio del derecho de desistimiento comportará la obligación de devolver los Equipos o Terminales entregados por PARLEM para la prestación del Servicio en su embalaje original, en perfecto estado, con todos sus accesorios y preparado. Únicamente se admitirá la devolución de aquellos productos que no presenten signos de estar dañados. El Cliente será responsable de la disminución de valor de los productos objeto de devolución que sean consecuencia de una manipulación diferente a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los productos objeto de devolución. Para mayor seguridad, el Cliente podrá introducir dentro del paquete el documento de desistimiento debidamente cumplimentado y firmado.

A consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento, el Cliente tendrá que devolver o entregar directamente los productos (Terminales o Dispositivos) a la dirección indicada en este apartado, sin demora alguna indebida y, en cualquier caso, como máximo, en el plazo de catorce (14) días naturales a partir de la fecha en la que comunique a PARLEM su decisión de desistimiento del Contrato. Asimismo, el Cliente tendrá que asumir el coste directo de devolución de los productos facilitados por PARLEM.

No obstante lo anterior, le informamos de que podremos retener el reembolso hasta haber recibido los productos devueltos correctamente o hasta que recibamos prueba inequívoca de su devolución, según la condición que se cumpla primero.

En caso de desistimiento, PARLEM devolverá al Cliente todos los pagos recibidos antes de los catorce (14) días naturales a partir de la fecha en la que el Cliente informe a PARLEM de su desistimiento.

En caso de desistimiento, cuando PARLEM haya instalado y/o activado el Servicio por expresa petición del Cliente durante el periodo en el que se puede ejercer este derecho y de forma previa al hecho de que aquel lo haya ejercido, PARLEM tendrá derecho a cobrar el coste de la instalación realizada de conformidad con lo que se indica en la página web de PARLEM (parlem.com/penalitzacions), y del consumo realizado hasta el momento y de forma proporcional las cuotas previstas en las Condiciones generales y particulares de cada tarifa en las que el Cliente hubiera incurrido.

Si el Cliente desistiera del Contrato y el precio que debe abonarse hubiera sido total o parcialmente financiado mediante un crédito (bien por parte de PARLEM o bien por un tercero con un acuerdo previo con PARLEM), este desistimiento implicará al mismo tiempo la resolución del crédito sin penalización.

Si el Cliente disfrutara de una prestación de un Servicio comercialmente descatalogado con PARLEM y contratase un nuevo Servicio en virtud de dicho Contrato, al desistir de este, no sería posible restituir la prestación del Servicio original. Sin embargo, PARLEM posicionará al Cliente de forma que este no se vea perjudicado por ello.

14. Cesión

PARLEM se reserva el derecho de transmitir sus derechos y/o obligaciones que provienen de las CGC de PARLEM actuales a una empresa de su mismo grupo empresarial o a un tercer operador de comunicaciones electrónicas, sin necesidad de requerir el consentimiento expreso del Cliente, al que notificará, como mínimo, con un (1) mes de antelación. El Cliente que no esté de acuerdo con la cesión podrá resolver el Contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

15. Nulidad

La declaración de nulidad, ineficacia o invalidez de cualquiera de las presentes CGC de PARLEM no afectará a la validez del resto de condiciones que permanecerán vigentes y serán vinculantes para las partes.

16. Ley aplicable y foro competente

La legislación aplicable a la relación que une a las partes es la española, y el foro competente será aquel que determine en cada caso la normativa en materia de protección a consumidores y usuarios en caso de que el Cliente tenga la condición de consumidor. En caso contrario, las partes quedan sometidas, a exclusión de cualquier otro foro que pudiera corresponderles, a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de la ciudad de Barcelona para la resolución de las divergencias que se deriven de la interpretación o aplicación de los presentes Términos y Condiciones.

Condiciones particulares de los servicios de telefonía fija y acceso a internet de banda ancha

CGC_PR22_01

Página 11 de 15

Nº de Contrato:

Fecha:

1. Objeto

Las presentes condiciones particulares se aplican únicamente en caso de contratación del Servicio de telefonía fija y de acceso a Internet de banda ancha, bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros Servicios.

2. Instalación y activación de la línea

Las condiciones de instalación y activación del Servicio dependerán de si el Servicio se presta sobre una línea ADSL, radio o de fibra óptica. PARLEM dará acceso al Servicio de fibra óptica únicamente en aquellos lugares que dispongan de la infraestructura adecuada. Puede consultar las áreas de cobertura en nuestro Sitio web o en el Servicio de Atención al Cliente.

2.1. ADSL

La instalación de los Servicios sobre una línea ADSL requiere acciones como la desagregación del bucle de abonado, la instalación de dispositivos y/o la portabilidad, en su caso. El Cliente permitirá, cuando sea necesario para la correcta prestación del Servicio, que las personas que designe PARLEM accedan al inmueble del Cliente.

El Cliente declara que ha sido informado detalladamente de las características y condiciones del Servicio de acceso a Internet de banda ancha y solicita expresamente para la prestación del Servicio, en su caso, que su par de hilos (también denominado "bucle") pueda ser accedido por PARLEM o las empresas del Grupo PARLEM o empresas subcontratadas por PARLEM (cualquiera de ellas, en adelante, "PARLEM") en la modalidad de acceso completamente desagregado o bien en la modalidad de acceso indirecto. PARLEM llevará a cabo en el domicilio del Cliente las siguientes acciones que sean necesarias para la instalación del Servicio:

- Instalación de un punto de terminación de red (PTR).
- Envío de un módem ADSL/wifi con cable de 1,5 metros por conexión de PTR al módem.

Asimismo, el Cliente declara que ha sido informado de las características de prestación de los Servicios de PARLEM y que ello supone la baja automática de todos los Servicios contratados por el Cliente con su operador de acceso en relación con el bucle, incluidos, en su caso, los Servicios Centrex, red privada virtual, el grupo de salto, la línea de enlace, y cualquier otro Servicio que implique asociación con el bucle.

El Cliente autoriza a PARLEM para que realice en su nombre todas las gestiones necesarias para acceder a sus pares, o bien realizar todas las actuaciones que sean necesarias sobre la línea del Cliente para proporcionar el Servicio de acceso a Internet de banda ancha. En caso de que el Cliente no coincida con el titular de las líneas, aquel manifiesta expresamente que ha obtenido la citada autorización.

PARLEM iniciará el procedimiento de desagregación, en su caso, de la línea indicada por el Cliente siempre que exista una garantía de poder ofrecer sobre la misma el Servicio con la calidad adecuada. Si no fuera así, PARLEM instalará o solicitará un nuevo par en el domicilio del Cliente. En este caso, el Cliente autoriza expresamente a PARLEM a dar de alta una nueva línea, a nombre del mismo, en su domicilio.

Una vez sea posible prestar el Servicio sobre la línea, PARLEM llevará, en su caso, la numeración del Cliente de conformidad con la solicitud de portabilidad que el Cliente haya firmado en el presente Contrato.

En caso de cambio de titular, tanto el actual como el nuevo declaran que todos los datos facilitados al Servicio de Atención al Cliente de PARLEM son correctos y que han leído, conocen y aceptan íntegramente las CGC de PARLEM. La fecha de cambio de la nueva responsabilidad de pago será el día siguiente de la confirmación del cambio de titular por parte de PARLEM. Ello tendrá lugar una vez haya recibido la documentación necesaria debidamente cumplimentada. No obstante lo anterior, el cambio de titularidad no exonera al titular actual del pago de las cantidades reportadas hasta la fecha del cambio.

No obstante lo anterior, el Cliente puede mantener su Servicio ADSL/ Acceso a Internet anterior si lo tuviera y los Servicios asociados. En este mismo caso, la baja del Cliente en el Servicio de ADSL/ Acceso a Internet con su anterior operador es responsabilidad de este. En el caso de que el Cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

2.2. Fibra óptica

Si el Cliente no cuenta con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, es necesario que PARLEM u otra empresa que actúe en su cuenta lleve a cabo la instalación en el domicilio del Cliente. Por ello, después de la firma de dichas Condiciones generales y particulares, un técnico de PARLEM o de una empresa externa autorizada por PARLEM se personará en el domicilio del Cliente en la fecha acordada con él. El Cliente autoriza expresamente a PARLEM y a los técnicos que esta designe el acceso a su domicilio y a las instalaciones y los equipos necesarios para la correcta instalación. Dicha autorización se extiende al caso de que sea necesario realizar alguna acción para la correcta prestación o mantenimiento del Servicio, así como, en su caso, en el momento de la retirada del Equipo.

El Cliente tendrá que proporcionar al técnico la entrada a la ubicación del edificio donde se encuentre el acceso para la fibra óptica si este acceso ha sido desplegado en el interior.

PARLEM llevará a cabo las acciones siguientes para la instalación del Servicio:

- Conexión del tendido de fibra óptica exterior a la red del edificio del Cliente.
- Tendido de cable por el interior del edificio o por la fachada hasta el domicilio del Cliente.
- Instalación en el domicilio del Cliente de un punto de terminación de red óptica.
- Instalación en el domicilio del Cliente de un ONT Router wifi.
- Instalación o envío del rúter por autoinstalación según el servicio de fibra contratado.
- Conexión de los equipos instalados con un máximo de 1,5 metros con el PTR.
- PARLEM podrá modificar los elementos a instalar o las acciones a realizar para la instalación, según las necesidades del Servicio en cada momento.

El Cliente reconoce que ha sido informado de las características de la prestación de los Servicios y que, en el caso de fibra óptica, ello no supone la baja automática de todos los Servicios que el Cliente pudiera tener contratados previamente con PARLEM o con otro operador.

Tanto en el caso de instalación y activación del Servicio de ADSL como en el de fibra óptica, el Cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros que sean necesarios para la instalación y prestación del Servicio. PARLEM quedará en cualquier caso exenta de responsabilidad ante estos terceros.

La no aceptación por parte del Cliente de la instalación básica a realizar por PARLEM dará derecho a esta a resolver el Contrato actual de forma inmediata y se procederá en cualquier caso a facturar al Cliente aquellos gastos que se hayan generado hasta la fecha de resolución del Contrato.

2.3. Radio

La instalación de los Servicios sobre una red radio requiere acciones como la instalación de una antena receptora (Wifi/Wimax). El Cliente autoriza a PARLEM y a los técnicos que esta designe o las empresas subcontratadas por PARLEM a acceder a su domicilio y realizar todas las acciones necesarias para la correcta instalación de los equipos necesarios para proveer el Servicio, así como, en su caso, su retirada.

PARLEM llevará a cabo las acciones siguientes para la instalación del Servicio:

- Instalación de la antena receptora en la azotea o fachada del edificio del Cliente.
- Tendido de cable FTP desde el exterior al interior del edificio o por fachada hasta el domicilio del Cliente con un máximo de 40 metros.
- Instalación de un punto de terminación de red radio (PTRR).
- Instalación en el domicilio del Cliente de un alimentador PoE (Power Over Ethernet).
- Instalación en el domicilio del Cliente de rúter wifi neutro.
- Conexión de los equipos instalados con un máximo de 1,5 metros.

Condiciones particulares de los servicios de telefonía fija y acceso a internet de banda ancha

CGC_PR22_01

Página 12 de 15

Nº de Contrato:

Fecha:

PARLEM podrá modificar los elementos a instalar o las acciones a realizar para la instalación, según las necesidades del Servicio en cada momento.

El Cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros que, en su caso, sean necesarios para la instalación y uso del Servicio.

En el Servicio de banda ancha a través de radio, PARLEM no puede garantizar la velocidad contratada en todos los casos, ya que la distancia al nodo de comunicaciones, la calidad de la transmisión y las posibles interferencias pueden suponer una disminución de la citada velocidad. En cualquier caso, PARLEM hará todo lo que pueda para que el Cliente cuente con la máxima velocidad técnicamente posible del Servicio de radio contratado.

3. Tarifas, facturación y pago

Las tarifas aplicables al Servicio de telefonía fija pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales. El consumo mínimo mensual a efectuar por parte del Cliente dependerá de las Condiciones particulares de cada tarifa. En caso de no consumir mensualmente el importe mínimo correspondiente a su tarifa, PARLEM le facturará en el mes este importe o, en su caso, lo que falte para alcanzarlo.

Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual. Se informará de la existencia de la misma en las Condiciones particulares aplicables a cada tarifa con carácter previo a la contratación. Dicha cuota fija se reportará al inicio de cada período de facturación. En caso de baja una vez iniciado el período de facturación, se cobrará al Cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el inicio del período de facturación hasta la fecha de baja. Igualmente, determinadas gestiones de PARLEM, sobre las que se informará antes de llevarlas a cabo, pueden contar con unos importes adicionales. PARLEM podrá exigir la constitución de depósitos de garantía en el momento de contratar el Servicio telefónico fijo o durante la vigencia del Contrato cuando:

- Si el Cliente está o hubiera estado abonado anteriormente al Servicio y hubiera dejado impagados uno o varios recibos, mientras persista la morosidad.
- Si hubiera contraído deudas por otro/s Contrato/s de abono, vigentes o no, o se retrasen de forma reiterada en el pago de los recibos.
- En los supuestos en los que lo autorice la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones.

El depósito se podrá constituir en efectivo o mediante aval bancario, a elección del Cliente.

Los depósitos no serán remunerados. PARLEM requerirá la constitución por un medio que deje constancia de su recepción y concederá un plazo de no menos de quince (15) días para su constitución o para el abono de las cantidades pendientes. Si el depósito no se constituye, PARLEM podrá desestimar la solicitud de alta, suspender el Servicio y dar de baja al Cliente si no constituye el depósito pasados diez (10) días desde que se realice un segundo requerimiento. Los depósitos solicitados serán por un importe nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por Servicio. La devolución de los depósitos se producirá:

- De inmediato cuando PARLEM tenga constancia del pago íntegro de las cantidades debidas.
- Cuando quede acreditado que en un año no ha habido ningún retraso en el pago.

Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja o solicitara cambio de titularidad de su Servicio, PARLEM podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, y el remanente quedará a disposición del Cliente. Si el Cliente hubiera pagado todos los recibos, el depósito se devolverá íntegramente. El plazo de devolución será de quince (15) días desde el día siguiente en el que se cumplan las circunstancias recogidas anteriormente.

4. Servicio de acceso a internet de banda ancha

El Cliente declara que ha sido informado detalladamente de las características y Condiciones del Servicio de acceso a Internet de banda ancha. Con motivo de la configuración técnica del Servicio, le informamos que la baja del Servicio de acceso a Internet de banda ancha también podría

afectar al Servicio telefónico fijo y provocar, en este caso, la baja de este último Servicio.

El Cliente también queda informado de que la prestación del Servicio puede implicar incompatibilidades con los Servicios basados en módems y alarmas, centralitas, líneas de ascensor y Servicios de teleasistencia y, en general, sobre cualquier Servicio prestado sobre la línea telefónica tradicional. PARLEM no garantiza el funcionamiento de aquellos Servicios que estuvieran instalados con anterioridad a la activación del Servicio de acceso a Internet de banda ancha.

Cuando la prestación del Servicio se realice sobre ADSL, el Cliente reconoce que PARLEM no puede garantizar que este disponga de la velocidad contratada en cualquier caso, ya que la distancia a la central, la calidad de la línea y las posibles interferencias pueden suponer una disminución de dicha velocidad. PARLEM realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente del Servicio ADSL contratado.

En general, tanto en el caso de que el Servicio se preste sobre ADSL como sobre fibra óptica, la velocidad contratada se disfrutará si se utiliza la conexión por cable Ethernet entre los equipos proporcionados y el terminal del Cliente. Esta velocidad se podría ver limitada por las capacidades de dispositivo que utiliza el Cliente para conectarse al Servicio, así como por el número de usuarios simultáneos y por otros factores técnicos asociados a la red de Internet, por lo que no puede garantizarse la velocidad contratada, que podrá ser inferior a las velocidades máximas indicadas más adelante.

Cuando se utilicen otros medios de conexión como wifi u otros, la velocidad en el dispositivo del Cliente se puede ver limitada por las características de dicho medio de conexión. En el caso del wifi, factores ajenos a PARLEM, como la estructura del domicilio del Cliente, interferencias con otras redes wifi, las capacidades del dispositivo que utiliza el Cliente para conectarse a Internet, la distancia del dispositivo que utiliza el Cliente para conectarse a Internet al router wifi, el uso en exteriores o interiores u otros factores, pueden provocar todos ellos la disminución de la velocidad final que disfruta el Cliente.

Además de estos factores ajenos a PARLEM, que pueden provocar una disminución de la velocidad que puede disfrutar el Cliente, es posible que esta también se vea limitada si se realizan operaciones de mantenimiento por parte de PARLEM o en caso de interrupciones del Servicio.

5. Servicio telefónico fijo

En caso de que el Cliente contrate el Servicio telefónico fijo, se prestará sobre la línea asociada al Servicio de ADSL o sobre la línea de fibra óptica, en su caso. Con motivo de la configuración técnica del Servicio, le informamos que la baja del Servicio telefónico fijo también podría afectar al Servicio de acceso a Internet de banda ancha y provocar, en este caso, la baja de este último Servicio.

El Servicio telefónico, con tecnología de voz sobre IP, permite que el Cliente reciba en su terminal fijo las llamadas destinadas a la numeración asociada a su línea. Además, permite al Cliente realizar llamadas desde la misma línea. En el caso de prestación del Servicio sobre la línea de fibra óptica, el Cliente puede mantener el Servicio telefónico anterior si lo tuviera y los Servicios asociados. En este caso, la baja del Cliente en el Servicio telefónico con su anterior operador es responsabilidad suya. En el caso de que el Cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

Para disfrutar de dicho Servicio, el Cliente autoriza a PARLEM a realizar todas las actuaciones en la red que sean necesarias para garantizar la recepción de las llamadas destinadas a su numeración geográfica.

6. Activación del servicio telefónico fijo y de acceso a internet de banda ancha

PARLEM activará los Servicios telefónicos de fijo e Internet de banda ancha en un plazo máximo de treinta (30) días naturales a partir de la aceptación por parte del Cliente de las presentes Condiciones particulares. La activación de estos Servicios tendrá lugar el mismo día que PARLEM finalice la instalación en el domicilio del Cliente de manera satisfactoria o bien una vez comprobada la idoneidad de la instalación preexistente. En el caso de portabilidad de numeración, el proceso se iniciará una vez el servicio de banda ancha haya quedado activo.

Condiciones particulares de los servicios de telefonía fija y acceso a internet de banda ancha

CGC_PR22_01

Página 13 de 15

Nº de Contrato:

Fecha:

Este plazo de activación se denomina tiempo de suministro de la conexión inicial, a los efectos de las obligaciones vigentes de calidad a las que está sometido PARLEM. El incumplimiento de dicho compromiso de tiempo de suministro de conexión inicial por parte de PARLEM supondrá una indemnización al Cliente, previa petición del mismo, a razón de un (1) euro por día natural de retraso, hasta un máximo de noventa (90) euros.

En el caso de que concurran causas técnicas que imposibiliten la prestación del Servicio por parte de PARLEM, o la no accesibilidad física de la instalación del cable hasta el punto de conexión de la casa del Cliente u otros casos que no sean imputables a PARLEM y por los que PARLEM no pudiera prestar el Servicio, como causas de fuerza mayor u otras imputables al Cliente, no surgirá derecho alguno de indemnización a favor del Cliente. PARLEM se compromete a prestar los Servicios contratados conforme a los compromisos de calidad exigidos por la normativa vigente que sea aplicable.

7. Servicios de emergencia

PARLEM facilita el acceso gratuito del Cliente a los Servicios de emergencia con el número telefónico 112 u otros números de emergencia que se determinen, así como a la información sobre la ubicación de la persona que efectúa la llamada dependiendo, en este caso, de la capacidad de los sistemas de la comunidad autónoma donde se encuentre el Cliente en el momento de llamar a estos Servicios.

8. Guías de abonados

Si el Cliente solicita que sus datos se incluyan en las guías de abonados dirigiéndose al Servicio de Atención al Cliente de PARLEM de conformidad con la cláusula 6 de las CGC PARLEM, PARLEM comunicará los datos que indique el Cliente a la Comisión Nacional de Mercados y la Competencia para que las ponga a disposición de las entidades que elaboran las guías y/o prestan servicios de información.

9. Equipos y terminales

PARLEM entregará al Cliente o instalará en su domicilio, en el caso de que el Cliente no cuente con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, los siguientes equipos (a los efectos de estas CGC de PARLEM, el Equipo):

- ONT/Router wifi (en caso de fibra óptica).
- Módem ADSL/wifi (en caso de ADSL).
- Róter wifi neutro (en el caso de radio).
- En caso necesario, punto de terminación de red (PTR) en instalaciones de ADSL.
- Un punto de terminación de red óptica (PTRO) en instalaciones de fibra.
- En caso necesario, punto de terminación de red radio (PTRR) en instalaciones de radio.
- Un alimentador PoE (Power Over Ethernet) en instalaciones de radio.
- Cableado con los límites descritos en las presentes CGC de PARLEM.
- Cualquier otro equipo, periférico o dispositivo entregado por PARLEM al Cliente para la correcta prestación de los Servicios.

Las características técnicas del Equipo que PARLEM entrega e instala para ofrecer el Servicio al Cliente pueden ser susceptibles de cambios. Se informará al Cliente sobre los posibles cambios a través de nuestro Sitio web y a través del Servicio de Atención al Cliente.

PARLEM cede el Equipo al Cliente en régimen de cesión/alquiler, excepto indicación expresa en contra por parte de PARLEM. El Cliente es responsable del uso adecuado del equipo, así como de su no manipulación.

PARLEM se encargará del mantenimiento del Equipo cedido, así como de su sustitución en caso de avería. El Cliente se obliga a devolver el Equipo a PARLEM en un estado de uso y conservación adecuado a un uso correcto, con la solicitud previa de PARLEM, en cualquier momento, y, en cualquier caso, en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del Servicio.

Si el Cliente no devuelve el Equipo en este plazo, PARLEM aplicará la penalización que se especifica en la carátula del Contrato.

Algunos de los servicios de PARLEM cuenta con la aplicación de determinados descuentos a cambio de un compromiso de permanencia por parte del Cliente. En el caso concreto de la instalación física del Equipo en el

domicilio del Cliente, PARLEM puede asumir los costes parcial o totalmente y los mismos únicamente serán repercutidos en la factura del Cliente en caso de que se dé de baja del Servicio dentro del plazo establecido en el formulario de contrato según se indica en la cláusula 12 de las CGC PARLEM. Si PARLEM entrega algún tipo de software o algún Equipo o Terminal autoinstalable, el Cliente tendrá que seguir las instrucciones de instalación facilitadas por PARLEM. PARLEM no ofrece ninguna garantía, ni explícita ni implícita, sobre los softwares de ayuda a la instalación facilitados ni se responsabiliza de los daños o alteraciones que, con motivo de su ejecución, pudieran ocasionar en el sistema informático del Cliente (configuración, software y/o hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático.

10. Garantía de terminal y servicio postventa

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, si hay Terminales o Equipos asociados al Contrato que son adquiridos por parte del Cliente a PARLEM o a un tercero con el que PARLEM haya llegado a un acuerdo sobre dicho tema, estos Equipos tienen un periodo de garantía legal desde su compra, entrega o fecha de instalación, acreditado con la factura o albarán correspondiente. PARLEM ofrece en estos casos un Servicio postventa de tramitación de las reparaciones con un Servicio de Asistencia Técnica oficial reconocido por el fabricante de dichos Equipos. No se aplicará esta garantía en los casos siguientes:

- Sustitución de piezas de desgaste a consecuencia del uso normal del Equipo.
- Si el Equipo ha sido manipulado por un servicio de asistencia técnica no autorizado por PARLEM.
- Si la causa de la disconformidad se debe a una instalación incorrecta por parte del Cliente o manipulación indebida o con elementos/accesorios no originales del fabricante.

11. Mantenimiento

PARLEM reparará las averías que se produzcan en todos los Equipos cedidos y relacionados con la prestación del Servicio que hubieran sido proporcionados por PARLEM y asumirá el coste de las mismas siempre que se hubieran producido por causas no imputables al Cliente. En caso de que el Cliente detecte una avería en el Equipo o un mal funcionamiento del Servicio, se tendrá que poner en contacto con el Servicio de Atención Técnica de PARLEM llamando al Servicio de Atención al Cliente. PARLEM utilizará los medios que en cada momento considere necesarios para resolver la incidencia.

Nº de Contrato:

Fecha:

1. Objeto

Las presentes Condiciones particulares se aplican únicamente en caso de contratación del Servicio de telefonía móvil, bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros Servicios.

2. Instalación y activación de la línea

La SIM se activa en el momento de la entrega en el canal presencial y en un plazo aproximado de unas dos horas en canal online.

Si la numeración es nueva, la línea se activa en el momento en el que se activa la SIM.

Si la línea está sujeta a portabilidad desde un tercero, el proceso de portabilidad se inicia una vez la SIM está activada. El Cliente recibirá un mensaje informando de la ventana de portabilidad por SMS.

3. Tarifas, facturación y pagos

Las tarifas del Servicio de telefonía móvil pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales.

El consumo mínimo mensual a efectuar por parte del Cliente dependerá de las Condiciones particulares de cada tarifa. Si el Cliente no consume el importe mínimo correspondiente a su tarifa, PARLEM le facturará o descontará de su saldo cada mes este importe o, en su caso, lo que falte hasta alcanzarlo.

Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual de la que se informará en las Condiciones particulares de cada tarifa antes de la contratación. Dicha cuota fija se reportará al inicio de cada periodo de facturación. En caso de baja una vez iniciado el periodo de facturación, se cobrará al Cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el inicio del periodo de facturación hasta la fecha de baja. Determinadas gestiones de PARLEM, sobre las que se informará previamente, pueden implicar el cargo de importes adicionales.

Para garantizar la correcta facturación de los Servicios de datos en modalidad móvil, PARLEM podrá restaurar la conexión de dicho Servicio cada 2 horas de conexión continuada. La restauración del Servicio consiste en el reinicio de la sesión de datos de forma automática.

4. Cobertura

PARLEM prestará el Servicio en todo el territorio del Estado español dando cobertura al mismo en base a los acuerdos de PARLEM con operadores de red estatales. PARLEM se compromete a prestar el Servicio dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología. En cualquier caso, PARLEM no será responsable de las interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivados por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación.

5. Obligaciones de identificación en caso de contratación en modalidad de suscripción mensual

Para contratar el Servicio en esta modalidad es condición necesaria que siga un proceso de identificación y contratación. Los datos personales proporcionados durante el proceso de identificación se tratarán en los términos previstos en las presentes CGC de PARLEM.

Con la finalidad de identificarlo en los términos requeridos por la legislación vigente, es necesario que nos proporcione los datos personales solicitados en el formulario de contratación vía web y una fotografía de su DNI o pasaporte. El uso de medios telemáticos como canal de contratación hace imprescindible la aplicación de medidas que permitan la efectiva comprobación de la identidad del contratante y el cumplimiento de la normativa vigente. La ausencia de algunos de los datos requeridos, su incorrección o el fallo en la verificación de datos dará lugar a un error que imposibilitará el registro y la contratación de los Servicios. En el caso de que no esté de acuerdo con este procedimiento de verificación de la identidad, puede contratar a través de otros canales de contratación, que se pueden consultar en www.parlem.com.

6. Consecuencias de la suspensión del servicio

En caso de suspensión temporal del Servicio por impago, este se mantendrá para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las llamadas de cobro a destino.

PARLEM podrá resolver unilateralmente el Contrato de este Servicio cuando considere que el Servicio telefónico móvil objeto del mismo está inactivo. El Servicio se considerará inactivo cuando transcurran 4 meses seguidos sin que se haya realizado ningún consumo de servicios facturables.

PARLEM se reserva la facultad de reclamar al Cliente el importe del eventual saldo negativo, más los intereses y los gastos derivados de la reclamación. Hasta el bloqueo permanente, es posible abonar las facturas pendientes, recargar saldo y realizar llamadas a números de emergencia.

7. Condición adicional para el servicio en roaming

Para el uso del Servicio en otro país del Espacio Económico Europeo (EEE), PARLEM aplicará las mismas tarifas que aplica en su uso nacional siempre que el Cliente resida habitualmente en España o tenga vínculos estables con este país. De conformidad con lo que dispone la normativa europea y en el caso de que las Condiciones particulares de la tarifa contratada así lo prevean, PARLEM podrá establecer un límite en el volumen de datos contratados a partir del que podrá aplicar un recargo tal como se establece a continuación.

El Cliente se compromete a utilizar razonablemente el Servicio en itinerancia en otro país del Espacio Económico Europeo ("EEE"). Para evitar un uso abusivo o anómalo del mismo, PARLEM podrá observar, durante un plazo de como mínimo cuatro (4) meses, los indicadores objetivos de consumo y de presencia. Estos indicadores podrán ser:

- Superar el 50 % del volumen contratado en datos o presencia en otro país del EEE durante más de la mitad del plazo de observación medido en días.
- La existencia de largos periodos de inactividad de una determinada SIM, junto con un uso principal o exclusivo en roaming.
- Activación y utilización secuencial en roaming de múltiples tarjetas SIM.

Si el Cliente supera el límite establecido en el volumen de datos para poder ser consumido en otro país del EEE o comete un uso abusivo o anómalo del Servicio, PARLEM podrá aplicar al Cliente, con un aviso previo, un recargo que no podrá superar el precio mayorista en vigor. Antes de imponerlo, el Cliente dispondrá de un plazo de catorce (14) días para aportar, en su caso, los datos reales sobre su presencia o consumo.

El Cliente podrá dirigir a PARLEM, de conformidad con la cláusula 6, para interponer cualquier reclamación relacionada con la aplicación de lo que dispone el presente apartado. Se puede encontrar información más detallada sobre las condiciones de uso del Servicio en roaming en: <https://parlem.com/tarifes-roaming-internacional/>.

8. Información sobre la velocidad del servicio de acceso a internet

En relación con el Servicio de acceso a Internet, el Cliente tendrá disponible, en todo momento, en nuestro Sitio web, información precisa acerca de la velocidad mínima, disponible normalmente, máxima y anunciada, descendente y ascendente en el caso de redes fijas, y de la velocidad máxima y anunciada estimadas descendente y ascendente en el caso de las redes móviles, así como la forma en las que desviaciones significativas de las velocidades respectivas descendente y ascendente anunciadas podrían afectar al ejercicio de derechos de los usuarios finales de acceder, a través de su servicio de acceso a Internet, a la información y contenidos, así como distribuirlos, utilizar y suministrar aplicaciones y servicios, y utilizar los equipos terminales de su elección.

La información de velocidad de Internet se ha elaborado siguiendo las directrices establecidas en el Reglamento (UE) 2015/2120, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, por el que se establecen las medidas en relación con el acceso a una red abierta y que modifica la Directiva 2002/22/CE.

Nº de Contrato:

Fecha:

Servicio		Velocidad anunciada		Velocidad disponible		Velocidad máxima		Velocidad mínima	
	Enlace	Descendente	Ascendente	Descendente	Ascendente	Descendente	Ascendente	Descendent	Ascendent
Móvil* (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	•	•
Fijo** (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 servicio móvil, la velocidad real depende de distintos factores como pueden ser las capacidades del terminal, la cobertura disponible, la situación de carga de la red o la aplicación utilizada, entre otros.

** Por su parte, en servicio fijo, la velocidad alcanzada puede verse impactada por el estado del cableado (fibra o par de cobre), la carga de la red, la distancia a la central (principal contribución en ADSL), las capacidades del dispositivo utilizado y la conexión establecida en el acceso a Internet (cable o wifi). La velocidad de una conexión wifi depende directamente del entorno en el que se encuentra el router (interferencias originadas por redes wifi vecinas, obstáculos estructurales del inmueble, distancia al router, etc).

Nº de Contrato:

Fecha:

1. Objeto

XFERA MÓVILES, S.A.U. (MÁSMÓVIL) con domicilio social en Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid), España, y CIF A-82528548, es un Operador de telecomunicaciones que ofrece los Servicios descritos en la cláusula siguiente (el "Servicio" o los "Servicios"). Estas Condiciones Generales de Contratación ("CGC") regirán las relaciones entre el Cliente del Servicio (el "Cliente") y MÁSMÓVIL en relación con los Servicios contratados. La lectura de las CGC por el Cliente es condición necesaria y previa a la activación de los Servicios, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas CGC, que también están publicadas en la Página Web de MÁSMÓVIL www.masmoviles (nuestra "Página Web").

2. Descripción de los servicios

Servicio Telefónico Fijo: El Servicio Telefónico Fijo, con tecnología de voz sobre IP, permite que el Cliente pueda recibir y realizar llamadas en su línea, así como otras facilidades básicas y Servicios adicionales asociados. **Servicio Telefónico Móvil:** Este Servicio comprende la prestación del Servicio Telefónico de llamadas desde Móvil y los Servicios asociados de comunicaciones electrónicas (incluyendo el Servicio de Acceso a Internet desde móvil) y Servicios de valor añadido asociados que el Cliente solicite. Para prestar este Servicio, MÁSMÓVIL entregará al Cliente una Tarjeta SIM que podrá utilizarse en cualquier dispositivo móvil libre. El Servicio se prestará en el territorio nacional. Fuera del mismo el Cliente puede recibir el Servicio solicitando la activación del Servicio Telefónico Móvil cursado desde el extranjero ("Servicio Roaming" o "Servicio en Itinerancia"). Se informa de que su alta en el citado Servicio puede implicar el cobro de tarifas especiales en sus comunicaciones recibidas y realizadas en el extranjero según la normativa vigente en cada momento.

Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha: Este Servicio comprende, con independencia de la tecnología que se use: (i) Acceso a Internet de Banda Ancha con navegación 24 horas a la velocidad de acceso contratada. Debido a las características técnicas del Servicio, dicha velocidad es máxima, es decir, MÁSMÓVIL no puede garantizar en todo momento la velocidad de acceso que el Cliente haya contratado; y (ii) los Servicios adicionales asociados.

Para los Servicios Telefónicos de Fijo y Móvil, si el Cliente no dispone de numeración, MÁSMÓVIL le asignará una. Los Servicios Telefónicos de Fijo y Móvil de MÁSMÓVIL incluyen, en su caso, la portabilidad del número de teléfono que el Cliente tuviera con su anterior operador.

Para ello, el Cliente deberá solicitarla mediante la cumplimentación de la Solicitud de Portabilidad, a fin de que se pueda tramitar la portabilidad de los Servicios de Telefonía Fija o Móvil en su anterior operador. La portabilidad se llevará a cabo de acuerdo con los procesos de tramitación de portabilidad establecidos en el respectivo documento de Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de la Numeración en caso de cambio de operador, aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. Los Servicios se le ofrecen exclusivamente como Cliente final y para un uso basado en la buena fe. En particular, con carácter enunciativo no limitativo, no está permitido:

- La utilización contraria a las leyes españolas, o que infrinja los derechos de terceros o el buen uso de los Servicios que son solo para uso personal y particular del Cliente, siendo responsable del control del acceso a los mismos.
- La publicación o transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo o difamatorio.
- La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la normativa vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal.
- La reventa de tráfico o de los Servicios o la comercialización o explotación económica de los mismos por cualquier medio o sistema.
- La comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas, es decir, que ofrecen, como servicio comercial, el encaminamiento de la llamada hacia otro número distinto al llamado. El uso objetivamente irregular o fraudulento de los Servicios, como: "vigilabebés"; "walkytalky"; llamadas únicamente, o en su mayoría, a Servicios de tarificación adicional o valor añadido; utilización de los Servicios para envíos de comunicaciones comerciales no solicitadas; envío de grandes mensajes para

bloquear servidores ajenos; realización de comunicaciones no solicitadas cuando las mismas puedan catalogarse como tráfico irregular. En particular, el Cliente no deberá utilizar los Servicios para enviar correos no solicitados o masivos ("spam") o hacer cualquier uso de los listados de correo con destino a cualquier persona que no haya dado permiso para ser incluida en tal proceso.

En estos supuestos, MÁSMÓVIL podrá resolver el Contrato o bloquear los Servicios afectados temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso irregular del Servicio o cambiar la tarifa, previa comunicación al Cliente. En este último caso, el Cliente podrá resolver el Contrato respecto del Servicio concreto en los términos en él acordados.

3. Tarifas, facturación y pagos

Se aplicarán a los Servicios los precios y cargos correspondientes según las tarifas y demás Condiciones Generales y/o Particulares, ofertas o promociones vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las tarifas se comunicará al Cliente por cualquier medio que MÁSMÓVIL considere apropiado para que el Cliente tenga constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas. El Cliente tendrá disponibles en todo momento dichas tarifas en nuestra Página Web. El acceso a los Servicios de emergencia es gratuito.

La factura será mensual y desglosará el Servicio básico, así como el resto de Servicios contratados por conceptos facturados dentro de cada Servicio, incluyendo los correspondientes a los supuestos de venta o cesión/alquiler de equipos. Si por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el mes inmediatamente posterior al devengo, MÁSMÓVIL podrá facturarle en los meses posteriores.

Las cuotas de abono se facturarán por periodos mensuales vencidos. Los Servicios medidos se facturarán por periodos mensuales según el consumo efectuado en el mes anterior. Lo anterior es sin perjuicio de lo indicado en las Condiciones Específicas de contratación de cada Servicio de las presentes Condiciones Generales de Contratación.

En los Servicios Telefónicos Fijo y de Internet de Banda Ancha fija, las cuotas de abono mensual incluyen el mantenimiento de red hasta el PTR (Punto de Terminación de Red, en el caso de ADSL) o PTRO (Punto de Terminación de Red Óptico, en el caso de Fibra).

La primera factura incluirá las cuotas de alta, activación y, en su caso, las de instalación y/o mantenimiento. En su caso, también contendrán el precio de los equipos adquiridos y de configuración de los Servicios, salvo que el pago de dicho precio esté aplazado o diferido, en cuyo caso incluirá la parte proporcional correspondiente al primer mes en función del número de meses de pago aplazado. Asimismo, incluirá las cuotas recurrentes que sean de aplicación desde el momento de activación del Servicio dentro del periodo facturado.

El Cliente tiene derecho a escoger un medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. Para utilizar un medio de pago distinto a la domiciliación bancaria, (que es el medio de pago establecido por defecto, salvo que otra cosa se indique en las condiciones particulares), podrá comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente.

Es obligación del Cliente abonar las facturas a su vencimiento. En el caso de producirse impago de la factura por parte del Cliente y tras analizar el caso concreto, Yoigo podrá cargar al Cliente los gastos generados por dicha falta de pago, así como las consecuencias que se deriven de este impago, incluidos los gastos de devolución del recibo y los costes de reconexión. Los cargos aplicables en el caso de impago están disponibles en la página web de www.masmoviles.

Todo ello sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo, como el cobro de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos, o la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia y crédito.

MÁSMÓVIL podrá utilizar para el cobro de las cantidades adeudadas, si el Cliente así lo autoriza, los datos relativos a las tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitados por el mismo. Igualmente, MÁSMÓVIL podrá ejecutar los depósitos, fianzas y/o demás garantías en su caso establecidas en las Condiciones Particulares para los casos permitidos por la ley. El Cliente consiente expresamente con la aceptación de las CGC que MÁSMÓVIL pueda emitir las facturas correspondientes al Servicio en formato electrónico (Factura Electrónica), teniendo acceso a las mismas a

Nº de Contrato:

Fecha:

través de su área personal online, accesible con las claves de acceso que MÁSMÓVIL facilitará en el momento de la compra, o bien, por correo electrónico si así lo solicitara.

El Cliente podrá revocar este consentimiento en cualquier momento, teniendo derecho a solicitar la emisión de facturas de forma gratuita en papel. Para realizar esta revocación, deberá comunicarlo por escrito al Servicio de Atención al Cliente.

Si a la finalización de la relación contractual, independientemente de la modalidad de contratación, resultase un saldo a favor del Cliente, éste podrá solicitar su devolución. MÁSMÓVIL podrá descontar los gastos administrativos y de gestión que pudieran devengarse según las tarifas vigentes en cada momento. También corresponderá al Cliente este derecho de compensación cuando el saldo fuera a favor de MÁSMÓVIL.

MÁSMÓVIL podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente:

- Solicitar al Cliente un anticipo, o efectuar un cargo adicional en su cuenta de forma inmediata, por las cantidades devengadas hasta la fecha.
 - Solicitar al Cliente un depósito, no remunerado, en efectivo.
 - Solicitar un aval bancario, por una cuantía nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por Servicio.
 - Restringir al Cliente los Servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y Servicios internacionales.
 - Este tipo de acción se podrá llevar a cabo, entre otros, en los siguientes supuestos:
 - Se excedan los límites del crédito fijados en su caso.
 - Se produzca la suspensión o interrupción del Servicio por alguna de las causas previstas en las presentes CGC o la resolución contractual.
 - Incumplimiento de las presentes CGC por el Cliente.
 - En caso de fraude, o uso no autorizado del Servicio según estas CGC.
 - Riesgo objetivo de impago, entendiéndose como tal, por ejemplo, la declaración de concurso de acreedores.
- No obstante lo anterior, para el Servicio Telefónico Fijo se aplicará lo dispuesto en las Condiciones Específicas de dicho Servicio de estas CGC.

4. Derecho de desconexión

En los Servicios Telefónicos de Fijo y Móvil el Cliente podrá solicitar a MÁSMÓVIL la desconexión de los Servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales. Para ello, deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente indicando su voluntad de desconectarse de los Servicios de que se trate. MÁSMÓVIL hará la desconexión en un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud.

Si la desconexión no se produjera en el plazo indicado por causas no imputables al Cliente, los costes derivados del Servicio cuya desconexión se hubiese solicitado serán por cuenta de MÁSMÓVIL.

En caso de que el Cliente desee la activación o posterior desactivación de este tipo de Servicios deberá también realizar una solicitud expresa de activación o de posterior desactivación de los mismos a través del Servicio disponible de Atención al Cliente llamando al 2373 o enviando un e-mail a hola@masmovil.com.

5. Responsabilidad de másmóvil y calidad del servicio

Si se produjera una interrupción temporal en el Servicio Telefónico de Fijo o Móvil, el Cliente tendrá derecho a una indemnización que será igual a la mayor de las dos siguientes:

- El promedio del importe facturado por los Servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo real que afecte al Cliente la interrupción temporal del Servicio. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado.
- Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

Quedan excluidos del ámbito de responsabilidad en el Servicio de Telefonía Móvil los Servicios o llamadas en itinerancia (Servicio Roaming) que se presten en el extranjero por operadores distintos de MÁSMÓVIL.

MÁSMÓVIL abonará automáticamente esta cantidad descontándola de la siguiente factura, cuando el importe de la indemnización sea superior a un (1) Euro. Si no procediera la emisión de factura por baja del Servicio, la indemnización se abonará por el medio que se acuerde con el Cliente en cada caso. Para abonados sujetos a modalidades prepago, el ajuste en el saldo se realizará en un plazo no superior al del resto de abonados.

Si la interrupción temporal se debe a causas de fuerza mayor, MÁSMÓVIL se limitará a compensar automáticamente al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Si se produce una interrupción temporal del Servicio de acceso a Internet de Banda Ancha durante un periodo de facturación, el Cliente tendrá derecho a ser compensado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción cuando la interrupción del Servicio haya sido, de forma continua o discontinua, superior a seis horas en horario de 8 a 22 horas. La indemnización se abonará en la siguiente factura. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado.

En los supuestos enumerados en los párrafos anteriores, MÁSMÓVIL indemnizará automáticamente al Cliente si la interrupción afectara al área donde se encuentra el domicilio que figura en el Contrato del Cliente, o en caso de Servicio de Telefonía Móvil, conozca que dicho Cliente se encontraba en una zona afectada por la interrupción en el momento de la misma y no pudiera situarle en otra zona durante el periodo de la interrupción. Si el Cliente se ha visto afectado por una interrupción y no se le ha computado como afectado en los términos anteriores, deberá comunicar a MÁSMÓVIL, a través del Servicio de Atención al Cliente, en el plazo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del Servicio, que se ha visto afectado por la interrupción del Servicio, indicando, en caso de afectar al Servicio de Telefonía Móvil, su ubicación geográfica en el momento de la interrupción. Dicha información no deberá ser contradictoria con la que conste en los sistemas de MÁSMÓVIL.

Adicionalmente, salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, MÁSMÓVIL se compromete a ofrecer el siguiente nivel de calidad en el Servicio: Respecto al tiempo de interrupción de un Servicio, un compromiso de interrupción máxima no superior a 48 horas a lo largo de cada periodo de facturación. Si se incumpliera este compromiso, MÁSMÓVIL indemnizará al Cliente por un importe igual a una cuota mensual prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción en el periodo de facturación.

Cuando por promociones el Cliente disfrute de un descuento sobre toda la cuota mensual de los Servicios, se tendrá en cuenta, a efectos indemnizatorios, la cuota mensual no promocionada de dichos Servicios. Dichas indemnizaciones se acumularán con las previstas en los párrafos anteriores.

A estos efectos, el tiempo de interrupción del Servicio se define como la suma de tiempos transcurridos desde el instante en que se ha producido la indisponibilidad del Servicio, una vez éste haya sido activado, hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento. El instante de inicio de la cuenta será el primero de los dos sucesos siguientes: (i) el de notificación por el Cliente del aviso de avería, o (ii) el de registro por MÁSMÓVIL de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del Servicio.

A efectos indemnizatorios en todos los compromisos anteriores, se considerará que la cuota mensual del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha es el 50% de la cuota mensual total en aquellos casos de contratación de paquetes conjuntos de Servicios en los que el precio de la cuota total del paquete no desglose el importe atribuible a cada Servicio (Servicio Telefónico y Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha).

No se aplicará lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal se deba a alguna de las siguientes causas:

- Incumplimiento grave por los Clientes de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o demora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del Servicio.

Nº de Contrato:

Fecha:

- Daños producidos en la red debido, por ejemplo, a la conexión por el Cliente de Terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.
- Incumplimiento del Código de Conducta por parte de un Cliente que preste Servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del Contrato de abono corresponda a éste último.

El Cliente titular del Servicio responde de todo el tráfico, Servicios utilizados y mal uso que se haga del mismo. No obstante lo anterior, MÁSMÓVIL, previa identificación del titular de la línea y sus circunstancias, además podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al Cliente, se comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de sus claves de acceso al Servicio o la existencia de un fraude o, en caso del Servicio Telefónico Móvil, de la pérdida, sustracción o robo de la Tarjeta SIM.

MÁSMÓVIL no se hace responsable de cualesquiera daños y/o perjuicios y/o beneficios dejados de obtener por el Cliente o cualquier otro tercero causados directa o indirectamente por la falta de prestación del Servicio o su prestación defectuosa por las siguientes causas: (i) funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños en Terminales o Dispositivos del Cliente no facilitados por MÁSMÓVIL (ii) la pérdida, alteración y/o daños totales o parciales sobre información contenida en los Terminales o Dispositivos del Cliente por causas no imputables al Servicio y (iii) cualquier otro que no se deba a falta de conformidad del Servicio o incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso de MÁSMÓVIL.

MÁSMÓVIL no se hace responsable de ninguna consecuencia derivada de una incorrecta configuración de los Dispositivos del Cliente que no haya sido realizada por MÁSMÓVIL o de las aplicaciones instaladas por el Cliente, las cuales son independientes y ajenas en todo caso al Servicio prestado por MÁSMÓVIL.

MÁSMÓVIL adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento, que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red de MÁSMÓVIL, quedando exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general, de cuantas acciones u omisiones, no imputables a MÁSMÓVIL, quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas. Quedan a salvo las obligaciones que en su caso tenga MÁSMÓVIL conforme a la legislación aplicable en cada momento a las interceptaciones realizadas por los agentes facultados en cumplimiento de dicha normativa.

MÁSMÓVIL informa que presta el Servicio de Telefonía disponible al público, Fijo y Móvil, con la facilidad de identificación de la línea de origen y la línea conectada. Si el Cliente no desea que su número de teléfono pueda ser identificado por el resto de usuarios, MÁSMÓVIL pone a su disposición medios para restringir la identificación de línea llamante y de línea conectada. El Cliente podrá disponer de dicha información en el Servicio de Atención al Cliente.

6. Servicio de atención al cliente y notificaciones MásMóvil

Ofrecerá un Servicio de Atención al Cliente que incluirá la asistencia telefónica, de 8 a 22 horas al día los 365 días del año, sobre el uso de los Servicios (queda en todo caso excluida la asistencia técnica sobre su PC o dispositivo de acceso a los Servicios).

Para aclarar cualquier duda respecto al precio, facturación, calidad o cualquier otra cuestión relacionada con los Servicios o si quiere realizar una reclamación, el Cliente deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente. El Cliente puede realizar sus consultas en nuestra Página Web www.masmoviles.com o enviando un e-mail a la dirección hola@masmovil.com. También puede realizar sus consultas o reclamaciones llamando de forma gratuita al 2373 (desde una línea fija o móvil de MÁSMÓVIL) o al 911 333 333 desde cualquier otro teléfono o mediante correo postal dirigido a la siguiente dirección: Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid).

En caso de reclamación se le asignará a ésta un número de referencia que MÁSMÓVIL comunicará al Cliente. Si la reclamación se realiza por vía telefónica el Cliente podrá solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma. Dicho documento será remitido en el plazo de diez (10) días desde su solicitud.

Cuando la reclamación haya sido solucionada, MÁSMÓVIL informará al

Cliente de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado para presentar la reclamación.

Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria de MÁSMÓVIL en el plazo de un (1) mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo en el caso de sumisión de MÁSMÓVIL a las mismas, o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

7. Protección de datos de carácter personal

La prestación de los Servicios de MÁSMÓVIL, conlleva el tratamiento de datos de carácter personal del Cliente, los cuales serán tratados conforme lo previsto en las presentes Condiciones Generales y la Política de Privacidad.

10. 1. ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

El responsable del tratamiento es la sociedad XFERA MÓVILES, S.A.U. ("MÁSMÓVIL"), N.I.F. A-82528548 y domicilio en Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid), España. Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a dpo@masmovil.com.

Dispone de información completa en relación con cómo tratamos sus datos en nuestra política de privacidad, la cual puede consultar en [Política de Privacidad]

10. 2. ¿Con qué finalidad tratamos sus datos?

10.2.1 Los datos que tratemos en el marco de la contratación y la prestación de los servicios que te ofrecemos serán tratados con las siguientes finalidades (dispone de información completa sobre todos los tratamientos de sus datos en [ENLACE A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD]):

a) Gestión de la relación contractual.

Esta finalidad incluye la gestión del propio contrato, su facturación o recarga y su interacción con cualquiera de nuestros departamentos internos, como pueden ser el servicio de atención al cliente, servicio técnico o calidad para la atención de reclamaciones, cambios en la contratación o incidencias. Igualmente incluye las obligaciones de información en relación con relación contractual previstas en la Ley General de Telecomunicaciones. También trataremos sus datos de contacto con la finalidad de habilitar el acceso del Cliente a su área privada a la que puede acceder a través de la web o la app, y en la que el Cliente puede gestionar sus tarifas, acceder a sus facturas o consultar su consumo.

Más información [Política de Privacidad]

b) Prestación de servicios de telecomunicaciones.

Dentro de esta finalidad se engloban las diferentes actividades que resulten necesarias e inherentes a la prestación del servicio de telecomunicaciones, tales como:

- La conducción de la comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas, el establecimiento y enrutamiento de la llamada (incluyendo la interconexión);
- La provisión del servicio de acceso a Internet, en caso de encontrarse dentro de los servicios contratados.
- El registro de los datos de tráfico e interconexión y su uso con el objetivo de poder proceder a su facturación o al descuento dentro del saldo disponible para las tarjetas prepago; así como la reclamación extrajudicial y judicial en caso de impago.
- Detección, gestión y solución de incidencias técnicas y resolución de reclamaciones.

En caso de solicitar una portabilidad desde o hacia otro operador, además le informamos que podrán ser objeto de tratamiento sus datos identificativos, siendo en este caso necesaria esta comunicación de datos entre operador donante y receptor para llevar a cabo la misma. Los datos intercambiados entre operadores serán los previstos en cada momento en las especificaciones técnicas de portabilidad aprobadas por las Administraciones Públicas con competencia en la materia.

Más información [Política de Privacidad]

Nº de Contrato:

Fecha:

c) Comprobación de solvencia.

Le informamos que con carácter previo a la contratación consultaremos tu solvencia en sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXGUG, ASNEF, Experian o Equifax), conforme lo previsto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, siendo este un elemento más en el marco del análisis de la solicitud de contratación, en el cual se tienen en cuenta otras variables en función al sector, si dispone de deuda con otras empresas de nuestro grupo o el riesgo de fraude. En caso de que el análisis resulte negativo, le informamos que su solicitud de contratación podrá ser rechazada y que tiene derecho a solicitar una revisión manual de su caso. Más información [Política de Privacidad]

d) Comunicación de los datos de impago de la deuda a ficheros comunes de solvencia.

En caso de no atender puntualmente a sus obligaciones económicas y resultando de ello una deuda cierta, vencida y exigible, se procederá, siendo la base de legitimación el interés legítimo de MÁSMÓVIL amparado por la legislación vigente, en la comunicación de sus datos identificativos y los datos relativos a la deuda pendiente de pago a las entidades responsables de sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXGUG, Experian, ASNEF o Equifax, Fichero de Incidencias Judiciales, etc.), de conformidad con las disposiciones vigentes sobre sistemas de información crediticia. Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con dpo@masmovil.com. Más información [Política de Privacidad]

e) Verificación de información.

MÁSMÓVIL podrá verificar la exactitud de los datos que usted aporte en el marco de la contratación con la finalidad de prevenir el fraude y suplantaciones de identidad. Para ello, podremos tratar datos identificativos, de contacto, datos de dispositivo, datos económicos, financieros y de seguros (datos de pago), información sobre el punto de venta, o la contratación, tráfico o navegación. Asimismo, podremos llevar a cabo comprobaciones de la información proporcionada mediante la consulta por ejemplo, de la AEAT o entidades bancarias. Más información [Política de Privacidad]

f) Prevención del fraude.

Los datos serán comparados con otros datos de solicitudes de servicios de telefonía que figuren en el Sistema Hunter para la prevención del fraude en solicitudes, exclusivamente con objeto de detectar la existencia de información potencialmente fraudulenta dentro del proceso de aprobación del servicio. Si se diera el caso de que se detectaran datos inexactos, irregulares o incompletos, su solicitud será objeto de un estudio más pormenorizado, y dichos datos serán incluidos como tales en el fichero y podrán ser consultados para las finalidades anteriormente mencionadas, por las entidades adheridas al Sistema Hunter y pertenecientes a los siguientes sectores: financiero, emisores de tarjetas, medios de pago, telecomunicaciones, renting, aseguradoras, compra de deuda, inmobiliario, suministro de energía y agua, facturación periódica y pago aplazado. La lista de entidades adheridas al Sistema Hunter estará accesible en su página web: www.asociacioncontraelfraude.org

Puede ejercitar sus derechos ante la Asociación Española de Empresas contra el Fraude, dirigiéndose a la siguiente dirección: Apartado de Correos 2054, 28002 MADRID.

Más información [Política de Privacidad]

g) Comunicaciones comerciales propias.

MÁSMÓVIL puede tratar los datos identificativos y de contacto de los Clientes para remitirles información comercial en relación con productos o servicios propios, tales como promociones de diversa naturaleza, nuevas tarifas o mejoras por medios electrónicos en base a lo previsto en el artículo 21.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico y, en base al interés legítimo para la realización de llamadas.

Más información [Política de Privacidad]

h) Información sobre mejores tarifas.

Conforme lo previsto en el artículo 67.7 de la Ley General de Telecomunicaciones estamos obligados a proporcionar a nuestros

clientes información sobre nuestras mejores tarifas al menos una vez al año, para lo cual utilizaremos nuestros canales habituales de comunicación, incluyendo medios electrónicos.

Esta comunicación se realizará en base a la obligación legal prevista en la mencionada Ley. Trataremos sus datos con esta finalidad mientras sea cliente de MÁSMÓVIL.

i) Cooperación con los agentes facultados.

Le informamos de que, en cumplimiento de la legislación vigente, estamos obligados a conservar y comunicar cierto tipo de datos en relación con su servicio de telecomunicaciones a los Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado, juzgados y tribunales en el ejercicio de sus funciones, Ministerio Fiscal y otras autoridades con competencia en la materia. Las categorías de datos que serán tratados con esta finalidad serán datos identificativos, de contacto y de tráfico recabados o generados en el marco de su relación contractual con MÁSMÓVIL o de la prestación de nuestros Servicios, además de información relacionada con las comunicaciones realizadas a través de nuestro servicio como información de llamadas entrantes y salientes, direcciones IP o datos de ubicación.

Más información [Política de Privacidad]

j) Sistema de gestión de abonado.

En cumplimiento de lo dispuesto en las Circulares de la CNMC 1/2013 y 5/2014, te informamos que, como operador de telecomunicaciones, estamos obligados a comunicar sus datos identificativos y de contacto, información del servicio contratado y, en ciertas ocasiones, de localización, al Sistema de Gestión de Datos de Abonado de la CNMC en base a una obligación legal. Por ejemplo, en base a esta obligación proporcionamos información a los servicios de emergencia.

A través de este Sistema y conforme a las mencionadas Circulares, también se regulan las guías de abonado y los servicios de consulta. La figuración de los datos del abonado en las guías de abonado o servicios de consulta, así como el uso de estos datos publicados con fines comerciales o de publicidad, requieren del consentimiento del interesado. El interesado podrá solicitar su figuración en las guías de abonado a través del servicio de atención al cliente.

10.2.2 Le informamos que MÁSMÓVIL, en base a su interés legítimo de mejorar nuestros servicios y fidelizar nuestra cartera de clientes, puede también analizar durante la vigencia del contrato y hasta un plazo de 18 meses después de la finalización del mismo el uso que el Cliente hace de los Servicios contratados con nosotros, básicamente con tres finalidades:

a. Mejorar el servicio, la oferta y la atención ofrecida a sus clientes con carácter general (Por ejemplo, desarrollar nuevas tarifas, reducir tiempos de espera en el servicio de atención al cliente, enrutar llamadas al servicio de atención al cliente de forma eficiente, etc.)

b. Detectar incidencias, áreas de mejora o necesidades en relación con nuestros servicios con carácter general (Por ejemplos problemas con antenas, problemas de cobertura o de la red, tráfico irregular o fraudulento y mejorar la atención de incidencias)

c. Elaborar modelos de propensión de abandono y otros modelos estadísticos.

Más información [Política de Privacidad]

12.6. ¿Cuáles son sus derechos?

Le informamos que, conforme lo previsto en la legislación de protección de datos, cuenta con el derecho de acceso, rectificación, portabilidad, limitación del tratamiento, supresión y oposición, así como a revocar el consentimiento prestado en cada momento.

Puede ejercitar estos derechos mediante correo postal a la dirección Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o mediante correo electrónico a la dirección privacidad-mm@masmovil.com indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida. Asimismo, le informamos que puede interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en www.aepd.es

En caso de que tenga alguna duda sobre el tratamiento de sus datos personales, puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a dpo@masmovil.com

Nº de Contrato:

Fecha:

8. Causas de suspensión del servicio

MÁSMÓVIL podrá suspender el Servicio contratado en los siguientes casos:

- Cuando el Cliente no haya atendido sus obligaciones de pago o haya agotado su saldo y/o sobrepasado su límite de crédito.
- Si el Cliente facilita a MÁSMÓVIL datos personales que no sean veraces, sean deliberadamente incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.
- Cuando el Cliente realice un uso irregular o fraudulento del Servicio.
- Cuando el Cliente haya empleado un medio de pago fraudulentamente o exista riesgo razonable de fraude.

MÁSMÓVIL podrá suspender temporalmente de los Servicios en caso de retraso total o parcial por el Cliente en el pago de los Servicios, desde la fecha en que MÁSMÓVIL tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso de 48 horas al Cliente en el que se le informará de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil. No obstante lo anterior, en el supuesto del Servicio Telefónico Fijo, en caso de retraso total o parcial por el Cliente en el pago de las facturas durante un período superior a (1) un mes desde su presentación, podrá dar lugar, previo aviso al Cliente de quince (15) días, a la suspensión temporal de los Servicios contratados en el que se informará al Cliente de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil.

La suspensión solo afectará a los Servicios respecto de cuyo pago se haya incurrido en mora. La suspensión del Servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas mensuales. En caso de suspensión temporal del Servicio Telefónico por impago, éste se mantendrá para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las llamadas de cobro revertido y las del Servicio de Telefonía Móvil cuando se encuentre en el extranjero. MÁSMÓVIL restablecerá el Servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga constancia de que el importe adeudado haya sido satisfecho por completo.

El Cliente podrá solicitar formalmente con una antelación de quince (15) días a la fecha deseada en que surta efecto, la suspensión temporal del Servicio de Telefonía Fija a través de una comunicación dirigida al Servicio de Atención al Cliente. La duración de la suspensión no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses. El período de suspensión no podrá exceder de noventa (90) días por año natural. En estos casos MÁSMÓVIL deducirá de la cuota de abono de Cliente, el cincuenta por ciento (50%) del importe proporcional correspondiente al tiempo que afecte.

El retraso en el pago total o parcial de las facturas de MÁSMÓVIL superior a tres (3) meses o la suspensión temporal de los Servicios en dos ocasiones, por mora en el pago, dará derecho a MÁSMÓVIL a la interrupción definitiva de los Servicios y a la correspondiente resolución del Contrato.

En todo caso, el Servicio podrá ser interrumpido conforme a la normativa vigente cuando se produzca una deficiencia causada por el Cliente y que afecte a la integridad o seguridad de la Red o a la prestación de Servicios a otros Clientes. Esta medida cesará cuando el Cliente efectúe y comunique a MÁSMÓVIL la desconexión del equipo objeto de la deficiencia.

MÁSMÓVIL podrá interrumpir ocasionalmente los Servicios con objeto de realizar trabajos de mejora, labores de reparación, cambios de equipamiento o por motivos análogos, si bien dichas interrupciones serán lo más breves posibles y se realizarán, preferentemente y siempre que sea posible, en horarios de mínimo consumo. El Cliente acepta la necesidad de consentir tales interrupciones y que MÁSMÓVIL no estará obligada a compensarle salvo en la cuantía de las indemnizaciones previstas en el apartado "Responsabilidad de MÁSMÓVIL" de este Contrato, que correspondan.

9. Duración y terminación

El contrato tendrá una duración inicial de veinticuatro (24), meses, prorrogándose automáticamente transcurrido el período de vigencia inicial en idénticos períodos de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 67.7 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, sin perjuicio del derecho del Cliente a rescindirlo en cualquier momento durante ese período conforme a la presente cláusula de las Condiciones Generales.

MÁSMÓVIL tiene derecho a resolver el Contrato por las causas generales de extinción de los contratos y por las causas mencionadas en las CGC. Será causa de resolución automática del presente Contrato a instancia de MÁSMÓVIL la extinción de la habilitación a MÁSMÓVIL para prestar el Servicio

cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestándolo, sin que en este caso se devengue derecho de indemnización alguno a favor del Cliente.

Por su parte, el Cliente tiene derecho a resolver el Contrato en cualquier momento remitiendo comunicación de resolución, cuyo modelo puede encontrar en nuestra Página Web, acompañada de una copia del documento nacional de identidad o documento identificativo equivalente, al Servicio de Atención al Cliente con, por lo menos, dos días hábiles de antelación al día en el que desee que se haga efectiva la baja en el Servicio. El Contrato se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del Servicio, por las causas generales admitidas en Derecho y especialmente por las siguientes:

- Decisión del Cliente.
- Grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato, así como por una utilización del Servicio contrario a la buena fe.
- Retraso en el pago del Servicio por un período superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del Contrato en dos ocasiones por demora en el pago conforme lo dispuesto en estas CGC.
- Por uso no autorizado, ilícito, fraudulento o indebido del Servicio.

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. Modificación de las CGC

MÁSMÓVIL podrá realizar las modificaciones a las presentes CGC, así como de las tarifas vigentes en cada momento, notificándoselo al Cliente afectado por la modificación con una antelación mínima de un (1) mes a la fecha de su entrada en vigor que se indicará expresamente. Si el Cliente no aceptase las nuevas condiciones y así se lo notificase a MÁSMÓVIL, podrá resolver el Contrato de manera anticipada y sin penalización alguna. Si, transcurrido un (1) mes desde la notificación por MÁSMÓVIL el Cliente no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien continuará utilizando el Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas.

11. Cambios de domicilio, de número telefónico o de titular

El Cliente podrá solicitar el cambio de domicilio en el que recibe los Servicios contratados a través del Servicio de Atención al Cliente. Si por razones técnicas MÁSMÓVIL no pudiera prestar los Servicios en el nuevo domicilio, el Cliente podrá dar por terminado el Contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

Si el cambio de domicilio fuera técnicamente posible, el Cliente solo deberá abonar la tarifa vigente por cambio de domicilio.

En el caso de alquiler de dispositivos de telefonía y/o Internet, el Cliente deberá trasladar bajo su responsabilidad los equipos asociados a estos Servicios al nuevo domicilio. Cuando sea necesario cambiar el número de telefonía móvil o fija del Cliente, bien por imperativos técnicos o porque así lo exija la normativa vigente, MÁSMÓVIL le comunicará dicho cambio y sus motivos con un preaviso que será de tres (3) meses en el caso de telefonía fija, informándole del nuevo número que le será asignado, no teniendo el Cliente derecho a indemnización por este concepto. No obstante, lo anterior, MÁSMÓVIL adoptará las medidas oportunas para que el Cliente pueda conservar su número telefónico al cambiar de operador conforme a la normativa y condiciones que lo regulen. Además, el Cliente podrá solicitar el cambio de número de teléfono en cualquier momento.

Nº de Contrato:

Fecha:

En caso de cambio de titular, tanto el actual como el nuevo, declaran que todos los datos facilitados al Servicio de Atención al Cliente de MÁSMÓVIL son correctos y que han leído, conocen y aceptan en su integridad las presentes CGC. La fecha de cambio de la nueva responsabilidad de pago será el día siguiente al de la confirmación del cambio de titular por parte de MÁSMÓVIL, lo cual sucederá una vez que haya recibido la documentación necesaria debidamente cumplimentada. No obstante lo anterior, el cambio de titularidad no exonera al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

12. Cesión

MÁSMÓVIL se reserva el derecho de transmitir los derechos y/u obligaciones dimanantes de las presentes CGC a una empresa perteneciente a su mismo Grupo empresarial o a un tercer operador de comunicaciones electrónicas sin necesidad de requerir el consentimiento expreso del Cliente, notificándole este hecho al menos con un (1) mes de antelación. El Cliente que no desee aceptar tal cesión podrá resolver el Contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

13. Nulidad

La declaración de nulidad, ineficacia o invalidez de cualquiera de las presentes CGC no afectará a la validez de las restantes condiciones que permanecerán vigentes y serán vinculantes para las partes.

14. Ley aplicable y fuero competente

La legislación aplicable a la relación que une a las partes es la española, siendo el foro competente aquel que determine en cada caso la normativa en materia de protección a consumidores y usuarios en caso de que el Cliente tenga la condición de consumidor. En caso contrario, las partes quedan sometidas, con exclusión de cualquier otro foro que pudiera corresponderles, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid Capital para la resolución de las divergencias que se deriven de la interpretación o aplicación de estos Términos y Condiciones.

Nº de Contrato:

Fecha:

1. Objeto

Las presentes condiciones específicas son aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Telefonía Fija y de Acceso a Internet de Banda Ancha, bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros Servicios.

2. Instalación y activación de la línea

Las condiciones de instalación y activación del Servicio dependerán de si éste es prestado sobre una línea ADSL o de Fibra Óptica. MÁSMÓVIL dará acceso al Servicio sobre Fibra Óptica únicamente en aquellos lugares en los que disponga de infraestructura adecuada para ello. Puede consultar las áreas de cobertura en nuestra Página Web o en el Servicio de Atención al Cliente.

2.1. ADSL

La instalación de los Servicios sobre una línea ADSL requiere acciones tales como la desagregación del bucle de abonado, instalación de dispositivos y/o portabilidad, en su caso. El Cliente permitirá, cuando sea necesario, para la correcta prestación del Servicio, que las personas que designe MÁSMÓVIL accedan al inmueble del Cliente.

El Cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y condiciones del Servicio de Acceso a Internet Banda Ancha y solicita expresamente para la prestación del Servicio, en su caso, que su par de hilos (también denominado "bucle") sea accedido por MÁSMÓVIL o las empresas del Grupo MÁSMÓVIL (cualquiera de ellas, en lo sucesivo, "MÁSMÓVIL") en la modalidad de acceso completamente desagregado o bien en la modalidad de acceso indirecto. MÁSMÓVIL llevará a cabo en el domicilio del Cliente las siguientes acciones que sean necesarias para la instalación del Servicio:

- **Instalación de un punto de terminación de red (PTR).**
- **Instalación de un módem ADSL/WiFi.**
- **Conexión de los equipos instalados con un máx. de 1,5 metros.**

Asimismo, el Cliente declara que ha sido informado de las características de prestación de los Servicios de MÁSMÓVIL y que ello supone la baja automática de todos los Servicios contratados por el Cliente con su operador de acceso en relación con dicho bucle, incluyendo, en su caso, los Servicios Centrex, red privada virtual, grupo de salto, línea de enlace y cualquier otro Servicio que implique asociación con el bucle.

El Cliente autoriza a MÁSMÓVIL, a que realice en su nombre cuantas gestiones sean necesarias para acceder a sus pares, o bien a realizar cuantas actuaciones fueran necesarias sobre la línea del Cliente para proporcionar el Servicio de Acceso a Internet Banda Ancha. En caso de que el Cliente no coincida con el titular de las líneas, aquél manifiesta expresamente que ha obtenido la citada autorización.

MÁSMÓVIL iniciará el procedimiento de desagregación, en su caso, de la línea indicada por el Cliente siempre que haya una garantía de poder ofrecer sobre ésta el Servicio en calidad adecuada. De no existir ésta, MÁSMÓVIL instalará o solicitará un nuevo par en el domicilio del Cliente. A estos efectos el Cliente autoriza expresamente a MÁSMÓVIL a dar de alta una nueva línea, a nombre de éste, en su domicilio.

Una vez que sea posible prestar el Servicio sobre la línea, MÁSMÓVIL portará, en su caso, la numeración del Cliente de acuerdo con la solicitud de portabilidad que el Cliente haya firmado en este Contrato.

En caso de cambio de titular, tanto el actual como el nuevo, declaran que todos los datos facilitados al Servicio de Atención al Cliente de MÁSMÓVIL son correctos y que han leído, conocen y aceptan en su integridad las presentes CGC. La fecha de cambio de la nueva responsabilidad de pago será el día siguiente al de la confirmación del cambio de titular por parte de MÁSMÓVIL, lo cual sucederá una vez que haya recibido la documentación necesaria debidamente cumplimentada. No obstante lo anterior, el cambio de titularidad no exonera al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

2.2. Fibra Óptica

Si el Cliente no cuenta con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, es necesario que MÁSMÓVIL u otra empresa que actúe por su cuenta, lleve a cabo la instalación del mismo en el domicilio del Cliente. Para ello, con posterioridad a la firma de las presentes Condiciones Generales y Específicas, un técnico de MÁSMÓVIL o de empresa externa autorizada por ésta, se personará en el domicilio del Cliente en la fecha acordada con el

mismo. El Cliente autoriza expresamente a MÁSMÓVIL y a los técnicos que ésta designe el acceso a su domicilio y a las instalaciones y equipos que sea necesario para la correcta instalación. Esta autorización se extiende al caso en que sea necesario realizar alguna acción para la correcta prestación o mantenimiento del Servicio, así como, en su caso, al momento de la retirada del Equipo.

El Cliente tendrá que proporcionar al técnico la entrada a la ubicación del edificio en que se encuentre el acceso para la Fibra Óptica en caso de que el mismo haya sido desplegado en sus interiores.

MÁSMÓVIL llevará a cabo las siguientes acciones para la instalación del Servicio:

- **Conexión del tendido de Fibra Óptica exterior a la red del edificio del Cliente.**
- **Tendido de cable por el interior del edificio o por fachada hasta el domicilio del Cliente.**
- **Instalación en el domicilio del Cliente de un punto de terminación de red Óptica.**
- **Instalación en el domicilio del Cliente de un ONT Router WiFi.**
- **Conexión de los equipos instalados con un máximo de 1,5 metros.**
- **MÁSMÓVIL podrá modificar los elementos a instalar o las acciones a realizar para la instalación, según las necesidades del Servicio en cada momento.**

El Cliente reconoce que ha sido informado de las características de prestación de los Servicios y que en el caso de Fibra Óptica ello no supone la baja automática de todos los Servicios que el Cliente pudiera tener contratados previamente con MÁSMÓVIL o con otro operador. El Cliente puede mantener su Servicio de ADSL/ Acceso a Internet anterior si lo tuviera y los Servicios asociados. En este mismo caso, la baja del Cliente en el Servicio de ADSL/ Acceso a Internet en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el Cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

Tanto en el caso de instalación y activación del Servicio de ADSL como en el de Fibra Óptica, el Cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros que, en su caso, sean necesarias para la instalación y prestación del Servicio, quedando MÁSMÓVIL en todo caso exenta de responsabilidad frente a estos terceros.

La no aceptación por parte del Cliente de la instalación básica a realizar por MÁSMÓVIL dará derecho a ésta a resolver el presente Contrato de forma inmediata, procediendo en todo caso a facturar al Cliente aquellos gastos que se hayan generado hasta la fecha de resolución del Contrato.

3. Tarifas, facturación y pagos

Las tarifas aplicables al Servicio de Telefonía Fija pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales. El consumo mínimo mensual a realizar por el Cliente dependerá de las Condiciones Particulares de cada tarifa. En caso de no consumir mensualmente el importe mínimo correspondiente a su tarifa, MÁSMÓVIL le facturará en dicho mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo. Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual. De la existencia de la misma se informará en las Condiciones Particulares aplicables a cada tarifa con carácter previo a la contratación. Dicha cuota fija se devengará al inicio de cada periodo de facturación. En caso de baja una vez iniciado el periodo de facturación, se cobrará al Cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el comienzo del periodo de facturación hasta la fecha de baja. Igualmente, determinadas gestiones de MÁSMÓVIL, sobre las cuales se informará con carácter previo a su realización, pueden contar con unos importes adicionales. MÁSMÓVIL podrá exigir la constitución de depósitos de garantía, en el momento de contratar el Servicio Telefónico Fijo o durante la vigencia del Contrato cuando:

- El Cliente hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad.
- Se hubieran contraído deudas por otro/s Contrato/s de abono, vigentes o no, o se retrasen de modo reiterado en el pago de los recibos. El depósito podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario a elección del Cliente.

Nº de Contrato:

Fecha:

Los depósitos no serán remunerados. MÁSMÓVIL requerirá la constitución por un medio que deje constancia de su recepción concediéndole un plazo no menor a quince (15) días para su constitución o para el abono de las cantidades pendientes. Si el depósito no se constituye, MÁSMÓVIL podrá desestimar la solicitud de alta, suspender el Servicio y dar de baja al Cliente si no constituye el depósito pasados diez (10) días desde que se realice un segundo requerimiento. Los depósitos solicitados serán por un importe nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por Servicio. La devolución de los depósitos se producirá en el caso:

- Tan pronto como MÁSMÓVIL tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas.
- Cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago.

Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja o solicitará cambio de titularidad de su Servicio, MÁSMÓVIL podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del Cliente. Si el Cliente hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente. El plazo de devolución será de quince (15) días desde el siguiente a aquél en que se cumplan las circunstancias recogidas anteriormente.

4. Servicio de acceso a internet de banda ancha

El Cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y Condiciones del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha. Con motivo de la configuración técnica del Servicio, le informamos de que la baja en el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha, podría afectar a su vez al Servicio Telefónico Fijo, provocando en dicho caso la baja de este último Servicio.

El Cliente también queda informado de que la prestación del Servicio puede implicar incompatibilidades con los Servicios basados en módems o alarmas, centralitas, líneas de ascensor y Servicios de teleasistencia y, en general, sobre cualquier Servicio prestado sobre línea telefónica tradicional. MÁSMÓVIL no garantiza el funcionamiento de los citados Servicios que estuvieran instalados con anterioridad a la activación del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha.

Cuando la prestación del Servicio se realice sobre ADSL, el Cliente reconoce que MÁSMÓVIL no puede garantizar que el mismo disponga de la velocidad contratada en todos los casos, ya que la distancia a la central, la calidad de la línea y las posibles interferencias, pueden suponer una disminución de la citada velocidad. MÁSMÓVIL realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente del Servicio ADSL contratado.

En general, tanto en el caso de que el Servicio se preste sobre ADSL como sobre Fibra Óptica, la velocidad contratada se disfrutará usando la conexión por cable Ethernet entre los equipos proporcionados y el terminal del Cliente. Esta velocidad podría verse limitada por las capacidades del dispositivo utilizado por el Cliente para conectarse al Servicio.

Cuando se usen otros medios de conexión como WiFi u otros, la velocidad en el dispositivo del Cliente puede verse limitada por las características propias de dicho medio de conexión. En el caso de WiFi, factores ajenos a MÁSMÓVIL como la estructura del domicilio del Cliente, interferencias con otras redes WiFi, las capacidades del dispositivo usado por el Cliente para conectarse a Internet, el uso en exteriores o interiores u otros factores, pueden provocar la disminución de la velocidad final disfrutada por el Cliente.

Además de los citados factores ajenos a MÁSMÓVIL que pueden provocar una disminución de la velocidad a disfrutar por el Cliente, es posible que ésta se vea limitada en caso de realización de operaciones de mantenimiento por parte de MÁSMÓVIL o en caso de interrupciones del Servicio.

5. Servicio telefónico fijo

En caso de que el Cliente contrate el Servicio Telefónico Fijo éste se prestará sobre la línea asociada al Servicio de ADSL o sobre la línea de Fibra Óptica, en su caso. Con motivo de la configuración técnica del Servicio, le informamos de que la baja en el Servicio Telefónico Fijo podría afectar a su vez al Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha provocando en dicho caso la baja de este último Servicio.

El Servicio Telefónico, con tecnología de voz sobre IP, permite que el Cliente reciba en su terminal fijo las llamadas destinadas a la numeración asociada

a su línea. Además, permite al Cliente realizar llamadas desde la misma línea. En el caso de prestación del Servicio sobre la línea de Fibra Óptica, el Cliente puede mantener su Servicio Telefónico anterior si lo tuviera y los Servicios asociados. En este caso, la baja del Cliente en el Servicio Telefónico en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el Cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

Para el disfrute de este Servicio, el Cliente autoriza a MÁSMÓVIL a realizar cuantas actuaciones en la red resulten necesarias para garantizar la recepción de las llamadas destinadas a su numeración geográfica.

6. Activación del servicio telefónico fijo y de acceso a internet

MÁSMÓVIL activará los Servicios Telefónicos de Fijo e Internet de Banda Ancha en un plazo máximo de treinta (30) días naturales desde la aceptación por el Cliente de estas CGC. La activación de los citados Servicios tendrá lugar el mismo día en que MÁSMÓVIL finalice la instalación en el domicilio del Cliente de manera satisfactoria o bien una vez comprobada la idoneidad de la instalación preexistente.

Este plazo de activación se denomina tiempo de suministro de la conexión inicial, a efectos de las obligaciones vigentes de calidad a las que está sometido MÁSMÓVIL. El incumplimiento del citado compromiso de tiempo de suministro de conexión inicial por parte de MÁSMÓVIL supondrá una indemnización al Cliente a razón de un (1) Euro por día natural de retraso, hasta un máximo de noventa (90) Euros.

En caso de que concurran causas técnicas que imposibiliten la prestación del Servicio por parte de MÁSMÓVIL, o la no accesibilidad física de la instalación del cable hasta el punto de conexión del hogar del Cliente u otros supuestos no imputables a MÁSMÓVIL por los que MÁSMÓVIL no pudiera prestar el Servicio, como causas de fuerza mayor u otras imputables al Cliente, no surgirá derecho de indemnización alguna a favor del Cliente. MÁSMÓVIL se compromete a prestar los Servicios contratados conforme a los compromisos de calidad exigidos por la normativa vigente que le sea de aplicación.

7. Servicios de emergencia

MÁSMÓVIL facilita el acceso gratuito del Cliente a los Servicios de emergencia, así como información sobre la ubicación de la persona que efectúa la llamada dependiendo, esta última, de la capacidad de los sistemas de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre el Cliente en el momento de llamar a los referidos Servicios.

8. Guías de abonados

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. Equipos y terminales

MÁSMÓVIL entregará al Cliente o instalará en su domicilio, en caso de que el Cliente no cuente con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, los siguientes equipos (a los efectos de las presentes CGC, el Equipo):

- **ONT / Router WiFi (en caso de Fibra Óptica).**
- **Modem ADSL/WiFi (en caso de ADSL).**
- **En caso necesario, un punto de terminación de red (PTR) en instalaciones de ADSL.**
- **Un punto de terminación de red Óptica (PTRO) en instalaciones de Fibra.**
- **Cableado con los límites descritos en las presentes CGC.**
- **Cualquier otro equipo, periférico o dispositivo entregado por MÁSMÓVIL al Cliente para la correcta prestación de los Servicios.**

Las características técnicas del Equipo que MÁSMÓVIL entrega e instala para ofrecer el Servicio al Cliente pueden ser susceptibles de cambios. Se informará al Cliente de los posibles cambios a través de nuestra Página Web y a través del Servicio de Atención al Cliente.

MÁSMÓVIL configurará o facilitará las instrucciones para la configuración de los Equipos proporcionados al Cliente. Salvo oposición del Cliente, MÁSMÓVIL podrá crear un segundo canal independiente en el Equipo a través del que se preste el Servicio, sin coste ni afectación de la calidad del

Nº de Contrato:

Fecha:

Servicio contratado, para prestar Servicios adicionales tales como la posibilidad de compartir Internet de Banda Ancha con terceros. Ello no afectará ni disminuirá la velocidad contratada por el Cliente para su Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha. El Cliente podrá desactivar esta compartición en cualquier momento a través del Servicio de Atención al Cliente de MÁSMÓVIL.

MÁSMÓVIL cede el Equipo al Cliente en régimen de cesión/alquiler, salvo indicación expresa en contra por parte de MÁSMÓVIL. El Cliente es responsable del uso adecuado del equipo, así como de su no manipulación. MÁSMÓVIL se encargará del mantenimiento del Equipo cedido, así como de su sustitución en caso de avería. El Cliente se obliga a devolver el Equipo a MÁSMÓVIL en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo, previa solicitud de MÁSMÓVIL, en cualquier momento y en todo caso, en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del Servicio.

Si el Cliente no devuelve el Equipo en dicho plazo, MÁSMÓVIL aplicará la penalización que se especifica en la carátula del Contrato.

Si MÁSMÓVIL entrega algún tipo de software o algún Equipo o Terminal autoinstalable, el Cliente deberá seguir las instrucciones de instalación facilitadas por MÁSMÓVIL. MÁSMÓVIL no ofrece ninguna garantía, ni explícita ni implícita, sobre los softwares de ayuda a la instalación facilitados ni se responsabiliza de los daños o alteraciones que, con motivo de su ejecución, pudieran ocasionarse en el sistema informático del Cliente (configuración, software y/o hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático.

10. Garantía de terminal y servicio posventa

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, si existieran Terminales o Equipos asociados al Contrato que son adquiridos por el Cliente a MÁSMÓVIL o a un tercero con el que MÁSMÓVIL haya llegado a un acuerdo al respecto, dichos equipos tienen un periodo de garantía legal desde su compra, entrega o fecha de instalación, acreditado con la factura o albarán correspondiente. MÁSMÓVIL ofrece en dichos casos un Servicio posventa de tramitación de las reparaciones con un Servicio de Asistencia Técnica oficial reconocido por el fabricante de los citados Equipos. No será de aplicación dicha garantía en los siguientes casos:

- Sustitución de piezas de desgaste como consecuencia del uso normal del Equipo.
- Si el Equipo ha sido manipulado por un Servicio de asistencia técnica no autorizado por MÁSMÓVIL.
- Si la causa de la disconformidad se debe a una instalación incorrecta por parte del Cliente o manipulación indebida o con elementos/accesorios no originales del fabricante.

11. Mantenimiento

MÁSMÓVIL reparará las averías que se produzcan en todos los Equipos cedidos y relacionados con la prestación del Servicio que hubieran sido proporcionados por MÁSMÓVIL, asumiendo el coste de las mismas siempre y cuando se hubieran producido por causas no imputables al Cliente. En caso de que el Cliente detecte una avería en el Equipo o un mal funcionamiento del Servicio deberá ponerse en contacto con el Servicio de atención técnica de MÁSMÓVIL llamando al Servicio de Atención al Cliente. MÁSMÓVIL empleará los medios que en cada momento considere necesarios para resolver la incidencia.

Nº de Contrato:

Fecha:

1. Objeto

Estas Condiciones Específicas son aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Telefonía Móvil bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros Servicios.

2. Instalación y activación de la línea

El Cliente dispondrá de un plazo de 60 días desde la fecha de compra o recepción de su Tarjeta SIM, para activar la misma. Transcurrido dicho plazo sin que la Tarjeta haya sido activada o utilizada, MÁSMÓVIL podrá cancelarla. El Cliente tendrá en este caso derecho a recuperar el importe abonado por la misma, previa solicitud al Servicio de Atención al Cliente.

MÁSMÓVIL tendrá en este caso, así como en el caso de cancelación del alta por parte del Cliente, el derecho de cobrar los gastos de gestión correspondientes al envío de la Tarjeta, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula dedicada al derecho de desistimiento cuando éste sea aplicable. Los gastos de gestión en su caso aplicables se comunicarán al Cliente en las Condiciones Particulares de los Servicios contratados.

3. Tarifas, facturación y pagos

Las tarifas del Servicio de Telefonía Móvil pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales.

El consumo mínimo mensual a realizar por el Cliente dependerá de las Condiciones Particulares de cada tarifa. Si el Cliente no consume el importe mínimo correspondiente a su tarifa, MÁSMÓVIL le facturará o descontará de su saldo cada mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo. Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual de la que se informará en las Condiciones Particulares de cada tarifa antes de la contratación. Dicha cuota fija se devengará al inicio de cada período de facturación. En caso de baja una vez iniciado el período de facturación, se cobrará al Cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el comienzo del período de facturación hasta la fecha de baja. Determinadas gestiones de MÁSMÓVIL, sobre las que se informará antes de su realización, pueden implicar el cargo de importes adicionales.

Para garantizar la correcta facturación de los Servicios de datos en modalidad móvil, MÁSMÓVIL podrá restaurar la conexión de este Servicio cada 2 horas de conexión continuada. La restauración del Servicio consiste en el reinicio de la sesión de datos de forma automática. La contratación de los Servicios de Telefonía Móvil en modalidad postpago se regirán conforme a lo previsto en estas Condiciones Generales y Específicas de Contratación.

3.1. Opción Prepago o Contrato sin domiciliación bancaria

El Cliente que haya optado por la contratación del Servicio en modalidad prepago puede recargar el saldo de su Tarjeta a través de cualquiera de los medios de pago ofrecidos por MÁSMÓVIL, tales como tarjeta de débito o crédito, tarjetas de recarga o en cualquiera de los establecimientos adheridos e identificados con nuestro distintivo.

Puede además solicitar que las recargas se efectúen de forma automática al llegar una determinada fecha o saldo predeterminados. En este supuesto, las recargas se efectuarán contra la tarjeta de crédito o débito facilitadas por el Cliente a tal efecto.

Si el saldo de la Tarjeta llega a ser negativo, el importe de la siguiente recarga se destinará, total o parcialmente, a compensar dicho saldo negativo. El Cliente está obligado a reponer la totalidad de los importes correspondientes a saldos negativos desde la fecha en que los mismos se hayan producido.

Si el Cliente mantiene un saldo negativo en su línea, incluso cuando el Servicio hubiese sido dado de baja, MÁSMÓVIL liquidará la cuantía adeudada mediante un cargo adicional a través de cualquiera de los medios de pago registrados por el Cliente para efectuar sus recargas.

Es obligación del Cliente abonar las facturas a su vencimiento. En el caso de producirse impago de la factura por parte del Cliente y tras analizar el caso concreto, MÁSMÓVIL podrá cargar al Cliente los gastos generados por dicha falta de pago, así como las consecuencias que se deriven de este impago, incluidos los gastos de devolución del recibo y los costes de reconexión. Los cargos aplicables en el caso de impago están disponibles en la página web de www.masmoviles.es.

Todo ello sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo, como el cobro de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos, o la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia y crédito.

El Cliente podrá consultar sus detalles de consumo y cargos a través de su área personal online en nuestra Página Web.

3.2. Opción suscripción mensual

Si el Cliente ha optado por la contratación del Servicio Telefónico Móvil de MÁSMÓVIL en esta modalidad, los conceptos fijos asociados a su Tarjeta SIM, tales como, cuotas o bonos, se abonarán en su integridad con cargo a su saldo disponible al inicio del período de facturación. El saldo se recargará automáticamente mediante cargo mensual en tarjeta bancaria de débito o crédito por un importe mínimo de 10 Euros. En caso de consumo íntegro del saldo antes de la finalización del período de facturación, el Cliente podrá solicitar, al margen de la cuota mensual y a su elección, la recarga del mismo por importe mínimo de 10 Euros o por cantidades superiores en múltiplos de 10 Euros.

Para contratar Servicios de MÁSMÓVIL en esta modelización es condición imprescindible que el Cliente cuente con una tarjeta bancaria apta para el comercio electrónico y que permita realizar una verificación de seguridad.

Las cuotas o bonos asociados a esta modalidad de contratación tienen una validez de un mes natural desde el primer día del mes al último, ambos inclusive. En caso de contratación del Servicio una vez iniciado el mes de referencia, las cuotas o bonos tendrán una extensión y precio proporcional a los días restantes desde la contratación hasta el último día de ese mes.

Una vez consumidos los minutos de llamadas integrados en las cuotas o bonos, y consumido el saldo que pudiera existir, el Servicio de emisión de llamadas se suspenderá, salvo en lo relativo a números gratuitos y de emergencia, hasta el primer día del siguiente mes tras el cargo de los importes correspondientes en la tarjeta o, en su caso, hasta la ampliación de los Servicios en el mes de referencia. El Servicio de recepción de llamadas no se verá afectado por esta circunstancia salvo en caso de que la llamada en recepción lleve costes asociados (tales como costes de interconexión o llamadas a cobro revertido).

Los consumos realizados al margen de los conceptos fijos cobrados por adelantado se cargarán al saldo disponible en ese momento. En caso de precisar una ampliación de los Servicios asociados a las cuotas fijas, el Cliente podrá solicitarla a través de su área personal o mediante solicitud expresa al Servicio de Atención al Cliente. El coste de la ampliación de los Servicios se cargará a la tarjeta bancaria del Cliente en el momento de la confirmación de su solicitud.

En caso de baja del Servicio, MÁSMÓVIL reintegrará el saldo no consumido a la tarjeta bancaria asociada al Cliente.

No están incluidas en el importe de cuotas ni bonos la realización o recepción de llamadas o tráfico desde el extranjero (Servicio Roaming) ni las llamadas a Servicios de tarificación adicional. El acceso a estos Servicios requerirá la existencia de saldo a su favor o la ampliación del Servicio.

Al igual que en la modalidad de contratación con domiciliación bancaria, en cualquier momento y/o de forma excepcional MÁSMÓVIL podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente solicitar garantías en los mismos supuestos previstos para ello en las CGC.

4. Cobertura

MÁSMÓVIL prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que esté implantado. MÁSMÓVIL se compromete a prestar el Servicio dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología. En cualquier caso, MÁSMÓVIL no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación.

5. Obligaciones de identificación en caso de contratación en modalidad suscripción mensual.

Para contratar el Servicio en esta modalidad es condición necesaria que siga un proceso de identificación y contratación. Los datos personales proporcionados durante el proceso de identificación serán tratados en los términos previstos en las CGC.

Con la finalidad de identificarle en los términos requeridos por la legislación vigente, es necesario que nos proporcione los datos personales solicitados en el formulario de contratación vía web y una fotografía de su DNI o pasaporte. El uso de medios telemáticos como canal de contratación hace

imprescindible la aplicación de medidas que permitan la efectiva comprobación de la identidad del contratante y el cumplimiento de la normativa vigente. La ausencia de alguno de los datos requeridos, su incorrección o el fallo en la verificación de datos dará lugar a un error que imposibilitará su registro y contratación de los Servicios. En caso de no estar de acuerdo con este procedimiento de verificación de la identidad puede contratar a través de otros canales de contratación, lo puedes consultar en www.masmoviles.es.

Condiciones específicas del servicio de telefonía móvil.

CGC_MM22_01

Página 11 de 16

Nº de Contrato:

Fecha:

6. Consecuencias de la suspensión del servicio

Durante el periodo de 30 días a partir de la fecha de suspensión del Servicio, podrá recibir llamadas (excepto cuando se encuentre fuera del territorio nacional o se trate de llamadas a cobro revertido) y SMS.

Una vez transcurrido el citado plazo de 30 días sin que haya cesado la causa de la suspensión, se bloqueará también la recepción de llamadas y SMS.

Una vez cumplidos 90 días desde la fecha de la suspensión sin que haya cesado la causa, MÁSMÓVIL bloqueará la Tarjeta SIM permanentemente, quedando el Contrato con MÁSMÓVIL definitivamente resuelto en lo relativo a este Servicio.

MÁSMÓVIL podrá resolver unilateralmente el Contrato en lo relativo a este Servicio cuando considere que el Servicio Telefónico Móvil objeto del mismo es inactivo. El Servicio se considerará inactivo cuando transcurran 4 meses seguidos sin haberse efectuado ningún consumo de servicios facturables.

Hasta el bloqueo permanente es posible abonar las facturas pendientes, recargar saldo y realizar llamadas de emergencia al número 112, así como realizar llamadas al Servicio de Atención al Cliente al número 2373.

Nº de Contrato:

Fecha:

En caso de compra o cesión / alquiler subvencionados o en condiciones ventajosas para el Cliente de los Equipos o de los Terminales, vinculada o no dicha compra o cesión a un plan de precios específico y/o a la aplicación de determinados descuentos, así como en caso de aplicación de determinados descuentos sobre el precio de los Servicios, el Cliente se compromete a permanecer dado de alta en este Contrato, durante el plazo y en las condiciones que se detallan en la carátula del mismo, desde la fecha de la firma. En caso de que el Cliente cause baja anticipada en el Contrato por cualquier motivo, no pague a MÁSMÓVIL cantidades adeudadas y eso lleve a la interrupción definitiva del Servicio, incumpla el Contrato, haga uso ilícito del Servicio o cambie el plan de precios contratado por otro con un compromiso de consumo o con una cuota menor, deberá pagar a MÁSMÓVIL la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula, todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos. En el caso de que

MÁSMÓVIL no pueda prestar el Servicio por causas técnicas ajenas a MÁSMÓVIL, éste deberá proceder a la devolución de los Equipos y Terminales entregados por MÁSMÓVIL en un plazo de quince días desde la comunicación por parte de MÁSMÓVIL al Cliente de la imposibilidad de prestación del Servicio. La devolución de los Equipos y Terminales se llevará a cabo por el Cliente de la misma forma en que se produjo la entrega inicial de los mismos. En caso de que el Cliente no proceda a la devolución de los Equipos y Terminales en el plazo señalado, deberá abonar a MÁSMÓVIL la cantidad detallada en la carátula.

Si durante la vigencia del plazo de permanencia señalado, el Cliente solicita un cambio de domicilio a un área geográfica donde MÁSMÓVIL no pueda prestar el Servicio por causas de índole técnica, el Cliente deberá pagar a MÁSMÓVIL la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos.

Condición particular del servicio MásMóvil + MásMóvil energía

La presente condición particular resultará de aplicación si EL CLIENTE de MÁSMÓVIL -se excluyen de prepago- realiza la contratación de los servicios de energía de MÁSMÓVIL ENERGÍA GO bajo una tarifa que en sus condiciones comerciales especifique que lleva asociado un descuento en la factura de telecomunicaciones, y las partes lo hacen constar por escrito, beneficiándose desde ese momento EL CLIENTE de un descuento de hasta SEIS EUROS -IVA incluido- en la línea o producto de MÁSMÓVIL elegido por EL CLIENTE a tal fin. En el caso de que el producto o servicio elegido por EL CLIENTE para aplicar el descuento, tuviera un precio inferior a SEIS EUROS -Impuestos incluidos-, el descuento se aplicará a la totalidad del precio del producto o servicio elegido, y EL CLIENTE perderá la parte de descuento correspondiente que no pudiera ser aplicada. El descuento será aplicable durante el tiempo de vigencia conjunta de ambos contratos (MÁSMÓVIL+MÁSMÓVIL ENERGÍA), siempre que ambos servicios estén activos y al corriente de pago a día 25 del mes de aplicación del descuento. En el caso de que, en cualquier momento, el CLIENTE efectuara la baja del servicio contratado con MÁSMÓVIL ENERGÍA, la presente condición dejará de estar vigente entre las partes, y, en consecuencia, MÁSMÓVIL dejará de aplicar el citado descuento.

La contratación bajo una tarifa que en sus condiciones comerciales especifique que lleve asociado un descuento en la factura de telecomunicaciones, informamos que requiere de la comunicación de datos de facturación, en concreto de los importes de la factura sobre los que se realiza el descuento, por parte de MÁSMÓVIL ENERGÍA (Energía Colectiva, S.L.) a MÁSMÓVIL (Xfera Móviles, S.A.U.). Esta comunicación de datos tendrá por única finalidad calcular y aplicar los descuentos correspondientes en la línea o producto MÁSMÓVIL y se realizará en base a la contratación de la tarifa que lleve asociado el descuento. Los datos recibidos serán tratados por YOIGO por los plazos legales requeridos y no serán comunicados a terceros. La baja en la tarifa conllevará el cese de compartición de información entre MÁSMÓVIL ENERGÍA y MÁSMÓVIL. Puede ejercitar sus derechos en privacidad-mm@masmovil.com, contactar con nuestro delegado de protección de datos en dpo@masmovil.com, así como interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos www.aepd.es

Derecho de desistimiento. Únicamente aplicable en caso de contratación a distancia o fuera de establecimiento

CGC_MM22_01

Página 13 de 16

Nº de Contrato:

Fecha:

Se reconoce al Cliente el derecho de desistimiento del presente Contrato en el plazo de 14 días naturales a contar desde su celebración. En caso de alta en MÁSMÓVIL con portabilidad desde otro operador origen, informamos que el ejercicio del derecho de desistimiento no supondrá el retorno automático al operador origen, siendo necesario que el Cliente gestione una nueva portabilidad con su operador origen para este fin.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá notificarnos su decisión de desistir del Contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o por correo electrónico) añadiendo el "Nº del pedido". Para ello, podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento disponible en: <https://masmoviles.es/resources/files/formulario-derecho-desistimiento.pdf>, aunque su uso no es obligatorio.

Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de desistimiento por correo electrónico a hola@masmovil.com o a la siguiente dirección postal: MÁSMÓVIL, Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid).

El ejercicio del Derecho de Desistimiento conllevará la obligación de devolver los Equipos o Terminales entregados por MÁSMÓVIL para la prestación del Servicio en su embalaje original, en perfecto estado, incluyendo todos sus accesorios y preparado. Sólo se admitirá la devolución de aquellos productos que no presenten signos de estar dañados. El Cliente será responsable de la disminución de valor de los productos objeto de devolución que sean consecuencia de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los productos objeto de devolución. Para mayor seguridad, el Cliente podrá introducir el documento de desistimiento en el paquete debidamente cumplimentado y firmado.

Como consecuencia del ejercicio del Derecho de Desistimiento, el Cliente deberá devolver o entregar directamente los productos (Terminales o

Dispositivos) a la dirección indicada en este apartado, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique a MÁSMÓVIL su decisión de desistimiento del Contrato. Asimismo, deberá asumir el coste directo de devolución de los productos facilitados por MÁSMÓVIL. No obstante lo anterior, le informamos de que podremos retener el reembolso hasta haber recibido los productos devueltos correctamente o hasta que recibamos prueba inequívoca de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

En caso de desistimiento, MÁSMÓVIL devolverá al Cliente todos los pagos recibidos a más tardar en 14 días naturales a partir de la fecha en que el Cliente informe a MÁSMÓVIL de su desistimiento.

En caso de desistimiento, habiendo MÁSMÓVIL instalado y/o activado el Servicio por expresa petición del Cliente durante el periodo en que se puede ejercer este derecho y de forma previa a que aquel haya ejercitado el mismo, MÁSMÓVIL tendrá derecho a cobrar el coste de la instalación realizada y consumo realizado hasta el momento y de forma proporcional las cuotas previstas en las Condiciones Generales y Particulares de cada tarifa en los que hubiere incurrido el Cliente.

Si el Cliente desistiera del Contrato y el precio a abonar hubiera sido total o parcialmente financiado mediante un crédito (bien por MÁSMÓVIL bien por un tercero previo acuerdo con MÁSMÓVIL) dicho desistimiento implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización.

Si el Cliente disfrutara de una prestación de un Servicio comercialmente descatalogado con MÁSMÓVIL y contratase un nuevo Servicio en virtud de este Contrato, al desistir de éste, no sería posible restituir la prestación del Servicio original, no obstante, MÁSMÓVIL posicionará al Cliente de forma que éste no se vea perjudicado.

Condición adicional para el servicio en roaming

CGC_MM22_01

Página 14 de 16

Nº de Contrato:

Fecha:

Por el uso del Servicio en otro país del Espacio Económico Europeo (EEE), MÁSMÓVIL aplicará las mismas tarifas que aplica a su uso nacional siempre y cuando el Cliente resida habitualmente en España o tenga vínculos estables con este país. De conformidad con lo dispuesto en la normativa europea y en el caso de que las Condiciones Particulares de la tarifa contratada así lo prevean, MÁSMÓVIL podrá establecer un límite en el volumen de datos contratados a partir del cual podrá aplicar un recargo tal y como se establece a continuación.

El Cliente se compromete a realizar un uso razonable del Servicio en itinerancia en otro país del EEE. A fin de evitar el uso abusivo o anómalo del mismo, MÁSMÓVIL podrá observar, durante un plazo de al menos 4 meses, los indicadores objetivos de consumo y de presencia. Los citados indicadores podrán ser: superar el 50% del volumen contratado en datos o presencia en otro país del EEE durante más de la mitad del plazo de observación medido en días, así como largos periodos de inactividad y activación, y utilización secuencial de múltiples Tarjetas SIM.

Si el Cliente supera el límite establecido en el volumen de datos para poder ser consumido en otro país del EEE o comete un uso abusivo o anómalo del Servicio, MÁSMÓVIL podrá aplicar al Cliente, previo aviso, un recargo que no podrá superar el precio mayorista en vigor. Antes de su imposición, el Cliente dispondrá de un plazo de 14 días para aportar, en su caso, los datos reales sobre su presencia o consumo.

El Cliente podrá dirigirse a MÁSMÓVIL, conforme a lo dispuesto en la cláusula 6, para interponer cualquier reclamación relacionada con la aplicación de lo aquí dispuesto. Puedes encontrar información más detallada sobre las condiciones de uso del Servicio en roaming en: <https://cdnres.masmoviles/assets/files/condicionesparticulares-roaming.pdf>

Información sobre la velocidad del servicio acceso a internet

En relación con el Servicio de Acceso a Internet, el Cliente tendrá disponible, en todo momento, en nuestra Página Web, información precisa acerca de la velocidad mínima, disponible normalmente, máxima y anunciada, descendente y ascendente en el caso de redes fijas, y de la velocidad máxima y anunciada estimadas descendente y ascendente en el caso de las redes móviles.

Nº de Contrato:

Fecha:

La información de velocidad de internet se ha elaborado siguiendo las directrices establecidas en el reglamento (UE) 2015/2120, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, por el que se

establecen las medidas en relación con el acceso a una red abierta y que modifica la Directiva 2002/22/CE.

Servicio		Velocidad anunciada		Velocidad disponible		Velocidad máxima		Velocidad mínima	
	Enlace	Descendente	Ascendente	Descendente	Ascendente	Descendente	Ascendente	Descendente	Ascendente
Móvil* (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	•	•
Fijo** (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 servicio móvil, la velocidad real depende de distintos factores como pueden ser las capacidades del terminal, la cobertura disponible, la situación de carga de la red o la aplicación utilizada, entre otros.

** Por su parte, en servicio fijo, la velocidad alcanzada puede verse impactada por el estado del cableado (fibra o par de cobre), la carga de la red, la distancia a la central (principal contribución en ADSL), las capacidades del dispositivo utilizado y la conexión establecida en el acceso a internet (cable o WiFi). La velocidad de una conexión WiFi depende directamente del entorno en el que se encuentra el router (interferencias originadas por redes WiFi vecinas, obstáculos estructurales del inmueble, distancia al router, etc).

Condiciones particulares de la solicitud de portabilidad

CGC_MM22_01

Página 16 de 16

Nº de Contrato:

Fecha:

El cliente (el "Cliente") que desee darse de alta en los servicios de telefonía fija y/o móvil de Xfera Móviles, S.A.U. ("MÁSMÓVIL") en cualquiera de las modalidades ofrecidas, puede optar por la portabilidad, esto es, puede solicitar cambiarse de su actual operador (el "Operador Donante") a MÁSMÓVIL conservando el número de teléfono fijo y/o móvil del que el Cliente disponga antes del cambio a MÁSMÓVIL (la "Portabilidad").

La solicitud de la Portabilidad implica la aceptación por el Cliente de la totalidad de las presentes condiciones particulares (las "Condiciones Particulares"). Las presentes Condiciones Particulares, así como las Condiciones Generales del Servicio (de contrato o tarjeta) o cualesquiera otras condiciones aplicables a los productos y/o servicios contratados estarán accesibles en la página Web <https://www.masmoviles/>

Al solicitar la Portabilidad, el Cliente manifiesta que:

- El Cliente solicita el alta del servicio en MÁSMÓVIL y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el servicio, conservando su numeración telefónica móvil y/o fija que figura en la solicitud de portabilidad.
- Acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar las actuaciones en los sistemas de los operadores por cambio de operador. En caso de portabilidad móvil, el Cliente acepta la posible interrupción del servicio en algún momento dentro del periodo entre las 2:00 y las 6:00 horas del día que aplique el cambio de operador. En el caso de la portabilidad fija, la duración de la posible interrupción será como máximo de tres (3) horas desde el inicio de la ventana de cambio de portabilidad.
- Desde el momento en que el Cliente entregue la solicitud firmada de portabilidad, el cambio de operador se tramitará en el plazo de un día (1) hábil, llevándose a cabo el cambio de operador en la madrugada del día siguiente, siempre que el Cliente no haya solicitado voluntariamente una fecha posterior para la ejecución de la portabilidad, y siempre que su solicitud no haya sido denegada.
- MÁSMÓVIL deberá informar al Cliente en el caso de que su solicitud haya sido denegada, indicándole la causa de la denegación que podrá ser por:
 - (a) falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su NIF/NIE/Pasaporte y nacionalidad/CIF o falta de correspondencia entre numeración e ICC-ID o Número(s) de serie de la(s) SIM en caso de prepago;
 - (b) causa justificada de fuerza mayor; (c) comprobación de que la tarjeta SIM no ha sido denunciada al operador donante por robo o pérdida; o (d) numeración inactiva.
- En el caso de la portabilidad móvil, para las solicitudes aceptadas, el Cliente podrá solicitar gratuitamente a MÁSMÓVIL información sobre su solicitud y el día en el que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento el Cliente podrá hacer y recibir llamadas con el nuevo operador y el mismo número telefónico, una vez inserte en el terminal móvil la tarjeta SIM proporcionada por MÁSMÓVIL.
- En el momento del trámite de portabilidad en que se conozca la fecha y hora en que se realizará el cambio de operador, MÁSMÓVIL informará al Cliente de hasta qué hora límite es posible cancelar su portabilidad. El Cliente podrá cancelar en cualquier momento desde la contratación hasta la citada hora límite.
- El Cliente podrá cancelar la portabilidad por cualquiera de los medios que MÁSMÓVIL pone a su disposición para contratar sus servicios dentro del plazo establecido al efecto. En el caso del canal telefónico, estará disponible el número 900696226 para la cancelación de portabilidad fija y el número 911333333 para la cancelación de portabilidad móvil y estarán disponibles, de lunes a viernes, desde las 9 horas hasta las 20 horas. Para realizar la cancelación, el Cliente tendrá que aportar al menos los siguientes datos para identificarse: clave o nombre, apellidos y DNI/NIF.

En el caso de portabilidad móvil, MÁSMÓVIL podrá cancelar la solicitud de portabilidad del Cliente, a petición de éste, en cualquier momento desde la fecha inicial de la solicitud del Cliente hasta las 14:00 horas del día anterior a la ejecución de la portabilidad.

- En caso de reclamación, el Cliente podrá llamar al servicio de atención al cliente gratuitamente al 2733 desde cualquier número de MÁSMÓVIL o al 911333333 si llama desde otro operador, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. Cuando el Cliente presente la reclamación, MÁSMÓVIL está obligado a facilitar el número de referencia dado a la reclamación del usuario. Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta satisfactoria de

MÁSMÓVIL, podrá dirigir su reclamación por las siguientes vías, de acuerdo a la normativa propia a cada organismo:

- Juntas Arbitrales de Consumo, directamente o a través de una Asociación de Consumidores.
- Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) - Teléfono de consulta: 911814045 y 901336699; Página web: <https://usuariosteleco.mineco.gob.es/>

Contrato de servicio telefonía móvil

CGC_AR22_01

Página 1 de 7

Nº de Contrato:

Fecha:

Las presentes Condiciones Generales que, junto con la hoja de datos constituyen el Contrato (en adelante, el Contrato), son las únicas aplicables a la prestación de servicios de comunicaciones móviles de AIRE NETWORKS DEL MEDITERRANEO, S.L.U. (en adelante, OPERADOR) a los consumidores y usuarios (en adelante, el Cliente).

1. Objeto.

OPERADOR prestará el servicio telefónico móvil disponible al público y, en su caso, los servicios de comunicaciones electrónicas y valor añadido que sean solicitados por el Cliente, (en adelante el Servicio). El servicio, que podrá incluir voz y datos, en ningún caso incluirá la prestación de servicios de datos entre máquinas como los servicios M2M, sino que el servicio deberá ser utilizado por el cliente en cada momento de forma activa, consiente y no automática. La SIM facilitada al cliente sólo podrá ser instalada en terminales móviles en los que el cliente utilice el servicio de voz. Como contraprestación, el Cliente deberá abonar el importe del Servicio prestado según las tarifas establecidas en el presente Contrato o vigentes en cada momento y dentro de los límites de crédito que, en su caso, se pacten por Condiciones Particulares. El presente Contrato podrá ser modificado por el OPERADOR cuando exista un cambio en el Servicio, en las condiciones y tarifas aplicables o en la normativa vigente que resulte de aplicación. Dicha modificación se notificará al Cliente con un (1) mes de antelación a la entrada en vigor de la misma. El Cliente tendrá derecho a resolver anticipadamente el Contrato sin penalización alguna por este concepto, siempre que no esté de acuerdo con la modificación. La comunicación al Cliente se podrá realizar a través de la página web del OPERADOR, o de otro medio alternativo, como MMS, SMS, y todo ello sin perjuicio de que el Cliente pueda solicitar que la comunicación se realice por cualquier medio disponible. La continuación en la utilización del Servicio por parte del Cliente a partir de la comunicación de la modificación se considerará como aceptación de la misma.

2. Domicilio.

A efectos de notificaciones, se considerará domicilio del Cliente y del OPERADOR el que conste en la hoja de datos del presente Contrato. Como condición esencial del Contrato el Cliente debe ser residente en España, pudiendo el OPERADOR denegar la prestación del Servicio desde que tenga conocimiento de que el Cliente no cumple este requisito.

3. Cobertura y Calidad.

El Servicio está referido al territorio nacional. El servicio de Roaming por defecto estará desactivado, salvo que el Cliente opte por la activación del mismo indicándolo en la hoja de datos del Contrato o con posterioridad durante la vigencia del contrato, mediante la oportuna comunicación al respecto. El servicio de Roaming se prestará en función de los acuerdos bilaterales que el OPERADOR concierte o tenga concertados con los operadores de otros países. El OPERADOR se compromete a poner a disposición del Cliente información actualizada sobre las zonas de cobertura en las que el Servicio esté implantado. El OPERADOR lleva a cabo, de manera continua, actuaciones tendentes a garantizar una adecuada prestación del Servicio. El tráfico realizado dentro de la Zona 1 o Zona UE se tarificará según las condiciones de su tarifa nacional no existiendo recargo por utilizar su móvil en cualquier país de la UE y EEE. El

resto del tráfico cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que corresponda.

Se considerará un uso abusivo o anómalo de los servicios Roaming, los largos periodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM unidos a un uso principal, si no exclusivo, en Roaming, o la activación y utilización secuencial de múltiples tarjetas SIM por un mismo cliente cuando se encuentra en Roaming.

Ante cualquier incidencia en relación con el mismo, el Cliente podrá ponerse en contacto con OPERADOR a través del Servicio de Atención al Cliente mediante la marcación de los siguientes números:

Buzón de voz: 121

Atención al cliente desde un teléfono OPERADOR:

Empresas 223/Particulares 222

Desde otro teléfono:

911 090 090

Desde el extranjero:

Particular: +34 911 090 091 Empresas: + 34 911 090 092

Buzón de voz: +34 621 100 440

La cobertura y la calidad del Servicio pueden verse alteradas por circunstancias excepcionales que imposibiliten el cumplimiento de los mínimos de calidad.

3.1 Indemnización por interrupción temporal del servicio telefónico móvil disponible al público o del servicio de acceso a Internet móvil.

En caso de que se produzca una interrupción temporal en el servicio telefónico móvil disponible al público o en el servicio de acceso a Internet móvil, el Cliente tendrá derecho a una indemnización, previa declaración responsable dirigida al Servicio de Atención al Cliente, en el plazo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del Servicio, declarando que ha estado en un área afectada por la interrupción en el momento de producirse. Esta afirmación no podrá ser contradictoria con la que conste en los sistemas de información del OPERADOR. La indemnización a la que tiene derecho el Cliente en este caso será la mayor de las dos siguientes: (i) el promedio del importe facturado por el servicio al que afecte la interrupción que da lugar a la indemnización durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción, si bien en caso de que la antigüedad del Cliente sea inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado o (ii) cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta. El OPERADOR abonará esta cantidad en la factura correspondiente al periodo inmediato a aquél en que se produzca la reclamación, cuando la interrupción del Servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un (1) euro. En interrupciones por

Firma

Firma Autorizada Titular



Aire Networks del Mediterráneo S.L.U.
C.I.F. B-53704599
C/ Santiago Ramón y Cajal, 11
Elche Parque Empresarial
03203, Elche, Alicante, España
+34 911 999 888 - airenetworks.es

Firma Autorizada Operador

El firmante declara que los datos incorporados a este contrato son correctos y autoriza a la verificación de los mismos. Así mismo declara conocer y aceptar en su totalidad las Condiciones Generales de prestación y tarifas del servicio que le son entregadas en este momento. Ambas partes, en prueba de conformidad, firman el presente contrato en duplicado ejemplar. El arriba firmante en representación del cliente declara expresamente que el poder o autorización en virtud del cual actúa es bastante para obligar al cliente en este acto y que dicho poder o autorización no ha sido revocado ni limitado. Arriba firmante en representación del cliente declara expresamente que el poder o autorización en virtud del cual actúa es bastante para obligar al cliente en este acto y que dicho poder o autorización no ha sido revocado ni limitado.

CIF B53704599, INS. R.M. de Alicante T. 2584, F. 29, Sec. 8, Hoja A-72796 Ins. 1. C/Santiago Ramón y Cajal Nº 11, Elche Parque Empresarial 03203 – Elche (Alicante) España.

Contrato de servicio telefonía móvil

CGC_AR22_01

Página 2 de 7

Nº de Contrato:

Fecha:

Las presentes Condiciones Generales que, junto con la hoja de datos constituyen el Contrato (en adelante, el Contrato), son las únicas aplicables a la prestación de servicios de comunicaciones móviles de AIRE NETWORKS DEL MEDITERRANEO, S.L.U. (en adelante, OPERADOR) a los consumidores y usuarios (en adelante, el Cliente).

causas de fuerza mayor, OPERADOR compensará al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción. No será de aplicación lo dispuesto anteriormente en cuanto a la indemnización cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes: (i) incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago o (ii) daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada.

4. Tarifas. Facturación y Pago.

El Cliente abonará las cantidades devengadas por todos y cada uno de los conceptos correspondientes al Servicio prestado y según las tarifas puestas en conocimiento del Cliente, establecidas en el presente Contrato o vigentes en cada momento. El Cliente podrá consultar toda la información actualizada sobre las tarifas vigentes en el punto 2 y podrá solicitar el cambio de tarifa a otra diferente, aunque nunca podrá solicitar más de un cambio de tarifa por ciclo de facturación. El OPERADOR comunicará la modificación de tarifas a los organismos competentes en la materia con, al menos, diez (10) días de antelación. Se facturará mensualmente al Cliente la cantidad que éste deba abonar por la prestación del Servicio. En caso de que por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el periodo inmediatamente posterior al devengo, se podrá presentar al cobro la factura en los siguientes periodos. Se podrá facturar para el cobro inmediato las cantidades devengadas cuando: (i) el Cliente exceda los límites de crédito pactados, en su caso, (ii) se produzca la suspensión o interrupción del Servicio, (iii) el Cliente incumpla el presente Contrato o (iv) en casos de fraude o riesgos de impago. Para efectuar el pago de las cantidades devengadas, el Cliente podrá optar entre la domiciliación bancaria o el pago por transferencia bancaria o por cualquier otro medio de pago que acuerden las partes. El impago por el Cliente de las cantidades debidas por la utilización del Servicio en la fecha en que se deba realizar el pago según factura, implicará la obligación para el Cliente de pagar un interés de demora igual al interés legal del dinero, incrementado en un dos por ciento (2%), así como los gastos ocasionados por la devolución del recibo y el impago de la factura y sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse de su incumplimiento, entre otras, la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito. El OPERADOR le informa que, en caso de impago podrá delegar la gestión del cobro en un encargado del tratamiento, dicho encargado del tratamiento tratará sus datos personales en nombre del OPERADOR (Responsable del tratamiento) para la gestión del expediente con el objeto de obtener el cobro del mismo. La relación con los encargados del tratamiento está sujeta a los requisitos del artículo 28 RGPD, entre los cuales destaca el deber de confidencialidad en relación a su información de carácter personal. Se podrá utilizar y ejecutar para obtener el cobro de las cantidades adeudadas, los datos

relativos a las tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitados por el Cliente, o los depósitos, fianzas o demás garantías establecidas. En caso de que el Cliente opte por la facturación resumida (no desglosada), se le remitirá la factura sin detalle de las comunicaciones efectuadas por el Cliente.

5. Inicio y Desconexión del Servicio.

El OPERADOR iniciará la prestación del Servicio al Cliente en los quince (15) días siguientes a la firma del presente Contrato. El OPERADOR informa al Cliente del derecho a la desconexión de las llamadas de tarifas superiores, servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales. A estos efectos, el Cliente deberá comunicar al OPERADOR, mediante petición escrita o telefónica, su intención de desconectarse de los servicios mencionados. El OPERADOR hará efectiva la desconexión en un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud. Si dicha desconexión no se produjera en dicho plazo, por causas no imputables al Cliente, serán de cargo del OPERADOR los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita.

6. Suspensión Temporal e Interrupción Definitiva del Servicio.

El cliente autoriza al OPERADOR a notificar requerimientos de pago de los servicios contratados a través de SMS/MMS dirigidos al número móvil relacionado con el contrato. En el caso de que se produzca un impago, el OPERADOR podrá suspender de forma temporal el servicio objeto de impago desde el momento en el que conozca tal hecho. La suspensión sólo afectará a los servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. El impago del cargo por los servicios de tarificación adicional, acceso a Internet o de cualesquiera otros distintos del servicio telefónico móvil disponible al público sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios. La suspensión del servicio o servicios no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cantidades independientes del tráfico que puedan devengarse y que se correspondan con el servicio contratado. En el supuesto de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, éste será mantenido para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las de cobro revertido o el cliente se encuentre fuera del territorio de España. El OPERADOR restablecerá el servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquél en que tenga constancia de que el importe adeudado haya sido satisfecho por completo. En el supuesto de que el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, el OPERADOR no suspenderá ni interrumpirá el Servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo. El Cliente podrá solicitar formalmente la suspensión temporal del Servicio a través de una comunicación dirigida al domicilio del OPERADOR al Servicio de Atención al

Firma

Firma Autorizada Titular



Aire Networks del Mediterraneo S.L.U.
C/I. 8-2278499
C/ Santiago Ramón y Cajal, 11
Elche Parque Empresarial
03203, Elche, Alicante, España
+34 911 999 888 - airenetworks.es

Firma Autorizada Operador

El firmante declara que los datos incorporados a este contrato son correctos y autoriza a la verificación de los mismos. Así mismo declara conocer y aceptar en su totalidad las Condiciones Generales de prestación y tarifas del servicio que le son entregadas en este momento. Ambas partes, en prueba de conformidad, firman el presente contrato en duplicado ejemplar. El arriba firmante en representación del cliente declara expresamente que el poder o autorización en virtud del cual actúa es bastante para obligar al cliente en este acto y que dicho poder o autorización no ha sido revocado ni limitado. Arriba firmante en representación del cliente declara expresamente que el poder o autorización en virtud del cual actúa es bastante para obligar al cliente en este acto y que dicho poder o autorización no ha sido revocado ni limitado.

CIF B53704599, INS. R.M. de Alicante T. 2584, F. 29, Sec. 8, Hoja A-72796 Ins. 1. C/Santiago Ramón y Cajal Nº 11, Elche Parque Empresarial 03203 – Elche (Alicante) España.

Contrato de servicio telefonía móvil

CGC_AR22_01

Página 3 de 7

Nº de Contrato:

Fecha:

Las presentes Condiciones Generales que, junto con la hoja de datos constituyen el Contrato (en adelante, el Contrato), son las únicas aplicables a la prestación de servicios de comunicaciones móviles de AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U. (en adelante, OPERADOR) a los consumidores y usuarios (en adelante, el Cliente).

Cliente. La duración de la suspensión no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses. El periodo de suspensión no podrá exceder de noventa (90) días por año natural. El retraso en el pago del servicio telefónico móvil disponible al público por un periodo superior a tres (3) meses, o la suspensión temporal del Contrato en dos ocasiones, por mora en el pago del Servicio, dará derecho al OPERADOR a la interrupción definitiva del Servicio y a la correspondiente resolución del Contrato. El OPERADOR podrá suspender de manera temporal o definitiva el Servicio en casos de fraude, riesgo objetivo de comisión de fraude, presunción o indicios razonables de comisión de fraude o por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del Servicio.

7. Solicitud de conservación de numeración.

7.1 Condiciones para el Cliente:

1. Darse previamente de alta con el OPERADOR mediante la suscripción del presente contrato de prestación de servicios.

2. Cumplimentar correctamente la presente solicitud para tramitar la baja con el Operador Donante, en la que manifieste asimismo su deseo de conservar su numeración con el nuevo operador (OPERADOR)

3. No encontrarse en situación de suspensión o interrupción del servicio con el Operador Donante por impago.

4. El Cliente acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar los trabajos de cambio de operador, que tendrán lugar de 2 a.m. a 6 a.m. en días laborables, exceptuando los días de fiesta nacional sin que ello le dé derecho a ningún tipo de indemnización. El plazo para la tramitación de su solicitud será como mínimo de 24 horas desde la solicitud.

5. Desde el momento en que el abonado confirme la solicitud de portabilidad, el cambio de operador deberá ser realizado como máximo en el plazo de los dos días hábiles contados a partir del momento de la solicitud conforme las condiciones aquí expuestas (todo ello en los términos de la portabilidad 24 horas aprobada por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones), siempre que el abonado no haya solicitado voluntariamente una fecha posterior para la ejecución de la portabilidad, y siempre que su solicitud no haya sido denegada por el operador actual por cumplirse algunas de las causas admitidas en las especificaciones técnicas de portabilidad vigentes.

6. A partir del cambio de operador, el abonado podrá hacer y recibir llamadas con OPERADOR utilizando el mismo número telefónico, una vez inserte en el terminal móvil la tarjeta SIM proporcionada por el Operador.

7.2 Condiciones para el Operador (OPERADOR):

1. Tramitar la conservación de la numeración solicitada por el Cliente siempre que:

2. El Cliente se dé de alta con OPERADOR mediante el presente contrato de prestación de servicios.

3. Simultáneamente, solicite al OPERADOR que le tramite la baja con el Operador Donante, conservando la numeración (mediante la presente solicitud).

4. El OPERADOR responderá de los daños que se causen al Cliente en el transcurso de un proceso de cambio de operador correctamente solicitado por el Cliente, salvo que los daños:

- No sean imputables a acciones u omisiones de OPERADOR.
- Hayan sido causados por el propio Cliente o por terceros operadores.
- Se produzcan como consecuencia de la posible interrupción o limitación en la prestación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar los trabajos de cambio de operador, y/o cuando se den como consecuencia de causas de fuerza mayor o caso fortuito.

7.3 Causas por las que no se podrá llevar a cabo la conservación de la numeración:

EL OPERADOR no será responsable de la imposibilidad de proporcionar la conservación de la numeración en los siguientes casos:

1. Cuando el abonado del donante se encuentre con el servicio suspendido o interrumpido en los términos establecidos en la legislación vigente.

2. Por datos incompletos o erróneos sobre la identificación del Cliente, del Operador Donante o del Operador Receptor (OPERADOR) en la presente solicitud.

3. Por falta de correspondencia entre numeración y Cliente identificado por su NIF/CIF.

4. Porque transcurrido un mes desde que el Cliente causó baja con el operador que en ese momento le proveía el servicio, no solicitó la conservación del número con el Operador receptor (OPERADOR).

5. Por la indicación de la Entidad de Referencia de que ya existe un proceso de portabilidad de dicha numeración con otro operador.

Firma

Firma Autorizada Titular



Aire Networks del Mediterráneo S.L.U.
C.I.F. B-5378499
C/ Santiago Ramón y Cajal, nº 11,
Elche Parque Empresarial
03203, Elche, Alicante, España
+34 911 999 888 - aire@networks.es

Firma Autorizada Operador

El firmante declara que los datos incorporados a este contrato son correctos y autoriza a la verificación de los mismos. Así mismo declara conocer y aceptar en su totalidad las Condiciones Generales de prestación y tarifas del servicio que le son entregadas en este momento. Ambas partes, en prueba de conformidad, firman el presente contrato en duplicado ejemplar. El arriba firmante en representación del cliente declara expresamente que el poder o autorización en virtud del cual actúa es bastante para obligar al cliente en este acto y que dicho poder o autorización no ha sido revocado ni limitado. Arriba firmante en representación del cliente declara expresamente que el poder o autorización en virtud del cual actúa es bastante para obligar al cliente en este acto y que dicho poder o autorización no ha sido revocado ni limitado.

CIF B53704599, INS. R.M. de Alicante T. 2584, F. 29, Sec. 8, Hoja A-72796 Ins. 1. C/Santiago Ramón y Cajal Nº 11, Elche Parque Empresarial 03203 – Elche (Alicante) España.

Contrato de servicio telefonía móvil

CGC_AR22_01

Página 4 de 7

Nº de Contrato:

Fecha:

Las presentes Condiciones Generales que, junto con la hoja de datos constituyen el Contrato (en adelante, el Contrato), son las únicas aplicables a la prestación de servicios de comunicaciones móviles de AIRE NETWORKS DEL MEDITERRANEO, S.L.U. (en adelante, OPERADOR) a los consumidores y usuarios (en adelante, el Cliente).

6. Por causas de fuerza mayor o técnicas siempre que sean justificadas (tipo de acceso erróneo, numeración asociada a grupos de salto).

7. Cualquier otra causa que pueda ser acordada voluntariamente entre los operadores dentro del marco legal. Por causa de fuerza mayor o en caso de que la tarjeta SIM haya sido denunciada por robo o pérdida

8. Garantías.

OPERADOR, una vez recibida la solicitud de alta por parte del Cliente, y en cualquier momento durante la vigencia del Contrato, podrá, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente:

a. Solicitar al Cliente la constitución de un depósito no remunerado en efectivo o el otorgamiento de un aval bancario.

b. Asignar al Cliente un límite de crédito.

c. Restringir al Cliente la prestación de cualquier aspecto del servicio de voz y/o datos, incluyendo con carácter enunciativo y no limitativo, los servicios de tarifas superiores, servicios de tarificación adicional, llamadas internacionales, carga y descarga de datos, etc.

Estas medidas podrán ser adoptadas, entre otros, en supuestos como: (i) la existencia de cantidades impagadas por el Cliente por cualquier Contrato, vigente o no, con el OPERADOR o con un tercero. (ii) el retraso reiterado del Cliente en el pago de sus obligaciones con el OPERADOR, o (iii) la existencia de un riesgo de fraude, morosidad o de uso ilícito o indebido del Servicio. En cualquier caso, la anterior lista no impide ni limita la apreciación, por parte del OPERADOR, de otros supuestos similares que puedan justificar la adopción de las medidas previstas en esta Condición General. Las comunicaciones relativas a la posible suspensión del servicio se podrán realizar por SMS al número del cliente.

El requerimiento de constitución del depósito o el otorgamiento del aval se hará por cualquier medio que deje constancia de su recepción por el Cliente, otorgándole a éste un plazo no menor de quince (15) días para su constitución o, en su caso, para el abono de las cantidades pendientes. Con relación a la asignación de límite de crédito o restricción de servicios, bastará la comunicación previa del OPERADOR al Cliente. En las garantías exigidas por los retrasos reiterados en el pago de las obligaciones de los recibos correspondientes a otro u otros contratos de abono, el depósito se devolverá cuando quede acreditado que en un (1) año no ha existido ningún retraso en el pago de las facturas enviadas por el OPERADOR al Cliente. En cualquier caso, la cuantía del depósito o aval en estos supuestos no será superior al consumo medio estimado de tres (3) meses por línea del Cliente. En los demás casos, la garantía, la asignación de límite de crédito o la restricción de servicios desaparecerán tan pronto como el OPERADOR tenga constancia de que los supuestos que motivaron la adopción de tales medidas ya no existen. Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja en el Servicio o solicitará el cambio de titularidad de su Contrato, el OPERADOR podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída,

quedando el remanente a disposición del Cliente. Si el Cliente hubiera pagado todas las facturas, el depósito será devuelto íntegramente. El plazo de devolución del depósito será de quince (15) días a contar desde el siguiente a aquél en el que se cumplan las circunstancias que permitan la devolución. Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de pago del Cliente derivadas de su relación con el OPERADOR, el Cliente autoriza y consiente que el OPERADOR trate sus datos personales con la finalidad de confirmar y valorar, incluso por procedimientos automatizados (scoring), su solvencia financiera, mediante la obtención de datos de las entidades bancarias aportadas por el Cliente, de los datos aportados por el Cliente en el Contrato, y de los que se deriven de la relación contractual, así como de ficheros sobre solvencia patrimonial y de crédito. Asimismo, el Cliente autoriza a OPERADOR al tratamiento y mantenimiento de estos datos, con fines estadísticos, previa disociación de los datos, y de evaluación de la solvencia. Estos tratamientos, con fines estadísticos y de evaluación de la solvencia serán responsabilidad del OPERADOR en los términos y condiciones establecidos en la Condición General 12, pudiendo ejercitar el Cliente, en todo momento, los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad u oposición. Asimismo, el Cliente consiente al OPERADOR a ceder tanto sus datos personales, como los datos relativos a sus comportamientos de pago a aquellas entidades titulares de ficheros de solvencia patrimonial positiva que presten dicho servicio a OPERADOR y a consultar el mismo, tanto por parte del OPERADOR, como por aquellas otras entidades que aporten información al citado fichero, con el fin de evaluar la solvencia patrimonial del Cliente, gestionar los riesgos y gestionar el recobro. El Cliente puede revocar este consentimiento en cualquier momento, sin efectos retroactivos, dirigiéndose al OPERADOR por cualquier medio de los indicados en la condición 12 del presente Contrato, con la referencia "Protección de Datos." Asimismo el OPERADOR informa al Cliente sobre su habilitación legal para el tratamiento de datos del Cliente fundada en el cumplimiento de una obligación legal exigible en los términos previstos en el Reglamento (UE) 2016/679, cuando así lo prevea una norma de Derecho de la Unión Europea o una ley nacional, en relación a cesiones de datos que procedan como consecuencia del cumplimiento para OPERADOR de una exigencia legal que responda a objetivos específicos de control de riesgos y solvencia, supervisión e inspección. Del mismo modo, el OPERADOR procederá al tratamiento de datos personales del Cliente relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias, financieras o de crédito por sistemas comunes de información crediticia en los términos establecidos en el artículo 20 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

9. Información del Servicio.

El OPERADOR facilitará al Cliente la información necesaria y conveniente para una adecuada prestación del Servicio, la cual podrá ser suministrada con carácter general mediante anuncios en la página web del OPERADOR,

Firma

Firma Autorizada Titular



Aire Networks del Mediterráneo S.L.U.
CIF: B-52784299
C/ Santiago Ramón y Cajal, 11
Elche Parque Empresarial
03203, Elche, Alicante, España
+34 911 896 888 - aire@airnetworks.es

Firma Autorizada Operador

El firmante declara que los datos incorporados a este contrato son correctos y autoriza a la verificación de los mismos. Así mismo declara conocer y aceptar en su totalidad las Condiciones Generales de prestación y tarifas del servicio que le son entregadas en este momento. Ambas partes, en prueba de conformidad, firman el presente contrato en duplicado ejemplar. El arriba firmante en representación del cliente declara expresamente que el poder o autorización en virtud del cual actúa es bastante para obligar al cliente en este acto y que dicho poder o autorización no ha sido revocado ni limitado. Arriba firmante en representación del cliente declara expresamente que el poder o autorización en virtud del cual actúa es bastante para obligar al cliente en este acto y que dicho poder o autorización no ha sido revocado ni limitado.

CIF B53704599, INS. R.M. de Alicante T. 2584, F. 29, Sec. 8, Hoja A-72796 Ins. 1. C/Santiago Ramón y Cajal Nº 11, Elche Parque Empresarial 03203 – Elche (Alicante) España.

Contrato de servicio telefonía móvil

CGC_AR22_01

Página 5 de 7

Nº de Contrato:

Fecha:

Las presentes Condiciones Generales que, junto con la hoja de datos constituyen el Contrato (en adelante, el Contrato), son las únicas aplicables a la prestación de servicios de comunicaciones móviles de AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U. (en adelante, OPERADOR) a los consumidores y usuarios (en adelante, el Cliente).

en los medios de comunicación social, Centros de Atención al Cliente, puntos de venta o a través de los agentes autorizados. En caso de que el Cliente solicite información sobre la prestación del Servicio, el OPERADOR se la hará llegar sin cargo alguno.

10. Reclamaciones.

En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con la prestación del Servicio, deberá dirigir la reclamación por escrito al domicilio social del OPERADOR indicado en la condición 12, por teléfono al Servicio de Atención al Cliente 222 si llama desde una línea del OPERADOR o 911 090 090 o por correo electrónico a la dirección indicada en el punto 2, (Agente/Distribuidor), en el plazo de un (1) mes desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que motive la reclamación. OPERADOR asignará un número de referencia a la reclamación. La existencia de una reclamación no justifica, en ningún caso, demora o aplazamiento en el pago de la factura objeto de la misma. Asimismo, en caso de que el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de OPERADOR en el plazo de un (1) mes, podrá dirigirse durante los tres (3) meses siguientes, a la Junta Arbitral de Consumo o a la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

El Cliente otorga plena validez a los registros almacenados en los sistemas del OPERADOR relativos a las conversaciones entre el OPERADOR y el Cliente, salvo prueba en contrario. El Cliente tiene disponible en la página web del OPERADOR, la información sobre los procedimientos para presentar quejas, reclamaciones y peticiones.

11. Seguridad.

El Cliente es responsable de la custodia diligente y el mantenimiento de la confidencialidad de las contraseñas, claves de acceso o sistemas de cifrado o encriptación de comunicaciones, que le sean facilitados en relación con el Servicio. Dichos mecanismos de seguridad sólo podrán ser utilizados por el Cliente.

12. Protección de Datos Personales.

Se informa al Cliente de que el OPERADOR es una marca de la empresa AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U. Responsable del tratamiento de datos del Cliente. En cumplimiento de lo dispuesto en el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 y demás normativa de desarrollo, el Cliente queda informado de que los datos personales a los que el OPERADOR tenga acceso como consecuencia de la prestación del Servicio pasarán a formar parte del Fichero de Clientes, responsabilidad de AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U. con la finalidad de poder llevar a cabo la relación contractual entablada con el Cliente y serán tratados con las siguientes finalidades: (i) prestar y gestionar los servicios solicitados en cada momento, (ii) desarrollar acciones comerciales y de promoción comercial y publicitaria,

sean de carácter general o adaptadas a sus características personales, de los servicios de telecomunicaciones, comunicaciones electrónicas, de valor añadido o contenidos prestados por el OPERADOR, por empresas del Grupo del OPERADOR del sector de las telecomunicaciones y por terceros que intervengan en la prestación de dichos servicios, durante o con posterioridad a la vigencia de la relación contractual, así como el envío de las mismas por cualquier medio de comunicación electrónica **(para lo indicado en este apartado deberá dar su consentimiento explícito marcando la opción correspondiente en el apartado 10)**. El Cliente podrá en cualquier momento revocar el consentimiento para el uso de sus datos con fines publicitarios dirigiendo correo electrónico a: rgpd@airenetworks.es (iii) instalar y actualizar en su terminal todas las aplicaciones correspondientes a servicios de telecomunicaciones, comunicaciones electrónicas, de valor añadido o contenidos prestados por el OPERADOR, por empresas del Grupo AIRE del sector de las telecomunicaciones y por terceros que intervengan en la prestación de dichos servicios. Del mismo modo, el Cliente consiente expresamente el tratamiento de sus datos de tráfico y facturación, de conformidad con lo dispuesto con el art. 65.3 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de usuarios, para la prestación y promoción comercial de los servicios de telecomunicaciones, comunicaciones electrónicas, de valor añadido o contenidos así como para realizar valoraciones en función del uso de los mismos servicios. La base jurídica del tratamiento de datos es la ejecución del contrato. Asimismo, el Cliente consiente al OPERADOR la comunicación o cesión de sus datos personales a empresas del Grupo AIRE del sector de las telecomunicaciones, situadas en España o en otros países miembros de la UE (www.ionmobile.es), y a sus agentes o distribuidores autorizados, con las finalidades anteriormente señaladas. Los datos personales proporcionados se conservarán durante 6 años tras la finalización del contrato debido a obligaciones legales. **El Cliente podrá ejercitar en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad** previstos en el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, adjuntando copia del documento de identidad por ambas caras y especificando el derecho que desea ejercer a través de las siguientes vías: a) por escrito dirigido a AIRE NETWORKS DEL MEDITERRÁNEO, S.L.U. a la atención del Delegado de Protección de Datos. C/ Santiago Ramón y Cajal Nº 11, Elche Parque Empresarial, 03203 Elche (Alicante) o b) por correo electrónico dirigido a rgpd@airenetworks.es. Además, en caso de no ser atendida su solicitud el cliente tiene la posibilidad de presentar una reclamación ante la Autoridad de Control competente en materia de Protección de Datos. En caso de tener que ponerse en contacto con nuestro

Firma

Firma Autorizada Titular



Aire Networks del Mediterráneo S.L.U.
C.I.F. B-52784299
C/ Santiago Ramón y Cajal, 11
Elche Parque Empresarial
03203, Elche, Alicante, España
+34 911 999 888 - airenetworks.es

Firma Autorizada Operador

El firmante declara que los datos incorporados a este contrato son correctos y autoriza a la verificación de los mismos. Así mismo declara conocer y aceptar en su totalidad las Condiciones Generales de prestación y tarifas del servicio que le son entregadas en este momento. Ambas partes, en prueba de conformidad, firman el presente contrato en duplicado ejemplar. El arriba firmante en representación del cliente declara expresamente que el poder o autorización en virtud del cual actúa es bastante para obligar al cliente en este acto y que dicho poder o autorización no ha sido revocado ni limitado. Arriba firmante en representación del cliente declara expresamente que el poder o autorización en virtud del cual actúa es bastante para obligar al cliente en este acto y que dicho poder o autorización no ha sido revocado ni limitado.

CIF B53704599, INS. R.M. de Alicante T. 2584, F. 29, Sec. 8, Hoja A-72796 Ins. 1. C/Santiago Ramón y Cajal Nº 11, Elche Parque Empresarial 03203 – Elche (Alicante) España.

Contrato de servicio telefonía móvil

CGC_AR22_01

Página 6 de 7

Nº de Contrato:

Fecha:

Las presentes Condiciones Generales que, junto con la hoja de datos constituyen el Contrato (en adelante, el Contrato), son las únicas aplicables a la prestación de servicios de comunicaciones móviles de AIRE NETWORKS DEL MEDITERRANEO, S.L.U. (en adelante, OPERADOR) a los consumidores y usuarios (en adelante, el Cliente).

delegado de protección de datos lo puede realizar en la siguiente dirección de correo: rgpd@airenetworks.es. El OPERADOR informa al Cliente de que sus datos de localización serán cedidos a los servicios de emergencia (112), si así fueren solicitados o de conformidad con aquellos supuestos previstos en la legislación vigente nacional o europea.

13. Re-facturación y Atención al Cliente.

El cliente consiente de forma expresa que sus datos de facturación sean comunicados y utilizados por el Agente/distribuidor para el caso de que se identifique alguno en la toma de datos, para realizar la re facturación por parte de dicho Agente-distribuidor al cliente de todos los servicios móviles. Igualmente, se comunica al cliente que sus datos serán objeto de tratamiento por cuenta de tercero en la figura del Agente con el objeto de prestar total o parcialmente el servicio de atención al cliente.

14. Guías de Abonados.

Se informa al Cliente que si éste solicita la inclusión de sus datos personales en guías de abonados, comunicará dichos datos a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, para que ésta pueda ponerlos a disposición de las entidades que elaboren las guías y de las entidades que provean servicios de información o consulta. El Cliente podrá solicitar gratuitamente que sus datos no figuren en las guías de abonados impresas o electrónicas o en los servicios de información sobre números de abonado. Cuando el Cliente ejerza cualquiera de sus derechos en relación al fichero de guías de abonados o servicios de consulta sobre números de abonados, deberá comunicar su petición especificando si se refiere al servicio de guías impresas o electrónicas y/o de consulta o información sobre números de abonado. A tal efecto podrá dirigirse a la dirección antes reseñada en el domicilio del OPERADOR.

15. Cumplimiento del Contrato y Uso Lícito del Servicio.

El Cliente se compromete a utilizar el servicio del OPERADOR y los contenidos a los que pueda acceder a través de dicho servicio exclusivamente para uso personal. También se compromete a cumplir lo expresamente pactado en el presente Contrato, a hacer un uso lícito del Servicio prestado conforme a la normativa vigente, al orden público, a los principios de la buena fe y a abstenerse de llevar a cabo conductas que vulneren derechos de terceros. El Cliente no podrá obtener un beneficio económico por la utilización del Servicio distinto del derivado de este Contrato, ni utilizar su condición de Cliente para llevar a cabo una actividad empresarial, profesional o económica cuyo objeto sea revender o comercializar el Servicio prestado por el OPERADOR o explotar el Servicio para otros fines en cualquier forma. Además, el Cliente se abstendrá de utilizar de forma ilícita o abusiva el Servicio, incluida la utilización del servicio del OPERADOR para sistemas o equipos eléctricos, electrónicos y/o de telecomunicaciones específicos, como por ejemplo: vigila bebé,

Walkie Talkie, Centralita, otros. Tampoco podrá ser utilizado el servicio para fines comerciales en comercios o empresas identificadas como Locutorios o Cybercafé. Igualmente, con carácter enunciativo y no limitativo, se presume un uso no razonable o irregular cuando el Cliente use más de 3.000 minutos al mes, llame a más de 150 destinos diferentes o realice llamadas continuadas con duración superior a 60 minutos de media. En cualquier caso, el OPERADOR podrá establecer otros parámetros para determinar la existencia de un uso no razonable o irregular.

En estos supuestos, y sin perjuicio de todas aquellas consecuencias establecidas en el presente contrato para estos supuestos y similares, el OPERADOR podrá: (i) Resolver el Contrato; (ii) suspender temporalmente o bloquear el servicio hasta esclarecer las circunstancias del uso irregular del servicio; (iii) cambiar la tarifa contratada, previa comunicación al cliente. Todo ello respetando los procedimientos establecidos en el presente contrato y en la normativa aplicable.

El Cliente, con la finalidad de que el OPERADOR preste un Servicio adecuado y seguro, autoriza al OPERADOR a utilizar tecnología de filtrado u otras medidas de seguridad con el fin de garantizar los derechos del Cliente y evitar el fraude o el uso ilícito o irregular del Servicio.

El Cliente se compromete a no suministrar datos falsos, inexactos o no vigentes, y en particular, a no suplantar la personalidad de ningún tercero. El Cliente responderá de todos los daños y perjuicios, de cualquier naturaleza, que el incumplimiento de estas obligaciones pueda conllevar. En todo caso, el OPERADOR se reserva el derecho de aceptar o rechazar libremente la solicitud de registro y prestación del Servicio realizada por el CLIENTE.

16. Cesión.

Ninguna de las partes podrá ceder el presente Contrato, total o parcialmente, a terceros sin el consentimiento previo de la otra parte. A estos efectos, no tendrán la consideración de terceros las sociedades pertenecientes al Grupo del OPERADOR del sector de las telecomunicaciones. El Cliente no podrá ceder a un tercero la prestación del Servicio con ánimo de lucro propio o ajeno.

Firma

Firma Autorizada Titular



Aire Networks del Mediterráneo S.L.U.
C.I.F. B-53778499
C/ Santiago Ramón y Cajal, 11
Elche Parque Empresarial
03203, Elche, Alicante, España
+34 911 999 888 - airenetworks.es

Firma Autorizada Operador

El firmante declara que los datos incorporados a este contrato son correctos y autoriza a la verificación de los mismos. Así mismo declara conocer y aceptar en su totalidad las Condiciones Generales de prestación y tarifas del servicio que le son entregadas en este momento. Ambas partes, en prueba de conformidad, firman el presente contrato en duplicado ejemplar. El arriba firmante en representación del cliente declara expresamente que el poder o autorización en virtud del cual actúa es bastante para obligar al cliente en este acto y que dicho poder o autorización no ha sido revocado ni limitado. Arriba firmante en representación del cliente declara expresamente que el poder o autorización en virtud del cual actúa es bastante para obligar al cliente en este acto y que dicho poder o autorización no ha sido revocado ni limitado.

CIF B53704599, INS. R.M. de Alicante T. 2584, F. 29, Sec. 8, Hoja A-72796 Ins. 1. C/Santiago Ramón y Cajal Nº 11, Elche Parque Empresarial 03203 – Elche (Alicante) España.

Contrato de servicio telefonía móvil

CGC_AR22_01

Página 7 de 7

Nº de Contrato:

Fecha:

Las presentes Condiciones Generales que, junto con la hoja de datos constituyen el Contrato (en adelante, el Contrato), son las únicas aplicables a la prestación de servicios de comunicaciones móviles de AIRE NETWORKS DEL MEDITERRANEO, S.L.U. (en adelante, OPERADOR) a los consumidores y usuarios (en adelante, el Cliente).

17. Resolución del Contrato.

El OPERADOR y el Cliente tienen derecho a resolver el Contrato por las causas generales de extinción de los contratos. Asimismo, el Cliente tendrá derecho a resolver el Contrato en cualquier momento y con una antelación de dos (2) días hábiles comunicándolo al OPERADOR y adjuntando copia del DNI o de otra documentación acreditativa de su personalidad. Será causa de resolución automática del presente Contrato a instancia del OPERADOR la extinción de la habilitación al OPERADOR para prestar el Servicio cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestándolo. El OPERADOR podrá resolver automáticamente el Contrato por incumplimiento por el Cliente de cualquiera de las condiciones del mismo. En ningún caso la extinción, la resolución o el desistimiento del presente Contrato exonerará al Cliente o al OPERADOR de sus obligaciones pendientes por cualquier concepto, como por ejemplo las penalizaciones contraídas al asumir la Condición Particular de **Permanencia**, en su caso, y que sería objeto de regulación expresa en la hoja de toma de datos en virtud de subvención de terminales, equipos, bonificaciones, descuentos, etc., dicho motivo de permanencia, plazo de permanencia y penalización se fijarán en la hoja de toma de datos. El Cliente tiene derecho a conservar la numeración asociada a la/s línea/s de su titularidad, en caso de que solicite la portabilidad a otro operador de telefonía móvil.

18. Notificaciones.

A efectos del envío de correspondencia y de cualquier tipo de comunicación o notificación, se considerarán válidos el domicilio en España indicado por el Cliente en el Contrato y el domicilio social del OPERADOR referenciado en este Contrato. Cualquier cambio o modificación en el domicilio expresado, deberá ser comunicado a la otra parte.

19. Condiciones Generales Únicas.

Las presentes Condiciones Generales sustituyen a cualesquiera otras condiciones generales previas que difieran en su contenido y/u obligaciones, las cuales quedarán sin efecto.

20.. Varios.

El texto íntegro de este contrato, así como los documentos que se deriven del mismo, incluidos los Anexos, han sido redactados en los idiomas español e inglés, considerándose ambas versiones como oficiales, si bien se fija como prioritaria para su interpretación la versión en idioma español. El presente Contrato será firmado mediante firma electrónica reconociendo ambas partes la validez del medio

Atentamente,

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

Firma

Firma Autorizada Titular



Aire Networks del Mediterráneo S.L.U.
CIF B-53784599
C/ Santiago Ramón y Cajal, 11
Elche Parque Empresarial
03203, Elche, Alicante, España
+34 911 898 888 - airenetworks.es

Firma Autorizada Operador

El firmante declara que los datos incorporados a este contrato son correctos y autoriza a la verificación de los mismos. Así mismo declara conocer y aceptar en su totalidad las Condiciones Generales de prestación y tarifas del servicio que le son entregadas en este momento. Ambas partes, en prueba de conformidad, firman el presente contrato en duplicado ejemplar. El arriba firmante en representación del cliente declara expresamente que el poder o autorización en virtud del cual actúa es bastante para obligar al cliente en este acto y que dicho poder o autorización no ha sido revocado ni limitado. Arriba firmante en representación del cliente declara expresamente que el poder o autorización en virtud del cual actúa es bastante para obligar al cliente en este acto y que dicho poder o autorización no ha sido revocado ni limitado.

CIF B53704599, INS. R.M. de Alicante T. 2584, F. 29, Sec. 8, Hoja A-72796 Ins. 1. C/Santiago Ramón y Cajal Nº 11, Elche Parque Empresarial 03203 – Elche (Alicante) España.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO AGILE.TV PARA CLIENTES DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS PARLEM TELECOM S.A

El presente contrato de servicios contiene las condiciones generales de aplicación únicamente a aquellos clientes de **PARLEM TELECOM S.A** (denominada en adelante PARLEM), que hayan decidido contratar el servicio Agile TV ofrecido por Over the Top Networks Ibérica, S.L.U. (en adelante, OTTN) a través de la promoción ofrecida a clientes de PARLEM, los cuales disfrutarán de una promoción especial en el precio de la cuota periódica a pagar por Agile TV (en adelante denominados, el “Cliente” y el “Servicio” respectivamente), en virtud del Acuerdo Comercial alcanzado entre ambas compañías.

1. Objeto y aceptación de las Condiciones.

Las Condiciones descritas a continuación (en adelante, las “Condiciones Agile TV” o las “Condiciones”) tienen por objeto regular las relaciones entre OTTN y el Cliente, en todo lo relativo a la prestación del servicio audiovisual Agile TV.

La aceptación sin reservas de las presentes Condiciones deviene indispensable para la prestación del servicio Agile TV. El Cliente manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones.

2. Condiciones de la oferta Agile TV

2.1. Definición del servicio.

Este Servicio está compuesto por la Oferta de contenidos audiovisuales de Agile TV, la cual goza de condiciones diferenciadas respecto de la oferta comercializada de forma directa por parte de Agile TV en otros canales de comercialización y venta.

2.2. Servicio Agile TV.

El Servicio Agile TV será prestado por OTTN sobre un dispositivo multimedia TV Box y mediante un acceso activo a Internet provisto por PARLEM al Cliente y que ofrezca cobertura suficiente para poder contratar el servicio Agile TV y acceder a sus servicios audiovisuales. Las condiciones del Servicio Agile TV serán las que determine OTTN, como encargado de prestar el Servicio, en virtud del contrato que suscriba con el Cliente.

El cliente podrá además contratar paquetes de canales y contenidos de la oferta audiovisual de Agile TV de entre los que estén disponibles en cada momento. La elección de dichos paquetes supondrá también la firma por parte del Cliente del correspondiente contrato con la entidad OTTN que será la encargada de prestarle dichos servicios.

OTTN informa al Usuario que el catálogo de contenidos disponible variará y se actualizará continuamente. Por ello OTTN se reserva el derecho de efectuar sin previo aviso las modificaciones que considere oportunas en el catálogo ofrecido, pudiendo ampliar, modificar, cambiar, añadir o suprimir accesos a servicios de contenidos disponibles, sin necesidad de previa notificación. La información sobre los contenidos audiovisuales ofrecidos por Agile TV se encontrará disponible a través de la Guía Electrónica de Programación del propio servicio o en la dirección de Internet <https://www.agile-tv.es/>

Agile TV se compromete a realizar sus mejores esfuerzos para ofrecer el mejor servicio y dar los mejores contenidos. Sin embargo, la calidad del mismo depende de las condiciones de conexión a Internet de las que disponga el Usuario, así como desde los dispositivos móviles que utilice para la reproducción de contenidos. Asimismo, el Usuario es consciente de que existen requisitos mínimos para poder utilizar el Servicio, y garantiza que dispone de ellos antes de proceder a la contratación. Estos requisitos se encuentran publicados en la página web de Agile TV.

Queda prohibida la utilización del servicio Agile TV para la comunicación pública de los contenidos de TV, pudiendo utilizarse, únicamente, para uso privado del Cliente.

2.3. La contratación y uso del Servicio está limitado, expresa y únicamente, al territorio español.

2.4. Interrupción del servicio. Agile TV se reserva el derecho de interrumpir el Servicio

cuando lo considere oportuno con el fin de su mantenimiento y mejora, debiendo notificar al Usuario con un preaviso de un día cuando se trate de una interrupción planificada.

2.5. En los casos en los que haya algún problema con este Servicio, el Usuario podrá dirigirse al centro de Atención al Cliente de PARLEM.

2.6. Comunicación de datos a Agile TV. Los datos que se facilitan con la firma de este contrato son comunicados a OTTN, con domicilio en Bilbao, Gran Vía de don Diego López de Haro 45, Planta 1 con la finalidad de gestionar el alta, mantenimiento y baja de los servicios audiovisuales prestados bajo la denominación comercial de Agile TV, así como para informar sobre el Servicio y sus novedades, incluyendo información comercial sobre los servicios comercializados por OTTN.

A los efectos de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 *relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos* (en adelante, "RGPD"), le informamos que puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad directamente por el titular de los datos o mediante representante legal o voluntario a través de comunicación escrita, le identifique, dirigida a OTT Networks Ibérica, S.L.U. con domicilio a estos efectos en Gran Vía de don Diego López de Haro 45, Planta 1, 48011 Bilbao, en la forma y condiciones previstas en el RGPD o a través del correo electrónico a la dirección ayuda@agiletv.es

Se adjunta como **Anexo I** Información Adicional de Protección de Datos.

Todos los datos facilitados deben ser ciertos y correctos, comprometiéndose el Usuario a comunicar a OTTN todos los cambios relativos a sus datos y todo tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual con OTTN.

Al Usuario le serán de aplicación igualmente las Condiciones Contractuales de OTTN, la Política de Privacidad y Cookies y las Condiciones de Uso, que tienen carácter complementario

respecto de todo aquello que no se encuentre específicamente previsto en las presentes Condiciones. No obstante, en caso de discrepancia entre lo dispuesto en las presentes Condiciones y aquellas, éstas serán las que prevalecerán para los Usuarios del Servicio.

3. Disposiciones generales

3.1. Agile TV presta un servicio de contenidos audiovisuales on line de suscripción.

3.2. Los presentes términos y condiciones del usuario (en lo sucesivo, los "**Términos y Condiciones del Usuario**") se aplican a los acuerdos suscritos entre OTTN y una persona física (en lo sucesivo, el "**Usuario**") con respecto al Servicio. Solamente las personas físicas mayores de 18 años de edad y que residan en España podrán suscribir un acuerdo con OTTN con respecto al Servicio de Agile TV. Tras la formalización del acuerdo, OTTN, siempre que se cumplan las condiciones legales para ello, podrá llevar a cabo una comprobación crediticia rutinaria y, en función de los resultados de la misma, retirarse del acuerdo con el Usuario. Asimismo, OTTN tiene derecho a negarse a suscribir un acuerdo o a cancelar de inmediato un acuerdo con un Usuario si éste hubiese infringido previamente los términos y condiciones contractuales de OTTN. OTTN, en lugar de negarse a suscribir o de cancelar un acuerdo que ya haya sido suscrito, podrá exigir al Usuario que le facilite alguna garantía del cumplimiento de sus obligaciones en virtud del acuerdo. Asimismo, OTTN se reserva el derecho, en la medida en que lo permita la legislación aplicable, a obtener información relativa al Usuario tras la formalización del acuerdo conforme a la Política de Datos Personales.

3.3. Los presentes Términos y Condiciones del Usuario y la Política de Datos Personales (a los que se hará referencia en su conjunto como los "**Términos y Condiciones**") son de aplicación y resultan vinculantes para OTTN y para el Usuario. Estos acuerdos, asimismo, están sujetos a los términos y condiciones particulares (incluyendo cualquier oferta especial), precios vigentes, términos y métodos de pago, periodos contractuales, etc. que ofrezca OTTN en cada momento juntamente con la formalización de un acuerdo con OTTN por parte del Usuario. En caso de que exista cualquier conflicto entre los términos y condiciones particulares y los Términos y Condiciones, serán los términos y

condiciones particulares los que prevalezcan. Los Términos y Condiciones y los términos y condiciones particulares constituyen en su conjunto el acuerdo aplicable entre el Usuario y OTTN (en lo sucesivo, el “**Acuerdo**”). Para obtener acceso al Servicio, el Usuario deberá confirmar que el Usuario ha leído y aceptado el Acuerdo.

Una vez que se haya suscrito el Acuerdo, OTTN enviará la confirmación del mismo a la dirección de correo electrónico facilitada por el Usuario. El acceso al servicio también se facilitará a través de email.

3.4. Facturación.

OTTN facturará al Usuario mensualmente la Cuota periódica del servicio y emitirá la factura por el servicio prestado. OTTN encomienda a PARLEM el cobro de la cuota periódica por su cuenta, que se hará junto a la factura de PARLEM, la cual se abonará mediante domiciliación bancaria autorizada por el Cliente contra su cuenta. El Cliente mediante la aceptación de las presentes condiciones autoriza la cesión de los datos necesarios para la gestión del cobro por parte de PARLEM

El importe del servicio prestado será exigible desde el momento en que se presente al cobro la correspondiente factura, la cual será abonada por el Cliente, o por tercero, a través de la cuenta en la Entidad bancaria o Caja de Ahorros que para tal efecto hubiera señalado en el Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones suscrito con PARLEM.

El usuario podrá solicitar mediante el correo electrónico facturacion@agiletv.es las correspondientes facturas por el servicio ofrecido.

3.5. Las cuotas por el Servicio Agile TV y por el resto de Servicios serán pagaderas conforme a la lista de precios aplicable disponible en <https://www.parlem.com/tv>

Agile TV podrá cambiar en su momento dicha lista de precios y la información relativa a dichos cambios se comunicará al Usuario con antelación de al menos un mes. En dicha lista de precios se expone el precio final, incluidos los impuestos y cualquier otro cargo aplicable por la prestación del servicio.

3.6. El Servicio se presta por períodos de un mes renovables automáticamente mensualmente a menos que el Usuario notifique su voluntad de no renovarlo con antelación a su vencimiento en los términos previstos en el apartado 3.7 de estas condiciones.

3.7. El Servicio se podrá cancelar en cualquier momento mediante una comunicación al centro de atención al cliente de PARLEM, informando de la voluntad de cancelar la suscripción al Servicio, dicha cancelación será registrada en el plazo de 72 horas y el servicio será cancelado al final del mes cuando se registre dicha cancelación del servicio. Esta cancelación estará sujeta también a las condiciones establecidas por PARLEM en lo referente a la venta del dispositivo multimedia Android TV.

3.8. Se podrá suspender el Servicio al Usuario, si éste deja de pagar su Cuota Periódica mensual.

3.9. Además, si el Usuario hubiera dejado de ser cliente de PARLEM igualmente el Servicio quedaría suspendido definitivamente al no poder ya acceder al mismo en las condiciones aquí establecidas.

En este caso, el Usuario podrá contratar el Servicio directamente a OTTN sin requerirse la vinculación contractual a PARLEM, en los términos y condiciones vigentes.

En caso de cancelación anticipada, en virtud del presente apartado 3.9 y de que el Cliente haya efectuado un pago relativo a un periodo posterior a la extinción, OTTN reembolsará el importe sobrante en un plazo de treinta (30) días desde la extinción de la suscripción.

3.10. Condiciones del equipo y permanencia asociada a la adquisición del equipo de recepción del servicio de Agile TV o “Set Top Box”.

Para el acceso a los servicios de Agile TV se requiere de un equipo de recepción del servicio o “Set Top Box”.

3.11. Comunicaciones de Agile TV a los Clientes. Agile TV podrá remitir notificaciones e informaciones al Cliente por correo electrónico,

SMS o notificaciones móviles, carta o dentro de la factura. Las notificaciones al Cliente se considerarán recibidas por éste inmediatamente cuando se hayan enviado por correo electrónico o SMS. Los avisos enviados por correo postal y factura se considerarán recibidos por el Usuario tres (3) días después de que se haya remitido la carta o la factura.

Se considerará que Agile TV ha cumplido su obligación de notificación al enviar los avisos a la última dirección de correo electrónico, número de teléfono o dirección postal facilitados, sin perjuicio de que dichas direcciones ya no sean utilizadas por el Cliente o sean inutilizables por algún otro motivo.

El Cliente podrá recibir mediante mensajes en su número de teléfono, mediante correo electrónico o por medio de correo postal, promociones y ofertas vinculadas al servicio Agile TV con los precios vinculados a las mismas.

3.12. Calidad del servicio. Agile TV se compromete a realizar sus mejores esfuerzos para ofrecer el mejor servicio y dar los mejores contenidos. Sin embargo, la calidad del mismo depende de las condiciones de conexión a Internet de las que disponga el Usuario, así como de los dispositivos móviles que utilice para la reproducción de contenidos. Asimismo, el Usuario es consciente de que existen requisitos mínimos para poder utilizar el Servicio, y garantiza que dispone de ellos antes de proceder a la contratación. Estos requisitos se encuentran publicados en las páginas web de Agile TV <https://www.agile-tv.es/requisitos>

3.13. Dispositivos autorizados de conexión al servicio Agile TV. Se garantiza al Usuario del Servicio el acceso multidispositivo a través de las aplicaciones de Agile TV en los dispositivos compatibles con Agile TV. El Usuario no podrá visualizar el mismo contenido en más de tres (3) dispositivos móviles distintos de forma simultánea.

3.14. Información de contacto. El Cliente puede contactar con Agile TV a través de ayuda@agiletv.es

Lloc i data:

Signatura Client:

Firma OTTN Ibérica, S.L.U.


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

ANEXO I

INFORMACIÓN ADICIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS

¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos personales?

La información y/o datos personales que nos proporcione, incluidos en su caso, los de salud, se incluyen en un fichero cuyo responsable es:

- Titular: OVER THE TOP NETWORKS IBÉRICA, S.L.U. (en adelante OTTN)
- Domicilio social: C/ Gran Vía de don Diego López de Haro 45, Planta 1 – 48011 Bilbao
- CIF B-86588639

¿Con qué finalidad trataremos sus datos personales?

La información y/o datos personales que nos ha facilitado serán tratados para las siguientes finalidades:

- Gestionar la contratación, facturación y garantizar servicios contratados.
- Disponer de una relación uniforme de proveedores a los que OTTN pueda acudir para solicitar los servicios y/o bienes que en cada caso requiera.
- Enviar información y publicidad, incluso por vía electrónica, sobre ofertas, productos, recomendaciones, servicios, artículos promocionales y campañas de fidelización de OTTN o de aquellas entidades terceras con las que cualquier empresa del grupo al que pertenece OTTN haya suscrito acuerdos de colaboración; la extracción, almacenamiento de datos y estudios de marketing al objeto de adecuar nuestras ofertas comerciales a su perfil particular, tanto si se formaliza o no operación alguna, como en su caso, una vez extinguida la relación contractual existente, salvo que se indique lo contrario o el usuario se oponga o revoque su consentimiento.
- Remitir periódicamente información comercial (newsletter) sobre servicios y noticias relacionados con nuestra actividad, siempre que el interesado

otorgue su consentimiento para ello y manteniendo a su disposición la posibilidad de revocar el consentimiento.

- Dar cumplimiento a las obligaciones legalmente establecidas, así como verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, incluida la prevención de fraude.

Todos los tratamientos y finalidades indicados anteriormente son necesarios o guardan relación con el adecuado mantenimiento, desarrollo y control de la relación contractual.

¿Qué categorías de datos tratamos?

OTTN trata las siguientes categorías de datos:

- Datos identificativos: nombre, apellidos, dirección postal, dirección de correo electrónico, código postal, teléfono
- Metadatos de comunicaciones electrónicas
- Datos de información comercial
- Datos económicos, o financieros, o bancarios

En algunos casos los datos personales solicitados son obligatorios, de modo que la negativa a facilitarlos supondrá la imposibilidad de llevar a cabo la prestación de los servicios contratados.

El usuario garantiza que los datos aportados son verdaderos, exactos, completos y actualizados, siendo responsable de cualquier daño o perjuicio, directo o indirecto, que pudiera ocasionarse como consecuencia del incumplimiento de tal obligación. En caso de que el usuario facilite datos de terceros, manifiesta contar con el consentimiento de los mismos y se compromete a trasladarle la información contenida en esta cláusula, eximiendo a OTTN de cualquier responsabilidad en este sentido. No obstante, OTTN podrá llevar a cabo las verificaciones para constatar este hecho, adoptando las medidas de diligencia debida que correspondan, conforme a la normativa de protección de datos.

¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos personales?

Los datos personales proporcionados se conservarán durante el tiempo necesario para la realización de las finalidades para las que fueron recogidos y mientras no se revoquen los consentimientos otorgados. Posteriormente, en caso de ser necesario, se mantendrá la información durante los plazos legalmente establecidos.

¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?

La base legal para el tratamiento de sus datos con las finalidades incluidas en los puntos del apartado “¿Con qué finalidad tratamos sus datos personales?” es la propia ejecución del contrato.

Para enviar información y publicidad, incluso por vía electrónica, sobre ofertas, productos, recomendaciones, servicios, artículos promocionales y campañas de fidelización de OTTN o de aquellas entidades terceras con las que cualquier empresa del grupo al que pertenece OTTN haya suscrito acuerdos de colaboración; la extracción, almacenamiento de datos y estudios de marketing al objeto de adecuar nuestras ofertas comerciales a su perfil particular, tanto si se formaliza o no operación alguna, como en su caso, una vez extinguida la relación contractual existente, la legitimación del tratamiento se encuentra en el interés legítimo de OTTN para llevar a cabo dichos tratamientos de acuerdo con la normativa vigente.

Para remitir periódicamente información comercial (newsletter) sobre servicios y noticias relacionados con nuestra actividad, la legitimación se encuentra en el consentimiento del usuario.

El tratamiento de datos para dar cumplimiento a las obligaciones legales establecidas, así como verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, incluida la prevención de fraude, encuentra su legitimación en el cumplimiento de una obligación legal.

¿Qué medidas de seguridad implantamos para cuidar sus datos?

OTTN está comprometido con la protección de datos de carácter personal, la privacidad de los usuarios y la ciberseguridad, por lo que para proteger los diferentes tipos de datos llevará a cabo las medidas de seguridad técnicas y

organizativas necesarias para evitar su pérdida, manipulación, difusión o alteración.

¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos?

Los datos personales que nos ha proporcionado podrán ser comunicados, para las finalidades indicadas en el apartado “¿Con qué finalidad tratamos sus datos personales?”, a otras entidades pertenecientes al grupo al que pertenece OTTN, administraciones públicas, y a otras personas jurídicas que, asimismo, desarrollen cualesquiera de las referidas actividades y con las que las distintas entidades del grupo al que pertenece OTTN concluyan acuerdos de colaboración, incluso una vez extinguida la relación contractual existente y sin necesidad de que le sea comunicada cada primera comunicación que se efectúe a los referidos destinatarios, respetando en todo caso la legislación aplicable sobre protección de datos de carácter personal.

En el marco de las comunicaciones indicadas en el párrafo anterior, se podrán realizar transferencias internacionales de datos a terceros países u organizaciones internacionales, sobre los que exista o no una decisión de adecuación de la Comisión Europea respecto a los mismos. Las transferencias internacionales a países que no puedan garantizar un nivel de protección adecuado, tendrán carácter excepcional y se realizarán siempre que sean imprescindibles para el pleno desarrollo de la relación contractual.

OTTN dispone de cláusulas tipo de protección de datos para garantizar adecuadamente la protección de sus datos en el marco de las comunicaciones y transferencias internacionales de sus datos, en los países en los que sea posible su aplicación.

¿Cuáles son sus derechos cuando nos facilita sus datos?

En los términos y con el alcance establecido en la normativa vigente, cualquier persona tiene derecho a:

- Confirmar si en OTTN estamos tratando datos personales que les conciernan, o no, a acceder a los mismos y a la información relacionada con su tratamiento.
- Solicitar la rectificación de los datos inexactos.

- Solicitar la supresión de los datos cuando, entre otros motivos, ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos en cuyo caso, OTTN dejará de tratar los datos salvo para el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.
- Solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente podrán ser tratados con su consentimiento, a excepción de su conservación y utilización para el ejercicio o la defensa de reclamaciones o con miras a la protección de los derechos de otra persona física o jurídica o por razones de interés público importante de la Unión Europea o de un determinado Estado miembro.
- Oponerse al tratamiento de sus datos, en cuyo caso, OTTN dejará de tratar los datos, salvo para la defensa de posibles reclamaciones.
- Recibir en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, los datos personales que le incumban y que haya facilitado a OTTN o solicitar a OTTN que los transmita directamente a otro responsable cuando sea técnicamente posible.
- Revocar el consentimiento otorgado, en su caso, para la finalidad incluida en el apartado “¿Con qué finalidad tratamos sus datos personales?”, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

Los anteriores derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad pueden ejercerse directamente por el titular de los datos o mediante representante legal o voluntario a través de comunicación escrita dirigida, acompañado de copia de documento oficial que le identifique, a OTT Networks Iberica, S.L.U con domicilio a estos efectos en C/ Casanova 209 Principal 1ª – 08021 Barcelona, en la forma y condiciones previstas en el RGPD o a través del correo electrónico a la dirección ayuda@agiletv.es.

Adicionalmente le informamos que la posibilidad de presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos,

especialmente cuando considere que no ha obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos, a través de la página web habilitada a tales efectos por la Autoridad de Control correspondiente, a través de sus teléfonos 901 100 099 y 912 663 517 o en su dirección C/ Jorge Juan 6, 280001 Madrid.

¿Cuál es la procedencia de los datos personales?

La totalidad de los datos recabados proceden del interesado.