

Núm.de Contracte:

Data:

1. Objecte

PARLEM TELECOM COMPANYIA DE TELECOMUNICACIONS, S.A. ("PARLEM") amb domicili social a Carrer Badajoz 145, 2ª planta, 08018 Barcelona, Espanya i CIF A-65851446, inscrita en el Registre Mercantil de Barcelona en el Tom 43.394, Foli 142, Full B428187, Inscripció 1, serà responsable del Servei d'Atenció al Client, reclamacions, facturació i cobrament pels serveis de comunicacions electròniques indicats en el formulari de contractació prestats per la pròpia PARLEM o per tercers operadors- d'ara endavant "Serveis", en aquest darrer cas, sempre en nom i representació, i per delegació seva.

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

2. Servei de facturació i cobrament

El Client accepta que PARLEM, en nom propi o per delegació d'un altre operador que presti els serveis en casos concrets, s'encarregui de dur a terme les gestions de facturació i cobrament dels Serveis. Així doncs, PARLEM enviarà mensualment les factures corresponents als Serveis prestats per la pròpia PARLEM o per un tercer operador, i procedirà al seu cobrament pels mitjans de cobrament designats en el moment de la contractació dels Serveis. Igualment, PARLEM podrà facturar al Client altres serveis prestats directament per PARLEM conjuntament amb els Serveis, identificant correctament i en tot moment la identitat de cada prestador.

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

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

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

2.1 Actualització de preus

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

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

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

3. Atenció al client i reclamacions.

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

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

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

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

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

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

Aquesta Clàusula s'entendrà sens perjudici que PARLEM pugui derivar puntualment al tercer operador corresponent alguna consulta o gestió del Client per a assumptes tècnics concrets en els quals es requereixi la col·laboració d'aquest operador en la seva condició de Prestador dels Serveis. De conformitat amb la present Clàusula, el Client s'adreçarà als canals del Servei d'Atenció al Client de PARLEM indicats per a qualsevol consulta i / o gestió, i no als canals indicats en les CGC de l'operador.

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

Per exercir el dret de desistiment, haurà de notificar-nos la decisió de desistir del contracte a través d'una declaració inequívoca (per exemple, una carta enviada per correu postal o per correu electrònic) afegint el "Núm. de la comanda". Per a això, podrà utilitzar el model de formulari de desistiment disponible a la nostra Pàgina Web (<https://parlem.com/altres-documentos-legals/>). Podrà enviar la comunicació exercint el dret de desistiment per correu electrònic a atencioalclient@parlem.com o a la direcció postal: Carrer Badajoz 145, 2ª planta, 08018 Barcelona.

4. Tractament de dades de caràcter personal

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

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

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

En el cas que qualsevol dels Serveis fos prestat per un tercer operador, s'informa al Client que PARLEM es troba en tràmits de poder oferir tots els Serveis en un termini de temps raonable amb la seva pròpia infraestructura. Quan aquesta prestació directa dels Serveis sigui possible, PARLEM informará al Client. En previsió d'això, el Client presta el següent consentiment de portabilitat:

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

Atentament,

Condicions generals de contractació de Parlem com a operador

CGC_PR24_00

Pàgina 1 de 15

Núm.de Contracte:

Data:

1. Objecte

PARLEM TELECOM COMPANYIA DE TELECOMUNICACIONS, S.A. ("PARLEM") amb domicili social a Carrer Badajoz 145, 2ª planta, 08018 Barcelona, Espanya i CIF A-65851446, és un Operador de telecomunicacions que ofereix els Serveis descrits a la clàusula següent (el "Servei" o els "Serveis"). Aquestes Condicions Generals de Contractació ("CGC PARLEM") regiran les relacions entre el Client del Servei (el "Client") i PARLEM en relació amb els Serveis contractats, els quals presta PARLEM de forma directa com a operador.

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

2. Descripció dels serveis

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

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

Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla: Aquest Servei comprèn, amb independència de la tecnologia que es faci servir: (i) accés a Internet de Banda Ampla amb navegació 24 hores a la velocitat d'accés contractada. A causa de les característiques tècniques del Servei, aquesta velocitat és màxima, és a dir, PARLEM no pot garantir sempre la velocitat d'accés que el Client hagi contractat; i (ii) els Serveis addicionals associats. Per als Serveis Telefònics de Fix i Mòbil, si el Client no disposa de numeració, PARLEM n'hi assignarà una. Els Serveis Telefònics de Fix i Mòbil de PARLEM inclouen, si escau, la portabilitat del número de telèfon que el Client tingui amb el seu anterior operador.

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

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

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

- La utilització contrària a les lleis espanyoles o que infringeixi els drets de tercers o el bon ús dels Serveis que són només per a ús personal i particular del Client, i serà responsable del seu control de l'accés.
- La publicació o transmissió de qualsevol contingut que resulti violent, obscè, abusiu, il·legal, racista, xenòfob o difamatori.
- La recollida i/o utilització de dades personals d'altres usuaris sense el seu consentiment exprés o que contravinguin el que disposa la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- La revenda de trànsit o dels Serveis o la seva comercialització o explotació econòmica per qualsevol mitjà o sistema.

- La comunicació amb números dedicats a l'encaminament de trucades, és a dir, que ofereixen, com a servei comercial, l'encaminament de la trucada cap a un altre número diferent del número marcat. L'ús objectivament irregular o fraudulent dels Serveis, com ara: "vigiladons"; "walkie-talkie"; trucades únicament, o principalment, a Serveis de tarifació addicional o valor afegit; utilització dels Serveis per a enviaments de comunicacions comercials no sol·licitades; enviament de grans missatges per bloquejar servidors aliens; realització de comunicacions no sol·licitades quan aquestes es puguin catalogar com a trànsit irregular. En particular, el Client no haurà d'utilitzar els Serveis per enviar correus no sol·licitats o massius ("spam") o fer qualsevol ús dels llistats de correu amb destinació a qualsevol persona que no hagi donat permís per ser inclosa en aquest procés.

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

3. Tarifes, facturació i pagaments

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

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

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

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

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

Els pagaments es faran efectius mitjançant domiciliació bancària (que és el mitjà de pagament establert per defecte, tret que s'indiqui una altra cosa a les condicions particulars), per la qual cosa el Client autoritza PARLEM a enviar instruccions a la seva entitat bancària perquè li carreguin al seu compte les factures de PARLEM, i a l'entitat bancària per efectuar els càrrecs al seu compte, seguint les instruccions de PARLEM, per la qual cosa el Client signa l'Ordre SEPA adjunta a les presents CGC de PARLEM.

No obstant l'anterior, el Client té dret a triar un mitjà de pagament alternatiu dintre els que es fan servir habitualment en el trànsit comercial, per la qual cosa caldrà que el Client ho notifiqui al Servei d'Atenció al Client.

Les reclamacions del Client per motiu de la facturació no justifiquen el retard en el pagament de les factures reclamades. Les factures no pagades al seu venciment reportaran un interès de demora igual a l'interès legal dels diners aplicable en cada moment, les despeses ocasionades per la devolució de cada rebut i altres despeses administratives que poden ascendir fins a un màxim de 20 euros (IVA inclòs), sense perjudici de les

Condicions generals de contractació de Parlem com a operador

CGC_PR24_00

Pàgina 2 de 15

Núm.de Contracte:

Data:

altres conseqüències que poguessin derivar-se de l'incompliment, entre d'altres, la inclusió de les seves dades en fitxers de solvència patrimonial i de crèdit.

PARLEM podrà fer servir per al cobrament de les quantitats degudes, si el Client així ho autoritza, les dades relatives a les targetes de crèdit o dèbit que el Client hagués facilitat. Igualment, PARLEM podrà executar els dipòsits, fiances i/o altres garanties, si escau, establertes a les Condicions Particulars per als casos permesos per la llei. El Client consent expressament amb l'acceptació de les presents CGC de PARLEM que PARLEM pugui emetre les factures corresponents al Servei en format digital (Factura Digital), i hi tindrà accés a través de la seva àrea personal online, accessible amb el número de NIF/NIE i les claus d'accés que hagi determinat el propi Client en el moment de creació del compte.

El Client podrà escollir, en el moment de contractar els Serveis, si vol rebre les factures en format digital (Factura Digital) o en format paper. Si opta pel format digital, el Client tindrà accés a les factures a través de la seva àrea personal en línia, accessible amb el número de NIF/NIE i les claus d'accés que hagi determinat en el moment de creació del compte. El Client podrà modificar aquesta elecció en qualsevol moment i tindrà dret a sol·licitar l'emissió de les factures en format paper de manera gratuïta. Per a modificar la seva preferència, el Client haurà de comunicar-ho per escrit al Servei d'Atenció al Client.

Si en acabar la relació contractual, independentment de la modalitat de contractació, resultés un saldo a favor del Client, s'informarà al Client i s'abonarà pel mitjà que s'acordi en cada cas.

PARLEM podrà, amb la finalitat de garantir el compliment de les obligacions del Client:

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

4. Dret de desconnexió

En els Serveis Telefònics de Fix i Mòbil el Client podrà sol·licitar a PARLEM la desconnexió dels Serveis de tarifació addicional i trucades internacionals. Per a això, s'haurà de dirigir al Servei d'Atenció al Client trucant al 1713 o al 900 373 472 o enviant un correu electrònic a atencioalclient@parlem.com i indicar la seva voluntat de desconnectar-se dels Serveis de què es tracti. PARLEM farà la desconnexió en un termini màxim de deu (10) dies des de la recepció de la sol·licitud.

Si la desconnexió no es produeix en el termini indicat per causes no imputables al Client, els costos derivats del Servei la desconnexió del qual s'hagués sol·licitat aniran a compte de PARLEM.

PARLEM garanteix al Client la desconnexió dels serveis de tarifació addicional, prèvia sol·licitud expressa a través del Servei disponible d'Atenció al Client, trucant al 1713 o al 900 373 472 o enviant un correu electrònic a atencioalclient@parlem.com.

Sense perjudici de l'anterior, no serà necessari que el Client sol·liciti la desconnexió dels serveis de tarifació addicional que es prestin a través del número 907 o dels números 803, 806 i 807 seguits per les xifres 6, 7, 8 o 9 ja que aquestes estaran desconnectats per defecte. En cas que el Client els vulgui utilitzar, ho haurà de sol·licitar expressament a PARLEM mitjançant sol·licitud escrita.

5. Responsabilitat de parlem i qualitat del servei

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

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

Queden exclosos de l'àmbit de responsabilitat en el Servei de Telefonía Mòbil els Serveis o trucades en itinerància (Servei Roaming) que es presten a l'estranger per operadors diferents de PARLEM.

PARLEM abonarà automàticament aquesta quantitat i la descomptarà de la següent factura, quan l'import de la indemnització sigui superior a un (1) euro. Si no fos procedent l'emissió de factura per baixa del Servei, la indemnització s'abonarà pel mitjà que s'acordi amb el Client en cada cas. Per a abonats subjectes a modalitats prepagament, l'ajustament en el saldo es farà en un termini no superior al de la resta d'abonats.

Si la interrupció temporal es deu a causes de força major, PARLEM es limitarà a compensar automàticament al Client amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres independents del trànsit, prorratejades pel temps que hagués durat la interrupció.

Si es produeix una interrupció temporal del Servei d'accés a Internet de Banda Ampla durant un període de facturació, el Client tindrà dret a ser compensat amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres quotes fixes, prorratejades pel temps que hagués durat la interrupció quan la interrupció del Servei hagi estat, de manera contínua o discontinua, superior a sis hores en horari de 8 a 22 hores. La indemnització s'abonarà en la següent factura. En la factura corresponent es farà constar la data, durada i càlcul de la quantia de la compensació que correspon a l'abonat.

En els casos enumerats en els paràgrafs anteriors, PARLEM indemnitzarà automàticament el Client si la interrupció afectés l'àrea on es troba el domicili que figura en el Contracte del Client o, en cas de Servei de Telefonía Mòbil, quan sàpiga que aquest Client es trobava en una zona afectada per la interrupció en el moment de la interrupció i no pogués situar-lo en una altra zona durant el període de la interrupció. Si el Client s'ha vist afectat per una interrupció i no se l'ha computat com a afectat en els termes anteriors, haurà de comunicar a PARLEM, a través del Servei d'Atenció al Client, en el termini de deu (10) dies comptats a partir del restabliment del Servei, que s'ha vist afectat per la interrupció del Servei, i indicarà, en cas d'afectar al Servei de Telefonía Mòbil, la seva ubicació geogràfica en el moment de la interrupció. Aquesta informació no haurà de ser contradictòria amb la que consti en els sistemes de PARLEM.

Si s'incomplís aquest compromís, PARLEM indemnitzarà el Client per un import igual a una quota mensual prorratejada pel temps que hagués durat la interrupció en el període de facturació. Respecte al temps d'interrupció d'un Servei, un compromís d'interrupció màxima no superior a 48 hores al llarg de cada període de facturació. Si s'incomplís aquest compromís, PARLEM indemnitzarà el Client per un import igual a una quota mensual prorratejada pel temps que hagués durat la interrupció en el període de facturació.

Quan per promocions el Client gaudeixi d'un descompte sobre tota la quota mensual dels Serveis, es tindrà en compte, a efectes indemnitzatoris, la quota mensual no promocionada d'aquests Serveis.

Aquestes indemnitzacions s'acumularan a les que es preveuen als paràgrafs anteriors.

A aquests efectes, el temps d'interrupció del Servei es defineix com la suma dels temps transcorreguts des de l'instant en què s'ha produït la indisponibilitat del Servei, un cop aquest hagi estat activat, fins al moment en què s'ha restablert el seu funcionament normal. L'instant d'inici del compte serà el primer dels dos successos següents: (i) el de notificació pel Client de l'avis d'avaria o (ii) el de registre per part de PARLEM de la incidència que causa la interrupció total o parcial del Servei.

A efectes indemnitzatoris, en tots els compromisos anteriors, es considerarà

Condicions generals de contractació de Parlem com a operador

CGC_PR24_00

Pàgina 3 de 15

Núm.de Contracte:

Data:

que la quota mensual del Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla és el 50% de la quota mensual total en aquells casos de contractació de paquets conjunts de Serveis en els quals el preu de la quota total del paquet no desglossi l'import que s'atribueix a cada Servei (Servei Telefònic i Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla).

No s'aplicarà el que es disposa en els apartats anteriors quan la interrupció temporal es degui a alguna de les causes següents:

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

El Client titular del Servei respon de tot el trànsit, dels Serveis utilitzats i del mal ús que se'n faci. No obstant això, PARLEM, amb la identificació prèvia del titular de la línia i les seves circumstàncies, a més podrà prendre les mesures al seu abast per evitar perjudicis des de la data en què, a través del Servei d'Atenció al Client, es comuniqui la constància o sospita de la pèrdua, sostracció o robatori de les seves claus d'accés al Servei o l'existència d'un frau o, en cas del Servei Telefònic Mòbil, de la pèrdua, sostracció o robatori de la Targeta SIM.

PARLEM no es fa responsable de qualsevol dany i/o perjudici i/o beneficis deixats d'obtenir pel Client o qualsevol altre tercer causats de manera directa o indirecta per la falta de prestació del Servei o la seva prestació defectuosa. Sens perjudici de l'anterior, de forma encara més evident i expressa no es fa responsable dels danys i/o perjudicis i/o beneficis esmentats, per les següents causes: (i) funcionament incorrecte, defectes, fallades i/o danys en Terminals o Dispositius del Client no facilitats per PARLEM; (ii) la pèrdua, alteració i/o danys totals o parcials sobre informació continguda en els Terminals o Dispositius del Client per causes no imputables al Servei i (iii) qualsevol altre que no es degui a la falta de conformitat del Servei o l'incompliment total o parcial o compliment defectuós de PARLEM.

PARLEM no es fa responsable de cap conseqüència derivada d'una incorrecta configuració dels Dispositius del Client que no hagi estat feta per PARLEM ni de les aplicacions instal·lades pel Client, que són independents i alienes sempre al Servei prestat per PARLEM.

PARLEM adoptarà les mesures i instal·larà els mitjans tècnics exigits per la normativa vigent en cada moment, que permetin garantir el secret del contingut del senyal a través de la xarxa, i queda exonerada de tota responsabilitat que es pugui derivar de l'obtenció per part del Client o de tercers de gravacions de converses telefòniques, del seu ús o publicitat i, en general, de totes les accions o omissions, no imputables a PARLEM, que infringeixin el secret de les comunicacions telefòniques. En queden excloses les obligacions que en el seu cas tingui PARLEM d'acord amb la legislació aplicable en cada moment a les interceptacions fetes pels agents facultats en compliment d'aquesta normativa.

PARLEM informa que presta el Servei de Telefonía disponible al públic, Fix i Mòbil, amb la facilitat d'identificació de la línia d'origen i la línia connectada. Si el Client no desitja que el seu número de telèfon pugui ser identificat per la resta d'usuaris, PARLEM posa a la seva disposició mitjans per restringir la identificació de la línia que truca i de la línia connectada. El Client podrà disposar d'aquesta informació al Servei d'Atenció al Client.

6. Servei d'atenció al client i notificacions

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

Per aclarir qualsevol dubte respecte al preu, la facturació, la qualitat o qualsevol altra qüestió relacionada amb els Serveis o si vol fer una reclamació, el Client s'haurà de dirigir al Servei d'Atenció al Client. El Client pot fer les seves consultes al nostre Lloc Web www.parlem.com o enviant un correu electrònic a l'adreça atencioalclient@parlem.com.

També pot fer les seves consultes o reclamacions trucant de manera gratuïta al

1713 o al 900 373 472 en cas de residencial, o al 900 62 20 00 en cas d'empresa. En cas de reclamació, se li assignarà un número de referència que PARLEM comunicarà al Client. Si la reclamació es fa per via telefònica el Client podrà sol·licitar un document que acrediti la seva presentació i el seu contingut. Aquest document serà remès en el termini de deu (10) dies des de la seva sol·licitud.

Quan la reclamació hagi estat solucionada, PARLEM informará el Client de la solució adoptada a través del mateix mitjà que s'ha fet servir per presentar la reclamació.

Un cop formulada la reclamació, si el Client no hagués obtingut una resposta satisfactòria de PARLEM en el termini d'un (1) mes, podrà acudir a la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, a la que PARLEM es troba adherida, o a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació de conformitat amb el que estableix la normativa vigent, sense perjudici del seu dret a acudir a la via judicial.

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

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

7. Protecció de dades de caràcter personal

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

7.1. Qui és el responsable del tractament de les seves dades?

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

NIF: A-65851446

Domicili social: C/ Badajoz 145, 2ª planta, 08018 Barcelona

Telèfon: 1713 o 900 373 472

Correu electrònic: atencioalclient@parlem.com.

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

7.2. Quina tipologia de dades personals tractem i amb quines finalitats i base jurídica?

Les dades que tractem en el marc de la contractació i la prestació dels Serveis que li oferim seran tractades amb les finalitats previstes en aquestes Condicions Generals de Contractació:

Data:



Condicions generals de contractació de Parlem com a operador

CGC_PR24_00

Pàgina 5 de 15

Núm.de Contracte:

Data:

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

Condicions generals de contractació de Parlem com a operador

CGC_PR24_00

Pàgina 6 de 15

Núm.de Contracte:

Data:

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

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

Condicions generals de contractació de Parlem com a operador

CGC_PR24_00

Pàgina 7 de 15

Núm.de Contracte:

Data:

7.3. A qui comuniquem les seves dades personals?

PARLEM podrà comunicar dades a tercers, tal i com es detalla a continuació:

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

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

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

Condicions generals de contractació de Parlem com a operador

CGC_PR24_00

Pàgina 8 de 15

Núm.de Contracte:

Data:

7.4 D'on procedeixen les seves dades personals?

Amb caràcter general les dades són facilitades directament pel Client però, en supòsits de portabilitat, provenen de l'operador d'origen.

7.5. Quan temps conservarem les seves dades personals?

Amb caràcter general, les dades personals derivades de la contractació es conservaran mentre es mantingui la relació contractual amb el Client i es bloquejaran, a disposició només d'autoritats policials o judicials, fins a la prescripció d'obligacions legals i responsabilitats derivades del tractament; aquest termini és de sis anys després de la finalització de la relació contractual de conformitat amb la normativa comptable i de quatre anys de conformitat amb la normativa fiscal, tret que existeixi algun tipus de reclamació administrativa o judicial, les quals s'emmagatzemaran fins que finalitzi o adquireixi fermesa, en el seu cas, el procediment o reclamació.

Així mateix, de conformitat amb la normativa de conservació de dades de les comunicacions electròniques i a les xarxes públiques de comunicacions, les dades identificatives, de contacte i de trànsit recaptades o generades en el marc de la seva relació contractual amb PARLEM o de la prestació dels nostres Serveis, a més d'informació relacionada amb les comunicacions realitzades a través del nostre servei com ara informació de trucades entrants i sortints, adreces IP o dades d'ubicació seran tractades mentre la línia romangui activa i, després, pels terminis legalment previstos (actualment, dotze mesos), a disposició de les Forces i Cossos de seguretat de l'Estat, jutjats i tribunals en l'exercici de les seves funcions, Ministeri Fiscal i altres autoritats amb competència en la matèria.

7.6. Quins són els seus drets?

Pot exercitar els seus drets d'accés, rectificació, oposició, supressió, limitació en el tractament, la portabilitat i, si s'escau, a no ser objecte de decisions individuals automatitzades, a través de correu postal a C/ Badajoz 145, 2ª planta, 08018 Barcelona o mitjançant correu electrònic a protecciondadedes@parlem.com. Així mateix, l'informem que pot interposar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (www.aepd).

Al web de l'AEPD pot trobar els models necessaris que l'ajudaran en l'exercici dels seus drets.

Igualment, en qualsevol moment, el Client pot oposar-se a l'enviament d'informació comercial de PARLEM.

En cas que tingui algun dubte sobre el tractament de les seves dades personals, pot contactar amb el DPD enviant un missatge de correu electrònic a protecciondadedes@parlem.com.

8. Causes de suspensió del servei

PARLEM podrà suspendre el Servei contractat en els casos següents:

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

PARLEM podrà suspendre temporalment el Servei en cas de retard total o parcial per part del Client en el pagament dels Serveis durant un període superior a (1) un mes des de la presentació per part de PARLEM del document de càrrec corresponent. PARLEM comunicarà al Client la suspensió temporal dels Serveis quinze (15) dies abans que es produeixi. En aquest cas, s'informarà el Client de la data en la qual, de no efectuar-se el pagament, es durà a terme la suspensió, que no es podrà fer en dia inhàbil. La suspensió només afectarà els Serveis amb mora en el pagament.

La suspensió del Servei no eximeix el Client de l'obligació de continuar amb el pagament de les quotes mensuals. En cas de suspensió temporal del Servei Telefònic per impagament, aquest es mantindrà per a les trucades sortints d'urgències, així com per a les trucades entrants, amb excepció de les trucades de cobrament a destinació.

PARLEM restablirà el Servei suspès dins del dia laborable següent a aquell en què tingui constància que l'import degut hagi estat satisfet completament.

En el cas de suspensió temporal, si el Client hagués presentat una reclamació davant la Junta Arbitral de Consum de Catalunya, a la que

PARLEM es troba adherida, o davant la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, PARLEM no suspendrà ni interromprà el Servei mentre la reclamació s'estigui substanciant i el Client consignï fefaentment l'import degut i lliuri el corresponent resguard a PARLEM.

El restabliment dels Serveis es farà conforme a les condicions vigents en el moment i haurà d'abonar la quota vigent per aquest concepte. Durant el període de suspensió, PARLEM podrà retirar del domicili del Client els equips llogats.

El Client podrà sol·licitar formalment amb una antelació de quinze (15) dies a la data desitjada en què faci efecte, la suspensió temporal del Servei de Telefonia Fixa a través d'una comunicació dirigida al Servei d'Atenció al Client. La durada de la suspensió no serà menor d'un (1) mes ni superior a tres (3) mesos. El període de suspensió no podrà excedir de noranta (90) dies per any natural. En aquests casos, PARLEM deduirà de la quota d'abonament de Client el cinquanta per cent (50%) de l'import proporcional corresponent al temps que afecti.

El retard en el pagament total o parcial de les factures de PARLEM superior a tres (3) mesos o la suspensió temporal dels Serveis en dues ocasions, per mora en el pagament, donarà dret a PARLEM a la interrupció definitiva dels Serveis i a la corresponent resolució del Contracte.

En qualsevol cas, es podrà interrompre el Servei conforme a la normativa vigent quan es produeixi una deficiència causada pel Client, que afecti la integritat o seguretat de la Xarxa o a la prestació de Serveis a altres Clients. Aquesta mesura cessarà quan el Client efectui i comuniqui a PARLEM la desconexió de l'equip objecte de la deficiència.

PARLEM podrà interrompre ocasionalment els Serveis per fer treballs de millora, tasques de reparació, canvis d'equipament o per motius anàlegs. Ara bé, aquestes interrupcions seran tan breus com sigui possible i es faran, preferentment i sempre que es pugui, en horaris de consum mínim. El Client accepta la necessitat de consentir aquestes interrupcions i que PARLEM no estarà obligada a compensar-lo excepte en la quantia de les indemnitzacions previstes a l'apartat "Responsabilitat de PARLEM" d'aquest Contracte que corresponguin.

9. Durada i terminació

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

PARLEM té dret a resoldre el Contracte per les causes generals d'extinció dels contractes i per les causes que es detallen a continuació:

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

Núm.de Contracte:

Data:

Per part seva, el Client té dret a resoldre el Contracte en qualsevol moment si remet comunicació de resolució –en podrà trobar el model al nostre Lloc Web–, acompanyada d'una còpia del document nacional d'identitat o document identificatiu equivalent, al Servei d'Atenció al Client amb, com a mínim, dos (2) dies hàbils d'antelació al dia en què desitgi que es faci efectiva la baixa en el Servei.

En cas de paquets de Serveis, quan el Client tingui dret a rescindir qualsevol element del paquet de serveis o del paquet de serveis i equips terminals contractat abans del venciment del termini contractual, ja sigui per raons de manca d'adequació amb el contracte o ja sigui per incompliment del subministrament dels Serveis, el consumidor té dret a rescindir el contracte íntegrament respecte a tots els elements del paquet de serveis.

En el cas que el Client doni de baixa un servei actiu dins d'un paquet de serveis sense notificar quina tarifa vol que apliqui al Servei que no dona de baixa, es facturarà el servei no convergent equivalent.

La suspensió temporal, interrupció definitiva, resolució o terminació del Contracte no exonera el Client de complir amb les seves obligacions que es derivin de la utilització dels Serveis contractats fins al moment en què es produeixi la resolució efectiva del Contracte, inclosa la obligació de pagament.

En casos excepcionals en els quals sigui necessari per motius tècnics, operatius o de Servei, o en el cas que el Servei s'interrompi definitivament, el Client haurà de retornar els dispositius i/o terminals que siguin propietat de PARLEM en el termini de 30 dies des de que PARLEM ho sol·liciti.

En cas que el Client no faci sol·licitud de conservació de numeració, la terminació del Contracte per qualsevol causa podrà donar lloc a la pèrdua de la numeració assignada en el termini d'un mes des de la data de la seva terminació.

10. Modificació de les condicions generals de parlem com a operador

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

11. Canvis de domicili, de número telefònic o de titular

El Client podrà sol·licitar el canvi de domicili on rep els Serveis contractats a través del Servei d'Atenció al Client. Si per raons tècniques PARLEM no pogués prestar els Serveis al nou domicili, el Client podrà donar per acabat el Contracte de manera anticipada i sense cap penalització si hagués finalitzat el període de permanència. En cas que no hagués transcorregut el període de permanència fixat, el Client haurà d'abonar a PARLEM la part proporcional del cost en què aquest últim hagués incorregut per la instal·lació dels aparells o qualsevol bonificació realitzada.

Si el canvi de domicili fos tècnicament possible, el Client només haurà d'abonar la tarifa vigent per canvi de domicili.

En el cas de lloguer de dispositius de telefonia i/o Internet, el Client haurà de traslladar sota la seva responsabilitat els equips associats a aquests Serveis al nou domicili. Quan sigui necessari canviar el número de telefonia mòbil o fixa del Client, ja sigui per imperatius tècnics o perquè així ho exigeix la normativa vigent, PARLEM comunicarà aquest canvi i els seus motius amb un preavís que serà de tres (3) mesos en el cas de telefonia fixa, i l'informarà del nou número que li serà assignat. El Client no tindrà dret a indemnització per aquest concepte. No obstant això, PARLEM adoptarà les mesures oportunes perquè el Client pugui conservar el número telefònic en canviar d'operador conforme a la normativa i les condicions que ho regulin.

En cas de canvi de titular, tant l'actual com el nou declaren que totes les dades facilitades al Servei d'Atenció al Client de PARLEM són correctes i que han llegit, coneixen i accepten íntegrament aquestes CGC de PARLEM. La data de canvi de la nova responsabilitat de pagament serà l'endemà de la confirmació del canvi de titular per part de PARLEM. Això tindrà lloc un cop que hagi rebut la documentació necessària degudament emplenada. No

obstant això, el canvi de titularitat no exonera el titular actual del pagament de les quantitats reportades fins a la data del canvi.

12. Condicions particulars de permanència

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

13. Dret de desistiment. Únicament aplicable en cas de contractes a distància o fora d'establiment

Es reconeix al Client el dret de desistiment del contracte actual en el termini de catorze (14) dies naturals a comptar des de la seva celebració. En cas d'alta a PARLEM amb portabilitat des d'un altre operador origen, informem que l'exercici del dret de desistiment no suposarà el retorn automàtic a l'operador origen i que serà necessari que el Client gestioni una nova portabilitat amb el seu operador origen.

Per exercir el dret de desistiment, ens haurà de notificar la seva decisió de desistir del Contracte a través d'una declaració inequívoca (per exemple, una carta enviada per correu postal o per correu electrònic) afegint-hi el "núm. De la comanda". Per a això, podrà fer servir el model de formulari de desistiment disponible a: <https://parlem.com/altres-documentos-legals/>, encara que el seu ús no és obligatori.

Podrà enviar la comunicació exercitant el seu dret de desistiment per correu electrònic a atencioalclient@parlem.com o a l'adreça postal següent: Carrer Badajoz 145, 2ª planta, 08018 Barcelona (Barcelona).

L'exercici del Dret de Desistiment comportarà l'obligació de retornar els Equips o Terminals lliurats per PARLEM per a la prestació del Servei en el seu embalatge original, en perfecte estat, amb tots els seus accessoris i preparat. Només s'admetrà la devolució d'aquells productes que no presentin signes d'estar danyats. El Client serà responsable de la disminució de valor dels productes objecte de devolució que siguin conseqüència d'una manipulació diferent a la necessària per establir la naturalesa, les característiques i el funcionament dels productes objecte de devolució. Per a més seguretat, el Client podrà introduir dins del paquet el document de desistiment degudament emplenat i signat.

Núm.de Contracte:

Data:

A conseqüència de l'exercici del Dret de Desistiment, el Client haurà de retornar o lliurar directament els productes (Terminals o Dispositius) a l'adreça indicada en aquest apartat, sense cap demora indeguda i, en qualsevol cas, com a màxim, en el termini de 14 dies naturals a partir de la data en què comunicui a PARLEM la seva decisió de desistiment del Contracte. Així mateix, el Client haurà d'assumir el cost directe de devolució dels productes facilitats per PARLEM.

No obstant això, l'informem que podrem retenir el reemborsament fins a haver rebut els productes retornats correctament o fins que rebem prova inequívoca de la seva devolució, segons la condició que es compleixi primer. En cas de desistiment, PARLEM retornarà al Client tots els pagaments rebuts abans dels 14 dies naturals a partir de la data en què el Client informi a PARLEM del seu desistiment.

En cas de desistiment, quan PARLEM hagi instal·lat i/o activat el Servei per expressa petició del Client durant el període en què es pot exercir aquest dret i de manera prèvia al fet que aquell l'hagi exercitat, PARLEM tindrà dret a cobrar el cost de la instal·lació feta d'acord amb el que s'indica en la pàgina web de PARLEM (parlem.com/penalitzacions), i del consum realitzat fins al moment i de manera proporcional les quotes previstes a les Condicions Generals i Particulars de cada tarifa en els quals hagués incorregut el Client. Si el Client desistís del Contracte i el preu que s'ha d'abonar hagués estat totalment o parcialment finançat mitjançant un crèdit (bé per part de PARLEM o bé per un tercer amb un acord previ amb PARLEM), aquest desistiment implicarà al mateix temps la resolució del crèdit sense penalització.

Si el Client gaudís d'una prestació d'un Servei comercialment descatalogat amb PARLEM i contractés un nou Servei en virtut d'aquest Contracte, en desistir d'aquest, no seria possible restituir la prestació del Servei original. No obstant això, PARLEM posicionarà el Client de manera que aquest no se'n vegi perjudicat.

14. Cessió

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

15. Nul·litat

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

16. Llei aplicable i fòrum competent

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

Condicions particulars serveis telefonia fixa i accés a internet banda ampla

CGC_PR24_00

Pàgina 11 de 15

Núm.de Contracte:

Data:

1. Objecte

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

2. Instal·lació i activació de la línia

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

2.1. ADSL

La instal·lació dels Serveis sobre una línia ADSL requereix accions com ara la desagregació del bucle d'abonat, la instal·lació de dispositius i/o la portabilitat, si escau. El Client permetrà, quan sigui necessari per a la correcta prestació del Servei, que les persones que designi PARLEM accedeixin a l'immoble del Client.

El Client declara que ha estat informat detalladament de les característiques i condicions del Servei d'Accés a Internet Banda Ampla i sol·licita expressament per a la prestació del Servei, si escau, que el seu parell de fils (també denominat "bucle") sigui accedit per PARLEM o les empreses del Grup PARLEM o empreses subcontractades per PARLEM (qualsevol d'elles, d'ara endavant, "PARLEM") en la modalitat d'accés completament desagregat o bé en la modalitat d'accés indirecte. PARLEM durà a terme al domicili del Client les següents accions que siguin necessàries per a la instal·lació del Servei:

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

Així mateix, el Client declara que ha estat informat de les característiques de prestació dels Serveis de PARLEM i que això suposa la baixa automàtica de tots els Serveis contractats pel Client amb el seu operador d'accés en relació amb aquest bucle, inclosos, si escau, els Serveis Centrex, xarxa privada virtual, el grup de salt, la línia d'enllaç i qualsevol altre Servei que impliqui associació amb el bucle.

El Client autoritza PARLEM que faci en el seu nom totes les gestions necessàries per accedir als seus parells, o bé a fer totes les actuacions que siguin necessàries sobre la línia del Client per proporcionar el Servei d'Accés a Internet Banda Ampla. En cas que el Client no coincideixi amb el titular de les línies, aquell manifesta expressament que ha obtingut l'esmentada autorització.

PARLEM iniciarà el procediment de desagregació, si escau, de la línia indicada pel Client sempre que hi hagi una garantia de poder oferir sobre aquesta el Servei amb la qualitat adequada. Si no fos així, PARLEM instal·larà o sol·licitarà un nou parell al domicili del Client. En aquest cas, el Client autoritza expressament PARLEM a donar d'alta una nova línia, a nom d'aquest, al seu domicili.

Un cop que sigui possible prestar el Servei sobre la línia, PARLEM portarà, si escau, la numeració del Client d'acord amb la sol·licitud de portabilitat que el Client hagi signat en aquest Contracte.

En cas de canvi de titular, tant l'actual com el nou declaren que totes les dades facilitades al Servei d'Atenció al Client de PARLEM són correctes i que han llegit, coneixen i accepten íntegrament les CGC de PARLEM. La data de canvi de la nova responsabilitat de pagament serà l'endemà de la confirmació del canvi de titular per part de PARLEM. Això tindrà lloc un cop que hagi rebut la documentació necessària degudament emplenada. No obstant això, el canvi de titularitat no exonera el titular actual del pagament de les quantitats reportades fins a la data del canvi.

No obstant l'anterior, el Client pot mantenir el seu Servei d'ADSL/Accés a Internet anterior si el tingui i els Serveis associats. En aquest mateix cas, la baixa del Client en el Servei d'ADSL/Accés a Internet en el seu anterior operador és responsabilitat d'aquest. En el cas que el Client desitgi aquesta baixa, haurà de dirigir-se al seu anterior operador.

2.2. Fibra Òptica

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

El Client haurà de proporcionar al tècnic l'entrada a la ubicació de l'edifici on es trobi l'accés per a la Fibra Òptica si aquest accés ha estat desplegat a l'interior.

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

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

El Client reconeix que ha estat informat de les característiques de la prestació dels Serveis i que, en el cas de Fibra Òptica, això no suposa la baixa automàtica de tots els Serveis que el Client pogués tenir contractats prèviament amb PARLEM o amb un altre operador.

Tant en el cas d'instal·lació i activació del Servei d'ADSL com en el de Fibra Òptica, el Client declara que compta amb els permisos i llicències de tercers que siguin necessaris per a la instal·lació i prestació del Servei. PARLEM quedarà en tot cas exempta de responsabilitat davant aquests tercers.

La no acceptació per part del Client de la instal·lació bàsica a realitzar per PARLEM donarà dret a aquesta a resoldre el Contracte actual de forma immediata i es procedirà en tot cas a facturar al Client aquelles despeses que s'hagin generat fins a la data de resolució del Contracte.

2.3. Ràdio

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

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

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

PARLEM podrà modificar els elements a instal·lar o les accions a fer per a la instal·lació, segons les necessitats del Servei en cada moment.

El Client declara que disposa dels permisos i llicències de tercers que, si és el cas, siguin necessaris per a la instal·lació i ús del Servei.

En el Servei de Banda Ampla a través de Ràdio, PARLEM no pot garantir la velocitat contractada en tots els casos, ja que la distància al node de comunicacions, la qualitat de la transmissió i les possibles interferències

Condicions particulars serveis telefonia fixa i accés a internet banda ampla

CGC_PR24_00

Pàgina 12 de 15

Núm.de Contracte:

Data:

poden suposar una disminució de la velocitat esmentada. En qualsevol cas, PARLEM farà tot el que pugui perquè el Client disposi de la màxima velocitat tècnicament possible del Servei de Ràdio contractat.

3. Tarifes, facturació i pagament

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

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

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

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

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

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

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

4. Servei d'accés a internet de banda ampla

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

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

Quan la prestació del Servei es faci sobre ADSL, el Client reconeix que PARLEM no pot garantir que aquest disposi de la velocitat contractada en tots els casos, ja que la distància a la central, la qualitat de la línia i les

possibles interferències poden suposar una disminució d'aquesta velocitat. PARLEM farà els seus millors esforços perquè el Client disposi de la màxima velocitat possible tècnicament del Servei ADSL contractat.

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

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

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

5. Servei telefònic fix

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7. Serveis d'emergència

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

Núm.de Contracte:

Data:

depenent, en aquest cas, de la capacitat dels sistemes de la comunitat autònoma on es trobi el Client en el moment de trucar a aquests Serveis.

8. Guies d'abonats

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

9. Equips i terminals

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

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

Les característiques tècniques de l'Equip que PARLEM lliura i instal·la per oferir el Servei al Client poden ser susceptibles de canvis. S'informarà el Client sobre els possibles canvis a través del nostre Lloc Web i a través del Servei d'Atenció al Client.

PARLEM cedeix l'Equip al Client en règim de cessió/ lloguer, excepte indicació expressa en contra per part de PARLEM. El Client és responsable de l'ús adequat de l'equip, així com de la seva no manipulació.

PARLEM s'encarregarà del manteniment de l'Equip cedit, així com de la seva

substitució en cas d'avaria. El Client s'obliga a retornar l'Equip a PARLEM en un estat d'ús i conservació adequat a un ús correcte, amb la sol·licitud prèvia de PARLEM, en qualsevol moment i, en tot cas, en el termini d'un (1) mes posterior a la baixa del Servei.

Si el Client no retorna l'Equip en aquest termini, PARLEM aplicarà la penalització que s'especifica a la caràtula del Contracte.

Alguns dels serveis de PARLEM compten amb l'aplicació de determinats descomptes a canvi d'un compromís de permanència per part del Client. En el cas concret de la instal·lació física del l'Equip al domicili del Client, PARLEM pot assumir els costos parcialment o totalment i els mateixos només seran repercutits a la factura del Client en cas que es doni de baixa del servei dins del termini establert en el formulari de contracte segons s'indica en la Clàusula 12 de les CGC PARLEM.

Si PARLEM lliura algun tipus de software o algun Equip o Terminal autoinstal·lable, el Client haurà de seguir les instruccions d'instal·lació facilitades per PARLEM. PARLEM no ofereix cap garantia, ni explícita ni implícita, sobre els softwares d'ajuda a la instal·lació facilitats ni es responsabilitza dels danys o alteracions que, amb motiu de la seva execució, poguessin ocasionar en el sistema informàtic del Client (configuració, software i/o hardware) o en els documents electrònics i fitxers emmagatzemats en el seu sistema informàtic.

10. Garantia de terminal i servei postvenda

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

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

11. Manteniment

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

Núm.de Contracte:

Data:

1. Objecte

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

2. Instal·lació i activació de la línia

La SIM s'activa en el moment de l'entrega en canal presencial i en un termini aproximat d'unes dues hores en canal online.

Si la numeració és nova, la línia s'activa en el moment que s'activa la SIM.

Si la línia ha de portar des d'un tercer, el procés de portabilitat s'inicia una vegada la SIM està activada. El client rebrà un missatge informant la finestra de portabilitat per SMS.

3. Tarifes, facturació i pagaments

Les tarifes del Servei de Telefonia Mòbil poden tenir associats consums mínims o quotes fixes mensuals.

El consum mínim mensual a fer per part del Client dependrà de les Condicions Particulars de cada tarifa. Si el Client no consumeix l'import mínim corresponent a la seva tarifa, PARLEM li facturarà o descomptarà del seu saldo cada mes aquest import o, si escau, el que falti fins a arribar-hi.

Determinades tarifes poden comptar amb una quota fixa mensual de la qual s'informarà a les Condicions Particulars de cada tarifa abans de la contractació. Aquesta quota fixa es reportarà a l'inici de cada període de facturació. En cas de baixa un cop iniciat el període de facturació, es cobrarà al Client la quota fixa en proporció al nombre de dies gaudits des del començament del període de facturació fins a la data de baixa. Determinades gestions de PARLEM, sobre les quals s'informarà prèviament, poden implicar el càrrec d'imports addicionals.

Per garantir la correcta facturació dels Serveis de dades en modalitat mòbil, PARLEM podrà restaurar la connexió d'aquest Servei cada 2 hores de connexió continuada. La restauració del Servei consisteix en el reinici de la sessió de dades de manera automàtica.

4. Cobertura

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

5. Obligacions d'identificació en cas de contractació en modalitat subscripció mensual

Per contractar el Servei en aquesta modalitat és condició necessària que segueixi un procés d'identificació i contractació. Les dades personals proporcionades durant el procés d'identificació es tractaran en els termes previstos a les presents CGC de PARLEM.

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

6. Conseqüències de la suspensió del servei

En cas de suspensió temporal del Servei per impagament, aquest es mantindrà per a les trucades sortints d'urgències, així com per a les trucades entrants, amb excepció de les trucades de cobrament a destinació.

PARLEM podrà resoldre unilateralment el Contracte d'aquest Servei quan consideri que el Servei Telefònic Mòbil objecte d'aquest és inactiu. El Servei es considerarà inactiu quan transcorrin 4 mesos seguits sense que s'hagi fet cap consum de serveis facturables.

PARLEM es reserva la facultat de reclamar al Client l'import de l'eventual saldo negatiu, més els interessos i les despeses derivades de la reclamació. Fins al bloqueig permanent, és possible abonar les factures pendents, recarregar saldo i fer trucades a números d'emergència.

7. Condició addicional per al servei en roaming

Per l'ús del Servei en un altre país de l'Espai Econòmic Europeu (EEE), PARLEM aplicarà les mateixes tarifes que aplica al seu ús nacional sempre que el Client resideixi habitualment a Espanya o tingui vincles estables amb aquest país. De conformitat amb el que disposa la normativa europea i en el cas que les Condicions Particulars de la tarifa contractada així ho prevegin, PARLEM podrà establir un límit en el volum de dades contractades a partir del qual podrà aplicar un recàrrec tal com s'estableix a continuació.

El Client es compromet a fer un ús raonable del Servei en itinerància en un altre país de l'Espai Econòmic Europeu ("EEE"). Per evitar-ne l'ús abusiu o anòmal, PARLEM podrà observar, durant un termini de com a mínim quatre (4) mesos, els indicadors objectius de consum i de presència. Aquests indicadors podran ser:

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

Si el Client supera el límit establert en el volum de dades per poder ser consumit en un altre país de l'EEE o comet un ús abusiu o anòmal del Servei, PARLEM podrà aplicar al Client, amb un avis previ, un recàrrec que no podrà superar el preu majorista en vigor. Abans d'imposar-lo, el Client disposarà d'un termini de catorze (14) dies per aportar, si escau, les dades reals sobre la seva presència o consum.

El Client es podrà dirigir a PARLEM, d'acord amb la clàusula 6, per interposar qualsevol reclamació relacionada amb l'aplicació del que disposa aquest apartat. Es pot trobar informació més detallada sobre les condicions d'ús del Servei en roaming a: <https://parlem.com/tarifes-roaming-internacional/>

8. Informació sobre la velocitat del servei accés a internet

En relació amb el Servei d'Accés a Internet, el Client tindrà disponible, en tot moment, al nostre Lloc Web, informació precisa sobre la velocitat mínima, disponible normalment, màxima i anunciada, descendent i ascendent en el cas de xarxes fixes, i de la velocitat màxima i anunciada estimades descendent i ascendent en el cas de les xarxes mòbils, així com la manera en que desviacions significatives de les velocitats respectives descendent i ascendent anunciades podrien afectar l'exercici de drets dels usuaris finals d'accedir, a través del seu servei d'accés a internet, a la informació i continguts, així com distribuir-los, utilitzar i subministrar aplicacions i serveis i utilitzar els equips terminals de la seva elecció.

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

Condicions particulars del servei de telefonia mòbil

Núm.de Contracte:

Data:

Servei	Velocitat anunciada			Velocitat disponible		Velocitat màxima		Velocitat mínima	
	Enllaç	Descendent	Ascendent	Descendent	Ascendent	Descendent	Ascendent	Descendent	Ascendent
Mòbil* (Mbps)	LTE+ 300	300	50	•	•	300	50	•	•
	LTE 150	150	50	•	•	150	50	•	•
	LTE 111	111	37,5	•	•	111	37,5	•	•
	HSDPA+ 42	42	5,7	•	•	42	5,7	•	•
	HSDPA+ 21	21	5,7	•	•	21	5,7	•	•
Fix** (Mbps)	FTTH 1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	80%	80%
	FTTH 600	600	600	600	600	600	600	80%	80%
	FTTH 300	300	300	300	300	300	300	80%	80%
	FTTH 100	100	100	100	100	100	100	80%	80%
	FTTH 50	50	50	50	50	50	50	80%	80%
	ADSL 20	20	1	6,5	0,9	20	1	1	0,2

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

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