

Condiciones generales de contratación comunes de Tecnoso

CGCC_TC24_00

Nº de Contrato:

Fecha:

1. Objeto

ELECTRÓNICA DEL SÓI TELECOMUNICACIONES TECNOSO, SLU, ("TECNOSO") con domicilio social en Carretera de Balenyà, 96C, Taradell, 08552, Barcelona y C.I.F. B60427457, inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, en el tomo 26.443, folio 129, hoja B-103.244, inscripción 1^a, y utilizando la marca "PARLEM", y referida como "PARLEM" en las presentes condiciones, será responsable del Servicio de Atención al Cliente, reclamaciones, facturación y cobro por los servicios de comunicaciones electrónicas indicados en el formulario de contratación prestados por la propia TECNOSO o por terceros operadores -en adelante "Servicios"-, en este último caso, siempre en nombre y representación, y por su delegación, y siempre bajo la marca "PARLEM".

Las presentes condiciones (en adelante "CGC") se aplicarán conjuntamente con las condiciones generales de PARLEM, en el caso de que PARLEM preste el Servicio directamente como operadora, o conjuntamente con las condiciones generales del tercer operador que preste el Servicio como operador, según se indica en el formulario de contratación."

2. Servicio de facturación y cobro

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

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

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

En el caso de que el Cliente de los Servicios, bajo la modalidad de postpago haya optado por el pago del Servicio mediante domiciliación bancaria, tendrá que firmar una Orden SEPA de domiciliación de débito directo para los pagos de carácter recurrente a favor de PARLEM, que se adjunta a las presentes CGC.

Todas las cláusulas correspondientes a la facturación y cobro de los Servicios contenidas en las CGC se interpretarán en el sentido de que todas las tareas indicadas las llevará a cabo y/o desarrollará PARLEM en nombre propio o por delegación de un tercer operador, y en el sentido de que el Cliente mantendrá toda relación y/o interacción sobre este tema con PARLEM, y no con el operador.

2.1. Actualización de precios

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

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

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

3. Atención al cliente y reclamaciones

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

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

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

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

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

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

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

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

Para ejercer el derecho de desistimiento, tendrá que notificarnos la decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o por correo electrónico) añadiendo el "Nº del pedido". Para ello, podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento disponible en nuestra página web (<https://parlem.com/altres-documents-legals/>). Podrá enviar la comunicación ejerciendo el derecho de desistimiento por correo electrónico a atencionalclient@parlem.com o a la dirección postal: Carretera de Balenyà, 96C, Taradell, 08552, Barcelona.

4. Tratamiento de datos de carácter personal

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

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

5. Portabilidad para la prestación directa del servicio por Tecnoso o Parlem

En el caso de que cualquiera de los Servicios fuera prestado por un tercer operador, se informa al Cliente que tanto TECNOSO como PARLEM TELECOM COMPANY DE TELECOMUNICACIONES, SA, con CIF A65851446, empresa matriz de TECNOSO, se encuentran en trámites de poder ofrecer todos los Servicios en plazo de tiempo razonable con su propia infraestructura. Cuando esta prestación directa de los Servicios sea posible, TECNOSO informará al Cliente. En previsión de lo anterior, el Cliente presta el siguiente consentimiento de portabilidad:

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

Atentamente,



Condiciones generales de contratación de Parlem como operador

CGC_TC24_00

Página 1 de 15

Nº de Contrato:

Fecha:

1. Objeto

ELECTRONICA DEL SO I TELECOMUNICACIONES TECNOSO, SLU (TECNOSO) con domicilio social en carretera de Balenyà, 96C, 08552 Taradell, Barcelona y CIF B60427457, inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, en el tomo 26.443, folio 129, hoja B-103.244, inscripción 1ª, y utilizando la marca "PARLEM", es un operador de telecomunicaciones que ofrece los servicios descritos en la cláusula siguiente (el "servicio" o los "servicios") bajo la marca "PARLEM". Estas Condiciones generales de contratación ("CGC PARLEM") regirán las relaciones entre el cliente del servicio (el "cliente") y PARLEM en relación con los servicios contratados que presta PARLEM de forma directa como operador.

Los servicios de telefonía móvil descritos en estas CGC serán prestados por PARLEM TELECOM COMPANY DE TELECOMUNICACIONES, S. A., con CIF A65851446 ("PARLEM"), compañía matriz de TECNOSO.

La lectura de las presentes CGC PARLEM por parte del cliente es condición necesaria y previa a la activación de los servicios e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas CGC PARLEM, que también se encuentran publicadas en el sitio web de PARLEM: <https://parlem.com/> (nuestro "sitio web").

2. Descripción de los servicios

Servicio telefónico fijo: el servicio telefónico fijo, con tecnología de voz sobre IP, permite que el cliente pueda recibir y efectuar llamadas en su línea, así como otras facilidades básicas y servicios adicionales asociados.

Servicio telefónico móvil: este servicio incluye la prestación del servicio telefónico de llamadas desde móvil y los servicios asociados de comunicaciones electrónicas (incluyendo el servicio de acceso a Internet desde móvil) y servicios de valor añadido asociados que el cliente solicite. Para prestar este servicio, PARLEM entregará al cliente una tarjeta SIM que se podrá utilizar en cualquier dispositivo móvil libre. El servicio se prestará en el territorio nacional. Fuerza de este, el cliente puede recibir este servicio si solicita la activación del servicio telefónico móvil cursado desde el extranjero ("servicio roaming" o "servicio de itinerancia"). Se informa de que el alta en este servicio puede implicar el cobro de tarifas especiales en sus comunicaciones recibidas y efectuadas en el extranjero según la normativa vigente en cada momento. Este servicio de móvil se prestará a través de PARLEM de acuerdo con estas mismas CGC PARLEM, que una vez firmadas el cliente queda vinculado a PARLEM para el servicio de móvil.

Servicio de acceso a Internet de banda ancha: este servicio comprende, con independencia de la tecnología que se utilice: (i) acceso a Internet de banda ancha con navegación 24 horas a la velocidad de acceso contratada –por las características técnicas del servicio, esta velocidad es máxima, es decir, PARLEM no puede garantizar siempre la velocidad de acceso que el cliente haya contratado–, y (ii) los servicios adicionales asociados.

Para los servicios telefónicos de fijo y móvil, si el cliente no dispone de numeración, PARLEM le asignará una. Los servicios telefónicos de fijo y móvil de PARLEM incluyen, en caso necesario, la portabilidad del número de teléfono que el cliente tenía con su anterior operador.

Para que se lleve a cabo la portabilidad, el cliente deberá solicitarla a través de la solicitud de portabilidad adjunta a las presentes Condiciones generales de contratación de PARLEM como operador, con el objeto de que se pueda tramitar la portabilidad de los servicios de telefonía fija o móvil de su anterior operador. La portabilidad se efectuará de acuerdo con los procesos de tramitación de portabilidad que se establecen en el respectivo documento de Especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración en caso de cambio de operador, aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

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

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

- La utilización contraria a las leyes españolas o que infrinja los derechos de terceros o el buen uso de los servicios, que son solamente para uso personal y particular del cliente, y será responsable de su control del acceso.
- La publicación o transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo o difamatorio.
- La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso o que contravengan lo que dispone la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
- La reventa de tráfico o de los servicios o su comercialización o explotación económica por cualquier medio o sistema.
- La comunicación con números dedicados al direccionamiento de llamadas, es decir, que ofrecen como servicio comercial el direccionamiento de la llamada hacia otro número diferente del número marcado. El uso objetivamente irregular o fraudulento de los servicios, como: "vigilabebés"; "walkie-talkie", llamadas únicamente, o principalmente, a servicios de tarificación adicional o valor añadido; utilización de los servicios para envíos de comunicaciones comerciales no solicitadas; envío de grandes mensajes para bloquear servidores ajenos; realización de comunicaciones no solicitadas cuando estas se puedan catalogar como tráfico irregular. En particular, el cliente no deberá utilizar los servicios para enviar correos no solicitados o masivos ("spam") o hacer uso de las listas de correo con destino a cualquier persona que no haya dado su permiso para ser incluida en este proceso.

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

3. Tarifas, facturación y pagos

Se aplicarán a los servicios los precios y cargos correspondientes según las tarifas y las demás Condiciones generales y/o particulares, ofertas o promociones vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las tarifas se comunicará al cliente por cualquier medio que PARLEM considere adecuado para que este tenga constancia de la modificación y de las nuevas tarifas. El cliente tendrá disponibles en todo momento las tarifas llamando al teléfono de atención al cliente, según se indica en la cláusula 6 de estas CGC PARLEM. El acceso a los servicios de emergencia es gratuito. La factura será mensual y desglosará el servicio básico y los demás servicios contratados por conceptos facturados dentro de cada servicio, y se incluirán los que se correspondan con los casos de venta o cesión/alquiler de equipos. Si por razones técnicas no fuera posible facturar al cliente en el mes inmediatamente posterior al devengo, PARLEM podrá facturar en los meses posteriores.

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

En los servicios telefónico fijo y de Internet de banda ancha fija, las cuotas de abono mensual incluyen el mantenimiento de red hasta el PTR (punto de terminación de red, en el caso del ADSL), PTRR (punto de terminación de red radio, en el caso de radio) o PTRO (punto de terminación de red óptica, en el caso de fibra).

La primera factura incluirá las cuotas de alta, activación y, si procede, las de instalación y/o mantenimiento. Si procede, también contendrá el precio de los equipos adquiridos y de configuración de los servicios, excepto si el pago de este precio está aplazado o diferido. En este caso, incluirá la parte proporcional que corresponde al primer mes en función del número de meses de pago aplazado. Asimismo, incluirá las cuotas recurrentes que sean aplicables desde el momento de la activación del servicio dentro del período facturado.

Condiciones generales de contratación de Parlem como operador

CGC_TC24_00

Página 2 de 15

Nº de Contrato:

Fecha:

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

No obstante lo anterior, el cliente tiene derecho a escoger el medio de pago alternativo de entre los que se utilizan habitualmente en el tráfico comercial, que deberá notificarlo al Servicio de Atención al Cliente.

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

PARLEM podrá utilizar para el cobro de las cantidades devengadas, si el cliente así lo autoriza, los datos relativos a las tarjetas de crédito o de débito que el cliente ha facilitado. Del mismo modo, PARLEM podrá ejecutar los depósitos, fianzas y/u otras garantías, si procede, especificadas en las Condiciones particulares para los casos permitidos por la ley. El Cliente podrá escoger, en el momento de contratar los Servicios, si quiere recibir las facturas en formato digital (Factura Digital) o en formato papel. Si opta por el formato digital, el Cliente tendrá acceso a las facturas a través de su área personal en línea, accesible con el número de NIF/NIE y las claves de acceso que haya determinado en el momento de creación de la cuenta. El Cliente podrá modificar esta elección en cualquier momento y tendrá derecho a solicitar la emisión de las facturas en formato papel de manera gratuita. Para modificar su preferencia, el Cliente tendrá que comunicarlo por escrito al Servicio de Atención al Cliente.

Si al acabar la relación contractual, independientemente de la modalidad de contratación, resultara un saldo a favor del Cliente, se informará al Cliente y se abonará por el medio que se acuerde en cada caso.

Con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del cliente, PARLEM podrá:

- Solicitar al cliente un anticipo o efectuar un cargo adicional en su cuenta de manera inmediata por las cantidades reportadas hasta la fecha.
- Solicitar al cliente un depósito, no remunerado, en efectivo.
- Solicitar un aval bancario, por una cantidad nunca superior a la media estimada de tres (3) meses de consumo por servicio.
- Restringir al cliente los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y servicios internacionales. Este tipo de acción podrá llevarse a cabo, entre otros, en los siguientes casos:
 - Se exceden los límites del crédito fijados, si procede.
 - Se produce la suspensión o interrupción del servicio por alguna de las causas previstas en estas CGC PARLEM o la resolución contractual.
 - Existe incumplimiento de estas CGC PARLEM por parte del cliente.
 - Se produce fraude o uso no autorizado del servicio según estas CGC PARLEM.
 - Existe riesgo objetivo de impago, entendiendo como tal, por ejemplo, la declaración de concurso de acreedores. No obstante, en el caso del servicio telefónico fijo se aplicará lo dispuesto en las Condiciones particulares del servicio de estas CGC PARLEM.

4. Derecho de desconexión

En los servicios telefónicos fijo y móvil, el cliente podrá solicitar a PARLEM la desconexión de los servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales. Para ello, deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente e indicar su voluntad de desconectarse de los servicios en cuestión. PARLEM efectuará la desconexión en un plazo máximo de diez (10) días a partir de la recepción de la solicitud.

Si la desconexión no se produjera en el plazo indicado por causas no imputables al cliente, los costes derivados del servicio del que se ha solicitado la desconexión irán a cargo de PARLEM.

En caso de que el cliente desee la activación o posterior desactivación de este tipo de servicios, deberá efectuar una solicitud expresa de activación o posterior desactivación a través del Servicio de Atención al Cliente, llamando al 1713 o al 900 373 472 o enviando un correo electrónico a atencioalclient@parlem.com.

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

5. Responsabilidad de parlem y calidad del servicio

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

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

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

PARLEM abonará automáticamente esta cantidad y la descontará de la factura siguiente, cuando el importe de la indemnización sea superior a un (1) euro. Si no procediera la emisión de factura por baja del servicio, la indemnización se abonará por el medio acordado con el cliente en cada caso. Para abonados sujetos a modalidades prepago, el ajuste en el saldo se realizará en un plazo no superior al de los demás abonados.

Si la interrupción temporal es debida a causas de fuerza mayor, PARLEM se limitará a compensar automáticamente al cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrataeadas por el tiempo durante el cual ha tenido lugar la interrupción.

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

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

Condiciones generales de contratación de Parlem como operador

CGC_TC24_00

Página 3 de 15

Nº de Contrato:

Fecha:

En caso de incumplir este compromiso, PARLEM indemnizará al cliente con un importe igual a una cuota mensual prorrataeada por el tiempo de duración de la interrupción en el período de facturación. Respecto al tiempo de interrupción de un servicio, un compromiso de interrupción máxima no superior a 48 horas a lo largo de cada periodo de facturación. En caso de incumplimiento de dicho compromiso, PARLEM indemnizará al cliente con un importe igual a una cuota mensual prorrataeada por el tiempo que haya durado la interrupción en el período de facturación.

Cuando gracias a promociones el cliente disfrute de un descuento sobre la cuota mensual de los servicios, se tendrá en cuenta, a efectos indemnizatorios, la cuota mensual no promocionada de dichos servicios.

Estas indemnizaciones se acumularán a las previstas en los párrafos anteriores. A tales efectos, el tiempo de interrupción del servicio se define como la suma de los tiempos transcurridos desde el instante en que se ha producido la indisponibilidad del servicio, una vez activado este, hasta el momento en que se ha restablecido en su funcionamiento normal. Se empezará a contar desde el primero de los dos sucesos siguientes: (i) el de notificación por parte del cliente del aviso de avería o (ii) el de registro por parte PARLEM de la incidencia que causa la interrupción total o parcial del servicio.

A efectos indemnizatorios, en todos los compromisos anteriores, se considerará que la cuota mensual del servicio de acceso a Internet de banda ancha es el 50 % de la cuota mensual total en aquellos casos de contratación de paquetes conjuntos de servicios en los que el precio de la cuota total del paquete no desglose el importe que se atribuye a cada servicio (servicio telefónico y servicio de acceso a Internet de banda ancha).

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

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

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

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

PARLEM no se hace responsable de ninguna consecuencia derivada de una incorrecta configuración de los dispositivos del cliente que no haya sido realizada por PARLEM ni de las aplicaciones instaladas por el cliente, que son independientes y ajena siempre al servicio prestado por PARLEM.

PARLEM adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red, y queda exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por parte del cliente o de terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general, de todas las acciones u omisiones no imputables a PARLEM que infrinjan el secreto de las comunicaciones telefónicas. Están

excluidas las obligaciones que en su caso tenga PARLEM de acuerdo con la legislación aplicable en cada momento a las intercepciones realizadas por los agentes facultados en cumplimiento de dicha normativa.

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

6. Servicio de atención al cliente y notificaciones

PARLEM ofrece un Servicio de Atención al Cliente que incluye asistencia telefónica, de 9 a 21 horas, de lunes a viernes, sobre el uso de los servicios (excluyendo, en cualquier caso, la asistencia técnica sobre su PC o dispositivo de acceso a los servicios).

Para aclaraciones respecto al precio, la facturación, la calidad o cualquier otra cuestión relacionada con los servicios o si quiere realizar una reclamación, el cliente deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente. El cliente puede efectuar sus consultas en nuestro sitio web www.parlem.com o enviando un correo electrónico a la dirección atencioalclient@parlem.com. También puede hacer sus consultas o reclamaciones llamando de manera gratuita al 1713 o al 900 373 472, en caso de residencial, o al 900 62 20 00, en caso de empresa.

En caso de reclamación, se asignará un número de referencia que PARLEM deberá comunicar al cliente. Si la reclamación se realiza por vía telefónica, el cliente podrá solicitar un documento que acredite su presentación y su contenido. Dicho documento se remitirá en el plazo de diez (10) días desde su solicitud.

Una vez resuelta la reclamación, PARLEM informará al cliente de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado para presentar la reclamación. Una vez formulada la reclamación, si el cliente no obtuviera respuesta satisfactoria de PARLEM en el plazo de un (1) mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, de acuerdo con lo que establece la normativa vigente, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

No obstante, en caso de incidencias, el cliente podrá comunicarse con el Servicio de Atención Técnica a través de los medios siguientes:

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

7. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La prestación de los servicios comporta el tratamiento de datos de carácter personal del cliente, que serán tratados de acuerdo con lo que prevé esta cláusula y la Política de privacidad.

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

ELECTRÓNICA DE SO I TELECOMUNICACIONES TECNOSO, S. A. (TECNOSO)

NIF: B-60427457

Domicilio social: Carretera de Balenyà, 96C, Taradell, 08552, Barcelona

Teléfono: 1713 o 900 373 472

Correo electrónico: atencioalclient@parlem.com

Puede ponerse en contacto con nuestro delegado de Protección de Datos (DPD) a través del correo electrónico protecciodedades@parlem.com.

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

Los datos que tratamos en el marco de la contratación y la prestación de los servicios que le ofrecemos se tratarán con las finalidades previstas en estas Condiciones generales de contratación:

Condiciones generales de contratación de Parlem como operador

CGC_TC24_00

Página 4 de 15

Nº de Contrato:

Fecha:

Finalidades	Tipos de datos	Base jurídica
a) Gestión de la relación contractual		
<ul style="list-style-type: none">Facturación e interacción con cualquiera de nuestros departamentos internos, como pueden ser el Servicio de Atención al cliente, el servicio técnico o la calidad para la atención de reclamaciones, cambios en la contratación o incidencias.Habilitar el acceso del cliente a su área privada, a la cual puede acceder a través de la web o la apli de PARLEM, y en la que el cliente puede gestionar sus tarifas, acceder a sus facturas o consultar su consumo.Cumplir con las obligaciones de información relativas a la relación contractual.	Datos identificativos, de contrato, de tarifas, servicios contratados, consumos, y uso de los servicios, calidad del servicio, de facturación y pago, incluyendo medios de pago y facturas emitidas, así como la voz en el supuesto de que se haya mantenido una conversación telefónica y haya sido grabada.	Ejecución de la relación contractual.
b) Prestación de servicios de telecomunicaciones		
<p>La conducción de la comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas, el establecimiento y direccionamiento de la llamada (incluyendo la interconexión):</p> <ul style="list-style-type: none">La provisión del servicio de acceso a Internet, en caso de encontrarse dentro de los servicios contratados.El registro de los datos de tráfico e interconexión y su uso con el objetivo de poderlos facturar o descontar dentro del saldo disponible para las tarjetas de prepago, así como la reclamación extrajudicial y judicial en caso de impago.Detección, gestión y resolución de incidencias técnicas y de reclamaciones.	<p>Datos de contrato, datos de identificación de dispositivos, IP, localización, datos de tráfico y de navegación.</p> <p>(*) En caso de solicitar una portabilidad desde otro operador (o hacia otro operador), además, podrán tratarse los datos identificativos y, en este caso, será necesaria esta comunicación de datos entre el operador donante y el receptor para poderla llevar a cabo. Los datos intercambiados entre operadores serán los previstos en cada momento en las especificaciones técnicas de portabilidad aprobadas por las administraciones públicas competentes en la materia.</p>	Ejecución de la relación contractual y, en el caso de la portabilidad, la adopción de medidas precontractuales.

Condiciones generales de contratación de Parlem como operador

CGC_TC24_00

Página 5 de 15

Nº de Contrato:

Fecha:

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

Condiciones generales de contratación de Parlem como operador

CGC_TC24_00

Página 6 de 15

Nº de Contrato:

Fecha:

Finalidades	Tipos de datos	Base jurídica
<p>g) Información comercial propia en relación con productos o servicios propios como promociones de diferente naturaleza, nuevas tarifas o mejoras para medios electrónicos (por ejemplo, correo electrónico, SMS, MMS, a través de los perfiles de PARLEM en redes sociales y otras plataformas) sobre la base de lo que prevé la normativa vigente.</p> <p>A tal efecto, con el fin de personalizar nuestras ofertas y, en último término, ofrecer productos y servicios que respondan mejor a las necesidades y los deseos de los clientes, PARLEM podrá segmentar los destinatarios de cada campaña a partir de los datos recogidos en el marco de la contratación, recargas y consumo (por ejemplo, para dirigir una oferta únicamente a los residentes de una localidad o área geográfica concreta, o a los clientes que hayan contratado una determinada tarifa).</p> <p>PARLEM podrá determinar los parámetros identificativos de los destinatarios de cada campaña (por ejemplo, para dirigir una oferta a los clientes que residan en localidades de más de 5.000 habitantes, según datos publicados por el INE). Dichos datos estadísticos no se utilizarán para realizar perfilado o para enriquecer nuestras bases de datos, excepto después de haber obtenido el consentimiento previo del cliente.</p> <p>Clientes históricos. Una vez ya no sea cliente nuestro, podremos continuar informándole por medios electrónicos de nuestros productos y servicios, a lo que podrá oponerse en cualquier momento mediante el procedimiento proporcionado en cada comunicación comercial, poniéndose en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente o por cualquier otro medio previsto en estas Condiciones.</p>	Datos identificativos y de contacto de los clientes.	Interés legítimo (con base en la relación contractual).
	Datos estadísticos publicados por las administraciones públicas.	
		Consentimiento.
h) Finalidades estadísticas	Datos de los clientes (incluyendo datos de localización), si bien normalmente se anonimizarán.	Interés legítimo.

Si el cliente desea obtener información adicional sobre nuestro interés legítimo respecto a los diferentes tratamientos detallados anteriormente, puede consultarla a través de la dirección protecciodedades@parlem.com.

Condiciones generales de contratación de Parlem como operador

CGC_TC24_00

Página 7 de 15

Nº de Contrato:

Fecha:

7.3. 7.3 A quién comunicamos sus datos personales?

TECNOSO podrá comunicar datos a terceros, tal y como se detalla a continuación:

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

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

Asimismo, aunque TECNOSO no tiene previsto transferir datos personales de clientes fuera del espacio económico europeo (EEE) con carácter general, puede contar con algún proveedor que requiera tratar datos de clientes desde fuera del EEE, por ejemplo, un servicio de atención al cliente o soporte. En tales casos TECNOSO se asegura de disponer de las garantías jurídicas adecuadas, sobre las cuales puede obtener información a través de la dirección protecciodedades@parlem.com.

Condiciones generales de contratación de Parlem como operador

CGC_TC24_00

Página 8 de 15

Nº de Contrato:

Fecha:

7.4. ¿Cuánto tiempo conservaremos sus datos personales?

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

Asimismo, de conformidad con la normativa de conservación de datos de las comunicaciones electrónicas y en las redes públicas de comunicaciones, los datos identificativos, de contacto y de tráfico recogidos o generados en el marco de su relación contractual con TECNOSO o de la prestación de nuestros servicios, además de información relacionada con las comunicaciones realizadas a través de nuestro servicio tal como información de llamadas entrantes y salientes, direcciones IP o datos de ubicación, serán tratados mientras la línea esté activa y, posteriormente, durante el tiempo legalmente previsto (actualmente, doce meses), a disposición de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, juzgados y tribunales en el ejercicio de sus funciones, Ministerio Fiscal y demás autoridades competentes en la materia.

7.5. ¿Cuáles son sus derechos?

Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación en el tratamiento, la portabilidad y, si procede, a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas a través de correo postal a carretera de Balenyà, 96C, 08552 Taradell, Barcelona, o mediante correo electrónico a protecciodades@parlem.com. Asimismo, le informamos de que puede interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).

En la web de la AEPD puede encontrar los modelos necesarios que le ayudarán en el ejercicio de sus derechos.

Igualmente, en todo momento, el cliente puede oponerse al envío de información comercial de TECNOSO.

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

8. Causas de suspensión del servicio

PARLEM podrá suspender el servicio contratado en los siguientes casos:

- Cuando el cliente no haya atendido a sus obligaciones de pago o haya agotado su saldo y/o excedido el límite de crédito.
- Si el cliente ha facilitado a PARLEM datos personales no veraces, deliberadamente incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.
- Si el cliente hace un uso irregular o fraudulento del servicio.
- Si el cliente ha utilizado un medio de pago fraudulentamente o existe riesgo razonable de fraude.

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

La suspensión solo afectará a los servicios con mora en el pago.

La suspensión del servicio no exime al cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas mensuales. En caso de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, este se mantendrá para las llamadas salientes de emergencias, así como para las llamadas entrantes, excepto las llamadas a cobro revertido.

PARLEM restablecerá el servicio suspendido dentro del dia laborable siguiente a aquél en el que tenga constancia de que el importe pendiente ha sido satisfecho completamente.

En caso de suspensión temporal, si el cliente ha presentado una reclamación antes las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, PARLEM no suspenderá ni interrumpirá el servicio mientras se esté

sustanciando la reclamación y el cliente consigne fehacientemente el importe debido y entregue el correspondiente resguardo a PARLEM.

El restablecimiento de los servicios se hará conforme a las condiciones vigentes en el momento y deberá abonar la cuota vigente por este concepto. Durante el período de suspensión, PARLEM podrá retirar del domicilio del cliente los equipos arrendados.

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

La demora en el pago total o parcial de las facturas de PARLEM superior a tres (3) meses o la suspensión temporal de los servicios en dos ocasiones por mora en el pago dará derecho a PARLEM a la interrupción definitiva de los servicios y a la correspondiente resolución del contrato.

En cualquier caso, podrá interrumpirse el servicio conforme a la normativa vigente cuando se produzca una deficiencia causada por el cliente que afecte a la integridad o seguridad de la red o a la prestación de servicios a otros clientes. Esta medida cesará cuando el cliente efectúe y comunique a PARLEM la desconexión del equipo objeto de la deficiencia.

PARLEM podrá interrumpir ocasionalmente los servicios para realizar trabajos de mejora, tareas de reparación, cambios de equipo o por motivos análogos. Sin embargo, dichas interrupciones deberán ser lo más breves posibles y se realizarán, preferentemente y siempre que sea posible, en horarios de consumo mínimo. El cliente acepta la necesidad de consentir tales interrupciones y que PARLEM no estará obligada a compensarle, excepto en la cuantía de las indemnizaciones previstas en el apartado "Responsabilidad de PARLEM" de este contrato que correspondan.

9. Duración y finalización

Este contrato se constituye por un periodo inicial de veinticuatro (24) meses. Una vez transcurrido este tiempo inicial, el contrato se prorrogará automáticamente por el mismo periodo, si bien, una vez prorrogado, el cliente tiene derecho a rescindir el contrato en cualquier momento con un preaviso máximo de un (1) mes, y a través de los medios que PARLEM ponga a su disposición, sin que se genere coste alguno, exceptuando el coste de recepción de los servicios durante el periodo de preaviso.

PARLEM tiene derecho a resolver el contrato por las causas generales de extinción de los contratos y por las causas que se indican a continuación:

- A instancias de PARLEM, por la extinción de la habilitación a PARLEM para prestar el servicio cuando ello determine la imposibilidad de continuar prestando el servicio. En tal caso, no se generará ningún derecho de indemnización a favor del cliente.
- Declaración de concurso de acreedores de PARLEM que impida la normal ejecución del presente contrato y la prestación de los servicios.
- Incumplimiento grave de las obligaciones originadas por el contrato, así como por un uso del servicio contrario a la buena fe y/o al orden público.
- Por interrupción definitiva de los servicios de acuerdo con la cláusula 8 de las presentes Condiciones generales de contratación.
- Por uso no autorizado, ilícito, fraudulento o indebido del servicio.
- Por cualquier modificación legal y/o técnica que imposibilite la prestación de servicios o de cualquiera de sus funcionalidades por los que han sido contratados.
- En aplicación de las obligaciones impuestas a PARLEM como operador de telecomunicaciones de conformidad con la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, PARLEM se reserva la facultad de cancelar el contrato o bloquear o suspender el servicio en cualquier momento si determina que los datos identificativos facilitados por el cliente son falsos, incorrectos o incompletos.

Condiciones generales de contratación de Parlem como operador

CGC_TC24_00

Página 9 de 15

Nº de Contrato:

Fecha:

Por su parte, el cliente tiene derecho a resolver el contrato en cualquier momento remitiendo una comunicación de resolución –puede encontrar el modelo en nuestro sitio web–, junto a una copia del documento nacional de identidad o documento identificativo equivalente, al Servicio de Atención al Cliente con, como mínimo, dos (2) días hábiles de antelación al día en el que deseé que sea efectiva la baja del servicio.

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

Si el cliente da de baja un servicio activo dentro de un paquete de servicios sin notificar qué tarifa quiere que se aplique al servicio que no se da de baja, se facturará el servicio no convergente equivalente.

La suspensión temporal, interrupción definitiva, resolución o terminación del contrato no exonera al cliente de cumplir con sus obligaciones generadas por el uso de los servicios contratados hasta el momento en que se produzca la resolución efectiva del contrato, incluida la obligación de pago. En casos excepcionales en los que sea necesario por motivos técnicos, operativos o de servicio, o en caso de que el servicio se interrumpa definitivamente, el cliente tendrá que devolver los dispositivos y/o terminales propiedad de PARLEM en el plazo de treinta (30) días desde que PARLEM lo solicite.

Si el cliente no solicita la conservación de la numeración, la finalización del contrato por cualquier causa podrá dar lugar a la pérdida de la numeración asignada en el plazo de un mes a contar a partir de la fecha de terminación del contrato.

10. Modificación de las condiciones generales de Parlem como operador
PARLEM podrá modificar estas Condiciones generales de contratación, así como las tarifas vigentes en cada momento, y deberá notificarlo al cliente, junto con la información de su derecho a rescindir el contrato sin coste adicional alguno si no lo acepta, con una antelación de un (1) mes a la fecha de su entrada en vigor, que se indicará expresamente. Si el cliente no aceptara las nuevas condiciones y así lo comunicara a PARLEM, podrá resolver el contrato de manera anticipada y sin penalización alguna. Si pasado un (1) mes a partir de la notificación por parte de PARLEM, el cliente no ha manifestado expresamente su disconformidad o utiliza el servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas.

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

El cliente podrá solicitar el cambio de domicilio donde recibe los servicios contratados a través del Servicio de Atención al Cliente. Si por razones técnicas PARLEM no puede prestar los servicios en el nuevo domicilio, el cliente podrá dar por finalizado el contrato de manera anticipada y sin penalización alguna si ha finalizado el período de permanencia fijado, el cliente deberá abonar a PARLEM la parte proporcional del coste en que este último haya incurrido por la instalación de los equipos o cualquier bonificación realizada. Si el cambio de domicilio es técnicamente posible, el cliente solo tendrá que abonar la tarifa vigente por cambio de domicilio.

Si los dispositivos de telefonía y/o Internet son de alquiler, el cliente tendrá que trasladar bajo su responsabilidad los equipos asociados a estos servicios al nuevo domicilio. Cuando sea necesario cambiar el número de telefonía móvil o fija del cliente, ya sea por imperativos técnicos o porque así lo exige la normativa vigente, PARLEM comunicará dicho cambio y los motivos con un preaviso de tres (3) meses en el caso de telefonía fija, y le informará del nuevo número que le será asignado. El cliente no tendrá derecho a indemnización por este concepto. Sin embargo, PARLEM adoptará las medidas oportunas para que el cliente pueda conservar el número telefónico al cambiar de operador conforme a la normativa y las condiciones que lo regulen.

En caso de cambio de titular, tanto el actual como el nuevo declaran que todos los datos facilitados al Servicio de Atención al Cliente son correctos y que han leído, conocen y aceptan íntegramente estas CGC PARLEM. La fecha de cambio de la nueva responsabilidad de pago será el día siguiente a

la confirmación del cambio de titular por parte de PARLEM. Esto tendrá lugar una vez recibida la documentación necesaria debidamente cumplimentada. No obstante, el cambio de titularidad no exonera al titular actual del pago de las cantidades originadas hasta la fecha del cambio.

12. Condiciones particulares de permanencia

En caso de compra o cesión/alquiler subvencionados o en condiciones ventajosas para el cliente de los equipos o de los terminales, vinculada o no, esta compra o cesión, a un plan de precios específico y/o a la aplicación de determinados descuentos, así como en caso de aplicación de determinados descuentos sobre el precio de los servicios, el cliente se compromete a permanecer de alta en este contrato durante el período y en las condiciones que se detallan en la carátula de este, desde la fecha de la firma. En caso de que el cliente cause baja anticipada en el contrato por cualquier motivo, no pague a PARLEM las cantidades debidas y ello lleve a la interrupción definitiva del servicio, incumpla el contrato, haga uso ilícito del servicio, tendrá que pagar a PARLEM el correspondiente cargo por incumplimiento del compromiso de permanencia, que será proporcional al tiempo que quede para finalizar dicho compromiso, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el incumplimiento de los pactos y en atención a los beneficios previamente recibidos. Sin embargo, en caso de incumplir el compromiso de permanencia por baja del servicio dentro del plazo establecido en el formulario del contrato, el cliente deberá devolver a PARLEM los costes de instalación física de los equipos en su domicilio en su totalidad, los cuales se encuentran especificados en la página web (parlem.com/penalitzacions). En caso de que PARLEM no pueda prestar el servicio por causas técnicas ajenas al cliente, se lo comunicará, y este podrá resolver el contrato sin que le sea exigible la cantidad que le correspondería abonar a PARLEM en concepto de incumplimiento del compromiso de permanencia. En tal caso, el cliente deberá devolver los equipos y terminales entregados por PARLEM, de acuerdo con lo que se indica en las Condiciones particulares, en un plazo de quince (15) días a partir de la comunicación por parte de PARLEM al cliente de la imposibilidad de la prestación del servicio. La devolución de los equipos y terminales se llevará a cabo de la manera que indique PARLEM al cliente en el momento de producirse la baja. Si el cliente no devuelve los equipos y terminales en el plazo indicado, deberá abonar a PARLEM la cantidad que se detalla en la carátula.

Si durante la vigencia del período de permanencia indicado el cliente solicita un cambio de domicilio a un área geográfica donde PARLEM no pueda prestar el servicio por causas de índole técnica, el cliente deberá pagar a PARLEM la cantidad que corresponda en función tanto del compromiso adquirido como del tiempo que falte para cumplirlo, y hasta el máximo que se indica en la carátula (impuestos indirectos no incluidos). Todo ello como compensación por no responder de acuerdo con lo pactado y en atención a los beneficios recibidos previamente.

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

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

Para ejercer el derecho de desistimiento, el cliente tendrá que notificarnos su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o por correo electrónico) indicando el "núm. de pedido". Para ello, podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento disponible en: <https://parlem.com/altres-documents-legals/>, aunque si uso no es obligatorio.

Podrá enviar la comunicación ejerciendo su derecho de desistimiento por correo electrónico a atencioalclient@parlem.com o a la dirección postal siguiente: carretera de Balenyà, 96C, 08552 Taradell, Barcelona.

El ejercicio del derecho de desistimiento comportará la obligación de devolver los equipos o terminales entregados por PARLEM para la prestación del servicio en su embalaje original, en perfecto estado, con todos sus accesorios y preparado. Solamente se admitirá la devolución de

Condiciones generales de contratación de Parlem como operador

CGC_TC24_00

Página 10 de 15

Nº de Contrato:

Fecha:

aquellos productos que no presenten señales de estar dañados. El cliente será responsable de la disminución de valor de los productos objeto de devolución que sean consecuencia de una manipulación diferente de la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los productos objeto de devolución. Para más seguridad, el cliente podrá introducir dentro del paquete el documento de desistimiento debidamente cumplimentado y firmado.

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

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

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

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

Si el cliente desiste del contrato y el precio que se ha abonado se hubiera financiado totalmente o parcialmente mediante un crédito (bien por parte de PARLEM o bien por un tercero con un acuerdo previo con PARLEM), dicho desistimiento implicará al mismo tiempo la resolución del crédito sin penalización alguna.

Si el cliente disfruta de una prestación de un servicio comercialmente descatalogado con PARLEM y contrata un nuevo servicio en virtud de este contrato, al desistir de este, no será posible restituir la prestación del servicio original. Sin embargo, PARLEM posicionará al cliente de manera que este no se vea perjudicado.

14. Cesión

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

15. Nulidad

La declaración de nulidad, ineficacia o invalidez de cualquiera de estas CGC PARLEM no afectará a la validez de las demás condiciones, que continuarán vigentes y serán vinculantes para las partes.

16. Ley aplicable y foro competente

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

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

CGC_TC24_00

Página 11 de 15

Nº de Contrato:

Fecha:

1. Objeto

Estas condiciones particulares se aplican únicamente en caso de contratación del servicio de telefonía fija y de acceso a Internet de banda ancha, bien de manera independiente o en modalidad convergente con otros servicios.

2. Instalación y activación de la línea

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

2.1. ADSL

La instalación de los servicios sobre una línea ADSL requiere acciones como la desagregación del bucle de abonado, la instalación de dispositivos y/o la portabilidad, si procede. El cliente deberá permitir, cuando sea necesario para la correcta prestación del servicio, que las personas designadas por PARLEM accedan a su domicilio.

El cliente declara que ha sido informado detalladamente de las características y las condiciones del servicio de acceso a Internet de banda ancha y solicita expresamente para la prestación del servicio, si es necesario, que PARLEM o las empresas del Grupo PARLEM o empresas subcontratadas por PARLEM (cualesquiera de ellas, en adelante, "PARLEM") accedan a su par de hilos (también denominado "bucle") en la modalidad de acceso completamente desagregado o bien en la modalidad de acceso indirecto. PARLEM realizará las siguientes acciones necesarias para la instalación del servicio en el domicilio del cliente:

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

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

El cliente autoriza a PARLEM a que haga en su nombre todas las gestiones necesarias para acceder a sus equipos, o bien a realizar todas las actuaciones que sean necesarias en la línea del cliente para proporcionarle el servicio de acceso a Internet de banda ancha. En caso de que el cliente no coincida con el titular de las líneas, manifiesta expresamente que ha obtenido la autorización correspondiente.

PARLEM iniciará el procedimiento de desagregación, si procede, de la línea indicada por el cliente siempre que haya una garantía de que podrá ofrecer sobre esta el servicio con la calidad adecuada. De lo contrario, PARLEM instalará o solicitará un nuevo par en el domicilio del cliente. En este caso, el cliente autoriza expresamente a PARLEM a dar de alta una nueva línea, a nombre de este, en su domicilio.

Una vez sea posible prestar el servicio sobre la línea, PARLEM portará, si es necesario, la numeración del cliente de acuerdo con la solicitud de portabilidad que el cliente haya firmado en el contrato.

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

No obstante lo anterior, el cliente puede mantener su servicio de ADSL/acceso a Internet anterior, si lo tuviera, y sus servicios asociados. En tal caso, la baja del servicio de ADSL/acceso a Internet con su anterior operador es responsabilidad del cliente. En caso de que el cliente desee esta baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

2.2. Fibra óptica

Si el cliente no cuenta con la instalación necesaria para la prestación del servicio, es necesario que PARLEM u otra empresa que actúe por su cuenta realice la instalación en el domicilio del cliente. Para ello, después de la firma de estas Condiciones generales y particulares, un técnico de PARLEM o de una empresa externa autorizada por PARLEM se personará en el domicilio del cliente en la fecha acordada con él. El cliente autoriza expresamente a PARLEM y los técnicos que esta designe a acceder a su domicilio y a las instalaciones y los equipos necesarios para la correcta instalación. Dicha autorización se extiende en el caso de que se requiera alguna acción para la correcta prestación o mantenimiento del servicio, así como, si procede, en el momento de la retirada del equipo.

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

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

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

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

Tanto en el caso de instalación y activación del servicio de ADSL como en el de fibra óptica, el cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros necesarios para la instalación y la prestación del servicio. PARLEM está, en todo caso, exenta de responsabilidad ante dichos terceros.

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

2.3. Radio

La instalación de los servicios sobre una red radio requiere acciones tales como la instalación de una antena receptora (WiFi/WiMAX). El cliente autoriza a PARLEM y los técnicos que esta designe o las empresas subcontratadas por PARLEM a acceder a su domicilio para llevar a cabo todas las acciones necesarias para la correcta instalación de los equipos requeridos para proveer el servicio, así como, si procede, su retirada.

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

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

PARLEM podrá modificar los elementos a instalar o las acciones a realizar para la instalación según las necesidades del servicio en cada momento. El cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros necesarios, en caso de requerirse, para la instalación y uso del servicio.

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

CGC_TC24_00

Página 12 de 15

Nº de Contrato:

Fecha:

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

3. Tarifas, facturación y pago

Las tarifas aplicables al servicio de telefonía fija pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales. El consumo mínimo mensual a realizar por parte del cliente dependerá de las Condiciones particulares de cada tarifa. En caso de no consumir mensualmente el importe mínimo correspondiente a su tarifa, PARLEM le facturará en el mes dicho importe o, si procede, el que falte hasta alcanzarlo.

Determinadas tarifas pueden tener una cuota fija mensual. Se informará de la existencia de esta en las Condiciones particulares aplicables a cada tarifa previamente a la contratación. La mencionada cuota fija se reportará al inicio de cada periodo de facturación. En caso de baja una vez iniciado el periodo de facturación, se cobrará al cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el inicio del periodo de facturación hasta la fecha de baja. Igualmente, determinadas gestiones de PARLEM, sobre las cuales se informará antes de llevarlas a cabo, pueden tener algunos importes adicionales. PARLEM podrá exigir la constitución de depósitos de garantía en el momento de contratar el servicio telefónico fijo o durante la vigencia del contrato:

- Si el cliente está o hubiese estado abonado anteriormente al servicio y hubiese dejado impagados uno o más recibos, mientras persista la morosidad.
- Si se han contraído deudas por otros contratos de abono vigentes o no, o se retrasan de forma reiterada en el pago de los recibos.
- En los supuestos en los que lo autorice la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones.

El depósito podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario, a elección del cliente.

Los depósitos no serán remunerados. PARLEM requerirá la constitución por un medio que deje constancia de su recepción y concederá un plazo no inferior a quince (15) días para su constitución o para el abono de las cantidades pendientes. Si el depósito no se constituye, PARLEM podrá desestimar la solicitud de alta, suspender el servicio y dar de baja al cliente si no constituye el depósito pasados diez (10) días del segundo requerimiento. Los depósitos solicitados serán por un importe nunca superior a la media estimada de tres (3) meses de consumo por servicio. La devolución de los depósitos se producirá:

- Inmediatamente después de que PARLEM tenga constancia del pago íntegro de las cantidades pendientes.
- Cuando quede acreditado que en un año no ha habido ningún retraso en el pago.

Si un cliente con deudas pendiente se da de baja o solicita cambio de titularidad de su servicio, PARLEM podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, y quedará el remanente a la disposición del cliente. Si el cliente ha pagado todos los recibos, el depósito se devolverá íntegramente. El plazo de devolución será de quince (15) días a partir del día siguiente que se cumplan las circunstancias recogidas anteriormente.

4. Servicio de acceso a internet de banda ancha

El cliente declara que ha sido informado detalladamente de las características y condiciones del servicio de acceso a internet de banda ancha. Con motivo de la configuración técnica del servicio, le informamos que la baja del servicio de acceso a Internet de banda ancha podría afectar también al servicio telefónico fijo y provocar, en este caso, la baja de este último.

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

Cuando la prestación del servicio se haga sobre ADSL, el cliente reconoce que PARLEM no puede garantizar que disfrute de la velocidad contratada en todos los casos, ya que la distancia a la central, la calidad de la línea y las posibles interferencias pueden suponer una disminución de dicha velocidad. PARLEM hará todo lo posible para que el cliente cuente con la máxima velocidad posible técnicamente del servicio ADSL contratado.

En general, tanto en caso de que el servicio se preste sobre ADSL como sobre fibra óptica, la velocidad contratada se disfrutará si se utiliza la conexión por cable Ethernet entre los equipos proporcionados y el terminal del cliente. Esta velocidad podría verse limitada por las capacidades del dispositivo que utiliza el cliente para conectarse al servicio, así como por el número de usuarios simultáneos y por otros factores técnicos asociados a la red de Internet, por lo que no puede garantizarse la velocidad contratada, que podrá ser inferior a las velocidades máximas indicadas más adelante. Cuando se utilicen otros medios de conexión, como wifi u otros, la velocidad en el dispositivo del cliente puede verse limitada por las características del medio de conexión. En caso de wifi, factores ajenos a PARLEM, como la estructura del domicilio, interferencias con otras redes wifi, las capacidades del dispositivo que utiliza el cliente para conectarse a Internet, la distancia del dispositivo que usa el cliente para conectarse al ruter wifi, el uso en exteriores o interiores u otros factores pueden provocar la disminución de la velocidad final.

Además de estos factores ajenos a PARLEM que pueden provocar una disminución de la velocidad disponible para el cliente, es posible que esta también se vea limitada cuando se realizan operaciones de mantenimiento por parte de PARLEM o en caso de interrupciones del servicio.

5. Servicio telefónico fijo

En caso de que el cliente contrate el servicio telefónico fijo, se prestará sobre la línea asociada al servicio de ADSL o sobre la línea de fibra óptica, si procede. Debido a la configuración técnica del servicio, informamos que la baja del servicio telefónico fijo podría afectar también al servicio de acceso a Internet de banda ancha y provocar, en este caso, la baja de este servicio.

El servicio telefónico, con tecnología de voz sobre IP, permite que el cliente reciba en su terminal fijo las llamadas destinadas a la numeración asociada a su línea. Además, permite al cliente hacer llamadas desde la misma línea.

En caso de prestación del servicio sobre la línea de fibra óptica, el cliente puede mantener el servicio telefónico anterior, si tenía, y los servicios asociados. En este caso, la baja del servicio telefónico con su anterior operador es responsabilidad del cliente. En caso de que el cliente desee esta baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

Para disponer de este servicio, el cliente autoriza a PARLEM a realizar todas las actuaciones necesarias en la red para garantizar la recepción de las llamadas destinadas a su numeración geográfica.

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

PARLEM activará los servicios telefónicos de fijo e Internet de banda ancha en un plazo máximo de treinta (30) días naturales a partir de la aceptación por parte del cliente de estas Condiciones particulares. La activación de estos servicios se llevará a cabo el mismo día en que PARLEM finalice la instalación en el domicilio del cliente de manera satisfactoria o bien una vez comprobada la idoneidad de la instalación preexistente. En caso de portabilidad de numeración, el proceso se iniciará cuando el servicio de banda ancha ya esté activo.

Este plazo de activación se denomina "tiempo de suministro de la conexión inicial", a efectos de las obligaciones vigentes de calidad a que está sometida PARLEM. El incumplimiento del citado compromiso de tiempo de suministro de conexión inicial por parte de PARLEM supondrá una

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

CGC_TC24_00

Página 13 de 15

Nº de Contrato:

Fecha:

indemnización al cliente, previa petición de este, a razón de un (1) euro por día natural de retraso, hasta un máximo de noventa (90) euros. En caso de que ocurran causas técnicas que imposibiliten la prestación del servicio por parte de PARLEM, o la no accesibilidad física de la instalación del cable hasta el punto de conexión de la casa del cliente u otros casos que no sean imputables a PARLEM y por los cuales PARLEM no pudiera prestar el servicio, como causas de fuerza mayor u otras imputables al cliente, no surgirá derecho alguno a indemnización a favor del cliente.

PARLEM se compromete a prestar los servicios contratados conforme a los compromisos de calidad exigidos por la normativa vigente que sea aplicable.

7. Servicios de emergencia

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

8. Guías de abonados

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

9. Equipos y terminales

PARLEM entregará al cliente o instalará en su domicilio, en caso de que este no tenga la instalación necesaria para la prestación del servicio, los equipos siguientes ("el equipo"):

- ONT router wifi (en caso de fibra óptica).
- Módem ADSL/wifi (en caso de ADSL).
- Router wifi neutro (en caso de radio).
- Si es necesario, un punto de terminación de red (PTR) en instalaciones de ADSL.
- Un punto de terminación de red óptica (PTRO) en instalaciones de fibra.
- En caso necesario, un punto de terminación de red radio (PTRR) en instalaciones de radio.
- Un alimentador PoE (Power over Ethernet) en instalaciones de radio.
- Cableado con los límites descritos en estas CGC PARLEM.
- Cualquier otro equipo, periférico o dispositivo entregado por PARLEM al cliente para la correcta prestación de los servicios.

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

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

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

Si el cliente no devuelve el equipo en este plazo, PARLEM aplicará la penalización que se especifica en la carátula del contrato.

Algunos de los servicios de PARLEM cuentan con la aplicación de determinados descuentos a cambio de un compromiso de permanencia por parte del cliente. En el caso concreto de la instalación física del equipo en el domicilio del cliente, PARLEM puede asumir los costes parcialmente o totalmente, los cuales solamente se repercutirán en la factura del cliente en caso que se dé de baja del servicio dentro del plazo establecido en el formulario del contrato según indica la cláusula 12 de las CGC PARLEM.

Si PARLEM entrega un tipo de software o un equipo o terminal autoinstalable, el cliente deberá seguir las instrucciones de autoinstalación facilitadas por PARLEM. PARLEM no ofrece ninguna garantía, ni explícita ni implícita, sobre los softwares de ayuda a la instalación facilitados, ni se hace responsabiliza de los daños o alteraciones que, por la ejecución, se puedan ocasionar en el sistema informático del cliente (configuración, software y/o hardware) o en los documentos electrónicos y archivos almacenados en su sistema informático.

10. Garantía de terminal y servicio posventa

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, si hay terminales o equipos asociados al contrato que son adquiridos por parte del cliente a PARLEM o a un tercer con el que PARLEM ha llegado a un acuerdo sobre este tema, estos equipos tienen un periodo de garantía legal desde su compra, entrega o fecha de instalación, acreditado con la factura o albarán correspondiente. PARLEM ofrece en estos casos un servicio posventa de tramitación de las reparaciones con un servicio de asistencia técnica oficial reconocido por el fabricante de los equipos. No se aplicará esta garantía en los siguientes casos:

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

11. Mantenimiento

PARLEM reparará las averías que se produzcan en todos los equipos cedidos y relacionados con la prestación del servicio que hayan sido proporcionados por PARLEM, y asumirá el coste siempre que sean producidos por causas no imputables al cliente. En caso de que el cliente detecte una avería en el equipo o un mal funcionamiento del servicio, deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención Técnica de PARLEM llamando al Servicio de Atención al Cliente. PARLEM utilizará los medios que en cada momento considere necesarios para resolver la incidencia.

Condiciones particulares del servicio de telefonía móvil

CGC_TC24_00

Página 14 de 15

Nº de Contrato:

Fecha:

1. Objeto

Estas Condiciones particulares se aplicarán solamente en caso de contratación del servicio de telefonía móvil, bien de manera independiente o bien en modalidad convergente con otros servicios.

2. Instalación y activación de la línea

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

Si la numeración es nueva, la línea se activa en el momento de activar la SIM. Si hay que portar la línea de un tercero, el proceso de portabilidad se inicia una vez la SIM está activada. El cliente recibirá un mensaje informando de la ventana de portabilidad por SMS.

3. Tarifas, facturación y pagos

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

El consumo mínimo mensual a efectuar por parte del cliente dependerá de las condiciones particulares de cada tarifa. Si el cliente no consume el importe mínimo correspondiente a su tarifa, PARLEM le facturará o descontará de su saldo cada mes este importe o, si procede, el que falte para alcanzarlo.

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

Para garantizar la correcta facturación de los servicios de datos en modalidad móvil, PARLEM podrá restaurar la conexión de este servicio cada 2 horas de conexión continuada. La restauración del servicio consiste en el reinicio de la sesión de datos de manera automática.

4. Cobertura

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

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

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

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

6. Consecuencias de la suspensión del servicio

En caso de suspensión temporal del servicio por impago, este se mantendrá para las llamadas salientes de emergencias, así como para las llamadas entrantes, exceptuando las llamadas a cobro revertido.

PARLEM podrá resolver unilateralmente el contrato de este servicio cuando considere que el servicio telefónico móvil objeto del mismo está inactivo. El servicio se considerará inactivo cuando transcurran cuatro (4) meses consecutivos sin que se haya hecho consumo de servicios facturables.

PARLEM se reserva la facultad de reclamar al cliente el importe del eventual

saldo negativo más los intereses y los gastos derivados de la reclamación. Hasta el bloqueo permanente, es posible abonar las facturas pendientes, recargar el saldo y hacer llamadas a números de emergencias.

7. Condición adicional para el servicio en roaming

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

El cliente se compromete a hacer un uso razonable del servicio en itinerancia en otro país del Espacio Económico Europeo. Para evitar su uso abusivo o anómalo, PARLEM podrá observar, durante un período de como mínimo cuatro (4) meses, los indicadores objetivos de consumo y de presencia. Estos indicadores son:

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

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

El cliente podrá dirigirse a PARLEM, de acuerdo con la cláusula 6, para interponer cualquier reclamación relacionada con la aplicación de lo que dispone este apartado. Puede encontrar más información acerca de las condiciones de uso del servicio en roaming en: <https://parlem.com/tarifas-roaming-internacional/>.

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

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

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

Condiciones particulares del servicio de telefonía móvil

CGC_TC24_00

Página 15 de 15

Nº de Contrato:

Fecha:

Servicio		Velocidad anunciada		Velocidad disponible		Velocidad máxima		Velocidad mínima	
	Enlace	Descendente	Ascendente	Descendente	Ascendente	Descendente	Ascendente	Descendente	Ascendente
Móvil* (Mbps)	LTE+ 300	300	50	·	·	300	50	·	·
	LTE 150	150	50	·	·	150	50	·	·
	LTE 111	111	37.5	·	·	111	37.5	·	·
	HSDPA+ 42	42	5.7	·	·	42	5.7	·	·
	HSDPA+ 21	21	5.7	·	·	21	5.7	·	·
Fijo** (Mbps)	FTTH 1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	80%	80%
	FTTH 600	600	600	600	600	600	600	80%	80%
	FTTH 300	300	300	300	300	300	300	80%	80%
	FTTH 100	100	100	100	100	100	100	80%	80%
	FTTH 50	50	50	50	50	50	50	80%	80%
	ADSL 20	20	1	6.5	0.9	20	1	1	0.2

* En servicio móvil, la velocidad real depende de diferentes factores, como las capacidades del terminal, la cobertura disponible, la situación de carga de la red o la aplicación utilizada, entre otros.

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