

## Condiciones generales de contratación

XFERA MÓVILES, S.A.U. (MÁSMÓVIL) con domicilio social a Avenida de Bruselas 38, 28108 Alcobendas (Madrid), España, y CIF A-82528548, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en Tom 22.632, Folio 23, Sección 8.ª, Hoja M-404717, Inscripción 1.ª, es un operador de telecomunicaciones que ofrece los servicios descritos en la cláusula siguiente (el “Servicio” o los “Servicios”). La lectura de las CGC por el Cliente es condición necesaria y previa a la activación de los Servicios, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas CGC, que también están publicadas en la página Web de **aproop!**, <http://www.aprooptelecom.com/>

### 1. OBJETO DEL CONTRATO

**1.1.** Por este contrato, **aproop!** pone a disposición del cliente los servicios definidos en la cláusula segunda de este contrato. La elección de estos servicios por parte del cliente queda reseñada en la hoja de Contrato de Servicios de Telecomunicaciones, en que el cliente puede seleccionar una o varias opciones de servicio de todas las que se ofrecen en la hoja de Contrato de Servicios de Telecomunicaciones.

**1.2.** Estas condiciones generales (Condiciones) junto con la hoja de contrato de servicios de telecomunicaciones forman el cuerpo del contrato (Contrato), el cual registrará la relación entre el Cliente y **aproop!** para la provisión en el territorio nacional de los Servicios Móvil, Fijo, Banda Ancha y Valor Añadido (el Servicio o los Servicios) que se describen a continuación.

**1.3.** Los servicios distribuidos y/o comercializados por **aproop!** y contratados por el CLIENTE en la hoja de Contrato de Servicios de Telecomunicaciones, como el servicio de telefonía móvil, serán prestados según las condiciones fijadas por el prestador de estos, que se adjuntan a este documento. **aproop!**, en su calidad de distribuidor/comercializador de estos servicios, prestará al CLIENTE el servicio de facturación, cobro y atención en primera línea. Del resto de los servicios aparejados responderá el prestador de estos ante el CLIENTE.

### 2. DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS

**2.1.** El Servicio de Internet: Acceso integral a Internet, a la velocidad de acceso y con la tecnología que el CLIENTE haya elegido en la Solicitud de Servicios.

**2.2.** El Servicio de acceso telefónico fijo en acceso directo a red de telefonía primaria: Consistente en la posibilidad de llamar desde el número o números designados en el contrato. El Servicio permitirá hacer llamadas metropolitanas, provinciales, interprovinciales, internacionales y de fijo a móvil en el modo de acceso directo.

**2.3.** Servicio de telefonía móvil: Este Servicio incluye la prestación del Servicio de Llamadas Telefónicas desde Móvil y los Servicios asociados de comunicaciones electrónicas (incluido el Servicio de Acceso a Internet desde dispositivos móviles) y servicios de valor agregado asociados que el Cliente solicita. Para proporcionar este Servicio, XFERA entregará al Cliente una tarjeta SIM que se puede utilizar en cualquier dispositivo móvil libre. El Servicio se prestará en territorio nacional.

Fuera de esto, el Cliente puede recibir el Servicio solicitando la activación del Servicio de Telefonía Móvil cursado desde el extranjero («Servicio de roaming» o «Servicio de itinerancia»). Se informa que el registro en el mencionado servicio puede implicar el cobro de tarifas especiales en las comunicaciones recibidas y realizadas en el extranjero de acuerdo con la normativa vigente en todo momento.

**2.4.** Red de acceso: Se entenderá como Red de acceso aquella red inalámbrica o física de titularidad de **aproop!** con independencia de su tecnología, ya sea WIFI, WIMAX, banda licenciada, Hybrid Fiber Coaxial o Híbrido de Fibra Coaxial o HFC, Fiber To The Home o fibra hasta el hogar o FTTH.

**2.5.** Televisión Agile TV: Servicio por el cual el CLIENTE tendrá derecho a recibir un conjunto de canales de televisión o servicios audiovisuales, en cualquiera de las modalidades u opciones, según nuestra tarifa y programación vigente en cada momento.

### **3. PROVISIÓN DEL SERVICIO**

**3.1.** Para los Servicios de Telefonía Fija y Telefonía Móvil, si el Cliente no dispone de numeración, XFERA asignará una. Los Servicios de Telefonía Fija y Móvil de XFERA incluyen, en su caso, la portabilidad del número de teléfono que el Cliente tenía con su operador anterior. Para lo cual, el cliente tiene que solicitarlo completando la Solicitud de Portabilidad, para que la portabilidad de los servicios fijos o móviles pueda ser procesada con su operador anterior.

La portabilidad se llevará a cabo de acuerdo con los procesos de tramitación de la portabilidad establecidos en el respectivo documento de Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de la Numeración en caso de cambio de operador, aprobado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. Los Servicios se ofrecen exclusivamente como Cliente final y para su uso basado en la buena fe. En particular, con carácter enunciativo no limitativo, no está permitido:

1. El uso contrario a la legislación española, o que vulnera los derechos de terceros o el buen uso de los Servicios que son únicamente para uso personal y particular del Cliente, que será el responsable de controlar su acceso.
2. La publicación o transmisión de cualquier contenido violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo o difamatorio.
3. La recogida y/o uso de datos personales otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.
4. La reventa del tráfico o de los Servicios o su comercialización o explotación económica a través de cualquier medio o sistema.
5. La comunicación con numeración dedicada al enrutamiento de llamadas, es decir, la oferta, como servicio comercial, de la desviación de la llamada a un número diferente del mencionado.
6. El uso objetivamente irregular o fraudulento de los Servicios, por ejemplo para la vigilancia de bebés o como walkie-talkie, o el uso excesivo de la línea, con llamadas que duren más de 1 hora en media o llamadas encadenados a uno o más destinos durante más de 6 horas; llamadas realizados exclusivamente o principalmente a servicios adicionales de tarificación o valor añadido; uso de los Servicios para el envío de comunicaciones comerciales no solicitadas; enviar mensajes de alto volumen para bloquear servidores externos; establecimiento de comunicaciones no solicitadas que puedan clasificarse como tráfico irregular. En particular, el Cliente no tiene

que utilizar los Servicios para enviar correos electrónicos no solicitados o masivos («spam») o hacer uso de listados de correo con destino a cualquier persona que no haya autorizado su inclusión en este proceso.

En estos casos, XFERA podrá rescindir el Contrato o bloquear temporalmente los Servicios afectados hasta aclarar las circunstancias del uso irregular del Servicio o cambiar la tarifa, previa comunicación al Cliente. En este último caso, el Cliente podrá rescindir el Contrato respecto al Servicio específico en los términos acordados en él.

**3.2.** Provisión del Servicio de Comunicaciones Fijas sobre red propia (Telefonía Fija/ Acceso a Internet de Banda Ancha): El Cliente puede contratar un acceso a Internet de Banda Ancha y, si lo indica en la hoja de Contrato de Servicios de Telecomunicaciones, un servicio telefónico fijo con el cual el Cliente puede realizar y recibir llamadas desde su terminal fijo. La tecnología que se utiliza para proveer el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha depende de la cobertura que haya en el domicilio del Cliente. Si está disponible la tecnología que incluye fibra óptica (Fibra) se proveerá el Servicio Fijo a través de Fibra. En caso contrario, en caso de que sea posible, el Servicio Fijo se proveerá a través de tecnología Radio. El Cliente puede contratar el Servicio de Telefonía Fijo por el cual recibirá en un terminal tanto las llamadas destinadas a la numeración geográfica asociada a este como las destinadas a su numeración móvil, siempre que este terminal se encuentre dentro de su domicilio. Si el Cliente no dispone de numeración geográfica o desea asociar una de nueva a su terminal, se le asignará una.

**3.3.** El Cliente autoriza **aproop!** y los técnicos que esta designe a acceder en su domicilio y realizar todas las acciones necesarias para la correcta instalación de los equipos necesarios para proveer el Servicio, así como, si es el caso, su retirada. El Cliente declara que dispone de los permisos y licencias de terceros que, si es el caso, sean necesarios para la instalación y uso del Servicio. En el caso de la Fibra, si el Cliente no dispone de la instalación necesaria para la provisión del Servicio, se requerirá instalación física en el domicilio del Cliente. Ni la provisión del Servicio a través de Radio ni la provisión del Servicio a través de Fibra supone la baja automática de todos los servicios fijos que el Cliente pudiera tener contratados con su operador anterior, por lo cual, si el Cliente desea esta baja, tendrá que dirigirse a su anterior operador.

**3.4.** Velocidad: En el Servicio de Banda Ancha a través de Radio, **aproop!** no puede garantizar la velocidad contratada en todos los casos, puesto 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, **aproop!** hará todo lo que pueda para que el Cliente disponga de la máxima velocidad técnicamente posible del Servicio de Radio contratado. En el Servicio de Banda Ancha a través de Fibra, la velocidad contratada se disfruta usando la conexión por cable Ethernet entre los equipos proporcionados y el terminal del Cliente o por otros medios de conexión inalámbrica como por ejemplo WIFI. La velocidad podría verse limitada por las capacidades del terminal del Cliente utilizado para conectarse y, en caso de que utilice otros medios inalámbrico como WIFI, podría verse reducida por las características propias de este medio de conexión. En este caso, además, la velocidad podría verse limitada por factores ajenos a **aproop!** como la estructura del domicilio del Cliente, interferencias con otras redes WIFI, las capacidades del terminal del Cliente, el uso en exteriores o interiores u otros factores, así como por operaciones de mantenimiento por parte de **aproop!** o interrupciones del Servicio.

**3.5.** Calidad del Servicio de Banda Ancha: Gestión de la red y acceso. **aproop!** dispone de sistemas de medida en las redes de voz y datos que monitorizan el tráfico de los elementos de red para detectar situaciones de alta carga (congestión) y aplicar las funcionalidades de red más adecuadas para maximizar los recursos y así garantizar el mejor Servicio de Banda Ancha adaptado a estas situaciones. Cualquier gestión de la red se realiza asegurando la privacidad de los usuarios finales y la protección de sus datos personales. En relación con el Servicio de Banda Ancha, **aproop!** informa el Cliente que podrá utilizar herramientas de control del volumen de datos, de la velocidad, así como de todos los otros parámetros de calidad del servicio que puedan afectar el uso de contenidos, aplicaciones y servicios para garantizar el mejor Servicio posible en cada momento. **aproop!** comunicará al Cliente cualquier limitación que, si es el caso, haya sobre el acceso o el uso de los Servicios y de las aplicaciones respecto del producto que contrato. **aproop!** podrá ofrecer a sus Clientes servicios especializados que pueden afectar el funcionamiento del Servicio de Banda Ancha, y en este caso tendrá que informar debidamente de esta posibilidad a sus Clientes.

**3.6.** Incompatibilidades: La provisión del Servicio Fijo puede implicar incompatibilidades entre este Servicio y los servicios basados en módems o alarmas, centralitas, líneas de ascensor y servicios de teleasistencia y, en general, cualquier otro servicio prestado sobre la línea telefónica tradicional, por lo cual **aproop!** no garantiza que, después de la instalación de este, estas incompatibilidades no lleguen a producirse.

## 4. EQUIPOS

**4.1. aproop!** entregará al Cliente los equipos y todos los elementos necesarios que permiten el correcto funcionamiento del Servicio. **aproop!** podrá modificar las características técnicas de los equipos que facilita al Cliente, y lo informará a través de su página web [www.aprooptelecom.com](http://www.aprooptelecom.com) o a través de su Servicio de Atención al Cliente.

**4.2.** Para la provisión del Servicio de Banda Ancha a través de Fibra o a través de Radio, **aproop!** cede al Cliente en régimen de comodato (cesión gratuita) los equipos durante la vigencia del Contrato. En el caso de Fibra, será el Router ONT, y en el caso de Radio, será el Router Wifi más la Antena receptora o el Coaxdata (maestro-esclavo), según sea la instalación individual o comunitaria. Sin perjuicio del anterior, **aproop!** se reserva el derecho, en cualquier momento, a cobrar al Cliente un alquiler mensual por los equipos que verá reflejado en su factura, o a vendérselo, y para lo cual, y en cualquier de los dos casos, tendrá que comunicar este hecho al Cliente con al menos un mes de antelación.

**4.3. aproop!** se encargará del mantenimiento de los equipos y de la sustitución en caso de avería. El Cliente se obliga a devolver a **aproop!** los equipos cedidos en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización de estos, con solicitud previa de **aproop!** en cualquier momento y, en todo caso, en el plazo de UNO (1) mes posterior a la baja del Servicio de Fibra o de Radio. Si el Cliente no devuelve en este plazo los equipos cedidos, tendrá que abonar a **aproop!** la cantidad de hasta trescientos euros (300 €), según precio de mercado de los equipos cedidos, dependiendo si el equipo es de Radio o de Fibra. Para la retirada de la antena o de los Coaxdata en el caso de la tecnología Radio, el cliente autoriza **aproop!** a entrar en su domicilio, con solicitud previa por escrito, para proceder al desmontado.

**4.4.** En caso de que **aproop!** haga entrega de un Router autoinstalable, el Cliente tendrá que seguir las instrucciones de instalación facilitadas por **aproop!**.

**4.5. aproop!**, empleando los medios que considere necesarios en cada momento, tiene que reparar las averías que se produzcan en los equipos facilitados para la provisión del Servicio de acceso a Internet de Banda Ancha, asumiendo el coste siempre que se hubieran producido por causas no imputables al Cliente. En caso de que la avería sea a causa de un mal uso por parte del cliente, o cualquier causa imputable al cliente, este será responsable del pago de esta. Para proceder a la reparación o sustitución del equipo, **aproop!** informará al cliente del presupuesto de reparación o sustitución y, una vez aceptado por el cliente, procederá a ejecutarlo.

**4.6.** En caso de que el Cliente detecte una avería en el equipo o un mal funcionamiento del Servicio de acceso a Internet de Banda Ancha, tendrá que ponerse en contacto con el servicio de atención técnica de **aproop!** llamando al 900 62 20 20.

**4.7.** El Cliente será responsable del buen uso del Servicio y del Equipo, así como de la utilización de estos para su exclusivo uso particular, sin poder cederlos sin consentimiento expreso de **aproop!** a terceros y comprometiéndose a controlar el uso y los accesos realizados a estos.

## **5. INICIO DE LOS SERVICIOS**

**5.1.** La activación del Servicio Fijo se llevará a cabo dentro de los QUINCE (15) días siguientes a la firma de estas Condiciones. Si por decisión del Cliente no se llegara a la activación del Servicio Fijo, **aproop!** estará facultada para cargar en la cuenta del Cliente, facilitada en el contrato de servicios, un importe de hasta CIENTO (100) euros, según el tipo de instalación contratada, en concepto de indemnización por los gastos de gestión incurridos por **aproop!** hasta aquel momento. Si por decisión de **aproop!** no se llegara a la activación del Servicio Fijo dentro del plazo de QUINCE (15) días desde la firma de estas Condiciones, **aproop!** indemnizará al Cliente por importe de hasta CIENTO (100) euros como compensación por los daños y perjuicios que hubiera ocasionado esta decisión al Cliente.

**5.2.** En caso de que concurren causas técnicas que imposibiliten la provisión del Servicio Fijo por parte de **aproop!** u otros supuestos no imputables a esta, no surgirá derecho de ninguna indemnización a favor del Cliente.

## **6. DERECHOS DEL CLIENTE**

**6.1.** El Cliente dispone de un servicio de atención e información a través de la Web, en los puntos de venta o agentes autorizados, en el Servicio de Atención al Cliente al 900 62 20 20, en el domicilio social indicado en estas Condiciones y/o a través de correo electrónico [atencionalcliente@aprooptele.com](mailto:atencionalcliente@aprooptele.com). Adicionalmente, a través de la Web y del Servicio de Atención al Cliente, el Cliente podrá consultar gratuitamente las tarifas vigentes.

**6.2.** Cuando el Cliente presente una reclamación, queja o realice cualquier gestión con incidencia contractual, se le comunicará el número de referencia asignado a esta. Si la atención de la reclamación, queja o gestión con incidencia contractual se ha realizado por teléfono, el Cliente tiene derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de esta mediante cualquier apoyo que permita tal acreditación.

**6.3.** Recibir una factura. El Cliente acepta que **aproop!** emita una factura mensual en la cual se incluirá (i) de manera anticipada, la cuota fija del Servicio contratado y, si es el caso, (ii) los consumos no incluidos en la cuota

fija en los cuales el Cliente haya incurrido en el mes anterior. La regularización en el importe de la cuota fija por cambio de tarifa se llevará a cabo en la factura correspondiente al mes siguiente al cual se produzca el cambio. Si por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el periodo inmediatamente posterior al devengo, **aproop!** podrá hacerlo en los siguientes periodos. **aproop!** podrá avanzar el vencimiento de la factura cuando: (i) el Cliente exceda los límites de crédito pactados, (ii) se produzca la suspensión del Servicio, (iii) el Cliente incumpla el Contrato o (iv) en casos de fraude o riesgo de impago. Así mismo, el Cliente acepta que el medio por el cual recibirá su factura será en formato electrónico mediante acceso en línea. El Cliente podrá solicitar la modificación del medio por el cual recibirá su factura en cualquier momento, teniendo que comunicarlo a **aproop!**. La recepción de la factura en papel no comportará coste para el Cliente.

**6.4. Indemnizaciones.** Indemnizaciones en caso de interrupciones del Servicio Fijo y/o el Servicio de Internet Fijo. Si se interrumpe temporalmente el Servicio Fijo (Servicio Telefónico Fijo y/o el Servicio de Internet Fijo), la indemnización será equivalente a una cantidad consistente en la media del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateada por el tiempo que haya durado la interrupción. 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 hubiera obtenido en una mensualidad estimada de manera proporcional en el periodo de consumo efectivo realizado.

6.4.1. El Prestador indemnizará al Cliente en su cuenta prepago cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a UNO (1) euro.

6.4.2. El Cliente, dentro del mes siguiente a la fecha del restablecimiento del servicio después de la interrupción, tendrá que dirigir su solicitud de indemnización al Servicio de Atención al Cliente a través de los medios indicados en estas Condiciones. Si es el caso, el Prestador procederá al abono de esta en la siguiente factura.

6.4.3. Además de las indemnizaciones previstas anteriormente, **aproop!** se compromete a ofrecer un nivel de calidad en el Servicio Fijo (Servicio Telefónico Fijo y/o el Servicio de Internet Fijo) respecto al tiempo máximo de interrupción de este (tanto a través de Radio como de Fibra) a lo largo de cada periodo de facturación, no superior a CUARENTA Y OCHO (48) horas. A tal efecto, el tiempo de interrupción del Servicio se define como la suma de tiempos transcurridos desde el instante en que se ha producido la indisponibilidad del Servicio, una vez este haya sido activado, hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento. El instante de inicio del cómputo será el primero de estos dos: (i) el de notificación por el Cliente del aviso de avería, o (ii) el de registro por **aproop!** de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del Servicio.

6.4.4. En el supuesto de que **aproop!** no cumpla con el nivel de servicio indicado en este apartado en un periodo de facturación considerado, el Cliente podrá solicitar telefónicamente a través del Servicio de Atención al Cliente y dentro del plazo de SIETE (7) días a contar desde la resolución de la incidencia, en concepto de indemnización, un importe equivalente al DIEZ POR CIENTO (10%) de la cuota mensual. Esta indemnización se acumulará a la establecida en el apartado anterior y se abonará en la siguiente factura.

6.4.5. Así mismo, **aproop!** se compromete a ofrecer un plazo máximo de QUINCE (15) días naturales para el tiempo de suministro de la conexión ini-

cial. A tal efecto, el tiempo de suministro de la conexión inicial se define como el tiempo transcurrido desde la primera comunicación Cliente-operador, por la cual se acepta la solicitud de conexión a la red desde una ubicación fija del Cliente por parte del operador, hasta el momento en que el Cliente tenga disponible el servicio.

6.4.6. No son procedentes las indemnizaciones anteriores mencionadas si la interrupción temporal está motivada por (i) incumplimiento grave del Contrato por el Cliente, (ii) daños producidos en la red a causa de la conexión de equipos terminales por el Cliente la conformidad del cual no haya sido evaluada, (iii) por interrupción del Servicio para realizar tareas de mantenimiento o actualización de las instalaciones de acuerdo con el que dispone la normativa vigente o (iv) bastante mayor. Las indemnizaciones se abonarán automáticamente en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado. En las condiciones de cada producto que contrato el Cliente se especificarán los parámetros de calidad correspondientes a este.

**6.5. Reclamaciones.** Si el Cliente quiere presentar una reclamación, tendrá que hacerlo en el plazo de UNO (1) mas desde que conozca el hecho que la motiva, por escrito al domicilio social de **aproop!**, por teléfono en el Servicio de Atención al Cliente o por correo electrónico a [atencionalcliente@aprooptelecom.com](mailto:atencionalcliente@aprooptelecom.com). Recibida la reclamación, **aproop!** facilitará al Cliente el número de referencia de esta. La presentación de una reclamación no justifica el impago de la factura correspondiente excepto en los supuestos legalmente establecidos. Presentada la reclamación, si el Cliente no recibe respuesta satisfactoria en el plazo de UNO (1) mas, podrá dirigirse para reclamar a la Junta Arbitral de Consumo o a la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital (SESIAD) por escrito, a través del teléfono de consulta o la página web: en los TRES (3) meses siguientes, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

**6.6. Derecho de Desistimiento.** En cumplimiento de la normativa en materia de consumidores y usuarios, el cliente que contrate los servicios podrá ejercer su derecho de desistimiento respecto del contrato con notificación previa en el plazo de CATORCE (14) días naturales, desde la instalación del servicio, sin necesidad de justificar la decisión y sin ninguna penalización. En caso de desistimiento, habiendo **aproop!** instalado y/o activado el Servicio por expresa petición del Cliente durante el periodo en que se puede ejercer este derecho y de manera previa al hecho que aquel lo haya ejercido, **aproop!** tendrá derecho a cobrar el coste de la instalación realizada y consumo realizado hasta el momento, y de manera proporcional las cuotas previstas en las Condiciones Generales y Particulares de cada tarifa en las cuales hubiera incurrido el Cliente. El ejercicio de este derecho será gratuito para el cliente y para lo cual tendrá que ponerse en contacto con **aproop!**, mediante una declaración inequívoca, a través de su número de atención al cliente 900 62 20 20 en el caso de **aproop!** o a través del correo electrónico [atencionalcliente@aprooptelecom.com](mailto:atencionalcliente@aprooptelecom.com) indicando el "N.º del pedido" y el "N.º de serie del producto".

6.6.1. El cliente podrá utilizar un modelo de formulario, sin que resulte obligatorio, para la comunicación por escrito dirigido a la atención de **aproop!** en el domicilio social indicado en estas Condiciones, en el cual quede constancia de que desiste del servicio contratado, indicando la fecha de la suscripción del contrato, así como el nombre, el domicilio, la firma del titular del servicio y la fecha de solicitud. Esta comunicación tendrá que hacerse antes de que se cumplan los plazos fijados, para que se haga efectiva.

6.6.2. Si el cliente hubiera adquirido cualquier tipo de “producto/hardware” (ejemplo: módem o router) necesario para la prestación del servicio, **aproop!** procederá a la devolución del importe íntegro, una vez recibido el producto y comprobado el estado de este, en el plazo de CATORCE (14) días (el cliente será responsable de la disminución del valor de los bienes resultante de una manipulación diferente de la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes objeto de devolución). Tendrá que ir acompañado de la factura original y contrato si es el caso; los gastos directos del transporte y la devolución serán a cargo del comprador de acuerdo con las tarifas establecidas en cada momento (consultar en web).

6.6.3. Para realizar el reembolso de estas cantidades, **aproop!** utilizará el mismo método de pago empleado en la transacción inicial o cualquier otro alternativo, salvo que el cliente haya dispuesto expresamente lo contrario, sin que esto suponga un gasto adicional para el cliente. En el caso de pago contra reembolso, el cliente tendrá que facilitar los datos de una cuenta bancaria, así como la autorización necesaria para que **aproop!** pueda hacer efectivo el abono en cuenta.

## 7. RESPONSABILIDAD POR LOS SERVICIOS

**7.1. aproop!** no será responsable del contenido accesible a través del servicio de Internet, excepto en los supuestos establecidos por la sección segunda de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

**7.2.** El objetivo de disponibilidad mínima mensual del Servicio será del NOVENTA POR CIENTO (90%). Si el Servicio no estuviera disponible por encima de estos porcentajes, automáticamente el CLIENTE tendrá derecho a descuentos en el siguiente recibo emitido en función del tiempo en que el Servicio no haya estado disponible. Respecto a la garantía de los módulos de acceso, esta no puede exceder el tiempo de garantía que aplique el fabricante de este.

**7.3. aproop!** se compromete a suministrar la conexión inicial a los Servicios en un plazo de QUINCE (15) días desde la fecha de Solicitud del CLIENTE.

**7.4.** EL CLIENTE exime a **aproop!** de responsabilidad por los daños y/o perjuicios que la caída del servicio de suministro eléctrico y/o el flujo de la red de datos pudieran producirle, incluyendo la imposibilidad de recibir servicios no prestados por **aproop!**.

**7.5.** En caso de que en el transcurso de una intervención para solucionar una avería se demuestre que la causa es imputable al CLIENTE por una manipulación indebida de los equipos de **aproop!**, el CLIENTE exime a **aproop!** de cualquier responsabilidad sobre los servicios. Las interrupciones ocasionales realizadas por **aproop!** con motivo de la mejora en el servicio no darán derecho a compensación a favor del CLIENTE. Estas interrupciones serán tan breves como sea posible y se realizarán preferentemente durante franjas horarias de mínimo consumo de servicio. Ninguna de las partes será responsable de retrasos o incumplimiento ocasionados por fuerza mayor.

**7.6.** En todo caso, la responsabilidad total de **aproop!** surgida en relación con el presente contrato no puede exceder nunca las cantidades abonadas a **aproop!** por el Servicio en los TRES (3) meses anteriores a la fecha de esta reclamación.

**7.7.** El CLIENTE se compromete a hacer un uso exclusivamente privado del servicio. A tal efecto, se entenderá que el CLIENTE realiza un uso por cuenta o beneficio de terceros si lleva a cabo, entre otros, las actividades de establecimiento y mantenimiento de servidores para correo electrónico, http, ftp y/o peer to peer.



**7.8.** Respetar la normativa relativa a la propiedad intelectual, intromisión en comunicaciones privadas u obtención de información confidencial o cualquier acto ilícito establecido en la normativa reguladora de la Sociedad de la Información.

**7.9.** El CLIENTE se compromete a otorgar una servidumbre de paso en favor de **aproop!**, y sin ninguna contraprestación por parte de este, para que **aproop!** establezca la red de cable que discurrirá desde el punto de entrada al domicilio del CLIENTE, cuando esta servidumbre sea necesaria para el correcto suministro de este servicio.

## **8. OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

**8.1.** Hacer uso propio del Servicio contratado.

**8.2.** Facilitar a **aproop!** el acceso al lugar de recepción del Servicio para que este pueda cumplir con las obligaciones contraídas en el presente contrato.

**8.3.** Abstenerse de modificar, trasladar o manipular de ninguna forma el Equipo de acceso cedido por **aproop!**.

**8.4.** Pagar el importe requerido por **aproop!** por los servicios prestados en cada caso y el consumo generado aparte, es decir, la cuota mensual más el consumo generado. El CLIENTE se compromete a realizar el pago de los recibos emitidos por **aproop!**. El Cliente tendrá que abonar el importe de la factura por transferencia, domiciliación bancaria, mediante pago por cajeros automáticos, a través del servicio de caja de las entidades bancarias colaboradoras o cualquier otro medio de pago puesto a su disposición. Las facturas no abonadas en la fecha de su vencimiento reportarán un cargo de CINCO (5) euros por retraso más un interés de demora igual al interés legal del dinero incrementado en un DOS POR CIENTO (2%), todo esto más los impuestos correspondientes, sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo como la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito. Para el cobro de las cantidades debidas, **aproop!** podrá ejecutar los depósitos, las fianzas u otras garantías establecidas en estas Condiciones. Si por cualquier reclamación **aproop!** tuviera que reintegrar al Cliente cualquier cantidad, este tendrá derecho a recibir, así mismo, el interés legal del dinero incrementado en un DOS POR CIENTO (2%) más los impuestos correspondientes. El interés fijado en los dos supuestos se aplicará con un mes de carencia a contar desde el hecho que provoque la meritación. **aproop!** podrá avanzar el cobro de las cantidades reportadas cuándo: (i) el Cliente exceda los límites de crédito pactados, (ii) se produzca la suspensión del Servicio, (iii) el Cliente incumpla estas Condiciones o (iv) en casos de fraude o riesgo de impago.

**8.5.** Uso lícito del Servicio. El Cliente se compromete a (i) hacer un uso lícito del Servicio sin perjudicar los derechos de **aproop!** o terceros, (ii) no obtener un beneficio económico por la utilización del Servicio diferente del derivado de estas Condiciones, ni utilizar su condición de Cliente para llevar a cabo una actividad empresarial, profesional o económica el objeto de la cual sea revender el Servicio proveído por **aproop!** o explotar el Servicio para otras finalidades en cualquier forma. El incumplimiento o la apreciación objetiva, por parte de **aproop!**, del riesgo de incumplimiento de las obligaciones anteriormente mencionadas, supondrá la suspensión cautelar del Servicio y, si es el caso, la resolución del Contrato. El Cliente autoriza a **aproop!** a utilizar herramientas de filtración u otras medidas de seguridad que garanticen sus derechos y eviten el fraude o el uso ilícito o irregular del Servicio.

**8.6.** Se prohíbe el uso del Servicio de manera contraria a la buena fe y, en particular, de manera enunciativa no limitativa:

8.6.1. La utilización que resulte contraria a las leyes españolas o que infrinja los derechos de terceros.

8.6.2. La publicación o transmisión de cualquier contenido que, según **aproop!**, resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo, difamatorio o contrario, en cualquier otra medida, a la dignidad de los derechos de las personas.

8.6.4. Los números de series de programas o cualquier contenido que vulnere los derechos de propiedad intelectual de terceros.

8.6.5. . La utilización de los Servicios con fines de envío de comunicaciones comerciales no solicitadas, así como el envío de grandes volúmenes de mensajes con el fin de bloquear servidores ajenos.

8.6.5.1. Sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones, el Cliente no podrá utilizar el Servicio para prestar servicios de telemarketing (teleconcertación, prospección telefónica y televenta), cibercafés, reventa a terceros, envío masivo de faxes u otros similares, ni podrá realizar conexiones a través de routers u otro apoyo físico complementario que mediante software o hardware permita el reenrutamiento o alzamiento de la línea de conexión.

8.6.5.2. **aproop!** informa al Cliente que tratará los datos personales a los cuales tengan acceso a consecuencia de la provisión del Servicio con el fin de investigar y prevenir el fraude.

**8.7.** El CLIENTE se compromete a respetar la normativa relativa a la propiedad intelectual o propiedad industrial, intromisión en comunicaciones privadas u obtención de información confidencial o cualquier acto ilícito o que doy lugar a daños para terceros que se produzcan con ocasión del uso por el CLIENTE de los servicios de Internet, o del uso de los servicios de Internet por terceras personas a través de su clave personal (a tal efecto se presumirá que estas personas han empleado su clave con su consentimiento salvo que el CLIENTE hubiera solicitado ya de **aproop!** la anulación de la clave en cuestión). Se considerará que hay un incumplimiento del contrato por parte del CLIENTE si terceras personas a través de su clave personal utilizan los servicios de Internet de forma que perjudique la imagen de **aproop!**, o cometa cualesquiera infracciones mencionadas en este contrato. El CLIENTE tendrá que adoptar las precauciones necesarias a efectos de preservar sus ficheros y sistemas informáticos de eventuales accesos no deseados por parte de terceros.

## **9. RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS**

**9.1.** El CLIENTE tendrá que comunicar a **aproop!**, a través de cualquier de los datos de contacto que figuran en el encabezamiento de este documento, cualquier queja, reclamación o cualquier incidencia contractual. A partir de la comunicación, **aproop!** intentará resolver esta incidencia en el plazo más breve posible.

**9.2. aproop!** tiene que facilitar al CLIENTE, mediante cualquier apoyo que lo permita, acreditación de la presentación y contenido de la incidencia o reclamación. En todo caso, **aproop!** tiene que facilitar al CLIENTE un número de referencia de esta incidencia.

**9.3.** Cuando la reclamación se refiera a una determinada factura, esta tendrá que cursarse en el plazo de DIEZ (10) días hábiles desde la recepción por parte del CLIENTE. En tal caso, el CLIENTE queda, sin embargo, obligado a saldar, al vencimiento, la suma de aquellas comunicaciones que no hayan

sido reclamadas.

**9.4.** Si el CLIENTE no hubiera obtenido respuesta satisfactoria a su reclamación, en el plazo de un mes, podrá dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

## **10. PRECIO, FORMA DE PAGO, FACTURACIÓN Y PERMANENCIA**

### **10.1. Precio**

10.1.1. El precio de los Servicios aparece estipulado en el Anexo de Tarifas. **aproop!** cobrará al CLIENTE la prestación de los Servicios según las tarifas vigentes en cada momento.

10.1.2. Los precios se actualizarán anualmente, con efectos EL primero de enero de cada año, según el Índice de Precios al Consumo establecido para la Comunidad Autónoma por el Instituto Nacional de Estadística u Organismo que asuma esta función. Esta variación será repercutida al abonado, sin previa notificación personal.

10.1.3. Las tarifas serán revisadas en función de los costes del servicio contratado, y serán comunicadas a través de su publicación en la web de **aproop!**. **aproop!** notificará al CLIENTE la revisión de las tarifas que lo afectan con una antelación mínima de TREINTA (30) días antes de la fecha de emisión del recibo correspondiente para el cobro, y se entenderá la conformidad del CLIENTE con la revisión propuesta si en los QUINCE (15) días anteriores a esta fecha no manifiesta su oposición.

10.1.4. El CLIENTE disconforme con la revisión de las tarifas podrá darse de baja en el servicio el precio del cual haya sido revisado sin ninguna penalización para él, notificándolo a **aproop!** en el expresado plazo. Así mismo, **aproop!** podrá resolver unilateralmente la prestación del servicio el precio del cual haya sido objeto de revisión no aceptada por el CLIENTE, y se mantendrá en ambos casos, si esto fuera técnicamente posible, vigente el contrato respecto del resto de los servicios contratados.

### **10.2. Forma de pago**

10.2.1. El CLIENTE tendrá que abonar a **aproop!** la cuota de inscripción, así como, si es el caso, el precio por la adquisición de equipos, según las tarifas vigentes en el momento de la firma del presente contrato. La cuota de inscripción no será reembolsable y de ninguna forma podrá ser conceptuada como depósito, fianza, préstamo, pago por anticipado u otra figura de naturaleza parecida.

10.2.2. Los Servicios serán satisfechos anticipadamente con carácter mensual y dentro de los CINCO (5) primeros días de cada mes, mediante la forma de pago elegida por el CLIENTE en la Solicitud de Servicio. En caso de que la forma de pago elegida sea la domiciliación bancaria, **aproop!** queda expresamente autorizado a girar el correspondiente recibo contra la cuenta bancaria del CLIENTE especificado en la Solicitud de Servicios. Si la entidad bancaria no atendiera el pago de los recibos girados contra la cuenta bancaria del CLIENTE, este tendrá que satisfacer todos los gastos que a consecuencia de la devolución tenga que soportar **aproop!**. En todo caso, el CLIENTE tendrá que notificar a **aproop!** el cambio de cuenta bancaria contra el cual se giran los recibos para el cobro, y autorizará a la vez para lo cual, y siendo responsable a todos los efectos de la falta de notificación.

10.2.3. Todos los trabajos realizados por **aproop!** de instalación, mantenimiento y asistencia técnica, la reposición de materiales, piezas y equipos y los desplazamientos serán satisfechos por el CLIENTE en un solo pago, y se in-

cluirá el importe en la factura inmediatamente siguiente a la ejecución y la aceptación.

### **10.3. Facturación**

10.3.1. En caso de que el CLIENTE lo indique en la Solicitud, **aproop!** le presentará facturas por los cargos en qué haya incurrido, diferenciando debidamente los conceptos de precios que se tarifican por los servicios. Si lo requiere previamente, **aproop!** le enviará facturas independientes para los servicios de tarificación adicional.

10.3.2. Así mismo, EL CLIENTE tiene derecho a obtener facturación detallada, sin perjuicio del derecho a no recibir facturas desglosadas. El coste de esta facturación detallada viene reflejado en el Anexo de Tarifas. Sin embargo, cuando una factura sea objeto de reclamación, **aproop!** tendrá que facilitar gratuitamente, con solicitud previa del CLIENTE, el nivel básico de detalle de la factura.

10.3.3.3 En caso de que EL CLIENTE pague la parte de la factura que corresponda al servicio de comunicaciones electrónicas, no podrá ser suspendido en este, sin perjuicio de la deuda que pueda subsistir por el importe impagado en otros conceptos. A tal efecto, en caso de disconformidad con la factura, el CLIENTE tendrá derecho, con petición previa, a la obtención de facturas independientes para cada servicio.

10.3.4. EL CLIENTE tiene derecho a obtener, cuando haga la solicitud, facturas independientes para los servicios de tarificación adicional y otros servicios de tarifas superiores y a las garantías sobre estos servicios que se establezcan por orden ministerial.

**10.4.** Condición particular de permanencia asociada a la obtención de condiciones económicas ventajosas. Esta condición particular únicamente resultará de aplicación si así lo hacen constar expresamente las partes. En atención al descuento hecho por **aproop!** sobre la tarifa contratada por el CLIENTE, a las condiciones económicas especialmente ventajosas de la tarifa contratada o cualquier otro beneficio económico singular, en caso de que se produzca la baja del CLIENTE o su cambio a un plan de precios con un compromiso de consumo menor, durante el periodo de permanencia establecido en el Contrato de Alta, el CLIENTE tendrá que abonar a **aproop!** una compensación de cuantía máxima equivaliendo al importe consignado en el Contrato de Alta. Esta compensación en ningún caso será superior al importe de la ventaja económica que origina este compromiso de permanencia.

## **11. DEPÓSITO DE GARANTÍA**

**11.1.** Causas. En los términos establecidos en la legislación vigente, **aproop!** podrá exigir al CLIENTE un depósito de garantía, tanto en el momento de contratar como durante la vigencia del contrato, en los supuestos en que el CLIENTE haya dejado impagados uno o varios recibos relativos a otro u otros contratos anteriores o vigentes con **aproop!** o cualquier otro operador, o si el CLIENTE incurre de manera reiterada en retraso en el pago de los recibos correspondientes a los Servicios.

**11.2.** Estimación. El depósito de garantía se podrá constituir en efectivo o aval bancario, el importe del cual se determinará de acuerdo con los siguientes criterios.

11.2.1. En el primer supuesto, sumando el importe de los tres últimos recibos impagados del contrato de abono que fundamentan la exigencia del depósito. En el supuesto de que fueran menos, los recibos impagados, la cantidad resultante será la de multiplicar por tres el último recibo.

11.2.2. En el segundo supuesto, sumando el importe de los tres últimos recibos emitidos al titular del contrato o, en caso de que el contrato tuviera una menor antigüedad, la cantidad resultante de multiplicar por tres el último recibo.

**11.3.** Ausencia de constitución. Si el CLIENTE no constituye el depósito de garantía que corresponda en el plazo de los QUINCE (15) días siguientes al requerimiento fehaciente de **aproop!**, la compañía estará habilitada para proceder a la suspensión del Servicio. Si transcurrido un nuevo plazo de DIEZ (10) días desde un segundo requerimiento no constituye el depósito, podrá ser dado de baja. En el caso de exigencia del depósito en el momento de la contratación, ante la falta de constitución de este, **aproop!** podrá desestimar la solicitud.

#### **11.4.** Devolución

11.4.1. **aproop!** procederá a la devolución del depósito, en el supuesto de su constitución por reiterados retrasos en el pago, cuando quedo acreditado que en UNO (1) año no ha habido ningún retraso en el pago de los recibos emitidos al titular del contrato y en el segundo supuesto, tan pronto como **aproop!** tenga constancia del pago íntegro de las cantidades debidas.

11.4.2. Si el CLIENTE con deudas pendientes se diera de baja en el servicio o solicitara el cambio de titularidad de su abono, **aproop!** podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, y el remanente quedará a disposición del CLIENTE. Si el CLIENTE hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente. **aproop!** procederá a la devolución del depósito de garantía en el plazo de QUINCE (15) días a contar del siguiente a aquel en el cual se cumplan las circunstancias previstas en los anteriores apartados.

#### **11.5.** Riesgo para el Servicio de Telefonía

11.5.1. **aproop!** podrá establecer en la Hoja de solicitud del Servicio un riesgo para el CLIENTE. Cuando EL CLIENTE llegue a su límite de riesgo, se suspenderá el servicio de manera inmediata.

11.5.2. EL CLIENTE podrá reducir su riesgo mediante pagos avanzados contra su factura.

## **12. INICIO Y VIGENCIA**

**12.1.** El presente contrato empezará a ser efectivo a partir de la firma de este.

**12.2.** El plazo de vigencia del presente contrato es de UNO (1) año, renovable de manera automática por idéntico periodo, excepto que haya una renuncia previa expresa de este según establece la Cláusula Decimoctava.

**12.3.** En el supuesto de que el CLIENTE tenga intención de recibir los Servicios en un domicilio diferente del determinado contractualmente, el CLIENTE tendrá que firmar un nuevo acuerdo con **aproop!**, en iguales condiciones que el actual.

## **13. SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

**13.1.** Suspensión temporal del servicio a instancia del CLIENTE.

13.1.1. El CLIENTE podrá solicitar a **aproop!** el servicio "Internet desconecta o Power OFF", consistente en la suspensión temporal del servicio a partir del tercer mes de servicio. Este servicio solo está disponible para tecnología Radio y tiene que ser solicitado con una antelación de QUINCE (15) días antes de la fecha de suspensión deseada. Este servicio de "Internet desconecta o Power OFF" tiene asociada una cuota mensual el importe de la cual está definido en nuestro web [www.aprooptelecom.com](http://www.aprooptelecom.com)

**13.2.** Suspensión temporal del servicio a instancia del **aproop!**

**13.3. aproop!** podrá suspender temporalmente el Servicio por retraso ocasional o continuado del CLIENTE en el pago del Servicio:

13.3.1. Servicio Telefonía Móvil o Fija: durante un periodo de tiempo superior a quince (15) días naturales desde el envío de la factura al Cliente podrá dar lugar, con aviso previo a través de SMS con QUINCE (15) días naturales de antelación, a la suspensión temporal del Servicio, la cual no será en día inhábil.

13.3.2. Servicio Internet Fijo o Televisión: durante un periodo de tiempo superior a SIETE (7) días naturales desde el envío de la factura al Cliente, podrá dar lugar, con aviso previo a través de SMS con SIETE (7) días naturales de antelación, a la suspensión temporal del Servicio, la cual no será en día inhábil.

13.3.3. En caso de suspensión por impago, se mantendrán los servicios para llamadas entrantes, excepto las a cobro revertido, y las salientes de emergencia hasta la interrupción del Servicio o, si es el caso, hasta la nueva activación de este.

13.3.4. Cuando descubra que se ha producido falsedad en los datos personales o bancarias proporcionadas por el CLIENTE, o cuando la prestación del Servicio estuviera condicionada a la no superación de un límite de crédito. **aproop!** podrá suspender de manera temporal o definitiva el Servicio, en casos de fraude, riesgo objetivo de comisión de fraude, presunción o indicios razonables de comisión de fraude o por otras razones suficientes acreditadas de uso ilícito del Servicio o por falta de constitución de la garantía solicitada por la compañía según la cláusula 11. Se consideran como casos de fraude, a título enunciativo y no limitativo, la utilización para la generación masiva de tráfico telefónico mediante la reventa de este o en perjuicio de la calidad del Servicio a otros usuarios y, en general, la utilización del Servicio para finalidades diferentes de la pura comunicación interpersonal o de manera contraria a las normas de uso razonable que **aproop!** pueda establecer para tarifas, Servicios o promociones.

13.3.5. Así mismo, **aproop!** podrá suspender temporalmente el servicio cuando, ante un consumo excesivo, se estime que el CLIENTE está incurriendo en una conducta fraudulenta para infringir su obligación de utilización del servicio para uso propio.

13.3.6. La suspensión del Servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cantidades fijas, independientes del tráfico que puedan reportar y que se correspondan con el Servicio contratado. En el supuesto de suspensión temporal del Servicio telefónico por impago, este se mantendrá para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las a cobro revertido.

13.3.7. El impago del cargo por los Servicios de tarificación adicional y acceso a Internet solo dará lugar a la suspensión de estos Servicios.

13.3.8. Una vez producida la suspensión y en el supuesto de que el cliente solicite la reconexión del servicio, **aproop!** cobrará al cliente en concepto de reconexión un importe de CINCUENTA Y CINCO (55) euros, incluyendo impuestos.

**13.4. Requisitos.** Para que la suspensión del servicio pueda llevarse a cabo, tienen que cumplirse los siguientes requisitos:

13.4.1. **aproop!** requerirá el pago y notificará la suspensión mediante una comunicación, que se practicará según los apartados 13.3.1 y 13.3.2 de este documento.

13.4.2. La comunicación tiene que indicar la fecha en que, en caso de no efectuarse el pago, tendrá lugar la suspensión.

13.4.3. En el supuesto de que el CLIENTE hubiera presentado una reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, **aproop!** no suspenderá ni interrumpirá el servicio, mientras que la reclamación se esté sustanciando, siempre que el CLIENTE consigne fehacientemente el importe debido, con el correspondiente resguardo para **aproop!**.

**13.5.** Restablecimiento del servicio. **aproop!** restablecerá el servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga constancia de que el importe debido ha sido satisfecho.

**13.6.** Interrupción del Servicio Telefónico. El retraso en el pago del servicio telefónico por un periodo superior a UNO (1) mes o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago de los servicios correspondientes dará derecho a **aproop!**, con aviso previo al CLIENTE, a la interrupción definitiva de los servicios y a la correspondiente resolución del contrato. El impago del cargo por los servicios de acceso a Internet o servicios de tarifas superiores, especialmente del servicio de tarificación adicional, solo dará lugar a la interrupción de estos servicios.

## **14. CESIÓN DEL CONTRATO Y DEL SERVICIO**

El CLIENTE no podrá revender o transferir de ninguna forma los Servicios. **aproop!** podrá ceder el presente contrato, en cualquier momento, a una Empresa Filial de su grupo de empresas o sociedades a las cuales pueda cederlo en virtud de operaciones de índole societaria como por ejemplo la transformación, fusión, escisión, compra, venta o transmisión de rama de actividad, así como a aquellas entidades con la colaboración de las cuales pueda prestar los Servicios con una notificación previa escrita al CLIENTE.

## **15. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO**

El Contrato podrá ser modificado por **aproop!**, con comunicación previa al Cliente con uno (1) mes de antelación mediante MMS, SMS, correo electrónico, factura u otro medio de comunicación individualizada disponible cuando se produzca un cambio en el Servicio, en sus Condiciones, en las tarifas o en la normativa aplicable. Además de la comunicación, **aproop!** procederá a la publicación del cambio en el Web. El Cliente podrá resolver anticipadamente el Contrato sin ninguna penalización en caso de que no esté de acuerdo con la modificación. Si el Cliente continúa utilizando el Servicio una vez entrado en vigor el cambio, se entenderá que está de acuerdo con este. El Cliente tiene que notificar a **aproop!** cualquier cambio en sus datos, en particular, el domicilio y número de cuenta bancario. En el caso del Servicio Fijo, los cambios de domicilio podrán suponer la baja del Servicio.

## **16. PROTECCIÓN DE DATOS**

**16.1.** De acuerdo con lo que establece la normativa vigente en Protección de Datos de Carácter Personal, te informamos de que tus datos serán incorporados al sistema de titularidad de **aproop!**, con el fin de poder atender los compromisos derivados de la relación que mantenemos con los abonados y/o Clientes del servicio. Los datos que nos facilitas, así como los que sean generados durante la relación comercial mantenida con **aproop!**, serán necesariamente tratados en un fichero del cual esta entidad es responsable con las siguientes finalidades lícitas por indispensables para el Servicio: suministrarte el producto y/o activar el servicio solicitado; cumplir con el desarrollo, cumplimiento y control de la relación contractual; llevar a

cabo la facturación de los productos y/o servicios solicitados; atender consultas, quejas o reclamaciones y, en general, sin carácter limitativo, todas aquellas finalidades derivadas de la gestión de la relación mantenida con **aproop!**, así como para el envío de cualquier tipo de documentación sobre este tema y para el mantenimiento de un fichero histórico de relaciones comerciales durante los plazos legalmente establecidos. En cumplimiento de la normativa vigente, **aproop!** informa que los datos serán conservados durante el plazo estrictamente necesario para cumplir con los preceptos mencionados con anterioridad.

**16.2.** Así mismo, en cumplimiento de lo que dispone el artículo 65 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el cual se aprueba el Reglamento sobre las Condiciones para la Prestación de Servicios de Comunicaciones Electrónicas, el Servicio Universal y la Protección de los Clientes, **aproop!** informa al Cliente del tratamiento de sus datos necesarios para realizar la facturación y pagos de los interconexiónados únicamente durante el plazo en que pueda impugnarse la factura o exigirse el pago, y se eliminarán estos cuando su tratamiento deje de ser necesario.

**16.3.** Cuando el interesado contacte con **aproop!** a través del Servicio de Atención al Cliente, **aproop!** podrá proceder a la grabación de la conversación que, si es el caso, sea mantenida a fin de atender debidamente la solicitud, petición o reclamación formulada por el interesado. Esta grabación implicará igualmente un tratamiento de datos de carácter personal bajo la responsabilidad de esta entidad, con el fin de garantizar la correcta atención y prestación de los servicios por parte de **aproop!**. En todo caso, el interesado quedará advertido, al inicio de la conversación que originó la grabación, de que esta se efectuará.

**16.4. aproop!** te informa de que tus datos, incluyendo los derivados de las grabaciones del Servicio de Atención al Cliente, podrán ser cedidos a las Autoridades Públicas competentes tanto administrativas como Judiciales para las finalidades previstas en las normas legales vigentes que en cada caso habilitan las cesiones.

**16.5. aproop!** informa que procederá a tratar los datos de manera lícita, leal, transparente, adecuada, pertinente, limitada, exacta y actualizada. Es por eso que **aproop!** se compromete a adoptar todas las medidas razonables para que estos se supriman o rectifiquen sin más dilación cuando sean inexactos.

**16.6.** Según los derechos que te confiere la normativa vigente en protección de datos, podrás ejercer los derechos de acceso, rectificación, limitación de tratamiento, supresión, portabilidad y oposición en el tratamiento de tus datos de carácter personal así como del consentimiento prestado para el tratamiento de estos, dirigiendo tu petición a la dirección postal indicada en estas Condiciones o al correo electrónico [atencionalcliente@aprooptelecom.com](mailto:atencionalcliente@aprooptelecom.com).

**16.7.** La comunicación relativa a la información solicitada por el Cliente en relación con el tratamiento de sus datos será resuelta en el plazo de un mes desde la recepción de la solicitud, plazo que podrá prorrogarse por un plazo de dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes recibidas. En este caso, el responsable tendrá que informar al interesado de cualquiera de estas prórrogas en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, indicando los motivos de la dilación, utilizando el mismo medio de comunicación por el cual se haya realizado la solicitud.

**16.8.** El Cliente tiene derecho en todo momento a presentar una reclamación ante la autoridad de control (Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y



la Agenda Digital - SESIAD, la AEPD y los organismos de consumo) en relación con el tratamiento de sus datos, en virtud del art. 13.2.d del Reglamento (UE) 2016/679.

## 17. MENCIÓN

Por la firma de este contrato y en el caso exclusivo de que el CLIENTE sea una persona jurídica, este autoriza expresamente a **aproop!** para la mención de su identidad en los diferentes medios de publicidad que este utilice, como por ejemplo folletos, dosieres, páginas web, etc.

## 18. EXTINCIÓN DEL CONTRATO

**18.1.** El Contrato tendrá la consideración de indefinido y podrá resolverse por las causas generales de resolución de los contratos, así como por lo siguiente:

18.1.1. Por voluntad del CLIENTE, comunicándolo previamente al Servicio de Atención al Cliente de **aproop!** antes del día VEINTE (20) de cada mes. **aproop!** no facturará ni cobrará ninguna cantidad que se haya podido reportar, por causa no imputable al CLIENTE, con posterioridad al plazo de efecto de la baja.

18.1.2. Para que esta baja tenga efecto, el CLIENTE tendrá que acreditar su identidad, mediante copia de su Documento Nacional de Identidad o documento equivalente y remitiendo un breve escrito firmado en el cual se solicite esta baja al correo electrónico [atencionalcliente@aprooptelecom.com](mailto:atencionalcliente@aprooptelecom.com).

18.1.3. Por el incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones como el retraso en el pago de las cantidades debidas por un periodo superior a TRES (3) meses.

18.1.4. Por denuncia de **aproop!** por incumplimiento por parte del CLIENTE de cualquier de las condiciones del presente contrato. Esta rescisión se producirá de pleno derecho en el momento en que sea advertido el CLIENTE, que no tendrá derecho a ninguna compensación por los pagos realizados hasta el momento.

18.1.5. Por la suspensión temporal del Contrato en DOS (2) ocasiones o la suspensión definitiva del Servicio en casos de fraude, riesgo objetivo, presunción o indicios razonables de comisión de fraude.

18.1.6. Por manipulación por el CLIENTE, sin autorización previa de **aproop!**, de la infraestructura y los equipos de **aproop!**. **aproop!** se reserva el derecho a realizar las oportunas acciones legales en caso de que se produzca esta causa de extinción.

18.1.7. Por cese de actividad de **aproop!**.

**18.2.** **aproop!** tendrá que notificar al CLIENTE, con UNO (1) mes de antelación, cualquier modificación sustancial del contrato, informándolo de su derecho a rescindir sin penalización el contrato en caso de no aceptar las nuevas condiciones.

**18.3.** Si el CLIENTE que se haya acogido, en el momento de la Solicitud de contratación, a alguna promoción especial solicita la terminación del contrato antes del periodo mínimo establecido en esta promoción, tendrá que abonar en el momento de la baja el precio del producto o servicio promocionado.

**18.4.** Una vez resuelto el presente contrato, el CLIENTE tendrá que devolver a **aproop!** la totalidad de los equipos que le hayan sido entregados. Con cuyo objeto, el personal autorizado de **aproop!**, debidamente identificado, tendrá que recoger estos equipos en el domicilio del CLIENTE, sin cargo para este, salvo que la causa de resolución del contrato sea la falta de pago, y en este caso el CLIENTE tendrá que abonar a **aproop!** los gastos que se ocasionan. Si el CLIENTE no facilita la retirada de los equipos en un plazo máximo de TREINTA (30) días naturales desde la resolución del contrato, **aproop!** tendrá derecho a ser indemnizada por la cantidad de hasta

TRESCIENTOS (300) euros según el precio de mercado de unos equipos nuevos de iguales o similares características que los equipos retenidos. En caso de que el CLIENTE no atienda los pagos debidos, **aproop!** podrá comunicar su morosidad a los ficheros de impagados gestionados por los Establecimientos Financieros de Crédito, sin perjuicio de una posible reclamación en vía judicial.

## **19. COMUNICACIONES CON EL CLIENTE**

**19.1.** El Cliente, para cualquier comunicación necesaria, puede ponerse en contacto con **aproop!** a través de sus Servicios de Atención al Cliente, en el número 900 62 20 20. Así mismo, podrá contactar con **aproop!** en la dirección de correo electrónico [atencioalclient@aprooptelecom.com](mailto:atencioalclient@aprooptelecom.com), a través de la página web [www.aprooptelecom.com](http://www.aprooptelecom.com) o por correo postal dirigiéndose a la dirección indicada en estas Condiciones.

**19.2.** Todas las comunicaciones que **aproop!** tenga que efectuar al Cliente en relación con el mantenimiento, control y desarrollo de la ejecución del presente contrato podrán llevarse a cabo a través de SMS, envío postal y/o correo electrónico. Estas comunicaciones podrán hacer referencia a cualesquiera informaciones vinculadas a este Contrato tal como modificaciones del Contrato, Tarifas y/o Servicios.

## **20. INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO Y LEGISLACIÓN APLICABLE**

La formación, ejecución, validez e interpretación del presente contrato se rige por la legislación de España. Todas las controversias que surjan en relación con este contrato se tendrán que someter a arbitraje de acuerdo con las normas de la Cámara de Comercio de Valencia aplicables en su momento. En todo caso, el CLIENTE podrá dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. Cualquiera de las dos partes tendrá derecho a solicitar medidas cautelares o desagravios permanentes a cualquier tribunal con competencia jurisdiccional. Tanto el CLIENTE como **aproop!** aceptan que, excepto por lo que dispone la legislación aplicable, mantendrán la confidencialidad respecto a la existencia y los resultados del procedimiento arbitral, así como el contenido de este, y solicitarán a los árbitros que mantengan la misma obligación de confidencialidad.

## **21. TOTALIDAD DEL CONTRATO**

El presente contrato, incluyendo cada una de las hojas del Contrato de Servicio de Telecomunicaciones aceptadas por **aproop!**, las Tarifas o los anexos de Promoción constituyen el acuerdo completo y exclusivo entre las partes, y sustituyen a todas las manifestaciones o acuerdos anteriores o simultáneos en cuanto a la materia que se incluye.

