

## Condicions generals de contractació

XFERA MÓVILES, S.A.U. (MÁSMÓVIL) amb domicili social a Avinguda de Bruselas 38, 28108 Alcobendas (Madrid), España, y CIF A-82528548, inscrita en el Registre Mercantil de Madrid al Tom 22.632, Foli 23, Secció 8a, Full M-404717, Inscripció 1a, és un operador de telecomunicacions que ofereix els serveis descrits a la clàusula següent (el "Servei" o els "Serveis").

La lectura de les CGC pel Client és condició necessària i prèvia a l'activació dels Serveis, i implica l'acceptació plena i sense reserves de totes i cadascuna de les disposicions incloses en aquestes CGC, que també estan publicades a la pàgina Web de **aproop!**. <http://www.aprooptelecom.com/>

### 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

**1.1.** Per aquest contracte, **aproop!** posa a la disposició del client els serveis definits en la clàusula segona d'aquest contracte. L'elecció d'aquests serveis per part del client queda ressenyada en el full de Contracte de Serveis de Telecomunicacions, en què el client pot seleccionar una o diverses opcions de servei de totes les que s'ofereixen en el full de Contracte de Serveis de Telecomunicacions.

**1.2.** Aquestes condicions generals (Condicions) juntament amb el full de contracte de serveis de telecomunicacions formen el cos del contracte (Contracte), el qual regirà la relació entre el Client i **aproop!** per a la provisió en el territori nacional dels Serveis Mòbil, Fix, Banda Ampla i Valor Afegit (el Servei o els Serveis) que es descriuen a continuació.

**1.3.** Els serveis distribuïts i/o comercialitzats per **aproop!** i contractats pel CLIENT en el full de Contracte de Serveis de Telecomunicacions, com el servei de telefonia mòbil, seran prestats segons les condicions fixades pel prestador d'aquests, que s'adjunten a aquest document. **aproop!**, en la seua qualitat de distribuïdor/comercialitzador d'aquests serveis, prestarà al CLIENT el servei de facturació, cobrament i atenció en primera línia. De la resta dels serveis aparellats respondrà el prestador d'aquests davant del CLIENT.

### 2. DEFINICIÓ DELS SERVEIS

**2.1.** El Servei d'Internet: Accés integral a Internet, a la velocitat d'accés i amb la tecnologia que el CLIENT haja triat en la Sol·licitud de Serveis.

**2.2.** El Servei d'accés telefònic fix en accés directe a xarxa de telefonia primària: Consistent en la possibilitat de telefonar des del número o números designats en el contracte. El Servei permetrà fer telefonades metropolitanès, provincials, interprovincials, internacionals i de fix a mòbil en el mode d'accés directe.

**2.3.** Servei de telefonia mòbil: Aquest Servei inclou la prestació del Servei de cridades Telefòniques des de Mòbil i els Serveis associats de comunicacions electròniques (inclòs el Servei d'Accés a Internet des de dispositius mòbils) i serveis de valor agregat associats que el Client sol·licita. Per a proporcionar aquest Servei, XFERA entregarà al Client una targeta SIM quees pot utilitzar en qualsevol dispositiu mòbil lliure. El Servei es prestarà en territori nacional. Fora d'això, el Client pot rebre el Servei sol·licitant l'activació del Servei de

Telefonia Mòbil cursat des de l'estranger («Servei de roaming» o «Servei d'itinerància»). S'informa que el registre en l'esmentat servei pot implicar el cobrament de tarifes especials en les comunicacions rebudes i realitzades a l'estranger d'acord amb la normativa vigent en tot moment.

**2.4.** Xarxa d'accés: S'entendrà com a Xarxa d'accés aquella xarxa sense fil o física de titularitat d'**aproop!** amb independència de la seua tecnologia, ja siga WIFI, WIMAX, banda llicenciada, Hybrid Fiber Coaxial o Híbrid de Fibra Coaxial o HFC, Fiber To The Home o fibra fins a la llar o FTTH.

**2.5.** Televisió Agile TV: Servei pel qual el CLIENT tindrà dret a rebre un conjunt de canals de televisió o serveis audiovisuals, en qualsevol de les modalitats o opcions, segons la nostra tarifa i programació vigent a cada moment.

### **3. PROVISIÓ DEL SERVEI**

**3.1.** Per als Serveis de Telefonia Fixa i Telefonia Mòbil, si el Client no disposa de numeració, XFERA assignarà una. Els Serveis de Telefonia Fixa i Mòbil de XFERA inclouen, en el seu cas, la portabilitat del número de telèfon que el Client tenia amb el seu operador anterior. Per a això, el client ha de sol·licitar-lo completant la Sol·licitud de Portabilitat, perquè la portabilitat dels serveis fixos o mòbils pugua ser processada amb el seu operador anterior. La portabilitat es durà a terme d'acord amb els processos de tramitació de la portabilitat establits en el respectiu document d'Especificació Tècnica dels Procediments Administratius per a la Conservació de la Numeració en cas de canvi d'operador, aprovat per la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència. Els Serveis s'ofereixen exclusivament com a Client final i per al seu ús basat en la bona fe. En particular, amb caràcter enunciatiu no limitatiu, no està permés:

1. L'ús contrari a la legislació espanyola, o que vulnera els drets de tercers o el bon ús dels Serveis que són únicament per a ús personal i particular del Client, que serà el responsable de controlar el seu accés.
2. La publicació o transmissió de qualsevol contingut violent, obscé, abusiu, il·legal, racista, xenòfob o difamatori.
3. La recollida i/o ús de dades personals d'altres usuaris sense el seu consentiment exprés, o contravenint el que es disposa en la Llei orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
4. La revenda del trànsit o dels Serveis o la seua comercialització o explotació econòmica a través de qualsevol mitjà o sistema.
5. La comunicació amb numeració dedicada a l'encaminament de trucades, és a dir, l'oferta, com a servei comercial, de la desviació de l'anomenada a un número diferent de l'esmentat.
6. L'ús objectivament irregular o fraudulent dels Serveis, per exemple per a la vigilància de bebés o com a walkie-talkie, o l'ús excessiu de la línia, amb crides que duren més d'1 hora en mitjana o crides encadenades a un o més destins durant més de 6 hores; crides realitzades exclusivament o principalment a serveis addicionals de tarifació o valor afegit; ús dels Serveis per a l'enviament de comunicacions comercials no sol·licitades; enviar missatges d'alt volum per a bloquejar servidors externs; establiment de comunicacions no sol·licitades que puguen classificar-se com a trànsit irregular. En particular, el Client no ha d'utilitzar els Serveis per a enviar correus electrònics no sol·licitats o massius («spam») o fer ús de llistats de correu amb destinació a qualsevol persona que no haja autoritzat la seua inclusió en aquest procés. En aquests casos, XFERA podrà rescindir el Contracte o bloquejar temporal-

ment els Serveis afectats fins a aclarir les circumstàncies de l'ús irregular del Servei o canviar la tarifa, prèvia comunicació al Client. En aquest últim cas, el Client podrà rescindir el Contracte respecte al Servei específic en els termes acordats en ell.

**3.2.** Provisió del Servei de Comunicacions Fixes sobre xarxa pròpia (Telefonia Fixa/Accés a Internet de Banda Ampla): El Client pot contractar un accés a Internet de Banda Ampla i, si ho indica en el full de Contracte de Serveis de Telecomunicacions, un servei telefònic fix amb el qual el Client pot realitzar i rebre telefonades des del seu terminal fix. La tecnologia que s'utilitza per a proveir el Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla depèn de la cobertura que hi haja en el domicili del Client. Si està disponible la tecnologia que inclou fibra òptica (Fibra) es proveirà el Servei Fix a través de Fibra. En cas contrari, en cas que siga possible, el Servei Fix es proveirà a través de tecnologia Ràdio. El Client pot contractar el Servei de Telefonia Fix pel qual rebrà en un terminal tant les telefonades destinades a la numeració geogràfica associada a aquest com les destinades a la seua numeració mòbil, sempre que aquest terminal es trobe dins del seu domicili. Si el Client no disposa de numeració geogràfica o desitja associar-ne una de nova al seu terminal, se li n'assignarà una.

**3.3.** El Client autoritza **aproop!** i els tècnics que aquesta designe a accedir al seu domicili i realitzar totes les accions necessàries per a la correcta instal·lació dels equips necessaris per a proveir el Servei, així com, si és el cas, la seua retirada. El Client declara que disposa dels permisos i llicències de tercers que, si és el cas, siguen necessaris per a la instal·lació i ús del Servei. En el cas de la Fibra, si el Client no disposa de la instal·lació necessària per a la provisió del Servei, es requerirà instal·lació física en el domicili del Client. Ni la provisió del Servei a través de Ràdio ni la provisió del Servei a través de Fibra suposa la baixa automàtica de tots els serveis fixos que el Client poguera tindre contractats amb el seu operador anterior, per la qual cosa, si el Client desitja aquesta baixa, haurà de dirigir-se al seu anterior operador.

**3.4.** Velocitat: En el Servei de Banda Ampla a través de Ràdio, **aproop!** no pot garantir la velocitat contractada en tots els casos, ja que la distància al node de comunicacions, la qualitat de la transmissió i les possibles interferències poden suposar una disminució de la velocitat esmentada.

En qualsevol cas, **aproop!** farà tot el que puga perquè el Client dispose de la màxima velocitat tècnicament possible del Servei de Ràdio contractat.

En el Servei de Banda Ampla a través de Fibra, la velocitat contractada es gaudeix usant la connexió per cable Ethernet entre els equips proporcionats i el terminal del Client o per altres mitjans de connexió sense fil com ara WIFI. La velocitat podria veure's limitada per les capacitats del terminal del Client utilitzat per a connectar-se i, en cas que utilitze altres mitjans sense fil com WIFI, podria veure's reduïda per les característiques pròpies d'aquest mitjà de connexió. En aquest cas, a més, la velocitat podria veure's limitada per factors aliens a **aproop!** com l'estructura del domicili del Client, interferències amb altres xarxes WIFI, les capacitats del terminal del Client, l'ús en exteriors o interiors o altres factors, així com per operacions de manteniment per part d'**aproop!** o interrupcions del Servei.

**3.5.** Qualitat del Servei de Banda Ampla: Gestió de la xarxa i accés. **aproop!** disposa de sistemes de mesura en les xarxes de veu i dades que monitoren el trànsit dels elements de xarxa per a detectar situacions d'alta càrrega (congestió) i aplicar les funcionalitats de xarxa més adequades per a maximitzar els recursos i així garantir el millor Servei de Banda Ampla adaptat a aquestes situacions. Qualsevol gestió de la xarxa es realitza assegurant

la privacitat dels usuaris finals i la protecció de les seues dades personals. En relació amb el Servei de Banda Ampla, **aproop!** informa el Client que podrà utilitzar eines de control del volum de dades, de la velocitat, així com de tots els altres paràmetres de qualitat del servei que puguen afectar l'ús de continguts, aplicacions i serveis per a garantir el millor Servei possible a cada moment. **aproop!** comunicarà al Client qualsevol limitació que, si és el cas, hi haja sobre l'accés o l'ús dels Serveis i de les aplicacions respecte del producte que contracte. **aproop!** podrà oferir als seus Clients serveis especialitzats que poden afectar el funcionament del Servei de Banda Ampla, i en aquest cas haurà d'informar degudament d'aquesta possibilitat els seus Clients.

**3.6. Incompatibilitats:** La provisió del Servei Fix pot implicar incompatibilitats entre aquest Servei i els serveis basats en mòdems o alarmes, centraletes, línies d'ascensor i serveis de teleassistència i, en general, qualsevol altre servei prestat sobre la línia telefònica tradicional, per la qual cosa **aproop!** no garanteix que, després de la instal·lació d'aquest, aquestes incompatibilitats no arriben a produir-se.

## 4. EQUIPS

**4.1. aproop!** entregarà al Client els equips i tots els elements necessaris que permeten el correcte funcionament del Servei. **aproop!** podrà modificar les característiques tècniques dels equips que facilita al Client, i l'informarà a través de la seua pàgina web [www.aprooptelecom.com](http://www.aprooptelecom.com) o a través del seu Servei d'Atenció al Client.

**4.2.** Per a la provisió del Servei de Banda Ampla a través de Fibra o a través de Ràdio, **aproop!** cedeix al Client en règim de comodat (cessió gratuïta) els equips durant la vigència del Contracte. En el cas de Fibra, serà l'Encaminador ONT, i en el cas de Ràdio, serà l'Encaminador Wifi més l'Antena receptora o el Coaxdata (mestre-esclau), segons siga la instal·lació individual o comunitària. Sense perjudici de l'anterior, **aproop!** es reserva el dret, en qualsevol moment, a cobrar al Client un lloguer mensual pels equips que veurà reflectit en la seua factura, o a vendre-li'l, i per a això, i en qualsevol dels dos casos, haurà de comunicar aquest fet al Client amb almenys un mes d'antelació.

**4.3. aproop!** s'encarregarà del manteniment dels equips i de la substitució en cas d'avaría. El Client s'obliga a retornar a **aproop!** els equips cedits en un estat d'ús i conservació adequat a la correcta utilització d'aquests, amb sol·licitud prèvia d'**aproop!** en qualsevol moment i, en tot cas, en el termini d'UN (1) mes posterior a la baixa del Servei de Fibra o de Ràdio. Si el Client no retorna en aquest termini els equips cedits, haurà d'abonar a **aproop!** la quantitat de fins a tres-cents euros (300 €), segons preu de mercat dels equips cedits, depenent si l'equip és de Ràdio o de Fibra. Per a la retirada de l'antena o de les Coaxdata en el cas de la tecnologia Ràdio, el client autoritza **aproop!** a entrar en el seu domicili, amb sol·licitud prèvia per escrit, per a procedir-ne al desmuntatge.

**4.4.** En cas que **aproop!** faça lliurament d'un Encaminador autoinstal·lable, el Client haurà de seguir les instruccions d'instal·lació facilitades per **aproop!**.

**4.5. aproop!**, emprant els mitjans que considere necessaris a cada moment, ha de reparar les avaries que es produïsquen en els equips facilitats per a la provisió del Servei d'accés a Internet de Banda Ampla, assumint el cost sempre que s'hagueren produït per causes no imputables al Client. En cas que l'avaría siga a causa d'un mal ús per part del client, o qualsevol causa

imputable al client, aquest serà responsable del pagament d'aquesta. Per a procedir a la reparació o substitució de l'equip, **aproop!** informará el client del pressupost de reparació o substitució i, una vegada acceptat pel client, procedirà a executar-lo.

**4.6.** En cas que el Client detecte una avaria en l'equip o un mal funcionament del Servei d'accés a Internet de Banda Ampla, haurà de posar-se en contacte amb el servei d'atenció tècnica d'**aproop!** telefonant al 900 62 20 20.

**4.7.** El Client serà responsable del bon ús del Servei i de l'Equip, així com de la utilització d'aquests per al seu exclusiu ús particular, sense poder cedir-los sense consentiment exprés d'**aproop!** a tercers i comproment-se a controlar l'ús i els accessos realitzats a aquests.

## 5. INICI DELS SERVEIS

**5.1.** L'activació del Servei Fix es durà a terme dins dels QUINZE (15) dies següents a la signatura d'aquestes Condicions. Si per decisió del Client no s'arribara a l'activació del Servei Fix, **aproop!** estarà facultada per a carregar en el compte del Client, facilitat en el contracte de serveis, un import de fins a CENT (100) euros, segons el tipus d'instal·lació contractada, en concepte d'indemnització per les despeses de gestió incorregudes per **aproop!** fins a aquell moment. Si per decisió d'**aproop!** no s'arribara a l'activació del Servei Fix dins del termini de QUINZE (15) dies des de la signatura d'aquestes Condicions, **aproop!** indemnitzarà el Client per import de fins a CENT (100) euros com a compensació pels danys i perjudicis que haguera ocasionat aquesta decisió al Client.

**5.2.** En cas que hi concórreguen causes tècniques que impossibiliten la provisió del Servei Fix per part d'**aproop!** o altres supòsits no imputables a aquesta, no sorgirà dret de cap indemnització a favor del Client.

## 6. DRETS DEL CLIENT

**6.1.** El Client disposa d'un servei d'atenció i informació a través del Web, en els punts de venda o agents autoritzats, en el Servei d'Atenció al Client al 900 62 20 20, en el domicili social indicat en aquestes Condicions i/o a través de correu electrònic [atencioalclient@aprooptelecom.com](mailto:atencioalclient@aprooptelecom.com). Addicionalment, a través del Web i del Servei d'Atenció al Client, el Client podrà consultar gratuïtament les tarifes vigents.

**6.2.** Quan el Client presente una reclamació, queixa o realitze qualsevol gestió amb incidència contractual, se li comunicarà el número de referència assignat a aquesta. Si l'atenció de la reclamació, queixa o gestió amb incidència contractual s'ha realitzat per telèfon, el Client té dret a sol·licitar un document que acredite la presentació i el contingut d'aquesta mitjançant qualsevol suport que permeti tal acreditació.

**6.3.** Rebre una factura El Client accepta que **aproop!** emeta una factura mensual en la qual s'inclourà (i) de manera anticipada, la quota fixa del Servei contractat i, si és el cas, (ii) els consums no inclosos en la quota fixa en els quals el Client haja incorregut en el mes anterior. La regularització en l'import de la quota fixa per canvi de tarifa es durà a terme en la factura corresponent al mes següent al qual es produïska el canvi. Si per raons tècniques no fora possible facturar al Client en el període immediatament posterior a la meritació, **aproop!** podrà fer-ho en els següents períodes. **aproop!** podrà avançar el venciment de la factura quan: (i) el Client excedisca els límits de crèdit pactats, (ii) es produïska la suspensió del Servei, (iii) el Client incomplisca el Contracte o

(iv) en casos de frau o risc d'impagament. Així mateix, el Client accepta que el mitjà pel qual rebrà la seua factura serà en format electrònic mitjançant accés en línia. El Client podrà sol·licitar la modificació del mitjà pel qual rebrà la seua factura en qualsevol moment, havent de comunicar-ho a **aproop!**. La recepció de la factura en paper no comportarà cost per al Client.

**6.4.** Indemnitzacions. Indemnitzacions en cas d'interrupcions del Servei Fix i/o el Servei d'Internet Fixa. Si s'interromp temporalment el Servei Fix (Servei Telefònic Fix i/o el Servei d'Internet Fixa), la indemnització serà equivalent a una quantitat consistent en la mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els tres mesos anteriors a la interrupció, prorratejada pel temps que haja durat la interrupció. En cas d'una antiguitat inferior a tres mesos, es considerarà l'import de la factura mitjana en les mensualitats completes efectuades o la que s'haguera obtingut en una mensualitat estimada de manera proporcional al període de consum efectiu realitzat.

6.4.1. El Prestador indemnitzarà el Client en el seu compte prepagament quan la interrupció del servei supose el dret a una indemnització per import superior a UN (1) euro.

6.4.2. El Client, dins del mes següent a la data del restabliment del servei després de la interrupció, haurà de dirigir la seua sol·licitud d'indemnització al Servei d'Atenció al Client a través dels mitjans indicats en aquestes Condicions. Si és el cas, el Prestador procedirà a l'abonament d'aquesta en la següent factura.

6.4.3. A més de les indemnitzacions previstes anteriorment, **aproop!** es compromet a oferir un nivell de qualitat en el Servei Fix (Servei Telefònic Fix i/o el Servei d'Internet Fixa) respecte al temps màxim d'interrupció d'aquest (tant a través de Ràdio com de Fibra) al llarg de cada període de facturació, no superior a QUARANTA-HUIT (48) hores. A aquest efecte, el temps d'interrupció del Servei es defineix com la suma de temps transcorreguts des de l'instant en què s'ha produït la indisponibilitat del Servei, una vegada aquest haja sigut activat, fins al moment en què s'ha restablert al seu normal funcionament. L'instant d'inici del còmput serà el primer d'aquests dos: (i) el de notificació pel Client de l'avís d'avaría, o (ii) el de registre per **aproop!** de la incidència causant de la interrupció total o parcial del Servei.

6.4.4. En el cas que **aproop!** no complisca amb el nivell de servei indicat en aquest apartat en un període de facturació considerat, el Client podrà sol·licitar telefònicament a través del Servei d'Atenció al Client i dins del termini de SET (7) dies a comptar de la resolució de la incidència, en concepte d'indemnització, un import equivalent al DEU PER CENT (10 %) de la quota mensual. Aquesta indemnització s'acumularà a l'establida en l'apartat anterior i s'abonarà en la següent factura.

6.4.5. Així mateix, **aproop!** es compromet a oferir un termini màxim de QUINZE (15) dies naturals per al temps de subministrament de la connexió inicial. A aquest efecte, el temps de subministrament de la connexió inicial es defineix com el temps transcorregut des de la primera comunicació Client-operador, per la qual s'accepta la sol·licitud de connexió a la xarxa des d'una ubicació fixa del Client per part de l'operador, fins al moment en què el Client tinga disponible el servei.

6.4.6. No són procedents les indemnitzacions anteriors esmentades si la interrupció temporal està motivada per (i) incompliment greu del Contracte pel Client, (ii) danys produïts en la xarxa a causa de la connexió d'equips terminals pel Client la conformitat del qual no haja sigut avaluada, (iii) per interrupció del Servei per a realitzar tasques de manteniment o actualit-

zació de les instal·lacions d'acord amb el que disposa la normativa vigent o (iv) força major. Les indemnitzacions s'abonaran automàticament en la factura corresponent al període immediat al considerat. En les condicions de cada producte que contracte el Client s'especificaran els paràmetres de qualitat corresponents a aquest.

**6.5. Reclamacions** Si el Client vol presentar una reclamació, haurà de fer-ho en el termini d'UN (1) mes des que conega el fet que la motiva, per escrit al domicili social d'**aproop!**, per telèfon en el Servei d'Atenció al Client o per correu electrònic a [atencioalclient@aprooptelecom.com](mailto:atencioalclient@aprooptelecom.com). Rebuda la reclamació, **aproop!** facilitarà al Client el número de referència d'aquesta.

La presentació d'una reclamació no justifica l'impagament de la factura corresponent excepte en els supòsits legalment establits. Presentada la reclamació, si el Client no rep resposta satisfactòria en el termini d'UN (1) mes, podrà dirigir-se per a reclamar a la Junta Arbitral de Consum o a la Secretaria d'Estat per a la Societat de la Informació i l'Agenda Digital (SESIAD) per escrit, a través del telèfon de consulta o la pàgina web: en els TRES (3) mesos següents, sense perjudici del seu dret a acudir a la via judicial.

**6.6. Dret de Desistiment.** En compliment de la normativa en matèria de consumidors i usuaris, el client que contracte els serveis podrà exercir el seu dret de desistiment respecte del contracte amb notificació prèvia en el termini de CATORZE (14) dies naturals, des de la instal·lació del servei, sense necessitat de justificar-ne la decisió i sense cap penalització.

En cas de desistiment, havent **aproop!** instal·lat i/o activat el Servei per expressa petició del Client durant el període en què es pot exercir aquest dret i de manera prèvia al fet que aquell l'haja exercit, **aproop!** tindrà dret a cobrar el cost de la instal·lació realitzada i consum realitzat fins al moment, i de manera proporcional les quotes previstes en les Condicions Generals i Particulars de cada tarifa en els quals haguera incorregut el Client.

L'exercici d'aquest dret serà gratuït per al client i per a això haurà de posar-se en contacte amb **aproop!**, mitjançant una declaració inequívoca, a través del seu número d'atenció al client 900 62 20 20 en el cas d'**aproop!** o a través del correu electrònic [atencioalclient@aprooptelecom.com](mailto:atencioalclient@aprooptelecom.com) indicant el "Núm. de la comanda" i el "Núm. de sèrie del producte".

6.6.1. El client podrà utilitzar un model de formulari, sense que resulte obligatori, per a la comunicació per escrit dirigit a l'atenció d'**aproop!** en el domicili social indicat en aquestes Condicions, en el qual quede constància que desisteix del servei contractat, indicant la data de la subscripció del contracte, així com el nom, el domicili, la signatura del titular del servei i la data de sol·licitud. Aquesta comunicació haurà de fer-se abans que es complisquen els terminis fixats, perquè es faci efectiva.

6.6.2. Si el client haguera adquirit qualsevol tipus de "producte/maquinari" (exemple: mòdem o encaminador) necessari per a la prestació del servei, **aproop!** procedirà a la devolució de l'import íntegre, una vegada rebut el producte i comprovat l'estat d'aquest, en el termini de CATORZE (14) dies (el client serà responsable de la disminució del valor dels béns resultant d'una manipulació diferent de la necessària per a establir la naturalesa, les característiques i el funcionament dels béns objecte de devolució). Haurà d'anar acompanyat de la factura original i contracte si és el cas; les despeses directes del transport i la devolució seran a càrrec del comprador d'acord amb les tarifes establides a cada moment (consultar en web).

6.6.3. Per a realitzar el reembossament d'aquestes quantitats, **aproop!** utilitzarà el mateix mètode de pagament emprat en la transacció inicial o qualsevol altre alternatiu, llevat que el client haja disposat expressament el contrari, sense que això supose una despesa addicional per al client. En el cas de pagament contra reembossament, el client haurà de facilitar les dades d'un compte bancari, així com l'autorització necessària perquè **aproop!** pugui fer efectiu l'abonament en compte.

## 7. RESPONSABILITAT PELS SERVEIS

**7.1. aproop!** no serà responsable del contingut accessible a través del servei d'Internet, excepte en els supòsits establits per la secció segona de la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic.

**7.2.** L'objectiu de disponibilitat mínima mensual del Servei serà del NORANTA PER CENT (90 %). Si el Servei no estiguera disponible per damunt d'aquests percentatges, automàticament el CLIENT tindrà dret a descomptes en el següent rebut emés en funció del temps en què el Servei no haja estat disponible. Respecte a la garantia dels mòduls d'accés, aquesta no pot excedir el temps de garantia que aplique el fabricant d'aquest.

**7.3. aproop!** es compromet a subministrar la connexió inicial als Serveis en un termini de QUINZE (15) dies des de la data de Sol·licitud del CLIENT.

**7.4.** EL CLIENT exigeix **aproop!** de responsabilitat pels danys i/o perjudicis que la caiguda del servei de subministrament elèctric i/o el flux de la xarxa de dades pogueren produir-li, incloent-hi la impossibilitat de rebre serveis no prestats per **aproop!**.

**7.5.** En cas que en el transcurs d'una intervenció per a solucionar una avaria es demostre que la causa és imputable al CLIENT per una manipulació indeguda dels equips d'**aproop!**, el CLIENT exigeix **aproop!** de cap responsabilitat sobre els serveis. Les interrupcions ocasionals realitzades per **aproop!** amb motiu de la millora en el servei no donaran dret a compensació a favor del CLIENT. Aquestes interrupcions seran tan breus com siga possible i es realitzaran preferentment durant franges horàries de mínim consum de servei. Cap de les parts serà responsable de retards o incompliment ocasionats per força major.

**7.6.** En tot cas, la responsabilitat total d'**aproop!** sorgida en relació amb el contracte actual no pot excedir mai les quantitats abonades a **aproop!** pel Servei en els TRES (3) mesos anteriors a la data d'aquesta reclamació.

**7.7.** El CLIENT es compromet a fer un ús exclusivament privat del servei. A aquest efecte, s'entendrà que el CLIENT realitza un ús per compte o benefici de tercers si du a terme, entre altres, les activitats d'establiment i manteniment de servidors per a correu electrònic, http, ftp i/o peer to peer.

**7.8.** Respectar la normativa relativa a la propietat intel·lectual, intromissió en comunicacions privades o obtenció d'informació confidencial o qualsevol acte il·lícit establert en la normativa reguladora de la Societat de la Informació.

**7.9.** El CLIENT es compromet a atorgar una servitud de pas en favor d'**aproop!**, i sense cap contraprestació per part d'aquest, perquè **aproop!** establisca la xarxa de cable que discorrerà des del punt d'entrada al domicili del CLIENT, quan aquesta servitud siga necessària per al correcte subministrament d'aquest servei.



## 8. OBLIGACIONS DEL CLIENT

**8.1.** Fer ús propi del Servei contractat.

**8.2.** Facilitar a **aproop!** l'accés al lloc de recepció del Servei perquè aquest pugui complir amb les obligacions concretes en el contracte actual.

**8.3.** Abstindre's de modificar, traslladar o manipular de cap manera l'Equip d'accés cedit per **aproop!**.

**8.4.** Pagar l'import requerit per **aproop!** pels serveis prestats en cada cas i el consum generat a part, és a dir, la quota mensual més el consum generat. El CLIENT es compromet a realitzar el pagament dels rebuts emesos per **aproop!**. El Client haurà d'abonar l'import de la factura per transferència, domiciliació bancària, mitjançant pagament per caixers automàtics, a través del servei de caixa de les entitats bancàries col·laboradores o qualsevol altre mitjà de pagament posat a la seua disposició. Les factures no abonades en la data del seu venciment reportaran un càrrec de CINCO (5) euros per retard més un interès de demora igual a l'interès legal dels diners incrementats en un DOS PER CENT (2 %), tot això més els impostos corresponents, sense perjudici d'altres accions que pogueren dur-se a terme com la inclusió de les dades del Client en fitxers de solvència patrimonial i de crèdit.

Per al cobrament de les quantitats degudes, **aproop!** podrà executar els depòsits, les fiances o altres garanties establides en aquestes Condicions. Si per qualsevol reclamació **aproop!** haguera de reintegrar al Client qualsevol quantitat, aquest tindrà dret a rebre, així mateix, l'interès legal dels diners incrementats en un DOS PER CENT (2 %) més els impostos corresponents.

L'interès fixat en els dos supòsits s'aplicarà amb un mes de carència a comptar del fet que en provoque la meritació. **aproop!** podrà avançar el cobrament de les quantitats reportades quan: (i) el Client excedisca els límits de crèdit pactats, (ii) es produïska la suspensió del Servei, (iii) el Client incomplisca aquestes Condicions o (iv) en casos de frau o risc d'impagament.

**8.5.** Ús lícit del Servei. El Client es compromet a (i) fer un ús lícit del Servei sense perjudicar drets d'**aproop!** o tercers, (ii) no obtindre un benefici econòmic per la utilització del Servei diferent del derivat d'aquestes Condicions, ni utilitzar la seua condició de Client per a dur a terme una activitat empresarial, professional o econòmica l'objecte de la qual siga revendre el Servei proveït per **aproop!** o explotar el Servei per a altres finalitats en qualsevol forma. L'incompliment o l'apreciació objectiva, per part d'**aproop!**, del risc d'incompliment de les obligacions anteriorment esmentades, suposarà la suspensió cautelar del Servei i, si és el cas, la resolució del Contracte. El Client autoritza **aproop!** a utilitzar eines de filtració o altres mesures de seguretat que garantisquen els seus drets i eviten el frau o l'ús il·lícit o irregular del Servei.

**8.6.** Es prohibeix l'ús del Servei de manera contrària a la bona fe i, en particular, de manera enunciativa no limitativa:

8.6.1. La utilització que resulte contrària a les lleis espanyoles o que infringeixca els drets de tercers.

8.6.2. La publicació o transmissió de qualsevol contingut que, segons **aproop!**, resulte violent, obscé, abusiu, il·legal, racista, xenòfob, difamatori o contrari, en qualsevol altra mesura, a la dignitat dels drets de les persones.

8.6.3. Els números de sèries de programes o qualsevol contingut que vulnere els drets de propietat intel·lectual de tercers.

8.6.4. La recollida i/o utilització de dades personals d'altres persones sense el seu consentiment exprés, o contravenint el que disposa l'LOPD.

8.6.5. La utilització dels Serveis amb finalitats d'enviament de comunica-

cions comercials no sol·licitades, així com l'enviament de grans volums de missatges amb la finalitat de bloquejar servidors aliens.

8.6.5.1. Sense perjudici de qualssevol altres obligacions, el Client no podrà utilitzar el Servei per a prestar serveis de telemàrqueting (teleconcertació, prospecció telefònica i televenda), cibercafés, revenda a tercers, enviament massiu de faxos o altres similars, ni podrà realitzar connexions a través d'en-caminadors o un altre suport físic complementari que mitjançant programari o maquinari permeta el reencaminament o alçament de la línia de connexió.

8.6.5.2. **aproop!** informa el Client que tractarà les dades personals a les quals tinguen accés a conseqüència de la provisió del Servei amb la finalitat d'investigar i previndre el frau.

**8.7.** El CLIENT es compromet a respectar la normativa relativa a la propietat intel·lectual o propietat industrial, intromissió en comunicacions privades o obtenció d'informació confidencial o qualsevol acte il·lícit o que done lloc a danys per a tercers que es produïsquen en ocasió de l'ús pel CLIENT dels serveis d'Internet, o de l'ús dels serveis d'Internet per tercers persones a través de la seua clau personal (a aquest efecte es presumirà que aquestes persones han emprat la seua clau amb el seu consentiment llevat que el CLIENT haguera sol·licitat ja d'**aproop!** l'anul·lació de la clau en qüestió). Es considerarà que hi ha un incompliment del contracte per part del CLIENT si tercers persones a través de la seua clau personal utilitzen els serveis d'Internet de manera que perjudique la imatge d'**aproop!**, o cometa qualssevol infraccions esmentades en aquest contracte. El CLIENT haurà d'adoptar les precaucions necessàries a l'efecte de preservar els seus fitxers i sistemes informàtics d'eventuals accessos no desitjats per part de tercers.

## 9. RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES

**9.1.** El CLIENT haurà de comunicar a **aproop!**, a través de qualsevol de les dades de contacte que figuren en l'encapçalament d'aquest document, qualsevol queixa, reclamació o qualsevol incidència contractual. A partir de la comunicació, **aproop!** intentarà resoldre aquesta incidència en el termini més breu possible.

**9.2. aproop!** ha de facilitar al CLIENT, mitjançant qualsevol suport que ho permeti, acreditació de la presentació i contingut de la incidència o reclamació. En tot cas, **aproop!** ha de facilitar al CLIENT un número de referència d'aquesta incidència.

**9.3.** Quan la reclamació es referisca a una determinada factura, aquesta haurà de cursar-se en el termini de DEU (10) dies hàbils des de la recepció per part del CLIENT. En tal cas, el CLIENT queda, no obstant això, obligat a saldar, al venciment, la suma d'aquelles comunicacions que no hagen sigut reclamades.

**9.4.** Si el CLIENT no haguera obtingut resposta satisfactòria a la seua reclamació, en el termini d'un mes, podrà dirigir la seua reclamació a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació.

## 10. PREU, FORMA DE PAGAMENT, FACTURACIÓ I PERMANÈNCIA

### 10.1. Preu

10.1.1. El preu dels Serveis apareix estipulat en l'Annex de Tarifes. **aproop!** cobrarà al CLIENT la prestació dels Serveis segons les tarifes vigents a cada moment.

10.1.2. Els preus s'actualitzaran anualment, amb efectes el primer de gener de cada any, segons l'Índex de Preus al Consum establert per a la Comunitat Autònoma per l'Institut Nacional d'Estadística o Organisme que assumisca aquesta funció. Aquesta variació serà repercutida a l'abonat, sense prèvia notificació personal.

10.1.3. Les tarifes seran revisades en funció dels costos del servei contractat, i seran comunicades a través de la seua publicació en el web d'**aproop!** **aproop!** notificarà al CLIENT la revisió de les tarifes que l'afecten amb una antelació mínima de TRENTA (30) dies abans de la data d'emissió del rebut corresponent per al cobrament, i s'entendrà la conformitat del CLIENT amb la revisió proposada si en els QUINZE (15) dies anteriors a aquesta data no manifesta la seua oposició.

10.1.4. El CLIENT disconforme amb la revisió de les tarifes podrà donar-se de baixa en el servei el preu del qual haja sigut revisat sense cap penalització per a ell, notificant-ho a **aproop!** en l'expressat termini. Així mateix, **aproop!** podrà resoldre unilateralment la prestació del servei el preu del qual haja sigut objecte de revisió no acceptada pel CLIENT, i es mantindrà en tots dos casos, si això fora tècnicament possible, vigent el contracte respecte de la resta dels serveis contractats.

### 10.2. Forma de pagament

10.2.1. El CLIENT haurà d'abonar a **aproop!** la quota d'inscripció, així com, si és el cas, el preu per l'adquisició d'equips, segons les tarifes vigents en el moment de la signatura del contracte actual. La quota d'inscripció no serà reembossable i de cap manera podrà ser conceptuada com a depòsit, fiança, préstec, pagament a compte o una altra figura de naturalesa semblant.

10.2.2. Els Serveis seran satisfets anticipadament amb caràcter mensual i dins dels CINCO (5) primers dies de cada mes, mitjançant la forma de pagament triada pel CLIENT en la Sol·licitud de Servei. En cas que la forma de pagament triada siga la domiciliació bancària, **aproop!** queda expressament autoritzat a girar el corresponent rebut contra el compte bancari del CLIENT especificat en la Sol·licitud de Serveis. Si l'entitat bancària no atenguera el pagament dels rebuts girats contra el compte bancari del CLIENT, aquest haurà de satisfer totes les despeses que a conseqüència de la devolució haja de suportar **aproop!**. En tot cas, el CLIENT haurà de notificar a **aproop!** el canvi de compte bancari contra el qual es giren els rebuts per al cobrament, i autoritzarà alhora per a això, i sent responsable amb caràcter general de la falta de notificació.

10.2.3. Tots els treballs realitzats per **aproop!** d'instal·lació, manteniment i assistència tècnica, la reposició de materials, peces i equips i els desplaçaments seran satisfets pel CLIENT en un sol pagament, i se n'inclourà l'import en la factura immediatament següent a l'execució i l'acceptació.

### 10.3. Facturació

10.3.1. En cas que el CLIENT ho indique en la Sol·licitud, **aproop!** li presentarà factures pels càrrecs en què haja incorregut, diferenciant degudament els conceptes de preus que es tarifen pels serveis. Si ho requereix prèviament, **aproop!** li enviarà factures independents per als serveis de tarifació addicional.

10.3.2. Així mateix, EL CLIENT té dret a obtindre facturació detallada, sense perjudici del dret a no rebre factures desglossades. El cost d'aquesta facturació detallada ve reflectit en l'Annex de Tarifes. No obstant això, quan una factura siga objecte de reclamació, **aproop!** haurà de facilitar gratuïtament, amb sol·licitud prèvia del CLIENT, el nivell bàsic de detall de la factura.

10.3.3. En cas que EL CLIENT pague la part de la factura que corresponga al servei de comunicacions electròniques, no podrà ser suspès en aquest, sense perjudici del deute que pugui subsistir per l'import impagat en altres conceptes. A aquest efecte, en cas de disconformitat amb la factura, el CLIENT tindrà dret, amb petició prèvia, a l'obtenció de factures independents per a cada servei.

10.3.4. EL CLIENT té dret a obtindre, quan en faça la sol·licitud, factures independents per als serveis de tarifació addicional i altres serveis de tarifes superiors i a les garanties sobre aquests serveis que s'establisquen per ordre ministerial.

**10.4.** Condició particular de permanència associada a l'obtenció de condicions econòmiques avantatjoses. Aquesta condició particular únicament resultarà d'aplicació si així ho fan constar expressament les parts. En atenció al descompte fet per **aproop!** sobre la tarifa contractada pel CLIENT, a les condicions econòmiques especialment avantatjoses de la tarifa contractada o qualsevol altre benefici econòmic singular, en cas que es produïska la baixa del CLIENT o el seu canvi a un pla de preus amb un compromís de consum menor, durant el període de permanència establert en el Contracte d'Alta, el CLIENT haurà d'abonar a **aproop!** una compensació de quantia màxima equivalent a l'import consignat en el Contracte d'Alta. Aquesta compensació en cap cas serà superior a l'import de l'avantatge econòmic que origina aquest compromís de permanència.

## **11. DEPÒSIT DE GARANTIA**

**11.1.** Causes. En els termes establerts en la legislació vigent, **aproop!** podrà exigir al CLIENT un depòsit de garantia, tant en el moment de contractar com durant la vigència del contracte, en els supòsits en què el CLIENT haja deixat impagats un o diversos rebuts relatius a un altre o altres contractes anteriors o vigents amb **aproop!** o qualsevol altre operador, o si el CLIENT incorre de manera reiterada en retard en el pagament dels rebuts corresponents als Serveis.

**11.2.** Estimació. El depòsit de garantia es podrà constituir en efectiu o aval bancari, l'import del qual es determinarà d'acord amb els següents criteris.

11.2.1. En el primer supòsit, sumant l'import dels tres últims rebuts impagats del contracte d'abonament que fonamenten l'exigència del depòsit. En el cas que en foren menys, els rebuts impagats, la quantitat resultant serà la de multiplicar per tres l'últim rebut.

11.2.2. En el segon supòsit, sumant l'import dels tres últims rebuts emesos al titular del contracte o, en cas que el contracte tinguera una menor antiguitat, la quantitat resultant de multiplicar per tres l'últim rebut.

**11.3.** Absència de constitució. Si el CLIENT no constitueix el depòsit de garantia que corresponga en el termini dels QUINZE (15) dies següents al requeriment fefaent d'**aproop!**, la companyia estarà habilitada per a procedir a la suspensió del Servei. Si transcorregut un nou termini de DEU (10) dies des d'un segon requeriment no constitueix el depòsit, podrà ser donat de baixa. En el cas d'exigència del depòsit en el moment de la contractació, davant de la falta de constitució d'aquest, **aproop!** podrà desestimar-ne la sol·licitud.

## 11.4. Devolució

11.4.1. **aproop!** procedirà a la devolució del depòsit, en el supòsit de la seua constitució per reiterats retards en el pagament, quan quede acreditat que en UN (1) any no hi ha hagut cap retard en el pagament dels rebuts emesos al titular del contracte i en el segon supòsit, tan prompte com **aproop!** tinga constància del pagament íntegre de les quantitats degudes.

11.4.2. Si el CLIENT amb deutes pendents es donara de baixa en el servei o sol·licitara el canvi de titularitat del seu abonament, **aproop!** podrà executar la garantia pel total del deute contret, i el romanent quedarà a la disposició del CLIENT. Si el CLIENT haguera pagat tots els rebuts, el depòsit serà retornat íntegrament. **aproop!** procedirà a la devolució del depòsit de garantia en el termini de QUINZE (15) dies a comptar del següent a aquell en el qual es complisquen les circumstàncies previstes en els anteriors apartats.

## 11.5. Risc per al Servei de Telefonía

11.5.1. **aproop!** podrà establir en el Full de sol·licitud del Servei un risc per al CLIENT. Quan EL CLIENT arribe al seu límit de risc, se suspendrà el servei de manera immediata.

11.5.2. EL CLIENT podrà reduir el seu risc mitjançant pagaments avançats contra la seua factura.

## 12. INICI I VIGÈNCIA

12.1. El contracte actual començarà a ser efectiu a partir de la signatura d'aquest.

12.2. El termini de vigència del contracte actual és d'UN (1) any, renovable de manera automàtica per idèntic període, excepte que hi haja una renúncia prèvia expressa d'aquest segons estableix la Clàusula Dihuitena.

12.3. En el cas que el CLIENT tinga intenció de rebre els Serveis en un domicili diferent del determinat contractualment, el CLIENT haurà de signar un nou acord amb **aproop!**, en les mateixes condicions que l'actual.

## 13. SUSPENSÍO I INTERRUPCIÓ DELS SERVEIS

### 13.1. Suspensió temporal del servei a instàncies del CLIENT

13.1.1. El CLIENT podrà sol·licitar a **aproop!** el servei "Internet desconnecta o Power OFF", consistent en la suspensió temporal del servei a partir del tercer mes de servei. Aquest servei només està disponible per a tecnologia Ràdio i ha de ser sol·licitat amb una antelació de QUINZE (15) dies abans de la data de suspensió desitjada. Aquest servei d'"Internet desconnecta o Power OFF" té associada una quota mensual l'import de la qual està definit en el nostre web [www.aprooptelecom.com](http://www.aprooptelecom.com)

### 13.2. Suspensió temporal del servei a instàncies de l'**aproop!**

13.3. **aproop!** podrà suspendre temporalment el Servei per retard ocasional o continuat del CLIENT en el pagament del Servei:

13.3.1. Servei Telefonía Mòbil o Fixa: durant un període de temps superior a quinze (15) dies naturals des de l'enviament de la factura al Client podrà donar lloc, amb avís previ a través d'SMS amb QUINZE (15) dies naturals d'antelació, a la suspensió temporal del Servei, la qual no serà en dia inhàbil.

13.3.2. Servei Internet Fixa o Televisió: durant un període de temps superior a SET (7) dies naturals des de l'enviament de la factura al Client, podrà donar lloc, amb avís previ a través d'SMS amb SET (7) dies naturals d'antelació, a la suspensió temporal del Servei, la qual no serà en dia inhàbil.

13.3.3. En cas de suspensió per impagament, es mantindran els serveis per a telefonades entrants, excepte les de cobrament a destinació, i les ixents

d'emergència fins a la interrupció del Servei o, si és el cas, fins a la nova activació d'aquest.

13.3.4. Quan descobreisca que s'ha produït falsedat en les dades personals o bancàries proporcionades pel CLIENT, o quan la prestació del Servei estiguera condicionada a la no superació d'un límit de crèdit. **aproop!** podrà suspendre de manera temporal o definitiva el Servei, en casos de frau, risc objectiu de comissió de frau, presumpció o indicis raonables de comissió de frau o per altres raons prou acreditades d'ús il·lícit del Servei o per falta de constitució de la garantia sol·licitada per la companyia segons la clàusula 11. Es consideren com a casos de frau, a títol enunciatiu i no limitatiu, la utilització per a la generació massiva de trànsit telefònic mitjançant la revenda d'aquest o en perjudici de la qualitat del Servei a altres usuaris i, en general, la utilització del Servei per a finalitats diferents de la pura comunicació interpersonal o de manera contrària a les normes d'ús raonable que **aproop!** pugua establir per a tarifes, Serveis o promocions.

13.3.5. Així mateix, **aproop!** podrà suspendre temporalment el servei quan, davant d'un consum excessiu, s'estime que el CLIENT està incorrent en una conducta fraudulenta per infringir la seua obligació d'utilització del servei per a ús propi.

13.3.6. La suspensió del Servei no eximeix el Client de l'obligació de continuar amb el pagament de les quantitats fixes, independents del trànsit que puguen reportar i que es corresponguen amb el Servei contractat. En el supòsit de suspensió temporal del Servei telefònic per impagament, aquest es mantindrà per a les telefonades ixents d'urgències, així com per a les telefonades entrants, amb excepció de les de cobrament a destinació.

13.3.7. L'impagament del càrrec pels Serveis de tarifació addicional i accés a Internet només donarà lloc a la suspensió d'aquests Serveis.

13.3.8. Una vegada produïda la suspensió i en el cas que el client sol·licite la reconexió del servei, **aproop!** cobrarà al client en concepte de reconexió un import de CINQUANTA-CINC (55) euros, incloent-hi impostos.

13.4. Requisits. Perquè la suspensió del servei pugua dur-se a terme, han de complir-se els següents requisits:

13.4.1. **aproop!** requerirà el pagament i notificarà la suspensió mitjançant una comunicació, que es practicarà segons els apartats 13.3.1 i 13.3.2 d'aquest document.

13.4.2. La comunicació ha d'indicar la data en què, en cas de no efectuar-se el pagament, tindrà lloc la suspensió.

13.4.3. En el cas que el CLIENT haguera presentat una reclamació davant de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, **aproop!** no suspendrà ni interromprà el servei, mentre que la reclamació s'estiga substanciant, sempre que el CLIENT consigne fefaentment l'import degut, amb el corresponent resguard per a **aproop!**.

**13.5.** Restabliment del servei. **aproop!** restablirà el servei suspès dins del dia laborable següent a aquell en què tinga constància que l'import degut ha sigut satisfet.

**13.6.** Interrupció del Servei Telefònic. El retard en el pagament del servei telefònic per un període superior a UN (1) mes o la suspensió temporal, en dues ocasions, del contracte per mora en el pagament dels serveis corresponents donarà dret a **aproop!**, amb avís previ al CLIENT, a la interrupció definitiva dels serveis i a la corresponent resolució del contracte. L'impagament del càrrec pels serveis d'accés a Internet o serveis de tarifes superiors, especialment del servei de tarifació addicional, només donarà lloc a la interrupció d'aquests serveis.

## 14. CESSIÓ DEL CONTRACTE I DEL SERVEI

El CLIENT no podrà revendre o transferir de cap manera els Serveis. **aproop!** podrà cedir el contracte actual, en qualsevol moment, a una Empresa Filial del seu grup d'empreses o societats a les quals pugui cedir-lo en virtut d'operacions d'índole societària com ara la transformació, fusió, escissió, compra, venda o transmissió de branca d'activitat, així com a aquelles entitats amb la col·laboració de les quals pugui prestar els Serveis amb una notificació prèvia escrita al CLIENT.

## 15. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

El Contracte podrà ser modificat per **aproop!**, amb comunicació prèvia al Client amb un (1) mes d'antelació mitjançant MMS, SMS, correu electrònic, factura o un altre mitjà de comunicació individualitzada disponible quan es produïska un canvi en el Servei, en les seues Condicions, en les tarifes o en la normativa aplicable. A més de la comunicació, **aproop!** procedirà a la publicació del canvi en el Web. El Client podrà resoldre anticipadament el Contracte sense cap penalització en cas que no estiga d'acord amb la modificació. Si el Client continua utilitzant el Servei una vegada entrat en vigor el canvi, s'entendrà que està d'acord amb aquest. El Client ha de notificar a **aproop!** qualsevol canvi en les seues dades, en particular, el domicili i número de compte bancari. En el cas del Servei Fix, els canvis de domicili podran suposar la baixa del Servei.

## 16. PROTECCIÓ DE DADES

**16.1.** D'acord amb el que estableix la normativa vigent en Protecció de Dades de Caràcter Personal, us informem que les vostres dades seran incorporades al sistema de tractament titularitat d'**aproop!**, amb la finalitat de poder atendre els compromisos derivats de la relació que mantenim amb els abonats i/o Clients del servei. Les dades que ens faciliteu, així com les que siguen generades durant la relació comercial mantinguda amb **aproop!**, seran necessàriament tractades en un fitxer del qual aquesta entitat és responsable amb les següents finalitats lícites per indispensables per al Servei: subministrar-vos el producte i/o activar el servei sol·licitat; complir amb el desenvolupament, compliment i control de la relació contractual; dur a terme la facturació dels productes i/o serveis sol·licitats; atendre consultes, queixes o reclamacions i, en general, sense caràcter limitatiu, totes aquelles finalitats derivades de la gestió de la relació mantinguda amb **aproop!**, així com per a l'enviament de qualsevol mena de documentació sobre aquest tema i per al manteniment d'un fitxer històric de relacions comercials durant els terminis legalment establits. En compliment de la normativa vigent, **aproop!** informa que les dades seran conservades durant el termini estrictament necessari per a complir amb els preceptes esmentats amb anterioritat.

**16.2.** Així mateix, en compliment del que disposa l'article 65 del Reial decret 424/2005, de 15 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament sobre les Condicions per a la Prestació de Serveis de Comunicacions Electròniques, el Servei Universal i la Protecció dels Clients, **aproop!** informa el Client del tractament de les seues dades necessàries per a realitzar la facturació i pagaments de les interconnexions únicament durant el termini en què pugui impugnar-se la factura o exigir-se el pagament, i s'eliminaran aquestes quan el seu tractament deixe de ser necessari.

**16.3.** Quan l'interessat contacte amb **aproop!** a través del Servei d'Atenció al Client, **aproop!** podrà procedir a l'enregistrament de la conversa que,

si és el cas, siga mantinguda a fi d'atendre degudament la sol·licitud, petició o reclamació formulada per l'interessat. Aquest enregistrament implicarà igualment un tractament de dades de caràcter personal sota la responsabilitat d'aquesta entitat, amb la finalitat de garantir la correcta atenció i prestació dels serveis per part d'**aproop!**. En tot cas, l'interessat quedarà advertit, a l'inici de la conversa que origine l'enregistrament, que aquest s'efectuarà.

**16.4. aproop!** us informa que les vostres dades, incloent-hi les derivades dels enregistraments del Servei d'Atenció al Client, podran ser cedides a les Autoritats Públiques competents tant administratives com Judicials per a les finalitats previstes en les normes legals vigents que en cada cas habiliten les cessions.

**16.5. aproop!** informa que procedirà a tractar les dades de manera lícita, lleial, transparent, adequada, pertinent, limitada, exacta i actualitzada. És per això que **aproop!** es compromet a adoptar totes les mesures raonables perquè aquestes se suprimisquen o rectifiquen sense dilació quan siguen inexactes.

**16.6.** Segons els drets que us confereix la normativa vigent en protecció de dades, podreu exercir els drets d'accés, rectificació, limitació de tractament, supressió, portabilitat i oposició al tractament de les vostres dades de caràcter personal així com del consentiment prestat per al tractament d'aquestes, dirigint la vostra petició a l'adreça postal indicada en aquestes Condicions o al correu electrònic [atencioalclient@aprooptelecom.com](mailto:atencioalclient@aprooptelecom.com).

**16.7.** La comunicació relativa a la informació sol·licitada pel Client en relació amb el tractament de les seues dades serà resolta en el termini d'un mes des de la recepció de la sol·licitud, termini que podrà prorrogar-se per un termini de dos mesos en cas necessari, tenint en compte la complexitat i el nombre de sol·licituds rebudes. En aquest cas, el responsable haurà d'informar l'interessat de qualsevol d'aquestes pròrrogues en el termini d'un mes a partir de la recepció de la sol·licitud, indicant els motius de la dilació, utilitzant el mateix mitjà de comunicació pel qual s'haja realitzat la sol·licitud.

**16.8.** El Client té dret en tot moment a presentar una reclamació davant de l'autoritat de control (Secretaria d'Estat per a la Societat de la Informació i l'Agenda Digital - SESIAD, l'AEPD i els organismes de consum) en relació amb el tractament de les seues dades, en virtut de l'art. 13.2.d del Reglament (UE) 2016/679.

## 17. ESMENT

Per la signatura d'aquest contracte i en el cas exclusiu que el CLIENT siga una persona jurídica, aquest autoritza expressament **aproop!** per a l'esment de la seua identitat en els diferents mitjans de publicitat que aquest utilitze, com ara fullets, dossiers, pàgines web, etc.

## 18. EXTINCIÓ DEL CONTRACTE

**18.1.** El Contracte tindrà la consideració d'indeïnit i podrà resoldre's per les causes generals de resolució dels contractes, així com pel següent:

18.1.1. Per voluntat del CLIENT, comunicant-ho prèviament al Servei d'Atenció al Client d'**aproop!** abans del dia VINT (20) de cada mes. **aproop!** no facturarà ni cobrarà cap quantitat que s'haja pogut reportar, per causa no imputable al CLIENT, amb posterioritat al termini d'efecte de la baixa.

18.1.2. Perquè aquesta baixa tinga efecte, el CLIENT haurà d'acreditar la



seua identitat, mitjançant còpia del seu Document Nacional d'Identitat o document equivalent i remetent un breu escrit signat en el qual se sol·licite aquesta baixa al correu electrònic [atencioalclient@aprooptelecom.com](mailto:atencioalclient@aprooptelecom.com).

18.1.3. Per l'incompliment per part del Client de les seues obligacions com el retard en el pagament de les quantitats degudes per un període superior a TRES (3) mesos.

18.1.4. Per denúncia d'**aproop!** per incompliment per part del CLIENT de qualsevol de les condicions del contracte actual. Aquesta rescissió es produirà de ple dret en el moment en què siga advertit el CLIENT, que no tindrà dret a cap compensació pels pagaments realitzats fins al moment.

18.1.5. Per la suspensió temporal del Contracte en DUES (2) ocasions o la suspensió definitiva del Servei en casos de frau, risc objectiu, presumpció o indicis raonables de comissió de frau.

18.1.6. Per manipulació pel CLIENT, sense autorització prèvia d'**aproop!**, de la infraestructura i els equips d'**aproop!**. **aproop!** es reserva el dret a realitzar les oportunes accions legals en cas que es produísca aquesta causa d'extinció.

18.1.7. Per cessament d'activitat d'**aproop!**.

**18.2. aproop!** haurà de notificar al CLIENT, amb UN (1) mes d'antelació, qualsevol modificació substancial del contracte, informant-lo del seu dret a rescindir sense penalització el contracte en cas de no acceptar les noves condicions.

**18.3.** Si el CLIENT que s'haja acollit, en el moment de la Sol·licitud de contractació, a alguna promoció especial sol·licita la terminació del contracte abans del període mínim establert en aquesta promoció, haurà d'abonar en el moment de la baixa el preu del producte o servei promocionat.

**18.4.** Una vegada resolt el contracte actual, el CLIENT haurà de retornar a **aproop!** la totalitat dels equips que li hagen sigut entregats. Amb aquesta finalitat, el personal autoritzat d'**aproop!**, degudament identificat, haurà de recollir aquests equips en el domicili del CLIENT, sense càrrec per a aquest, llevat que la causa de resolució del contracte siga la falta de pagament, i en aquest cas el CLIENT haurà d'abonar a **aproop!** les despeses que s'ocasionen. Si el CLIENT no facilita la retirada dels equips en un termini màxim de TRENTA (30) dies naturals des de la resolució del contracte, **aproop!** tindrà dret a ser indemnitzada per la quantitat de fins a TRES-CENTS (300) euros segons el preu de mercat d'uns equips nous d'iguals o similars característiques que els equips retinguts. En cas que el CLIENT no atenga els pagaments deguts, **aproop!** podrà comunicar la seua morositat als fitxers d'impagats gestionats pels Establiments Financers de Crèdit, sense perjudici d'una possible reclamació en via judicial.

## **19. COMUNICACIONS AMB EL CLIENT**

**19.1.** El Client, per a qualsevol comunicació necessària, pot posar-se en contacte amb **aproop!** a través dels seus Serveis d'Atenció al Client, en el número 900 62 20 20. Així mateix, podrà contactar amb **aproop!** en l'adreça de correu electrònic [atencioalclient@aprooptelecom.com](mailto:atencioalclient@aprooptelecom.com), a través de la pàgina web [www.aprooptelecom.com](http://www.aprooptelecom.com) o per correu postal dirigint-se a l'adreça indicada en aquestes Condicions.

**19.2.** Totes les comunicacions que **aproop!** haja d'efectuar al Client en relació amb el manteniment, control i desenvolupament de l'execució del contracte actual podran dur-se a terme a través d'SMS, enviament postal i/o correu electrònic. Aquestes comunicacions podran fer referència a qualssevol informacions vinculades a aquest Contracte tal com modificacions del Contracte, Tarifes i/o Serveis.

## **20. INTERPRETACIÓ DEL CONTRACTE I LEGISLACIÓ APLICABLE**

La formació, execució, validesa i interpretació del contracte actual es regeix per la legislació d'Espanya. Totes les controvèrsies que sorgisquen en relació amb aquest contracte s'hauran de sotmetre a arbitratge d'acord amb les normes de la Cambra de Comerç de València aplicables en el seu moment. En tot cas, el CLIENT podrà dirigir la seua reclamació a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació. Qualsevol de les dues parts tindrà dret a sol·licitar mesures cautelars o desgreuges permanents a qualsevol tribunal amb competència jurisdiccional. Tant el CLIENT com **aproop!** accepten que, excepte pel que disposa la legislació aplicable, mantindran la confidencialitat respecte a l'existència i els resultats del procediment arbitral, així com el contingut d'aquest, i sol·licitaran als àrbitres que mantinguen la mateixa obligació de confidencialitat.

## **21. TOTALITAT DEL CONTRACTE**

El contracte actual, incloent-hi cadascuna de les fulles del Contracte de Servei de Telecomunicacions acceptades per **aproop!**, les Tarifes o els annexos de Promoció constitueixen l'acord complet i exclusiu entre les parts, i substitueixen totes les manifestacions o acords anteriors o simultanis quant a la matèria que s'hi inclou.