

## I. Objeto

APROOP TELECOM SLU ("APROOP") con domicilio social a Plaza Alquería de la Culla, 4 – 1º, 3º. Alfafar (46910) València, España y CIF B-40640112, inscrita en el Registro Mercantil de València en el Tomo 10780, Folio 125, será responsable del Servicio de Atención al Cliente, reclamaciones, facturación y cobro por los servicios de comunicaciones electrónicas indicados en el formulario de contratación prestados por la propia APROOP o por terceros operadores– de ahora en adelante "Servicios"-, en este último caso, siempre en nombre y representación, y por delegación suya.

Estas condiciones se aplicarán juntamente con las condiciones generales de APROOP, en el supuesto de que APROOP preste el Servicio directamente como operadora, o juntamente con las condiciones generales del tercer operador que preste el servicio como operador, segundos se indica en el formulario de contratación.

## 2. Servicio de facturación y cobro

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

Igualmente, APROOP podrá facturar al Cliente otros servicios prestados directamente por APROOP juntamente con los Servicios, identificando correctamente y en todo momento la identidad de cada prestamista.

El Cliente se obliga en estos términos a abonar las facturas que APROOP le presente en los términos establecidos en las condiciones generales de APROOP – de ahora en adelante "CGC de APROOP"-.

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

Todas las cláusulas referentes a la facturación y cobro de los Servicios contenidas en las CGC se interpretarán en el sentido que todas las tareas indicadas serán llevadas a cabo y / o desarrolladas por APROOP en nombre propio o por delegación de un tercero operador, y en el sentido que el Cliente mantendrá toda relación y / o interacción sobre este tema con APROOP, y no con el operador.

## 2.1. Actualización de precios

APROOP procederá anualmente a actualizar todas las tarifas de los Servicios en función de las variaciones del Índice de Precios al Consumo (IPC) fijado por el Instituto Nacional de Estadística (INE). APROOP informará al Cliente del incremento según el IPC que se aplicará con un mes de antelación a su efectiva aplicación a través de la factura mensual. La información sobre actualización de tarifas también estará disponible en la página web de APROOP.

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

## 3. Atención al cliente y reclamaciones

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

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

- Por teléfono: trucando gratuitamente al teléfono (+34) 900 622 020, de lunes a viernes de 9:00 a 20:00h.
- Enviando un correo electrónico a la dirección de correo electrónico [atencionalcliente@aprooptelecom.com](mailto:atencionalcliente@aprooptelecom.com)
- A través de página web <http://www.aprooptelecom.com/> intermediando el área cliente, disponible las 24 horas.

Aun así, en caso de incidencias, el Cliente podrá comunicarse con el Servicio de Atención Técnica a través de los siguientes medios:

- Por teléfono: trucando gratuitamente al teléfono (+34) 900 622 020,

de lunes a viernes de 9:00h a 20:00h y los sábados, domingos y festivos de 10:00h a 20:00h.

- Enviando un correo electrónico a la dirección de correo electrónico [atenciotecnica@aprooptelecom.com](mailto:atenciotecnica@aprooptelecom.com)
- A través de página web <http://www.aprooptelecom.com/> a través del área cliente, disponible las 24 horas.

Todas las cláusulas referentes al servicio de Atención al Cliente contenidas en las CGC se interpretarán en el sentido que todas las tareas indicadas serán llevadas a cabo y / o desarrolladas por APROOP en nombre propio o por delegación de un tercero operador, y en el sentido que el Cliente mantendrá toda relación y / o interacción sobre este tema con APROOP, y no con jefe otro operador.

Esta Cláusula se entenderá sin perjuicio que APROOP pueda derivar puntualmente al tercero operador correspondiendo alguna consulta o gestión del Cliente para asuntos técnicos concretos en los cuales se requiera la colaboración de este operador en su condición de Prestamista de los Servicios.

En conformidad con la presente Cláusula, el Cliente se dirigirá en los canales del Servicio de Atención al Cliente de APROOP indicados para cualquier consulta y / o gestión, y no en los canales indicados en las CGC del operador.

Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor en el domicilio social de APROOP a la dirección indicada en esta Cláusula.

Para ejercer el derecho de dejación, tendrá que notificarnos la decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o por correo electrónico) añadiendo el "N.º del pedido". Para lo cual, podrá utilizar el modelo de formulario de dejación disponible a nuestra Página Web (<https://aprooptelecom.com/dret-desistiment>). Podrá enviar la comunicación ejerciendo el derecho de dejación por correo electrónico a [atencionalcliente@aprooptelecom.com](mailto:atencionalcliente@aprooptelecom.com) o a la dirección postal: Plaza Alquería de la Culla, 4 – 1º, 3º. Alfafar (46910) València, España

## 4. Tratamiento de datos de carácter personal

En conformidad con el que dispone el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en cuanto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y la Ley Orgánica 3/2018, de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y otra normativa que sea aplicable, lo informamos que sus datos únicamente serán tratadas por APROOP como Responsable del tratamiento, en los términos establecidos en la cláusula 7 de las CGC de APROOP en el supuesto de que los Servicios sean prestados únicamente por APROOP como operador.

En el supuesto de que los Servicios sean prestados por un tercer operador, los datos recogidos en el formulario de contratación serán tratadas tanto por APROOP como por el tercero operador, en su respectiva calidad de Responsables del Tratamiento.

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

En el supuesto de que cualquier de los Servicios fuera prestado por un tercer operador, se informa al Cliente que tanto APROOP como PARLEM TELECOM COMPANYIA DE TELECOMUNICACIONS, S.A, con CIF A65851446 ("PARLEM"), emprendida matriz de APROOP, se encuentran en trámites de poder ofrecer todos los Servicios en un plazo de tiempo razonable con su propia infraestructura. Cuando esta prestación directa de los Servicios sea posible, APROOP informará al Cliente. En previsión de esto, el Cliente presta el siguiente consentimiento de portabilidad:

El Cliente consiente expresamente la portabilidad del número objeto de este contrato hacia APROOP o su empresa matriz PARLEM desde cualquier tercer operador que esté prestando el Servicio, en el momento en que APROOP o PARLEM preste directamente el Servicio que le esté prestando el tercer operador. Con tal finalidad, el Cliente autoriza a APROOP y/o a PARLEM a solicitar formalmente en su nombre al tercer operador esta portabilidad en el citado momento, cumpliendo los requisitos establecidos en la normativa vigente, y pudiendo utilizar con cuyo objeto todos los datos relativos al servicio prestado de que disponga. El Cliente está informado que APROOP y/o PARLEM mantendrá en todo caso las condiciones jurídicas y económicas que

# Condiciones generales de contratación comunes de aproop

CGCC\_AP0822  
Página 2 de 33

actualmente le son aplicables con el tercero operador, pudiendo estas ser mejoradas en favor del Cliente. Del mismo modo, el Cliente queda informado que la portabilidad no le supondrá ningún coste y que puede revocar este consentimiento comunicándolo a APROOP intermediando correo electrónico [atencionalclient@aprooptelecom.com](mailto:atencionalclient@aprooptelecom.com). No obstante, todo el anterior, el Cliente podrá, en cualquier momento, llevar cualquier de su numeración a cualquier operador.

Atentamente,

## I. Objeto

APROOP TELECOM S.L.U. ("APROOP") con domicilio social a Plaza Alquería de la Gulla, 4 – 1º, 3º, Alfafar (46910) València, España y CIF B-40640112, es un Operador de telecomunicaciones que ofrece los Servicios descritos en la cláusula siguiente (el "Servicio" o los "Servicios"). Estas Condiciones Generales de Contratación ("CGC de APROOP") regirán las relaciones entre el Cliente del Servicio (el "Cliente") y APROOP en relación con los Servicios contratados, los cuales APROOP presta de forma directa como operador.

En el caso del servicio de telefonía móvil descritos en estas CGC de APROOP estos serán prestados por PARLEM TELECOM COMPANIA DE TELECOMUNICACIONES, S.A., con CIF A65851446 ("PARLEM"), compañía matriz de APROOP.

La lectura de las presentes CGC de APROOP por parte del Cliente es condición necesaria y previa a la activación de los Servicios e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas CGC de APROOP, que también están publicadas al Sitio web de APROOP <http://www.aprooptelecom.com/> (nuestro "Sitio web").

## 2. Descripción de los servicios

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

**Servicio Telefónico Móvil:** Este Servicio incluye la prestación del Servicio Telefónico de llamadas desde Móvil y los Servicios asociados de comunicaciones electrónicas (incluido el Servicio de Acceso a Internet desde móvil) y Servicios de valor añadido asociados que el Cliente solicite. Para prestar este Servicio, APROOP librerá al Cliente una Tarjeta SIM que se podrá usar en cualquier dispositivo móvil libre. El Servicio se prestará en el territorio nacional. Fuera de este, el Cliente puede recibir el Servicio si solicita la activación del Servicio Telefónico Móvil cursado desde el extranjero ("Servicio Roaming" o "Servicio en Itinerancia"). Se informa que el alta en este Servicio puede implicar el cobro de tarifas especiales en sus comunicaciones recibidas y hechos al extranjero según la normativa vigente en cada momento. Este servicio de móvil se prestará a trabas de PARLEM en base a estas mismas CGC APROOP, con la firma de las cuales el Cliente queda vinculado con PARLEM por el servicio de móvil.

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

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

Porque se lleve a cabo la portabilidad, el Cliente tendrá que solicitarla a través de la Solicitud de Portabilidad adjunta a las Presentes Condiciones Generales de Contratación de APROOP, porque se pueda tramitar la portabilidad de los Servicios de Telefonía Fija o Móvil en su anterior operador. La portabilidad se llevará a cabo de acuerdo con los procesos de tramitación de portabilidad que se establecen en el respectivo documento de Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de la Numeración en caso de cambio de operador, aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

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

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

- La utilización contraria a las leyes españolas o que infrinja los derechos de terceros o el buen uso de los Servicios que son solo para uso personal y particular del Cliente, y será responsable de su control del acceso.
- La publicación o transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo o difamatorio.
- La recogida y/o utilización de datos personales otros usuarios sin su consentimiento expreso o que contravengan el que dispone la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
- La reventa de tráfico o de los Servicios o su comercialización o explotación económica por cualquier medio o sistema.
- La comunicación con números dedicados al enrutamiento de

llamadas, es decir, que ofrecen, como servicio comercial, el enrutamiento de la llamada hacia otro número diferente del número marcado. El uso objetivamente irregular o fraudulento de los Servicios, como, por ejemplo: "vigila bebés"; "walkie-talkie"; llamadas únicamente, o principalmente, a Servicios de tarificación adicional o valor añadido; utilización de los Servicios para envíos de comunicaciones comerciales no solicitadas; envío de grandes mensajes para bloquear servidores ajenos; realización de comunicaciones no solicitadas cuando estas se puedan catalogar como tráfico irregular. En particular, el Cliente no tendrá que utilizar los Servicios para enviar correos no solicitados o masivos ("spam") o hacer cualquier uso de los listados de correo con destino a cualquier persona que no haya dado permiso para ser incluida en este proceso.

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

## 3. Tarifas, facturación y pagos

Se aplicarán a los Servicios los precios y cargos correspondientes segundos las tarifas y el resto de Condiciones Generales y/o Particulares, ofertas o promociones vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las tarifas se comunicará al Cliente por cualquier medio que APROOP considere adecuado porque el Cliente tenga constancia de esta modificación y de las nuevas tarifas. El Cliente tendrá disponibles en cualquier momento estas tarifas a nuestro Sitio web. El acceso a los Servicios de emergencia es gratuito.

La factura será mensual e incluirá, de manera anticipada, la cuota fija del Servicio contratado y, en su caso, los consumos no incluidos en la cuota fija en los que el Cliente haya incurrido en el mes anterior. Aun así, la factura desglosará el resto de Servicios contratados por conceptos facturados dentro de cada Servicio y se incluirán las que se correspondan con los casos de venta o cesión/alquiler de equipos. Si por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el mismo mes o en el mes inmediatamente posterior a los consumos, APROOP lo podrá facturar en los meses posteriores.

El Cliente tendrá que abonar anticipadamente con carácter mensual y dentro de los CINCO (5) primeros días de cada mes.

En los Servicios Telefónico Fijo y de Internet de Banda Ancha fija, las cuotas de abono mensual incluyen el mantenimiento de red hasta el PTXR (Punto de Terminación de Red Radio, en el caso de Radio) o PTXO (Punto de Terminación de Red Óptico, en el caso de Fibra).

La primera factura incluirá las cuotas de alta, activación y, si procede, las de instalación y/o mantenimiento. Si procede, también contendrán el precio de los equipos adquiridos y de configuración de los Servicios, excepto si el pago de este precio está aplazado o diferido; en este caso incluirá la parte proporcional que corresponde en el primer mes en función del número de meses de pago aplazado. Así mismo, incluirá las cuotas recurrentes que sean aplicables desde el momento de activación del Servicio dentro del periodo facturado.

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

No obstante, lo anterior, el Cliente tiene derecho a elegir un medio de pago alternativo de entre los que se usan habitualmente en el tráfico comercial, por lo cual hará falta que el Cliente lo notifique al Servicio de Atención al Cliente.

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

APROOP podrá usar para el cobro de las cantidades debidas, si el Cliente así lo autoriza, los datos relativos a las tarjetas de crédito o débito que el Cliente hubiera facilitado. Igualmente, APROOP podrá ejecutar los depósitos, fianzas y/u otras garantías, si procede, establecidas a las Condiciones Particulares para los casos permitidos por la ley. El Cliente consiente expresamente con la aceptación de las presentes CGC de APROOP que APROOP pueda emitir las facturas correspondientes al Servicio en formato digital (Factura Digital), y

tendrá acceso a través de su área personal online, accesible con el número de NIF/NIE y las claves de acceso que haya determinado el propio Cliente en el momento de creación de la cuenta.

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

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

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

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

#### 4. Derecho de desconexión

En los Servicios Telefónicos de Fijo y Móvil el Cliente podrá solicitar a APROOP la desconexión de los Servicios de tarificación adicional y

llamadas internacionales. Para lo cual, se tendrá que dirigir al Servicio de Atención al Cliente e indicar su voluntad de desconectarse de los Servicios de que se trate. APROOP hará la desconexión en un plazo máximo de manantial (10) días desde la recepción de la solicitud.

Si la desconexión no se produjera en el plazo indicado por causas no imputables al Cliente, los costes derivados del Servicio la desconexión del cual se hubiera solicitado irán por anticipado de APROOP.

En caso de que el Cliente desee la activación o posterior desactivación de este tipo de Servicios, tendrá que hacer también una solicitud exprese de activación o de posterior desactivación a través del Servicio disponible de Atención al Cliente, trucando al 900 62 20 20 o enviando un correo electrónico a [atencionalcliente@aprooptelecom.com](mailto:atencionalcliente@aprooptelecom.com).

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

#### 5. Responsabilidad de Aproop i calidad del servicio

Si se produce una interrupción temporal en el Servicio Telefónico de Fijo o Móvil, el Cliente tendrá derecho a una indemnización que será, al menos, igual a la más grande de las dos siguientes:

- La media del importe facturado por los Servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo real que afecte al Cliente la interrupción temporal del Servicio. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura mediana 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.
- Cinco veces la cuota mensual de abono o equivaliendo vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta.

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

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

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

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

En los casos enumerados en los párrafos anteriores, APROOP indemnizará automáticamente el Cliente si la interrupción afectara el área donde se encuentra el domicilio que figura en el Contrato del Cliente o, en caso de Servicio de Telefonía Móvil, cuando sepa que este Cliente se encontraba en una zona afectada por la interrupción en el momento de la interrupción y no pudiera situarlo en otra zona durante el periodo de la interrupción. Si el Cliente se ha visto afectado por una interrupción y no se lo ha computado como afectado en los términos anteriores, tendrá que comunicar a APROOP, a través del Servicio de Atención al Cliente, en el plazo de manantial (10) días

contados a partir del restablecimiento del Servicio, que se ha visto afectado por la interrupción del Servicio, e indicará, en caso de afectar al Servicio de Telefonía Móvil, su ubicación geográfica en el momento de la interrupción. Esta información no tendrá que ser contradictoria con la que conste en los sistemas de APROOP.

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

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

Estas indemnizaciones se acumularán a las que se prevén a los párrafos anteriores.

A estos efectos, el tiempo de interrupción del Servicio se define como la suma de los tiempos transcurridos desde el instante en que se ha producido la indisponibilidad del Servicio, una vez este haya sido activado, hasta el momento en que se ha restablecido a su funcionamiento normal. El instante de inicio de la cuenta será lo primero de los dos sucesos siguientes: (i) lo de notificación por el Cliente del aviso de avería o (ii) lo de registro por parte de APROOP de la incidencia que causa la interrupción total o parcial del Servicio. A efectos indemnizatorios, en todos los compromisos anteriores, se considerará que la cuota mensual del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha es el 50% de la cuota mensual total en aquellos casos de contratación de paquetes conjuntos de Servicios en los cuales el precio de la cuota total del paquete no desglose el importe que se atribuye a cada Servicio (Servicio Telefónico y Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha).

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

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

El Cliente titular del Servicio responde de todo el tráfico, de los Servicios utilizados y del mal uso que se haga. Sin embargo, APROOP, con la identificación previa del titular de la línea

y sus circunstancias, además podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al Cliente, se comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de sus claves de acceso al Servicio o la existencia de un fraude o, en caso del Servicio Telefónico Móvil, de la pérdida, sustracción o robo de la Tarjeta SIM.

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

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

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

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

## 6. Servicio de atención al cliente y notificaciones

APROOP ofrecerá un Servicio de Atención al Cliente que incluirá la asistencia telefónica, de 9 a 20 horas en el día, de lunes a viernes, sobre el uso de los Servicios (queda en cualquier caso excluida la asistencia técnica sobre su PC o dispositivo de acceso a los Servicios).

Para aclarar cualquier duda respecto al precio, la facturación, la calidad o cualquier otra cuestión relacionada con los Servicios o si quiere hacer una reclamación, el Cliente se tendrá que dirigir al Servicio de Atención al Cliente. El Cliente puede hacer sus consultas a nuestro Sitio web <http://www.aprooptelecom.com/> o enviando un correo electrónico a la dirección [atencionalcliente@aprooptelecom.com](mailto:atencionalcliente@aprooptelecom.com).

También puede hacer sus consultas o reclamaciones trucando de manera gratuita al 900 622 020.

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

Cuando la reclamación haya sido solucionada, APROOP informará al Cliente de la solución adoptada a través del mismo medio que se ha usado para presentar la reclamación.

Una vez formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria de APROOP en el plazo de uno (1) mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo a las que APROOP esté adherida, o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información en conformidad con el que establece la normativa vigente, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

Aun así, en caso de incidencias, el Cliente podrá comunicarse con el Servicio de Atención Técnica a través de los siguientes medios:

- Por teléfono: trucando gratuitamente al teléfono 900 622 020 de lunes a viernes de 9.00h a 20.00h y los sábados, domingos y festivos de 10:00h a 20:00h
- Enviando un correo electrónico a la dirección de correo electrónico [atenciotecnica@aprooptelecom.com](mailto:atenciotecnica@aprooptelecom.com)
- A través de página web <http://www.aprooptelecom.com/> a través del área cliente, disponible las 24 horas.

## 7. Protección de datos de carácter personal

La prestación de los Servicios comporta el tratamiento de datos de carácter personal del Cliente, que serán tratadas de acuerdo con el que prevé esta cláusula y la Política de Privacidad.

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

**APROOP TELECOM, S. L. Uno. ("APROOP")**

**NIF: B-40640112**

**Domicilio social: Plaça Alqueria de la Culla, 4 – IIè, 3ª.**

**Alfatar (46910) València, Espanya**

**Teléfono: 900 622 020**

**Correo electrónico: [atencionalcliente@aprooptelecom.com](mailto:atencionalcliente@aprooptelecom.com)**

Puede contactar nuestro Delegado de Protección de Datos ("DPD") a través del correo electrónico [protecciondedatos@aprooptelecom.com](mailto:protecciondedatos@aprooptelecom.com)

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

Los datos que tratamos en el marco de la contratación y la prestación de los Servicios que le ofrecemos serán tratadas con las finalidades previstas en estas Condiciones Generales de Contratación:



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

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

Si el Cliente desea obtener información adicional sobre nuestro interés legítimo en relación con los diferentes tratamientos detallados anteriormente, por favor, consúltelo a través de la dirección [protecciondedatos@aprooptelecom.com](mailto:protecciondedatos@aprooptelecom.com).

## I.I. A quien comunicamos sus datos personales?

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

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

En el supuesto que el Cliente nos lo haya autorizado, APROOP podrá comunicar sus datos al resto de entidades del GRUP PARLEM (sectores telecomunicaciones, comunicaciones electrónicas, ciberseguridad y energía) para enviarle información comercial sobre sus productos, servicios, novedades y ofertas. Así mismo, a pesar de que APROOP no tiene previsto llevar a cabo transferencias de datos

personales de clientes fuera del Espacio Económico Europeo ("EEE") a todos los efectos, si bien puede contar con algún proveedor que requiera tratar datos de clientes desde fuera del EEE, como por ejemplo algún servicio de atención al cliente o apoyo. En estos casos APROOP se asegura de contar con garantías jurídicas adecuadas, sobre las cuales puede obtener información a través de la dirección [protecciondedatos@aprooptelecom.com](mailto:protecciondedatos@aprooptelecom.com).

## 1.2. ¿De dónde proceden sus datos personales?

A todos los efectos los datos son facilitados directamente por el Cliente pero, en supuestos de portabilidad, provienen del operador de origen.

## 1.3. ¿Cuándo tiempo conservaremos sus datos personales?

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

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

## 1.4. ¿Cuáles son sus derechos?

Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación en el tratamiento, la portabilidad y, si se tercia, a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, a través de correo postal a Plaza Alquería de la Culla, 4 – IIº, 3ª. Alfafar (46910) València, España o mediante correo electrónico a [protecciondedatos@aprooptelecom.com](mailto:protecciondedatos@aprooptelecom.com). Así mismo, lo informamos que puede interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd](http://www.aepd)).

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

Igualmente, en cualquier momento, el Cliente puede oponerse al envío de información comercial de APROOP.

En caso de que tenga alguna duda sobre el tratamiento de sus datos personales, puede contactar con el DPD enviando un mensaje de correo electrónico a [protecciondedatos@aprooptelecom.com](mailto:protecciondedatos@aprooptelecom.com).

## 2. Causas de suspensión del servicio

APROOP podrá suspender el Servicio contratado en los casos siguientes:

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

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

La suspensión solo afectará los Servicios con mora en el pago.

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

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

En el caso de suspensión temporal, si el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Secretaría de Estado de TELECOMUNICACIONES y para la Sociedad de la Información, APROOP no suspenderá ni interrumpirá el Servicio

mientras la reclamación se esté sustanciando y el Cliente consigne fehacientemente el importe debido y libre el correspondiente resguardo a APROOP.

El restablecimiento de los Servicios se hará conforme a las condiciones vigentes en el momento y tendrá que abonar la cuota vigente por este concepto. Durante el periodo de suspensión, APROOP podrá retirar del domicilio del Cliente los equipos alquilados.

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

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

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

APROOP podrá interrumpir ocasionalmente los Servicios para hacer trabajos de mejora, tareas de reparación, cambios de equipación o por motivos análogos. Ahora bien, estas interrupciones serán tan breves como sea posible y se harán, preferentemente y siempre que se pueda, en horarios de consumo mínimo. El Cliente acepta la necesidad de consentir estas interrupciones y que APROOP no estará obligada a compensarlo excepto en la cuantía de las indemnizaciones previstas al apartado "Responsabilidad de APROOP" de este Contrato que correspondan.

## 3. Duración y terminación

Este Contrato se constituye por un periodo inicial de veinticuatro (24) meses. Transcurrido este periodo de duración inicial, este Contrato quedará prorrogado automáticamente por el mismo periodo si bien, una vez prorrogado, el Cliente tiene derecho a rescindir el Contrato en cualquier momento con un preaviso máximo de uno (1) mes y a través de los medios que APROOP pose a su disposición, sin contraer ningún coste a excepción del coste de la recepción de los Servicios durante el periodo de preaviso.

APROOP tiene derecho a resolver el Contrato por las causas generales de extinción de los contratos y por las causas que se detallan a continuación:

- A instancias de APROOP, por la extinción de la habilitación a APROOP para prestar el Servicio cuando esto determine la imposibilidad de continuar prestando el Servicio. En este caso, no se reportará ningún derecho de indemnización a favor del Cliente.

- Declaración de concurso de acreedores de APROOP que impida la normal ejecución del presente Contrato y la prestación de los Servicios.

- Grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato, así como por una utilización del Servicio contrario a la buena fe y/o al orden público.

- Por interrupción definitiva de los Servicios de acuerdo con la cláusula 8 de las presentes Condiciones Generales de Contratación.

- Por uso no autorizado, ilícito, fraudulento o indebido del Servicio.

- Por cualquier modificación legal y/o técnica que imposibilite la prestación de Servicios o de cualquier de sus funcionalidades por los cuales han sido contratados.

- En aplicación de las obligaciones impuestas a APROOP como Operador de TELECOMUNICACIONES en conformidad con la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y en las redes públicas de comunicaciones, APROOP se reserva la facultad de cancelar el Contrato o bloquear o suspender el Servicio en cualquier momento si se comprueba que los datos identificativos facilitados por el Cliente son falsas, incorrectas o incompletas.

Por su parte, el Cliente tiene derecho a resolver el Contrato en cualquier momento si remite

comunicación de resolución – podrá encontrar el modelo en nuestro Sitio web-, acompañada de una copia del documento nacional de identidad o documento identificativo equivalente, al Servicio de Atención al Cliente con, como mínimo, dos (2) días hábiles de antelación en el día en que desee que se haga efectiva la baja en el Servicio y en todo caso antes del día veintiocho (28) de cada mes, a los efectos que APROOP pueda tramitar la baja antes de la emisión de las facturas correspondientes al consumo del mes siguiente. Si, posteriormente a la solicitud de resolución del Contrato por parte del Cliente se emite alguna factura a causa del sistema operativo interno de facturación de APROOP, la cual no permite cancelar la emisión de facturas con posterioridad en el día 28 del mes, se abonará al cliente esta factura con excepción de los consumos que efectivamente se hayan producido.

Dado que el sistema de facturación de APROOP es por anticipado, en el caso de que el Cliente solicite la baja durante el mes y, como es habitual, ya se le haya cobrado la factura del mes, se devolverán al Cliente, previa solicitud por escrito del mismo, la parte proporcional, según la fecha de solicitud de la baja, de los importes cobrados con anterioridad en relación al último mes facturado.

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

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

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

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

En caso de que el Cliente no haga solicitud de conservación de numeración, la terminación del Contrato por cualquier causa podrá dar lugar a la pérdida de la numeración asignada en el plazo de un mes desde la fecha de su terminación.

#### 4. Modificación de las condiciones generales de aproop como operador

APROOP podrá modificar estas Condiciones Generales de Contratación, así como las tarifas vigentes en cada momento, y lo notificará al Cliente, junto con la información de su derecho a rescindir el Contrato sin ningún coste adicional si no lo acepta, con una antelación mínima de uno (1) más a la fecha de su entrada en vigor, que se indicará expresamente. Si el Cliente no aceptara las nuevas condiciones y así lo notificará a APROOP, podrá resolver el Contrato de manera anticipada y sin ninguna penalización. Si, transcurrido uno (1) más desde la notificación por parte de APROOP, el Cliente no hubiera manifestado expresamente su disconformidad, o bien usa el Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas.

#### 5. Cambios de domicilio, de número telefónico o de titular

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

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

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

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

responsabilidad de pago será el día siguiente de la confirmación del cambio de titular por parte de APROOP. Esto tendrá lugar una vez que haya recibido la documentación necesaria debidamente rellena. Sin embargo, el cambio de titularidad no exonera el titular actual del pago de las cantidades reportadas hasta la fecha del cambio.

#### 6. Condiciones particulares de permanencia

En caso de compra o cesión/alquiler subvencionados o en condiciones ventajosas para el Cliente de los Equipos o de los Terminales, vinculada o no esta compra o cesión en un plan de precios específico y/o a la aplicación de determinados descuentos, así como en caso de aplicación de determinados descuentos sobre el precio de los Servicios, el Cliente se compromete a permanecer dado de alta en este Contrato durante el plazo y en las condiciones que se detallan a la carátula de este, desde la fecha de la firma. En caso de que el Cliente cause baja anticipada en el Contrato por cualquier motivo, no pague a APROOP las cantidades debidas y esto lleve a la interrupción definitiva del Servicio, incumpla el Contrato, haga uso ilícito del Servicio o, tendrá que pagar a APROOP lo correspondiente cargo por incumplimiento del compromiso de permanencia, que será proporcional al tiempo que reste para finalizar el compromiso de permanencia, y hasta el máximo que se detalla a la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo esto como compensación por el hecho de incumplir los pactos y en atención a los beneficios previamente recibidos. Aun así, en caso de incumplimiento del compromiso de permanencia por baja del Servicio dentro del plazo

establecido en el formulario de contrato, el Cliente tendrá que volver a APROOP los costes de instalación física de los Equipos a su domicilio en su totalidad, los cuales se indican en el formulario de contrato. Estos costes serán repercutidos a la factura del Cliente. En caso de que APROOP no pueda prestar el Servicio por causas técnicas ajenas al Cliente, lo comunicará a este, que podrá resolver el Contrato sin que le sea exigible la cantidad que le correspondería abonar a APROOP en concepto de incumplimiento del compromiso de permanencia. En este caso, el Cliente tendrá que proceder a la devolución de los Equipos y Terminales librados por APROOP de acuerdo con el que se indica en las Condiciones Particulares en un plazo de quince días (15) desde la comunicación por parte de APROOP al Cliente de la imposibilidad de la prestación del Servicio. La devolución de los Equipos y Terminales se llevará a cabo de la manera que indique APROOP al Cliente en el momento de producirse la baja. En caso de que el Cliente no vuelva los Equipos y Terminales en el plazo señalado, tendrá que abonar a APROOP la cantidad que se detalla a la carátula.

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

#### 7. Derecho de dejación. Únicamente aplicable en caso de contratos a distancia o fuera de establecimiento

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

Para ejercer el derecho de dejación, nos tendrá que notificar su decisión de desistir del Contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o por correo electrónico) añadiendo el "n.º Del pedido". Para lo cual, podrá usar el modelo de formulario de dejación disponible a: <https://aprooptelecom.com/dret-desistiment>, aunque su uso no es obligatorio.

Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de dejación por correo electrónico a [atencionalcliente@aprooptelecom.com](mailto:atencionalcliente@aprooptelecom.com) o a la dirección postal siguiente: Plaza Alquería de la Culla, 4 – 1º, 3ª. Alfafar (46910) València, España

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

A consecuencia del ejercicio del Derecho de Dejación, el Cliente tendrá que devolver o librar directamente los productos (Terminales o Dispositivos) a la dirección indicada en este apartado, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, como máximo, en el plazo de 14

días naturales a partir de la fecha en que comunique a APROOP su decisión de dejación del Contrato. Así mismo, el Cliente tendrá que asumir el coste directo de devolución de los productos facilitados por APROOP.

Sin embargo, lo informamos que podremos retener el reembolso hasta haber recibido los productos devueltos correctamente o hasta que recibimos prueba inequívoca de su devolución, según la condición que se cumpla primero.

En caso de dejación, APROOP devolverá al Cliente todos los pagos recibidos antes de los 14 días naturales a partir de la fecha en que el Cliente informe a APROOP de su dejación.

En caso de dejación, cuando APROOP haya instalado y/o activado el Servicio por expreso petición del Cliente durante el periodo en que se puede ejercer este derecho y de manera previa al hecho que aquel lo haya ejercitado, APROOP tendrá derecho a cobrar el coste de la instalación hecha de acuerdo con el que se indica en el formulario de contrato y del consumo realizado hasta el momento y de manera proporcional las cuotas previstas a las Condiciones Generales y Particulares de cada tarifa en los cuales hubiera incurrido el Cliente.

Si el Cliente desistiera del Contrato y el precio que se tiene que abonar hubiera estado total o parcialmente financiado mediante un crédito (bien por parte de APROOP o bien por un tercero con un acuerdo previo con APROOP), esta dejación implicará al mismo tiempo la resolución del crédito sin penalización.

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

## **8. Cesión**

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

## **9. Nulidad**

La declaración de nulidad, ineficacia o invalidez de cualquier de estas CGC de APROOP no afectará la validez del resto de condiciones que permanecerán vigentes y serán vinculantes para las partes.

## **10. Ley aplicable y foro competente**

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

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

## 1. Objeto

Estas condiciones particulares se aplican solo en caso de contratación del Servicio de Telefonía Fija y de Acceso a Internet de Banda Ancha, bien de manera independiente o en modalidad convergente con otros Servicios.

## 2. Instalación y activación de la línea

Las condiciones de instalación y activación del Servicio dependerán de si el Servicio se presta sobre una línea Radio o de Fibra Óptica. APROOP dará acceso al Servicio sobre Fibra Óptica solo en aquellos lugares que dispongan de la infraestructura adecuada. Puede consultar las áreas de cobertura a nuestro Sitio web o al Servicio de Atención al Cliente.

### 2.1. Fibra Óptica

Si el Cliente no cuenta con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, es necesario que APROOP u otra empresa que actúe por su cuenta lleve a cabo la instalación al domicilio del Cliente. Para lo cual, después de la firma de estas Condiciones Generales y Particulares, un técnico de APROOP o de una empresa externa autorizada por APROOP, se personará en el domicilio del Cliente a la fecha acordada con él. El Cliente autoriza expresamente APROOP y los técnicos que este designio el acceso en su domicilio y a las instalaciones y los equipos necesarios para la correcta instalación. Esta autorización se extiende al caso que haya que hacer alguna acción para la correcta prestación o mantenimiento del Servicio, así como, si procede, al momento de la retirada del Equipo.

El Cliente tendrá que proporcionar al técnico la entrada a la ubicación del edificio donde se encuentre el acceso para la Fibra Óptica si este acceso ha sido desplegado en el interior. APROOP llevará a cabo las acciones siguientes para la instalación del Servicio:

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

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

El Cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros que sean necesarios para la instalación y prestación del Servicio. APROOP quedará en todo caso exenta de responsabilidad ante estos terceros.

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

### 2.2. Radio

La instalación de los Servicios sobre una red Radio requiere acciones como por ejemplo la instalación de una antena receptora (Wifi/Wimax). El Cliente autoriza a APROOP y los técnicos que este designio o las empresas subcontratadas por APROOP 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. APROOP llevará a cabo las acciones siguientes para la instalación del Servicio:

- Instalación de la antena receptora en la azotea o fachada del edificio del Cliente.
- Tendido de cable FTP desde el exterior en el interior del edificio o por fachada hasta el domicilio del Cliente con un máximo de 40 metros.
- Instalación de un punto de terminación de red Radio (PTXR).
- Instalación en el domicilio del Cliente de un alimentador PoE (Power Over Ethernet).
- Instalación en el domicilio del Cliente de un Router wifi neutro.

- Conexión de los equipos instalados con un máximo de 1,5 metros.

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

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 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 el que pueda porque el Cliente disponga de la máxima velocidad técnicamente posible del Servicio de Radio contratado.

### 3. Tarifas, facturación y pago

Las tarifas aplicables al Servicio de Telefonía Fija pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales. El consumo mínimo mensual para hacer por parte del Cliente dependerá de las Condiciones Particulares de cada tarifa. En caso de no consumir mensualmente el importe mínimo correspondiendo a su tarifa, APROOP le facturará en el mes este importe o, si procede, el que falte hasta llegar.

Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual. Se informará de la existencia de esta a las Condiciones Particulares aplicables a cada tarifa con carácter previo a la contratación. Esta cuota fija se reportará al inicio de cada periodo de facturación. En caso de baja una vez iniciada el periodo de facturación, se cobrará al Cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el comienzo del periodo de facturación hasta la fecha de baja. Igualmente, determinadas gestiones de APROOP, sobre las cuales se informará antes de llevar- las a término, pueden contar con unos importes adicionales. APROOP podrá exigir la constitución de depósitos de garantía en el momento de contratar el Servicio Telefónico Fijo o durante la vigencia del Contrato cuándo:

- Si el Cliente está o hubiera sido abonado con anterioridad al Servicio y hubiera dejado impagados un recibo o varios, mientras persista la morosidad.
- Se hubieran contraído deudas por un/s otro/s Contrato/s de abono, vigentes o no, o se retrasen de manera reiterada en el pago de los recibos.
- En los supuestos en que lo autorice la Secretaría de Estado de TELECOMUNICACIONES.

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

Los depósitos no serán remunerados. APROOP requerirá la constitución por un medio que deje constancia de su recepción y concederá un plazo de no menos de quince (15) días para su constitución o para el abono de las cantidades pendientes. Si el depósito no se constituye, APROOP podrá desestimar la solicitud de alta, suspender el Servicio y

dar de baja el Cliente si no constituye el depósito pasado diez (10) días desde que se haga un segundo requerimiento. Los depósitos solicitados serán por un importe nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por Servicio. La devolución de los depósitos se producirá:

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

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

### 4. Servicio de acceso a internet de banda ancha

El Cliente declara que ha sido informado en detalle de las características y Condiciones del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha. Con motivo de la configuración técnica del Servicio, lo informamos que la baja del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha podría afectar también el Servicio Telefónico Fijo y provocar en este caso la baja de este último Servicio.

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

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

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

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

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

## 5. Servicio telefónico fijo

En caso de que el Cliente contrate el Servicio Telefónico Fijo, se prestará sobre el tipo de servicio de Banda ancha fija seleccionado (Fibra Óptica o Radio). Con motivo de la configuración técnica del Servicio, informamos que la baja en el Servicio Telefónico Fijo podría afectar también el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha y provocar, en este caso, la baja de este Servicio.

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

En el caso de prestación del Servicio de Banda Ancha Fija, el Cliente puede mantener el Servicio Telefónico anterior si lo tuviera y los Servicios asociados. En este caso, la baja del Cliente en el Servicio Telefónico con su anterior operador es responsabilidad suya. En el supuesto de que el Cliente desee esta baja, tendrá que dirigirse a su anterior operador. Para disfrutar de este Servicio, el Cliente autoriza APROOP a hacer todas las actuaciones en la red que sean necesarias para garantizar la recepción de las llamadas destinadas a su numeración geográfica.

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

APROOP activará los Servicios Telefónicos de Fijo e Internet de Banda Ancha en un plazo máximo de treinta (30) días naturales a partir de la aceptación por parte del Cliente de estas Condiciones Particulares. La activación de estos Servicios tendrá lugar el mismo día que APROOP finalice la instalación al domicilio del Cliente de manera satisfactoria o bien una vez comprobada la idoneidad de la instalación preexistente. En el caso de portabilidad de numeración, el proceso se iniciará una vez el servicio de banda ancha haya quedado activo. Este plazo de activación se denomina tiempo de suministro de la conexión inicial, a efectos de las obligaciones vigentes de calidad a las cuales está sometido APROOP. El incumplimiento de este compromiso de tiempo de suministro de conexión inicial por parte de APROOP supondrá una indemnización al Cliente, previa petición de este, a razón de uno (1) euro por día natural de retraso, hasta un máximo de noventa (90) euros.

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

## 7. Desactivación del servicio de acceso a internet banda ancha

El Cliente podrá solicitar a APROOP el servicio "Internet desconecta o Power OFF", consistente en la suspensión temporal del servicio a partir del primer año de haber sido contratado o pagando previamente el coste de instalación. La activación o desactivación

del servicio solo está disponible para tecnología Radio y tiene que ser solicitado por teléfono o por e-mail entre el día 1 y 20 anterior al mes en que se quiere activar o desactivar. Este servicio "de Internet desconecta o Power OFF" tiene asociada una cuota mensual el importe de la cual se indica en el formulario de contrato.

## 8. Servicios de emergencia

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

## 9. Guías de abonados

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

## 10. Equipos y terminales

APROOP librará al Cliente o instalará en su domicilio, en caso de que el Cliente no cuente con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, los siguientes equipos ("el Equipo"):

- ONT/Router wifi (en caso de Fibra Óptica).
- Router wifi neutrón (en el caso de Radio).
- Un punto de terminación de red Óptica (PTXO) en instalaciones de Fibra Óptica.
- En caso necesario, un punto de terminación de red Radio (PTXR) en instalaciones de Radio.
- Un alimentador PoE (Power Over Ethernte) en instalaciones de Radio.
- Cableado con los límites descritos en estas Condiciones Particulares de APROOP.

• Cualquier otro equipo, periférico o dispositivo librado por APROOP al Cliente para la correcta prestación de los Servicios.

Las características técnicas del Equipo que APROOP libra e instala para ofrecer el Servicio en el Cliente pueden ser susceptibles de cambios. Se informará el Cliente sobre los posibles cambios a través de nuestro Sitio web y a través del Servicio de Atención al Cliente. APROOP cede el Equipo al Cliente en régimen de cesión/ alquiler, excepto indicación expreso en contra por parte de APROOP. El Cliente es responsable del uso adecuado del equipo, así como de su no manipulación.

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

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

Algunos de los servicios de APROOP cuentan con la aplicación de determinados descuentos a cambio de un compromiso de permanencia por parte del Cliente. En el caso concreto de la instalación física del Equipo al domicilio del Cliente, APROOP puede asumir los costes parcial o totalmente y los mismos solo serán repercutidos a la factura del Cliente en caso de que se dé de baja del servicio dentro del plazo establecido en el formulario de contrato según se indica en la Cláusula 12 de las CGC de APROOP.

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

## 11. Garantía de terminal y servicio posventa

Sin perjuicio del que se ha indicado anteriormente, si hay Terminales o Equipos asociados al Contrato que son adquiridos por parte del Cliente a APROOP o a un tercero con el cual APROOP haya llegado a un acuerdo sobre este tema, estos equipos tienen un periodo de

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

CGCC\_AP0822

Página 15 de 33

garantía legal desde su compra, entrega o fecha de instalación, acreditado con la factura o albarán correspondiente. APROOP ofrece en estos casos un Servicio posventa de tramitación de las reparaciones con un Servicio de Asistencia Técnica oficial reconocido por el fabricante de estos Equipos. No se aplicará esta garantía en los casos siguientes:

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

## **12. Mantenimiento**

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

## 1. Objeto

Estas Condiciones Particulares se aplicarán solo en caso de contratación del Servicio de Telefonía Móvil bien de manera independiente o bien en modalidad convergente con otros Servicios.

Según indicado en la Cláusula 2 de las CGC de APROOP, el Servicio de Móvil es prestado por PARLEM TELECOM COMPANYIA DE TELECOMUNICACIONS, SA.

## 2. Instalación y activación de la línea

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

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

Si la línea tiene que llevar desde un tercero, el proceso de portabilidad se inicia una vez la SIM está activada. El cliente recibirá un mensaje informando la ventana de portabilidad por SMS.

## 3. Tarifas, facturación y pagos

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

El consumo mínimo mensual que hacer por parte del Cliente dependerá de las Condiciones Particulares de cada tarifa. Si el Cliente no consume el importe mínimo correspondiendo a su tarifa, APROOP le facturará o descontará de su saldo cada mes este importe o, si procede, el que falte hasta llegar.

Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual de la cual se informará a las Condiciones Particulares de cada tarifa antes de la contratación. Esta cuota fija se reportará al inicio de cada periodo de facturación. En caso de baja una vez iniciada el periodo de facturación, se cobrará al Cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el comienzo del periodo de facturación hasta la fecha de baja. Determinadas gestiones de APROOP, sobre las cuales se informará previamente, pueden implicar el cargo de importes adicionales.

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

## 4. Cobertura

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

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

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

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

## 6. Consecuencias de la suspensión del servicio

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

APROOP podrá resolver unilateralmente el Contrato de este Servicio cuando considere que el Servicio Telefónico Móvil objeto de este es inactivo. El Servicio se considerará inactivo cuando transcurran 4 meses seguidos sin que se haya hecho ningún consumo de servicios facturables.

APROOP se reserva la facultad de reclamar al Cliente el importe del eventual saldo negativo, más los intereses y los gastos derivados de la reclamación.

Hasta el bloqueo permanente, es posible abonar las facturas pendientes, recargar saldo y

hacer llamadas a números de emergencia.

## 7. Condición adicional para el servicio en roaming

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

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

- Superar el 50% del volumen contratado en datos o presencia en otro país del EEE durante más de la mitad del plazo de observación medurado en días.

- La existencia de largos periodos de inactividad de una determinada SIM, junto con un uso principal o exclusivo en Roaming.

- Activación y utilización secuencial en Roaming de múltiples Tarjetas SIM.

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

El Cliente se podrá dirigir a APROOP, de acuerdo con la cláusula 6, para interponer cualquier reclamación relacionada con la aplicación del que dispone este apartado. Se puede encontrar información más detallada sobre las condiciones de uso del Servicio en roaming a: <https://aprooptelecom.com/es/preguntas-frecuentes>

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

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

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

# Condiciones particulares del servicio de telefonía móvil

Servicio	Enlace	Velocidad anunciada		Velocidad disponible		Velocidad máxima		Velocidad mínima	
		Descendente	Ascendente	Descendente	Ascendente	Descendente	Ascendente	Descendente	Ascendente
<b>Móvil*</b> (Mbps)	LTE+ 300	300	50	.	.	300	50	.	.
	LTE 150	150	50	.	.	150	50	.	.
	LTE III	III	37,5	.	.	III	37,5	.	.
	HSDPA+ 42	42	5,7	.	.	42	5,7	.	.
	HSDPA+ 21	21	5,7	.	.	21	5,7	.	.
<b>Fijo**</b> (Mbps)	FTTH 1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	80%	80%
	FTTH 600	600	600	600	600	600	600	80%	80%
	FTTH 300	300	300	300	300	300	300	80%	80%
	FTTH 100	100	100	100	100	100	100	80%	80%
	FTTH 50	50	50	50	50	50	50	80%	80%

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

\*\* Por su parte, en servicio fijo, la velocidad conseguida puede verse impactada por el estado del cableado

(fibra o par de cobre), la carga de la red, la distancia a la central, las capacidades del dispositivo utilizado y la conexión establecida en el acceso a internet (cable o wifi). La velocidad de una conexión wifi depende directamente del entorno en el cual se encuentra el router (interferencias originadas por redes wifi vecinas, obstáculos estructurales del inmueble, distancia al router, etc.).

## I. Objeto

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

## 2. Descripción de los servicios

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

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

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

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

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

particular, el Cliente no deberá utilizar los Servicios para enviar correos no solicitados o masivos ("spam") o hacer cualquier uso de los listados de correo con destino a cualquier persona que no haya dado permiso para ser incluida en tal proceso.

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

## 3. Tarifas, facturación y pagos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Solicitar al Cliente un anticipo, o efectuar un cargo adicional en su cuenta de forma inmediata, por las cantidades devengadas

hasta la fecha.

Solicitar al Cliente un depósito, no remunerado, en efectivo.

• Solicitar un aval bancario, por una cuantía nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por Servicio.

• Restringir al Cliente los Servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y Servicios internacionales.

Este tipo de acción se podrá llevar a cabo, entre otros, en los siguientes supuestos:

• Se excedan los límites del crédito fijados en su caso.

• Se produzca la suspensión o interrupción del Servicio por alguna de las causas previstas en las presentes CGC o la resolución contractual.

• Incumplimiento de las presentes CGC por el Cliente.

• En caso de fraude, o uso no autorizado del Servicio según estas CGC.

• Riesgo objetivo de impago, entendiéndose como tal, por ejemplo, la declaración de concurso de acreedores.

No obstante, lo anterior, para el Servicio Telefónico Fijo se aplicará lo dispuesto en las Condiciones Específicas de dicho Servicio de estas CGC.

#### 4. Derecho de desconexión

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

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

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

#### 5. Responsabilidad de másmóvil y calidad del servicio

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A estos efectos, el tiempo de interrupción del Servicio se define como la suma de tiempos transcurridos desde el instante en que se ha producido la indisponibilidad del Servicio, una vez éste haya sido

activado, hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento. El instante de inicio de la cuenta será el primero de los dos sucesos siguientes: (i) el de notificación por el Cliente del aviso de avería, o (ii) el de registro por MÁSMÓVIL de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del Servicio.

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

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

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

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

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

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

MÁSMÓVIL adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa

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

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

## 6. Servicio de atención al cliente y notificaciones MásMóvil

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

Para aclarar cualquier duda respecto al precio, facturación, calidad o cualquier otra cuestión relacionada con los Servicios o si quiere realizar una reclamación, el Cliente deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente. El Cliente puede realizar sus consultas en nuestra Página Web [www.masmovil.es](http://www.masmovil.es) o enviando un e-mail a la dirección [hola@masmovil.com](mailto:hola@masmovil.com)

También puede realizar sus consultas o reclamaciones llamando de forma gratuita al 2373 (desde una línea fija o móvil de MÁSMÓVIL) o al 911 333 333 desde cualquier otro teléfono o mediante correo postal dirigido a la siguiente dirección: Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid).

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

Cuando la reclamación haya sido solucionada, MÁSMÓVIL informará al Cliente de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado para presentar la reclamación.

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

## 7. Protección de datos de carácter personal

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

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

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

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

### 7.2. ¿Con qué finalidad tratamos sus datos?

**7.2.1** Los datos que tratamos en el marco de la contratación y la prestación de los servicios que te ofrecemos serán tratados con las siguientes finalidades (dispone de información completa sobre todos los tratamientos de sus datos en Política de Privacidad

#### a) Gestión de la relación contractual.

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

Más información Política de Privacidad

#### b) Prestación de servicios de telecomunicaciones.

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

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

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

Más información Política de Privacidad

#### c) Comprobación de solvencia.

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

Más información Política de Privacidad

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

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

Más información Política de Privacidad

#### e) Verificación de información.

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

Más información Política de Privacidad

#### f) Prevención del fraude.

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

La lista de entidades adheridas al Sistema Hunter estará accesible en si página web: [www.asociacioncontraelfraude.org](http://www.asociacioncontraelfraude.org)

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

Más información Política de Privacidad

## g) Comunicaciones comerciales propias.

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

Más información Política de Privacidad

## h) Información sobre mejores tarifas.

Conforme lo previsto en el artículo 67.7 de la Ley General de Telecomunicaciones estamos obligados a proporcionar a nuestros clientes información sobre nuestras mejores tarifas al menos una vez al año, para lo cual utilizaremos nuestros canales habituales de comunicación, incluyendo medios electrónicos.

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

## i) Cooperación con los agentes facultados.

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

## j) Sistema de gestión de abonado.

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

A través de este Sistema y conforme a las mencionadas Circulares, también se regulan las guías de abonado y los servicios de consulta. La figuración de los datos del abonado en las guías de abonado o

servicios de consulta, así como el uso de estos datos publicados con fines comerciales o de publicidad, requieren del consentimiento del interesado. El interesado podrá solicitar su figuración en las guías de abonado a través del servicio de atención al cliente.

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

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

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

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

Más información Política de Privacidad

## 7.6. ¿Cuáles son sus derechos?

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

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

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

## 8. Causas de suspensión del servicio

MÁSMÓVIL podrá suspender el Servicio contratado en los siguientes casos:

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

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

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

En el supuesto de suspensión temporal, si el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo, en el caso de sumisión de MÁSMÓVIL a las mismas, o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, MÁSMÓVIL no suspenderá ni interrumpirá el Servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando y el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a MÁSMÓVIL.

La reconexión de los Servicios se realizará conforme a las condiciones vigentes en ese momento, y deberá abonar la cuota vigente por este concepto. Durante el periodo de suspensión MÁSMÓVIL podrá retirar del domicilio del Cliente los equipos alquilados.

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

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

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

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

## 9. Duración y terminación

El contrato tendrá una duración inicial de veinticuatro (24) meses, prorrogándose automáticamente transcurrido el periodo de vigencia inicial en idénticos periodos de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 677 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, sin perjuicio del derecho del Cliente a rescindirlo en cualquier momento durante ese periodo conforme a la presente cláusula de las Condiciones Generales.

MÁSMÓVIL tiene derecho a resolver el Contrato por las causas generales de extinción de los contratos y por las causas mencionadas en las CGC. Será causa de resolución automática del presente Contrato a instancia de MÁSMÓVIL la extinción de la habilitación a MÁSMÓVIL para prestar el Servicio cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestando, sin que en este caso se devengue derecho de indemnización alguno a favor del Cliente.

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

- Decisión del Cliente.
- Grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del

Contrato, así como por una utilización del Servicio contrario a la buena fe.

- Retraso en el pago del Servicio por un periodo superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del Contrato en dos ocasiones por demora en el pago conforme lo dispuesto en estas CGC.
- Por uso no autorizado, ilícito, fraudulento o indebido del

Servicio.

En supuestos excepcionales en los que sea necesario por motivos técnicos, operativos o de Servicio, o en el supuesto de que el Servicio se interrumpa definitivamente, el Cliente deberá devolver los dispositivos y/o terminales propiedad de MÁSMÓVIL.

En aplicación de las obligaciones impuestas a MÁSMÓVIL como Operador de telecomunicaciones de conformidad con la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, aquella se reserva la facultad de cancelar el Contrato o bloquear o suspender el Servicio en cualquier momento, en el caso de comprobarse que los datos identificativos facilitados por el Cliente son falsos, incorrectos o incompletos.

En caso de que el Cliente no realice solicitud de conservación de numeración, la terminación del Contrato por cualquier causa podrá dar lugar a la pérdida de la numeración asignada en el plazo de un mes desde la fecha de terminación de este.

## 10. Modificación de las CGC

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

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

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

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

vigente por cambio de domicilio.

En el caso de alquiler de dispositivos de telefonía y/o Internet, el Cliente deberá trasladar bajo su responsabilidad los equipos asociados a estos Servicios al nuevo domicilio. Cuando sea necesario cambiar el número de telefonía móvil o fija del Cliente, bien por imperativos técnicos o porque así lo exija la normativa vigente, MÁSMÓVIL le comunicará dicho cambio y sus motivos con un preaviso que será de tres (3) meses en el caso de telefonía fija, informándole

del nuevo número que le será asignado, no teniendo el Cliente derecho a indemnización por este concepto. No obstante, lo anterior, MÁSMÓVIL adoptará las medidas oportunas para que el Cliente pueda conservar su número telefónico al cambiar de operador conforme a la normativa y condiciones que lo regulen. Además, el Cliente podrá solicitar el cambio de número de teléfono en cualquier momento.

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

## 12. Cesión

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

## 13. Nulidad

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

## 14. Ley aplicable y fuero competente

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

# Condiciones específicas servicios telefonía fija y acceso a internet banda ancha

## 1. Objeto

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

## 2. Instalación y activación de la línea

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

### 2.1. ADSL

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

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

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

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

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

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

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

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

### 2.2. Fibra Óptica

Si el Cliente no cuenta con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, es necesario que MÁSMÓVIL u otra empresa que actúe por su cuenta, lleve a cabo la instalación de este en el domicilio del Cliente. Para ello, con posterioridad a la firma de las presentes Condiciones Generales y Específicas, un técnico de MÁSMÓVIL o de empresa externa autorizada por ésta, se personará en el domicilio del Cliente en la fecha acordada con el mismo. El Cliente autoriza expresamente a MÁSMÓVIL y a los técnicos que ésta designe el acceso a su domicilio y a las instalaciones y equipos que sea necesario para la correcta instalación. Esta autorización se extiende al caso en que sea necesario realizar alguna acción para la correcta prestación o mantenimiento del Servicio, así como, en su caso, al momento de la retirada del Equipo.

El Cliente tendrá que proporcionar al técnico la entrada a la ubicación del edificio en que se

encuentre el acceso para la Fibra Óptica en caso de que el mismo haya sido desplegado en sus interiores.

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

- Conexión del tendido de Fibra Óptica exterior a la red del edificio del Cliente.
- Tendido de cable por el interior del edificio o por fachada hasta el domicilio del Cliente.
- Instalación en el domicilio del Cliente de un punto de terminación de red Óptica.
- Instalación en el domicilio del Cliente de un ONT Router WIFI.
- Conexión de los equipos instalados con un máximo de 1,5 metros.
- MÁSMÓVIL podrá modificar los elementos a instalar o las

acciones a realizar para la instalación, según las necesidades del Servicio en cada momento.

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

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

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

## 3. Tarifas, facturación y pagos

Las tarifas aplicables al Servicio de Telefonía Fija pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales. El consumo mínimo mensual que realizará por el Cliente dependerá de las Condiciones Particulares de cada tarifa. En caso de no consumir mensualmente el importe mínimo correspondiente a su tarifa, MÁSMÓVIL le facturará en dicho mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo. Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual. De la existencia de la misma se informará en las Condiciones Particulares aplicables a cada tarifa con carácter previo a la contratación. Dicha cuota fija se devengará al inicio de cada período de facturación. En caso de baja una vez iniciado el período de facturación, se cobrará al Cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el comienzo del período de

facturación hasta la fecha de baja. Igualmente, determinadas gestiones de MÁSMÓVIL, sobre las cuales se informará con carácter previo a su realización, pueden contar con unos importes adicionales. MÁSMÓVIL podrá exigir la constitución de depósitos de garantía, en el momento de contratar el Servicio Telefónico Fijo o durante la vigencia del Contrato cuando:

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

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

- Tan pronto como MÁSMÓVIL tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas.

# Condiciones específicas servicios telefonía fija y acceso a internet banda ancha

• Cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago.

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

#### 4. Servicio de acceso a internet de banda ancha

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

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

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

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

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

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

#### 5. Servicio telefónico fijo

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

El Servicio Telefónico, con tecnología de voz sobre IP, permite que el Cliente reciba en su terminal fijo las llamadas destinadas a la numeración asociada a su línea. Además, permite al Cliente realizar llamadas desde la misma línea.

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

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

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

MÁSMÓVIL activará los Servicios Telefónicos de Fijo e Internet de Banda Ancha en un plazo máximo de treinta (30) días naturales desde la aceptación por el Cliente de estas CGC. La

activación de los citados Servicios tendrá lugar el mismo día en que MÁSMÓVIL finalice la instalación en el domicilio del Cliente de manera satisfactoria o bien una vez comprobada la idoneidad de la instalación preexistente.

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

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

#### 7. Servicios de emergencia

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

#### 8. Guías de abonados

Si el Cliente solicita que sus datos se incluyan en las guías de abonados mediante la marcación de la casilla correspondiente, MÁSMÓVIL comunicará aquellos datos que el Cliente indique a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para que ésta los ponga a disposición de las entidades que elaboran las guías y/o prestan Servicios de información.

#### 9. Equipos y terminales

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

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

Servicios.

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

MÁSMÓVIL configurará o facilitará las instrucciones para la configuración de los Equipos proporcionados al Cliente. Salvo oposición del Cliente, MÁSMÓVIL podrá crear un segundo canal independiente en el Equipo a través del que se preste el Servicio, sin coste ni afectación de la calidad del Servicio contratado, para prestar Servicios adicionales tales como la posibilidad de compartir Internet de Banda Ancha con terceros. Ello no afectará ni disminuirá la velocidad contratada por el Cliente para su Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha. El Cliente podrá desactivar esta compartición en cualquier momento a través del Servicio de Atención al Cliente de MÁSMÓVIL.

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

MÁSMÓVIL se encargará del mantenimiento del Equipo cedido, así como de su sustitución

# Condiciones específicas servicios telefonía fija y acceso a internet banda ancha

en caso de avería. El Cliente se obliga a devolver el Equipo a MÁSMÓVIL en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo, previa solicitud de MÁSMÓVIL, en cualquier momento y en todo caso, en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del Servicio.

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

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

## 10. Garantía de terminal y servicio posventa

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

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

## 11. Mantenimiento

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

## 1. Objeto

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

## 2. Instalación y activación de la línea

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

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

## 3. Tarifas, facturación y pagos

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

El consumo mínimo mensual que realizar por el Cliente dependerá de las Condiciones Particulares de cada tarifa. Si el Cliente no consume el importe mínimo correspondiente a su tarifa, MÁSMÓVIL le facturará o descontará de su saldo cada mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo.

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

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

### 3.1. Opción Prepago o Contrato sin domiciliación bancaria

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

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

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

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

Es obligación del Cliente abonar las facturas a su vencimiento. En el caso de producirse impago de la factura por parte del Cliente y tras analizar el caso concreto, MÁSMÓVIL podrá cargar al Cliente los gastos generados por dicha falta de pago, así como las consecuencias que se deriven de este impago, incluidos los gastos de devolución del

recibo y los costes de reconexión. Los cargos aplicables en el caso de impago están disponibles en la página web de [www.masmoviles.com](http://www.masmoviles.com).

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

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

### 3.2. Opción suscripción mensual

Si el Cliente ha optado por la contratación del Servicio Telefónico Móvil de MÁSMÓVIL en esta modalidad, los conceptos fijos asociados a su Tarjeta SIM, tales como, cuotas o bonos,

se abonarán en su integridad con cargo a su saldo disponible al inicio del período de facturación. El saldo se recargará automáticamente mediante cargo mensual en tarjeta bancaria de débito o crédito por un importe mínimo de 10 euros. En caso de consumo íntegro del saldo antes de la finalización del período de facturación, el Cliente podrá solicitar, al margen de la cuota mensual y a su elección, la recarga del mismo por importe mínimo de 10 euros o por cantidades superiores en múltiplos de 10 Euros.

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

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

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

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

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

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

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

## 4. Cobertura

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

### 5. Obligaciones de identificación en caso de contratación en

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

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

### 6. Consecuencias de la suspensión del servicio

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

Una vez transcurrido el citado plazo de 30 días sin que haya cesado la causa de la suspensión, se bloqueará también la recepción de llamadas y SMS. Una vez cumplidos 90 días desde la fecha de la suspensión sin que haya cesado la causa, MÁSMÓVIL bloqueará la Tarjeta SIM permanentemente, quedando el Contrato con MÁSMÓVIL definitivamente resuelto en lo relativo a este Servicio.

MÁSMÓVIL podrá resolver unilateralmente el Contrato en lo relativo a este Servicio cuando

considere que el Servicio Telefónico Móvil objeto de este es inactivo. El Servicio se considerará inactivo cuando transcurran 4 meses seguidos sin haberse efectuado ningún consumo de servicios facturables.

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

## Condiciones particulares de permanencia

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

la entrega inicial de los mismos. En caso de que el Cliente no proceda a la devolución de los Equipos y Terminales en el plazo señalado, deberá abonar a MÁSMÓVIL la cantidad detallada en la carátula.

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

## Condición particular del servicio másmóvil

### + MásMóvil energía

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

La contratación bajo una tarifa que en sus condiciones comerciales especifique que lleve asociado un descuento en la factura de telecomunicaciones, informamos que requiere de la comunicación de datos de facturación, en concreto de los importes de la factura sobre los que se realiza el descuento, por parte de MÁSMÓVIL ENERGÍA (Energía Colectiva, S.L) a

MÁSMÓVIL (Xfera Móviles, S.A.U.). Esta comunicación de datos tendrá por única finalidad calcular y aplicar los descuentos correspondientes en la línea o producto MÁSMÓVIL y se realizará en base a la contratación de la tarifa que lleve asociado el descuento. Los datos recibidos serán tratados por YOIGO por los plazos legales requeridos y no serán comunicados a terceros. La baja en la tarifa conllevará el cese de compartición de información entre MÁSMÓVIL ENERGÍA y MÁSMÓVIL. Puede ejercitar sus derechos en privacidad-mm@masmovil.com, contactar con nuestro delegado de protección de datos en dpo@masmovil.com, así como interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos [www.aepd.es](http://www.aepd.es)

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

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

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

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

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

Como consecuencia del ejercicio del Derecho de Desistimiento, el Cliente deberá devolver o entregar directamente los productos (Terminales o Dispositivos) a la dirección indicada en este apartado, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique a MÁSMÓVIL su decisión de desistimiento del Contrato. Asimismo, deberá asumir el coste directo de devolución de los productos facilitados por MÁSMÓVIL. No obstante, lo anterior, le informamos de que podremos retener el reembolso hasta haber recibido los productos devueltos

correctamente o hasta que recibamos prueba inequívoca de la devolución de estos, según qué condición se cumpla primero.

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

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

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

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

## Condición adicional para el servicio en roaming

Por el uso del Servicio en otro país del Espacio Económico Europeo (EEE), MÁSMÓVIL aplicará las mismas tarifas que aplica a su uso nacional siempre y cuando el Cliente resida habitualmente en España o tenga vínculos estables con este país. De conformidad con lo dispuesto en la normativa europea y en el caso de que las Condiciones Particulares de la tarifa contratada así lo prevean, MÁSMÓVIL podrá establecer un límite en el volumen de datos contratados a partir del cual podrá aplicar un recargo tal y como se establece a continuación. El Cliente se compromete a realizar un uso razonable del Servicio en itinerancia en otro país del EEE. A fin de evitar el uso abusivo o anómalo del mismo, MÁSMÓVIL podrá observar, durante un plazo de al menos 4 meses, los indicadores objetivos de consumo y de presencia. Los citados indicadores podrán ser: superar el 50% del volumen contratado en datos o presencia en otro país del EEE durante más de la mitad del plazo de observación medido en días, así como largos periodos de inactividad y activación, y utilización secuencial de múltiples Tarjetas SIM.

Si el Cliente supera el límite establecido en el volumen de datos para poder ser consumido en

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

El Cliente podrá dirigirse a MÁSMÓVIL, conforme a lo dispuesto en la cláusula 6, para interponer cualquier reclamación relacionada con la aplicación de lo aquí dispuesto. Puedes encontrar información más detallada sobre las condiciones de uso del Servicio en roaming en:

<https://cdnres.masmovilesassets/files/condicionesparticulares-roaming.pdf>

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

## Velocidad de los servicios de acceso a internet

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

Servicio	Velocidad anunciada		Velocidad disponible		Velocidad máxima		Velocidad mínima		
	Enlace	Descendente	Ascendente	Descendente	Ascendente	Descendente	Ascendente	Descendente	Ascendente
<b>Móvil*</b> (Mbps)	LTE+ 300	300	50	.	.	300	50	.	.
	LTE 150	150	50	.	.	150	50	.	.
	LTE III	III	37,5	.	.	III	37,5	.	.
	HSDPA+ 42	42	5,7	.	.	42	5,7	.	.
	HSDPA+ 21	21	5,7	.	.	21	5,7	.	.
<b>Fijo**</b> (Mbps)	FTTH 600	600	600	600	600	600	600	80%	80%
	FTTH 600	300	300	300	300	300	300	80%	80%
	FTTH 300	100	100	100	100	100	100	80%	80%
	FTTH 100	50	50	50	50	50	50	80%	80%
	FTTH 50	20	1	6,5	0,9	20	1	1	0,2

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

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

# Términos y condiciones del servicio Agile.TV para clientes del servicio de comunicaciones electrónicas Parlem Telecom S.A



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

## I. Objeto y aceptación de las Condiciones.

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

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

## 2. Condiciones de la oferta Agile TV

### 2.1. Definición del servicio.

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

### 2.2. Servicio Agile TV.

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

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

OTTN informa al Usuario que el catálogo de contenidos disponible variará y se actualizará continuamente. Por ello OTTN se reserva el derecho de efectuar sin previo aviso las modificaciones que considere oportunas en el catálogo ofrecido, pudiendo ampliar, modificar, cambiar, añadir o suprimir accesos a servicios de contenidos disponibles, sin necesidad de previa notificación. La información sobre los contenidos audiovisuales ofrecidos por Agile TV se encontrará disponible a través de la Guía Electrónica de Programación del propio servicio o en la dirección de Internet <https://www.agile-tv.es/> Agile TV se compromete a realizar sus mejores esfuerzos para ofrecer el mejor servicio y dar los mejores contenidos. Sin embargo, la calidad de este depende de las condiciones de conexión a Internet de las que disponga el Usuario, así como desde los dispositivos móviles que utilice para la reproducción de contenidos. Asimismo, el Usuario es consciente de que existen requisitos mínimos para poder utilizar el Servicio, y garantiza que dispone de ellos antes de proceder a la contratación. Estos requisitos se encuentran publicados en la página web de Agile TV.

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

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

**2.4. Interrupción del servicio.** Agile TV se reserva el derecho de interrumpir el Servicio cuando lo considere oportuno con el fin de su mantenimiento y mejora, debiendo notificar al Usuario con un preaviso de un día cuando se trate de una interrupción planificada.

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

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

A los efectos de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del

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

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

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

Al Usuario le serán de aplicación igualmente las Condiciones Contractuales de OTTN, la Política de Privacidad y Cookies y las Condiciones de Uso, que tienen carácter complementario respecto de todo aquello que no se encuentre específicamente previsto en las presentes Condiciones. No obstante, en caso de discrepancia entre lo dispuesto en las presentes Condiciones y aquellas, éstas serán las que prevalecerán para los Usuarios del Servicio.

## 3. Disposiciones generales

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

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

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

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

### 3.4. Facturación.

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

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

El usuario podrá solicitar mediante el correo electrónico [facturacion@agiletv.es](mailto:facturacion@agiletv.es) las correspondientes facturas por el servicio ofrecido.

# Términos y condiciones del servicio Agile.TV para clientes del servicio de comunicaciones electrónicas Parlem Telecom S.A

CGCC\_AP0822  
Página 31 de 33



**3.5.** Las cuotas por el Servicio Agile TV y por el resto de Servicios serán pagaderas conforme a la lista de precios aplicable disponible en <https://www.parlem.com/tv>  
Agile TV podrá cambiar en su momento dicha lista de precios y la información relativa a dichos cambios se comunicará al Usuario con antelación de al menos un mes. En dicha lista de precios se expone el precio final, incluidos los impuestos y cualquier otro cargo aplicable por la prestación del servicio.

Lloc i data:

Signatura del client:

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

Signatura OTTN Ibèrica, S.L.O.

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

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

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

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

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

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

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

**3.11. Comunicaciones de Agile TV a los Clientes.** Agile TV podrá remitir notificaciones e informaciones al Cliente por correo electrónico, SMS o notificaciones móviles, carta o dentro de la factura. Las notificaciones al Cliente se considerarán recibidas por éste inmediatamente cuando se hayan enviado por correo electrónico o SMS. Los avisos enviados por correo postal y factura se considerarán recibidos por el Usuario tres (3) días después de que se haya remitido la carta o la factura.

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

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

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

**3.13. Dispositivos autorizados de conexión al servicio Agile TV.**

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

**3.14. Información de contacto.** El Cliente puede contactar con Agile TV a través de [ayuda@agiletv.es](mailto:ayuda@agiletv.es)

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



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

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

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

## ¿Con qué finalidad trataremos sus datos personales?

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

- Gestionar la contratación, facturación y garantizar servicios contratados.
- Disponer de una relación uniforme de proveedores a los que OTTN pueda acudir para solicitar los servicios y/o bienes que en cada caso requiera.
- Enviar información y publicidad, incluso por vía electrónica, sobre ofertas, productos, recomendaciones, servicios, artículos promocionales y campañas de fidelización de OTTN o de

aquellas entidades terceras con las que cualquier empresa del grupo al que pertenece OTTN haya suscrito acuerdos de colaboración; la extracción, almacenamiento de datos y estudios de marketing al objeto de adecuar nuestras ofertas comerciales a su perfil particular, tanto si se formaliza o no operación alguna, como en su caso, una vez extinguida la relación contractual existente, salvo que se indique lo contrario o el usuario se oponga o revoque su consentimiento.

- Remitir periódicamente información comercial (newsletter) sobre servicios y noticias relacionados con nuestra actividad, siempre que el interesado otorgue su consentimiento para ello y manteniendo a su disposición la posibilidad de revocar el consentimiento.

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

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

## ¿Qué categorías de datos tratamos?

OTTN trata las siguientes categorías de datos:

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

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

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

## ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos personales?

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

información durante los plazos legalmente establecidos.

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

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

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

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

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

## ¿Qué medidas de seguridad implantamos para cuidar sus datos?

OTTN está comprometido con la protección de datos de carácter personal, la privacidad de los usuarios y la ciberseguridad, por lo que para proteger los diferentes tipos de datos llevará a cabo las medidas de seguridad técnicas y organizativas necesarias para evitar su pérdida, manipulación, difusión o alteración.

## ¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos?

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

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

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

¿Cuáles son sus derechos cuando nos facilita sus datos?

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

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

- Solicitar la rectificación de los datos inexactos.

- Solicitar la supresión de los datos cuando, entre otros motivos, ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos en cuyo caso, OTTN dejará de tratar los datos salvo para el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

- Solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente podrán ser tratados con su consentimiento, a excepción de su conservación y utilización para el ejercicio o la defensa de reclamaciones o con miras a la protección de los



derechos de otra persona física o jurídica o por razones de interés público importante de la Unión Europea o de un determinado Estado miembro.

• Oponerse al tratamiento de sus datos, en cuyo caso, OTTN dejará de tratar los datos, salvo para la defensa de posibles reclamaciones.

• Recibir en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, los datos personales que le incumban y que haya facilitado a OTTN o solicitar a OTTN que los transmita directamente a otro responsable cuando sea técnicamente posible.

• Revocar el consentimiento otorgado, en su caso, para la finalidad incluida en el apartado "¿Con qué finalidad tratamos sus datos personales?", sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

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

Adicionalmente le informamos que la posibilidad de presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, especialmente cuando considere que no ha obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos, a través de la página web habilitada a tales efectos por la Autoridad de Control correspondiente, a través de sus teléfonos 901 100 099 y 912 663 517 o en su dirección C/ Jorge Juan 6, 28001 Madrid.

¿Cuál es la procedencia de los datos personales?

La totalidad de los datos recabados proceden del interesado.