

I. Objecte

APROOP TELECOM S.LO ("APROOP") amb domicili social Plaça Alqueria de la Culla, 4 – 11è, 3ª. Alfafar (46910) València, Espanya i CIF B-40640112, inscrita en el Registre Mercantil de València en el Tom 10780, Folí 125, serà responsable del Servei d'Atenció al Client, reclamacions, facturació i cobrament pels serveis de comunicacions electròniques indicats en el formulari de contractació prestats per la pròpia APROOP o per tercers operadors – d'ara en avant "Serveis", en aquest últim cas, sempre en nom i representació, i per delegació seua. Aquestes condicions s'aplicaran juntament amb les condicions generals d'APROOP, en el cas que APROOP preste el Servei directament com a operadora, o juntament amb les condicions generals del tercer operador que preste el servei com a operador, segons s'indica en el formulari de contractació.

2. Servei de facturació i cobrament

El Client accepta que APROOP, en nom propi o per delegació d'un altre operador que preste els serveis en casos concrets, s'encarregue de dur a terme les gestions de facturació i cobrament dels Serveis. Així doncs, APROOP enviarà mensualment les factures corresponents als Serveis prestats per la pròpia APROOP o per un tercer operador, i procedirà al seu cobrament pels mitjans de cobrament designats en el moment de la contractació dels Serveis.

Igualment, APROOP podrà facturar al Client altres serveis prestats directament per APROOP juntament amb els Serveis, identificant correctament i en tot moment la identitat de cada prestador.

El Client s'obliga en aquests termes a abonar les factures que APROOP li presente en els termes establits en les condicions generals d'APROOP – d'ara en avant "CGC d'APROOP". En cas que el Client dels Serveis sota modalitat de lloc-pague haja optat pel pagament del servei mitjançant domiciliació bancària, haurà de signar una Ordre SÀPIA de domiciliació de debit directe per als pagaments de caràcter recurrent a favor d'APROOP, que s'adjunta a les presents CGC d'APROOP.

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

2.1. Actualització de preus

APROOP procedirà anualment a actualitzar totes les tarifes dels Serveis en funció de les variacions de l'Índex de Preus al Consum (IPC) fixat per l'Institut Nacional d'Estadística (INE). APROOP informará el Client de l'increment segons l'IPC que s'aplicará amb un mes d'antelació a la seua efectiva aplicació a través de la factura mensual. La informació sobre actualització de tarifes també estarà disponible en la pàgina web d'APROOP.

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

3. Atenció al client i reclamacions

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

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

- Per telèfon: trucant gratuïtament al telèfon (+34) 900 622 020, de dilluns a divendres de 9:00 a 20:00h.
- Enviant un correu electrònic a l'adreça de correu electrònic atencioalclient@aprooptelecom.com

• A través de pàgina web <http://www.aprooptelecom.com/> mitjançant l'àrea client, disponible les 24 hores.

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

- Per telèfon: trucant gratuïtament al telèfon (+34) 900 622 020, de dilluns a divendres de 9:00h a 20:00h i els dissabtes, diumenges i festius de 10:00h a 20:00h.

- Enviant un correu electrònic a l'adreça de correu electrònic atenciotecnica@aprooptelecom.com.

- A través de pàgina web <http://www.aprooptelecom.com/> a

través de l'àrea client, disponible les 24 hores.

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

Aquesta Clàusula s'entendrà sense perjudici que APROOP pugui derivar puntualment al tercer operador corresponent alguna consulta o gestió del Client per a assumptes tècnics concrets en els quals es requereix la col·laboració d'aquest operador en la seua condició de Prestadora dels Serveis.

De conformitat amb la present Clàusula, el Client es dirigirà en els canals del Servei d'Atenció al Client d'APROOP indicats per a qualsevol consulta i / o gestió, i no en els canals indicats en les CGC de l'operador.

Existeixen fulles de reclamacions a la disposició del consumidor en el domicili social d'APROOP a l'adreça indicada en aquesta Clàusula.

Per a exercir el dret de desistiment, haurà de notificar-nos la decisió de desistir del contracte a través d'una declaració inequívoca (per exemple, una carta enviada per correu postal o per correu electrònic) afegint el "Núm. de la comanda". Per a això, podrà utilitzar el model de formulari de desistiment disponible a la nostra Pàgina Web (<https://aprooptelecom.com/dret-desistiment>). Podrà enviar la comunicació exercint el dret de desistiment per correu electrònic a atencioalclient@aprooptelecom.com o a l'adreça postal: Plaça Alqueria de la Culla, 4 – 11è, 3ª. Alfafar (46910) València, Espanya

4. Tractament de dades de caràcter personal

De conformitat amb el qual disposa el REGLAMENT (UE) 2016/679 DEL PARLAMENT EUROPEU I DEL CONSELL de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques quant al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i la Llei orgànica 3/2018, de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals i una altra normativa que siga aplicable, ho informem que les seues dades únicament seran tractades per APROOP com a Responsable del tractament, en els termes establits en la clàusula 7 de les CGC d'APROOP en el cas que els Serveis siguin prestats únicament per APROOP com a operador.

En el cas que els Serveis siguin prestats per un tercer operador, les dades arreglades en el formulari de contractació seran tractades tant per APROOP com pel tercer operador, en la seua respectiva qualitat de Responsables del Tractament.

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

En el cas que qualsevol dels Serveis fóra prestat per un tercer operador, s'informa el Client que tant APROOP com PARLEM TELECOM COMPANYIA DE TELECOMUNICACIONS, S. a., amb CIF A65851446 ("PARLEM"), empresa matriu d'APROOP, es troben en tràmits de poder oferir tots els Serveis en un termini de temps raonable amb la seua pròpia infraestructura. Quan aquesta prestació directa dels Serveis siga possible, APROOP informará el Client. En previsió d'això, el Client presta el següent consentiment de portabilitat:

El Client consent expressament la portabilitat del número objecte d'aquest contracte cap a APROOP o la seua empresa matriu PARLEM des de qualsevol tercer operador que estiga prestant el Servei, en el moment en què APROOP o PARLEM preste directament el Servei que li estiga prestant el tercer operador. Amb tal finalitat, el Client autoritza a APROOP i/o a PARLEM a sol·licitar formalment en el seu nom al tercer operador aquesta portabilitat en el citat moment, complint els requisits establits en la normativa vigent, i podent utilitzar amb aquesta finalitat totes les dades relatives al servei prestat de què dispose. El Client està informat que APROOP i/o PARLEM mantindrà en tot cas les condicions jurídiques i econòmiques que actualment li són aplicables amb el tercer operador, podent aquestes ser millorades en favor del Client. De la mateixa manera, el Client queda informat que la portabilitat no li suposará cap

Condicions generals de contractació comunes d'Aproop

CGCC_AP0822
Pàgina 2 de 33

cost i que pot revocar aquest consentiment comunicant-lo a APROOP mitjançant correu electrònic atencioalclient@aprooptelecom.com.
No obstant això, tot l'anterior, el Client podrà, en qualsevol moment, portar qualsevol de la seua numeració a qualsevol operador.

Atentament,

I. Objecte

APROOP TELECOM S.L.O. ("APROOP") amb domicili social a Plaza Alquería De la Culla, 4, 46910, València, Espanya i CIF B-40640112, és un Operador de telecomunicacions que ofereix els Serveis descrits en la clàusula següent (el "Servei" o els "Serveis"). Aquestes Condicions Generals de Contractació ("CGC d'APROOP") regiran les relacions entre el Client del Servei (el "Client") i APROOP en relació amb els Serveis contractats, els quals APROOP presta de forma directa com a operador.

En el cas del servei de telefonia mòbil descrits en aquestes CGC d'APROOP aquests seran prestats per PARLEM TELECOM COMPANYIA DE TELECOMUNICACIONES, S. a., amb CIF A65851446 ("PARLEM"), companyia matriu d'APROOP.

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

2. Descripció dels serveis

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

Servei Telefònic Mòbil: Aquest Servei inclou la prestació del Servei Telefònic de trucades des de Mòbil i els Serveis associats de comunicacions electròniques (inclòs el Servei d'Accés a Internet des de mòbil) i Serveis de valor afegit associats que el Client sol·licita. Per a prestar aquest Servei, APROOP lliurarà al Client una Targeta SIM que es podrà usar en qualsevol dispositiu mòbil lliure. El Servei es prestarà en el territori nacional. Fora d'aquest, el Client pot rebre el Servei si sol·licita l'activació del Servei Telefònic Mòbil cursat des de l'estranger ("Servei Roaming" o "Servei en Itinerància"). S'informa que l'alta en aquest Servei pot implicar el cobrament de tarifes especials en les seues comunicacions rebudes i fets a l'estranger segons la normativa vigent a cada moment. Aquest servei de mòbil es prestarà a través de PARLEM sobre la base d'aquestes mateixes CGC APROOP, amb la signatura de les quals el Client queda vinculat amb PARLEM pel servei de mòbil.

Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla: Aquest Servei comprèn, amb independència de la tecnologia que s'usa: (i) accés a Internet de Banda Ampla amb navegació 24 hores a la velocitat d'accés contractada. A causa de les característiques tècniques del Servei, aquesta velocitat és màxima, és a dir, APROOP no pot garantir sempre la velocitat d'accés que el Client haja contractat; i (ii) els Serveis addicionals associats.

Per als Serveis Telefònics de Fix i Mòbil, si el Client no disposa de numeració, APROOP assignarà una. Els Serveis Telefònics de Fix i Mòbil d'APROOP inclouen, si escau, la portabilitat del número de telèfon que el Client tinguerà amb el seu anterior operador.

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

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

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

- La utilització contrària a les lleis espanyoles o que infringisca els drets de tercers o el bon ús dels Serveis que són només per a ús personal i particular del Client, i serà responsable del seu control de l'accés.
- La publicació o transmissió de qualsevol contingut que resulte violent, obscè, abusiu, il·legal, racista, xenòfob o difamatori.
- La recollida i/o utilització de dades personals altres usuaris sense el seu consentiment exprés o que contravinguen el que disposa la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- La revenda de trànsit o dels Serveis o la seua comercialització o explotació econòmica per qualsevol mitjà o sistema.
- La comunicació amb números dedicats a l'encaminament de trucades, és a dir, que ofereixen, com a servei comercial, l'encaminament de la trucada cap a un altre número diferent

del número marcat. L'ús objectivament irregular o fraudulent dels Serveis, com, per exemple: "vigila bebè"; "walkie-talkie"; anomenades únicament, o principalment, a Serveis de tarifació addicional o valor afegit; utilització dels Serveis per a

enviaments de comunicacions comercials no sol·licitades; enviament de grans missatges per a bloquejar servidors aliens; realització de comunicacions no sol·licitades quan aquestes es puguen catalogar com a trànsit irregular. En particular, el Client no haurà d'utilitzar els Serveis per a enviar correus no sol·licitats o massius ("spam") o fer qualsevol ús dels llistats de correu amb destinació a qualsevol persona que no haja donat permís per a ser inclosa en aquest procés.

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

3. Tarifes, facturació i pagaments

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

La factura serà mensual i inclourà, de manera anticipada, la quota fixa del Servei contractat i, en el seu cas, els consums no inclosos en la quota fixa en els quals el Client haja incorregut en el mes anterior. Així i tot, la factura desglossarà la resta de Serveis contractats per conceptes facturats dins de cada Servei i s'inclouran les que es corresponguen amb els casos de venda o cessió/lloguer d'equips. Si per raons tècniques no fóra possible facturar al Client en el mateix mes o en el mes immediatament posterior als consums, APROOP el podrà facturar en els mesos posteriors.

El Client haurà d'abonar anticipadament amb caràcter mensual i dins dels CINCO (5) primers dies de cada mes.

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

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

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

No obstant això, l'anterior, el Client té dret a triar un mitjà de pagament alternatiu d'entre els que s'usen habitualment en el trànsit comercial, per la qual cosa farà falta que el Client el notifique al Servei d'Atenció al Client.

Les reclamacions del Client per motiu de la facturació no justifiquen el retard en el pagament de les factures reclamades. Les factures no pagades al seu venciment reportaran un interès de demora igual a l'interès legal dels diners aplicables a cada moment, les despeses ocasionades per la devolució de cada rebut i altres despeses administratives que poden ascendir fins a un màxim de 20 euros (IVA inclòs), sense perjudici de les altres conseqüències que pogueren derivar-se de l'incompliment, entre altres, la inclusió de les seues dades en fitxers de solvència patrimonial i de crèdit.

APROOP podrà usar per al cobrament de les quantitats degudes, si el Client així ho autoritza, les dades relatives a les targetes de crèdit o dèbit que el Client haguera facilitat. Igualment, APROOP podrà executar els depòsits, fiances i/o altres garanties, si escau, establides a les Condicions Particulars per als casos permesos per la llei. El Client consent expressament amb l'acceptació de les presents CGC d'APROOP que APROOP pugui emetre les factures corresponents al Servei en format digital (Factura Digital), i tindrà accés a través de la seua àrea personal online, accessible amb el número de NIF/NIE i les claus

d'accés que haja determinat el propi Client en el moment de creació del compte.

El Client podrà revocar aquest consentiment en qualsevol moment, i tindrà dret a sol·licitar l'emissió de factures de manera gratuïta en paper. Per a fer aquesta revocació, haurà de comunicar-ho per escrit al Servei d'Atenció al Client.

Si en acabar la relació contractual, independentment de la modalitat de contractació, resultarà un saldo a favor del Client, aquest podrà sol·licitar la devolució. APROOP podrà descomptar les despeses administratives i de gestió que pogueren reportar-se segons les tarifes vigents a cada moment. També correspondrà al Client aquest dret de compensació quan el saldo siga a favor d'APROOP.

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

- Sol·licitar al Client una bestreta o efectuar un càrrec addicional en el seu compte de manera immediata, per les quantitats reportades fins avui.
- Sol·licitar al Client un depòsit, no remunerat, en efectiu.
- Sol·licitar un aval bancari, per una quantia mai superior a la mitjana estimada de tres (3) mesos de consum per Servei.
- Restringir al Client els Serveis de tarifes superiors, tarifació addicional i Serveis internacionals. Aquest tipus d'acció es podrà dur a terme, entre altres, en els casos següents:
 - S'excedisquen els límits del crèdit fixats, si escau.
 - Es produísca la suspensió o interrupció del Servei per alguna de les causes previstes en aquestes CGC d'APROOP o la resolució contractual.
 - Incompliment d'aquestes CGC d'APROOP per part del Client.
 - Fraus o ús no autoritzat del Servei segons aquestes CGC

d'APROOP.

- Risc objectiu d'impagament, entenent com a tal, per exemple, la declaració de concurs de creditors. No obstant això, per al Servei Telefònic Fix s'aplicarà el que es disposa a les Condicions Particulars del Servei d'aquestes CGC d'APROOP.

4. Dret de desconnexió

En els Serveis Telefònics de Fix i Mòbil el Client podrà sol·licitar a APROOP la desconnexió dels Serveis de tarifació addicional i trucades internacionals. Per a això, s'haurà de dirigir al Servei d'Atenció al Client i indicar la seua voluntat de desconnectar-se dels Serveis de què es tracte. APROOP farà la desconnexió en un termini màxim de brollador (10) dies des de la recepció de la sol·licitud.

Si la desconnexió no es produïra en el termini indicat per causes no imputables al Client, els costos derivats del Servei la desconnexió del qual s'haguera sol·licitat aniran a compte d'APROOP.

En cas que el Client desitge l'activació o posterior desactivació d'aquesta mena de Serveis, haurà de fer també una sol·licitud expressa d'activació o de posterior desactivació a través del Servei disponible d'Atenció al Client, trucant al 900 62 20 20 o enviant un correu electrònic a atencioalclient@aprooptelecom.com.

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

5. Responsabilitat d'aproop i qualitat del servei

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

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

Queden exclosos de l'àmbit de responsabilitat en el Servei de Telefonia Mòbil els Serveis o

trucades en itinerància (Servei Roaming) que es presten a l'estranger per operadors diferents d'APROOP.

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

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

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

En els casos enumerats en els paràgrafs anteriors, APROOP indemnitzarà automàticament el Client si la interrupció afectara l'àrea on es troba el domicili que figura en el Contracte del Client o, en cas de Servei de Telefonia Mòbil, quan sàpia que aquest Client es trobava en una zona afectada per la interrupció en el moment de la interrupció i no poguera situar-lo en una altra zona durant el període de la interrupció. Si el Client s'ha vist afectat per una interrupció i no li ho ha computat com a afectat en els termes anteriors, haurà de comunicar

a APROOP, a través del Servei d'Atenció al Client, en el termini de brollador (10) dies comptats a partir del restabliment del Servei, que s'ha vist afectat per la interrupció del Servei, i indicarà, en cas d'afectar el Servei de Telefonia Mòbil, la seua ubicació geogràfica en el moment de la interrupció. Aquesta informació no haurà de ser contradictòria amb la qual conste en els sistemes d'APROOP.

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

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

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

A aquest efecte, el temps d'interrupció del Servei es defineix com la suma dels temps transcorreguts des de l'instant en què s'ha produït la indisponibilitat del Servei, una vegada aquest haja sigut activat, fins al moment en què s'ha restablert al seu funcionament normal. L'instant d'inici del compte serà el primer dels dos successos següents: (i) això de notificació pel Client de l'avís d'avaria o (ii) això de registre per part d'APROOP de la incidència que causa la interrupció total o parcial del Servei.

A efectes indemnizatoris, en tots els compromisos anteriors, es considerarà que la quota mensual del Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla és el 50% de la quota mensual total en aquells casos de contractació de paquets conjunts de Serveis en els quals el preu de la quota total del paquet no desglosse l'import que s'atribueix a cada Servei (Servei Telefònic i Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla).

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

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

El Client titular del Servei respon de tot el trànsit, dels Serveis utilitzats i del mal ús que es faça. No obstant això, APROOP, amb la identificació prèvia del titular de la línia i les seues circumstàncies, a més podrà prendre les mesures al seu abast per a evitar perjudicis des

de la data en què, a través del Servei d'Atenció al Client, es comuniqui la constància o sospita de la pèrdua, sostracció o robatori de les seues claus d'accés al Servei o l'existència d'un frau o, en cas del Servei Telefònic Mòbil, de la pèrdua, sostracció o robatori de la Targeta SIM.

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

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

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

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

6. Servei d'atenció al client i notificacions

APROOP oferirà un Servei d'Atenció al Client que inclourà l'assistència telefònica, de 9 a 20 hores en el dia, de dilluns a divendres, sobre l'ús dels Serveis (queda en qualsevol cas exclosa l'assistència tècnica sobre el seu PC o dispositiu d'accés als Serveis).

Per a aclarir qualsevol dubte respecte al preu, la facturació, la qualitat o qualsevol altra qüestió relacionada amb els Serveis o si vol fer una reclamació, el Client s'haurà de dirigir al Servei d'Atenció al Client. El Client pot fer les seues consultes al nostre Lloc web <http://www.aprooptelecom.com/> o enviant un correu electrònic a l'adreça atencionalclient@aprooptelecom.com.

També pot fer les seues consultes o reclamacions trucant de manera gratuïta al 900 622 020.

En cas de reclamació, se li assignarà un número de referència que APROOP comunicarà al Client. Si la reclamació es fa per via telefònica el Client podrà sol·licitar un document que acredite la seua presentació i el seu contingut. Aquest document serà remès en el termini de brollador (IO) dies des de la seua sol·licitud.

Quan la reclamació haja sigut solucionada, APROOP informarà el Client de la solució adoptada a través del mateix mitjà que s'ha usat per a presentar la reclamació.

Una vegada formulada la reclamació, si el Client no haguera obtingut una resposta satisfactòria d'APROOP en el termini d'un (1) mes, podrà acudir a les Juntes Arbitrals de Consum a les quals APROOP estiga adherida, o a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació de conformitat amb el qual estableix la normativa vigent, sense perjudici del seu dret a acudir a la via judicial.

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

- Per telèfon: trucant gratuïtament al telèfon 900 622 020 de dilluns a divendres de 9.00h a 20.00h i els dissabtes, diumenges i festius de 10:00h a 20:00h
- Enviant un correu electrònic a l'adreça de correu electrònic atenciotecnica@aprooptelecom.com.
- A través de pàgina web <http://www.aprooptelecom.com/> a través de l'àrea client, disponible les 24 hores.

7. Protecció de dades de caràcter personal

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

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

APROOP TELECOM, S. L. U. ("APROOP")

NIF: B-40640112

Domicili social: Plaça Alqueria de la Culla, 4 – 1^è, 3^a. Alfafar (46910) València, Espanya

Telèfon: 900 622 020

Correu electrònic: atencionalclient@aprooptelecom.com

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

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

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

Finalitats	Tipus de dades	Base jurídica
<p>a) Gestió de la relació contractual</p> <ul style="list-style-type: none">• Facturació i interacció amb qualsevol dels nostres departaments interns, com poden ser el servei d'atenció al client, servei tècnic o qualitat per a l'atenció de reclamacions, canvis en la contractació o incidències.• Habilitar l'accés del Client a la seva àrea privada, a la qual pot accedir a través del web o de l'App d'APROOP, i en la qual el Client pot gestionar les seves tarifes, accedir a les seves factures o consultar el seu consum.• Complir amb les obligacions d'informació en relació a la relació contractual	<p>Dades identificatives, de contacte, de tarifes, serveis contractats, consums i ús dels serveis, qualitat del servei, de facturació i pagament, incloent-hi mitjans de pagament i factures emeses, així com la veu en el supòsit que s'hagi mantingut una conversa telefònica i hagi estat registrada</p>	<p>Execució de la relació contractual</p> <p>Obligació legal</p>
<p>b) Prestació de serveis de telecomunicacions</p> <p>La conducció de la comunicació a través d'una xarxa de comunicacions electròniques, l'establiment i encaminament de la trucada (incloent-hi la interconnexió);</p> <ul style="list-style-type: none">• La provisió del servei d'accés a Internet, en cas de trobar-se dins dels serveis contractats.• El registre de les dades de trànsit i interconnexió i el seu ús amb l'objectiu de poder-les facturar o descomptar dins del saldo disponible per a les targetes de prepagament; així com la reclamació extrajudicial i judicial en cas d'impagament.• Detecció, gestió i solució d'incidències tècniques i resolució de reclamacions.	<p>Dades de contacte, dades d'identificació de dispositius, IP, localització, dades de trànsit i de navegació.</p> <p>(*) En cas de sol·licitar una portabilitat des d'un altre operador (o cap a un altre operador), a més, podran tractar-se les dades identificatives i, en aquest cas, serà necessària aquesta comunicació de dades entre l'operador donant i el receptor per poder-la dur a terme. Les dades intercanviades entre operadors seran les previstes en cada moment a les especificacions tècniques de portabilitat aprovades per les administracions públiques amb competència en la matèria.</p>	<p>Execució de la relació contractual i, en el cas de la portabilitat, l'adopció de mesures precontractuals.</p>

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

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

Si el Client desitja obtenir informació addicional sobre el nostre interès legítim en relació amb els diferents tractaments detallats anteriorment, per favor, consulte'l a través de l'adreça protecciodedades@aprooptelecom.com.

I.I. A qui comuniquem les seues dades personals?

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

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

En el supòsit que el Client ens l'haja autoritzat, APROOP podrà comunicar les seues dades a la resta d'entitats del GRUP PARLEM (sectors telecomunicacions, comunicacions electròniques, ciberseguretat i energia) per a enviar-li informació comercial sobre els seus productes, serveis, novetats i ofertes. Així mateix, a pesar que APROOP no té previst dur a terme transferències de dades

personals de clients fora de l'Espai Econòmic Europeu ("EEE") amb caràcter general, si bé pot comptar amb algun proveïdor que requereisca tractar dades de clients des de fora de l'EEE, com per exemple algun servei d'atenció al client o suport. En aquests casos APROOP s'assegura de comptar amb garanties jurídiques adequades, sobre les quals pot obtenir informació a través de l'adreça protecciondedades@aprooptelecom.com.

1.2. D'on procedeixen les seues dades personals?

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

1.3. Quan temps conservarem les seues dades personals?

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

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

1.4. Quins són els seus drets?

Pot exercitar els seus drets d'accés, rectificació, oposició, supressió, limitació en el tractament, la portabilitat i, si s'escau, a no ser objecte de decisions individuals automatitzades, a través de correu postal a Plaça Alqueria de la Culla, 4 - Il·le, 3ª. Alfara (46910) València, Espanya

o mitjançant correu electrònic a protecciodedades@aprooptelecom.com. Així mateix, ho informem que pot interposar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (www.aepd).

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

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

En cas que tinga algun dubte sobre el tractament de les seues dades personals, pot contactar amb el DPD enviant un missatge de correu electrònic a protecciodedades@aprooptelecom.com.

2. Causes de suspensió del servei

APROOP podrà suspendre el Servei contractat en els casos següents:

- Quan el Client no haja atès les seues obligacions de pagament o haja esgotat el seu saldo i/o sobrepassat el límit de crèdit.
- Si el Client facilita a APROOP dades personals que no siguen veraces, siguen deliberadament incorrectes o s'usurpe la identitat d'un tercer.
- Quan el Client faça un ús irregular o fraudulent del Servei.
- Quan el Client haja usat un mitjà de pagament fraudulentament o hi haja risc raonable de frau.

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

La suspensió només afectarà els Serveis amb mora en el pagament.

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

APROOP restablirà el Servei suspès dins del dia laborable següent a aquell en què tinga constància que l'import degut haja sigut satisfet completament.

En el cas de suspensió temporal, si el Client haguera presentat una reclamació davant les Junes Arbitrals de Consum o davant la Secretaria d'Estat de TELECOMUNICACIONS i per a la Societat de la Informació, APROOP no suspèndrà ni interromprà el Servei mentre la

reclamació s'estiga substanciant i el Client consigne fefaentment l'import degut i lliure el corresponent resguard a APROOP.

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

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

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

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

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

3. Duració i terminació

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

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

- A instàncies d'APROOP, per l'extinció de l'habilitació a APROOP per a prestar el Servei quan això determine la impossibilitat de continuar prestant el Servei. En aquest cas, no es reportarà cap cost d'indemnització a favor del Client.
- Declaració de concurs de creditors d'APROOP que impedisca la normal execució del contracte actual i la prestació dels Serveis.
- Greu incompliment de les obligacions derivades del Contracte, així com per una utilització del Servei contrari a la bona fe i/o a l'ordre públic.

- Per interrupció definitiva dels Serveis d'acord amb la clàusula 8 de les presents Condicions Generals de Contractació.
- Per ús no autoritzat, il·lícit, fraudulent o indegut del Servei.
- Per qualsevol modificació legal i/o tècnica que impossibilita la prestació de Serveis o de qualsevol de les seues funcionalitats pels quals han sigut contractats.
- En aplicació de les obligacions imposades a APROOP com a Operador de TELECOMUNICACIONS de conformitat amb la Llei 25/2007, de conservació de dades relatives a les comunicacions electròniques i en les xarxes públiques de comunicacions,

APROOP es reserva la facultat de cancel·lar el Contracte o bloquejar o suspendre el Servei en qualsevol moment si es comprova que les dades identificatives facilitades pel Client són falses, incorrectes o incompletes.

Per part seua, el Client té dret a resoldre el Contracte en qualsevol moment si remet comunicació de resolució - podrà trobar el model en el nostre Lloc web-, acompanyada d'una còpia del document nacional d'identitat o document identificatiu equivalent, al Servei d'Atenció al Client amb, com a mínim, dos (2) dies hàbils d'antelació en el dia en què desitge que es faça efectiva la baixa en el Servei i en tot cas abans del dia vint-i-vuit (28)

de cada mes, als efectes que APROOP pugui tramitar la baixa abans de l'emissió de les factures corresponents al consum del mes següent. Si, posteriorment a la sol·licitud de resolució del Contracte per part del Client s'emet alguna factura a causa del sistema operatiu intern de facturació d'APROOP, la qual no permet cancel·lar l'emissió de factures amb posterioritat en el dia 28 del mes, s'abonarà al client aquesta factura amb excepció dels consums que efectivament s'hagen produït.

Atès que el sistema de facturació d'APROOP és a compte, en el cas que el Client sol·liciti la baixa durant el mes i, com és habitual, ja se li haja cobrat la factura del mes, es retornaran al Client, prèvia sol·licitud per escrit d'aquest, la part proporcional, segons la data de sol·licitud de la baixa, dels imports cobrats amb anterioritat en relació a l'últim mes facturat.

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

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

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

En casos excepcionals en els quals siga necessari per motius tècnics, operatius o de Servei, o en el cas que el Servei s'interrompa definitivament, el Client haurà de retornar els dispositius i/o terminals que siguen propietat d'APROOP en el termini de trenta (30) dies des que APROOP el sol·liciti.

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

4. Modificació de les condicions generals d'aproop com a operador

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

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

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

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

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

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

6. Condicions particulars de permanència

En cas de compra o cessió/lloguer subvencionats o en condicions avantatjoses per al Client dels Equips o dels Terminals, vinculada o no aquesta compra o cessió en un pla de preus específic i/o a l'aplicació de determinats descomptes, així com en cas d'aplicació de determinats descomptes sobre el preu dels Serveis, el Client es compromet a romandre donat d'alta en aquest Contracte durant el termini i en les condicions que es detallen a la caràtula d'aquest, des de la data de la signatura. En cas que el Client cause baixa anticipada en el Contracte per qualsevol motiu, no pague a APROOP les quantitats degudes i això porte a la interrupció definitiva del Servei, incomplisca el Contracte, faça ús il·lícit del Servei o, haurà de pagar a APROOP el corresponent càrrec per incompliment del compromís de permanència, que serà proporcional al mateix temps que reste per a finalitzar el compromís de permanència, i fins al màxim que es detalla a la caràtula (impostos indirectes no inclosos), tot això com a compensació pel fet d'incomplir els pactes i en atenció als beneficis prèviament rebuts. Així i tot, en cas d'incompliment del compromís de permanència per baixa del Servei dins del termini establert en el formulari de contracte, el Client haurà de tornar a APROOP els costos d'instal·lació física dels Equips al seu domicili íntegramente, els quals s'indiquen en el formulari de contracte. Aquests costos seran repercutits a la factura del Client. En cas que APROOP no pugui prestar el Servei per causes tècniques alienes al Client, el comunicarà a aquest, que podrà resoldre el Contracte sense que li siga exigible la quantitat que li correspondria abonar a APROOP en concepte d'incompliment del compromís de permanència. En aquest cas, el Client haurà de procedir a la devolució dels Equips i Terminals lliurats per APROOP d'acord amb el que s'indica en les Condicions Particulars en un termini de quinze dies (15) des de la comunicació per part

d'APROOP al Client de la impossibilitat de la prestació del Servei. La devolució dels Equips i Terminals es durà a terme de la manera que indique APROOP al Client en el moment de produir-se la baixa. En cas que el Client no torne els Equips i Terminals en el termini assenyalat, haurà d'abonar a APROOP la quantitat que es detalla a la caràtula.

Si durant la vigència del termini de permanència assenyalat, el Client sol·licita un canvi de domicili a una àrea geogràfica on APROOP no pugui prestar el Servei per causes d'índole tècnica, el Client haurà de pagar a APROOP la quantitat que corresponga en funció, tant del compromís adquirit, com del temps que reste per a complir- el, i fins al màxim que es detalla a la caràtula (impostos indirectes no inclosos), tot això com a compensació pel fet de no respondre d'acord amb allò pactat i en atenció als beneficis prèviament rebuts.

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

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

Per a exercir el dret de desistiment, ens haurà de notificar la seua decisió de desistir del Contracte a través d'una declaració inequívoca (per exemple, una carta enviada per correu postal o per correu electrònic) afegint el "núm. De la comanda". Per a això, podrà usar el model de formulari de desistiment disponible a:

<https://aprooptelecom.com/dret-desistiment>, encara que el seu ús no és obligatori. Podrà enviar la comunicació exercitant el seu dret de desistiment per correu electrònic a atencioalclient@aprooptelecom.com o a l'adreça postal següent: Plaça Alqueria de la Culla, 4 – IIè, 3ª. Alfafar (46910) València, Espanya

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

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

No obstant això, ho informem que podem retenir el reembossament fins a haver rebut els productes retornats correctament o fins que rebem prova inequívoca de la seua devolució, segons la condició que es comprisca primer.

En cas de desistiment, APROOP retornarà al Client tots els pagaments rebuts abans dels

14 dies naturals a partir de la data en què el Client informe a APROOP del seu desistiment. En cas de desistiment, quan APROOP haja instal·lat i/o activat el Servei per expressa petició del Client durant el període en què es pot exercir aquest dret i de manera prèvia al fet que aquell l'haja exercitat, APROOP tindrà dret a cobrar el cost de la instal·lació feta d'acord amb el que s'indica en el formulari de contracte i del consum realitzat fins al moment i de manera proporcional les quotes previstes a les Condicions Generals i Particulars de cada tarifa en els quals haguera incorregut el Client.

Si el Client desistira del Contracte i el preu que s'ha d'abonar haguera sigut totalment o parcialment finançat mitjançant un crèdit (bé per part d'APROOP o bé per un tercer amb un acord previ amb APROOP), aquest desistiment implicarà el mateix temps la resolució del crèdit sense penalització.

Si el Client gaudira d'una prestació d'un Servei comercialment descatalogat amb APROOP i contractara un nou Servei en virtut d'aquest Contracte, en desistir d'aquest, no seria possible restituir la prestació del Servei original. No obstant això, APROOP posicionarà el Client de manera que aquest no es veja perjudicat.

8. Cessió

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

9. Nul·litat

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

10. Llei aplicable i fòrum competent

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

Condicions particulars serveis telefonia fixa i accés a internet banda ampla

CGCC_AP0822

Pàgina 13 de 33

1. Objecte

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

2. Instal·lació i activació de la línia

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

2.1. Fibra Òptica

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

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

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

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

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

El Client declara que compta amb els permisos i llicències de tercers que siguin necessaris per a la instal·lació i prestació del Servei. APROOP quedarà en tot cas exempta de responsabilitat davant aquests tercers.

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

2.2. Ràdio

La instal·lació dels Serveis sobre una xarxa Radi requereix accions com per exemple la instal·lació d'una antena receptora (Wifi/Wimax). El Client autoritza a APROOP i els tècnics que aquest designi o les empreses subcontractades per APROOP a accedir en el seu domicili i realitzar totes les accions necessàries per a la correcta instal·lació dels equips

necessaris per a proveir el Servei, així com, si és el cas, la seua retirada.

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

- Instal·lació de l'antena receptora en el terrat o façana de l'edifici del Client.
- Estesa de cable FTP des de l'exterior a l'interior de l'edifici o per façana fins al domicili del Client amb un màxim de 40 metres.
- Instal·lació d'un punt de terminació de xarxa Ràdio (PTXR).
- Instal·lació en el domicili del Client d'un alimentador PoE (Power Over Ethernet).

- Instal·lació en el domicili del Client d'un Encaminador wifi neutre.
- Connexió dels equips instal·lats amb un màxim de 1,5 metres.

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

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

En el Servei de Banda Ampla a través de Ràdio, APROOP no pot garantir la velocitat contractada en tots els casos, ja que la distància al node de comunicacions, la qualitat de la transmissió i les possibles interferències poden suposar una disminució de la velocitat esmentada. En qualsevol cas, APROOP farà tot el que pugui perquè el Client disposi de la màxima velocitat tècnicament possible del Servei de Radi contractat.

3. Tarifes, facturació i pagament

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

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

- Si el Client està o haguera sigut abonat amb anterioritat al Servei i haguera deixat impagats un rebut o varis, mentre persistisca la morositat.
- S'haurien contret deutes per un/us un altre/s Contracte/s d'abonament, vigents o no, o es retarden de manera reiterada en el pagament dels rebuts.
- En els supòsits en què ho autoritze la Secretaria d'Estat de TELECOMUNICACIONS.

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

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

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

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

4. Servei d'accés a internet de banda ampla

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

El Client també queda informat que la prestació del Servei pot implicar incompatibilitats amb els Serveis basats en mòdems o alarbes, centraletes, línies d'ascensor i Serveis de teleassistència i, en general, sobre qualsevol Servei prestat sobre la línia telefònica tradicional. APROOP no garanteix el funcionament d'aquests Serveis que estiguieren

Condicions particulars serveis telefonia fixa i accés a internet banda ampla

instal·lats amb anterioritat en l'activació del Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla. En general, la velocitat contractada es gaudirà si s'usa la connexió per cable Ethernet entre els equips proporcionats i el terminal del Client. Aquesta velocitat es podria veure limitada per les capacitats del dispositiu que usa el Client per a connectar-se al Servei així com pel nombre d'usuaris simultanis i per altres factors tècnics associats a la xarxa d'Internet, pel qual no pot garantir-se la velocitat contractada, que podrà ser inferior a les velocitats màximes indicades més endavant.

Quan s'usen altres mitjans de connexió com a wifi o uns altres, la velocitat en el dispositiu del Client es pot veure limitada per les característiques d'aquest mitjà de connexió. En el cas de la wifi, factors aliens a APROOP com per exemple l'estructura del domicili del Client, interferències amb altres xarxes wifi, les capacitats del dispositiu que usa el Client per a connectar-se a Internet, la distància del dispositiu que usa el Client per a connectar-se a internet a l'encaminador wifi, l'ús en exteriors o interiors o altres factors poden provocar la disminució de la velocitat final que gaudeix el Client.

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

5. Servei telefònic fix

En cas que el Client contracte el Servei Telefònic Fix, es prestarà sobre el tipus de servei de Banda ampla fixa seleccionat (Fibra Òptica o Ràdio). Amb motiu de la configuració tècnica del Servei, informem que la baixa en el Servei Telefònic Fix podria afectar també el Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla i provocar, en aquest cas, la baixa d'aquest Servei.

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

En el cas de prestació del Servei de Banda Ampla Fixa, el Client pot mantenir el Servei Telefònic anterior si el tingueren i els Serveis associats. En aquest cas, la baixa del Client en el Servei Telefònic amb el seu anterior operador és responsabilitat seua. En el cas que el Client desitge aquesta baixa, haurà de dirigir-se al seu anterior operador.

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

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

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

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

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

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

7. Desactivació del servei d'accés a internet banda ampla

El Client podrà sol·licitar a APROOP el servei "Internet desconnecta o Power OFF", consistent en la suspensió temporal del servei a partir del primer any d'haver sigut contractat o pagant prèviament el cost d'instal·lació. L'activació o desactivació del servei només està disponible per a tecnologia Radi i ha de ser sol·licitat per telèfon o per e-mail entre el dia 1 i 20 anterior al mes en què es vol activar o desactivar. Aquest servei "d'Internet desconnecta o Power OFF" té associada una quota mensual l'import de la qual s'indica en el formulari de contracte.

8. Serveis d'emergència

APROOP facilita l'accés gratuït del Client als Serveis d'emergència amb el número

telefònic 112 o altres números d'emergència que es determinen, així com a informació sobre la ubicació de la persona que efectua la crida dependent, en aquest cas, de la capacitat dels sistemes de la comunitat autònoma on es trobe el Client en el moment de trucar a aquests Serveis.

9. Guies d'abonats

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

10. Equips i terminals

APROOP lliurarà al Client o instal·larà en el seu domicili, en cas que el Client no compte amb la instal·lació necessària per a la prestació del Servei, els següents equips ("l'Equip"):

- ONT/Encaminador wifi (en cas de Fibra Òptica).
- Encaminador wifi neutró (en el cas de Radi).
- Un punt de terminació de xarxa Òptica (PTXO) en instal·lacions de Fibra Òptica.

- En cas necessari, un punt de terminació de xarxa Ràdio (PTXR) en instal·lacions de Ràdio.
- Un alimentador PoE (Power Over Ethernet) en instal·lacions de Ràdio.
- Cablejat amb els límits descrits en aquestes Condicions Particulars d'APROOP.

Particulars d'APROOP.

- Qualsevol altre equip, perifèric o dispositiu lliurat per APROOP al Client per a la correcta prestació dels Serveis.

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

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

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

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

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

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

11. Garantia de terminal i servei postvenda

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

- Substitució de peces de desgast a conseqüència de l'ús normal de l'Equip.
- Si l'Equip ha sigut manipulat per un Servei d'assistència tècnica

Condicions particulars serveis telefonia fixa i accés a internet banda ampla

CGCC_AP0822

Pàgina 15 de 33

no autoritzat per APROOP.

• Si la causa de la disconformitat es deu a una instal·lació incorrecta per part del Client o manipulació indeguda o amb elements/accessoris no originals del fabricant.

12. Manteniment

APROOP repararà les avaries que es produïsquen en tots els Equips cedits i relacionats amb la prestació del Servei que hagueren sigut proporcionats per APROOP i assumirà el cost sempre que s'hagueren produït per causes no imputables al Client. En cas que el Client detecte una avaria a l'Equip o un mal funcionament del Servei, s'haurà de posar en contacte amb el Servei d'atenció tècnica d'APROOP trucant al Servei d'Atenció al Client. APROOP usarà els mitjans que a cada moment considere necessaris per a resoldre la incidència.

1. Objecte

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

Segons indicat en la Clàusula 2 de les CGC d'APROOP, el Servei de Mòbil és prestat per PARLEM TELECOM COMPANYIA DE TELECOMUNICACIONS, S.A.

2. Instal·lació i activació de la línia

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

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

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

3. Tarifes, facturació i pagaments

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

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

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

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

4. Cobertura

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

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

Per a contractar el Servei en aquesta modalitat és condició necessària que seguísca un procés d'identificació i contractació. Les dades personals proporcionades durant el procés d'identificació es tractaran en els termes previstos a les presents CGC d'APROOP. Amb la finalitat d'identificar-ho en els termes requerits per la legislació vigent, fa falta que ens proporcione les dades personals sol·licitades al formulari de contractació via web i una fotografia del seu DNI o passaport. L'ús de mitjans telemàtics com a canal de contractació fa imprescindible l'aplicació de mesures que permeten l'efectiva comprovació de la identitat del contractant i el compliment de la normativa vigent. L'absència d'algunes de les dades requerides, la seua incorrecció o la fallada en la verificació de dades donarà lloc a un error que impossibilitarà el registre i la contractació dels Serveis. En cas que no estiga d'acord amb aquest procediment de verificació de la identitat, pot contractar a través altres canals de contractació, que es poden consultar a <http://www.aprooptelecom.com/>.

6. Conseqüències de la suspensió del servei

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

APROOP podrà resoldre unilateralment el Contracte d'aquest Servei quan considere que el Servei Telefònic Mòbil objecte d'aquest és inactiu. El Servei es considerarà inactiu quan transcórreguen 4 mesos seguits sense que s'haja fet cap consum de serveis facturables. APROOP es reserva la facultat de reclamar al Client l'import de l'eventual saldo negatiu, més els interessos i les despeses derivades de la reclamació.

Fins al bloqueig permanent, és possible abonar les factures pendents, recarregar saldo i fer anomenades a números d'emergència.

7. Condició addicional per al servei en roaming

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

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

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

Targetes SIM.

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

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

8. Informació sobre la velocitat del servei accés a internet

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

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

Servei	Enllaç	Velocitat anunciada		Velocitat disponible		Velocitat màxima		Velocitat mínima	
		Descendent	Ascendent	Descendent	Ascendent	Descendent	Ascendent	Descendent	Ascendent
Mòbil* (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	•	•
Fix** (Mbps)	FTTH 1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	80%	80%
	FTTH 600	600	600	600	600	600	600	80%	80%
	FTTH 300	300	300	300	300	300	300	80%	80%
	FTTH 100	100	100	100	100	100	100	80%	80%
	FTTH 50	50	50	50	50	50	50	80%	80%

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

** Per part seua, en servei fix, la velocitat aconseguida pot veure's impactada per l'estat del cablejat (fibra

o parell de coure), la càrrega de la xarxa, la distància a la central, les capacitats del dispositiu utilitzat i la connexió establida en l'accés a internet (cable o wifi). La velocitat d'una connexió wifi depèn directament de l'entorn en el qual es troba l'encaminador (interferències originades per xarxes wifi veïnes, obstacles estructurals de l'immoble, distància a l'encaminador, etc.).

I. Objecte

XFERA MÓVILES, S.A.O. (MÁSMÓVIL) amb domicili social en Avinguda de Bruselles, 38, 28108 Alcobendas (Madrid), Espanya, i CIF A-82528548, és un Operador de telecomunicacions que ofereix els Serveis descrits en la clàusula següent (el "Servei" o els "Serveis"). Aquestes Condicions Generals de Contractació ("CGC") regiran les relacions entre el Client del Servei (el "Client") i MÁSMÓVIL en relació amb els Serveis contractats. La lectura de les CGC pel Client és condició necessària i prèvia a l'activació dels Serveis, i implica l'acceptació plena i sense reserves de totes i cadascuna de les disposicions incloses en aquestes CGC, que també estan publicades en la Pàgina Web de MÁSMÓVIL www.masmoviles.com (la nostra "Pàgina Web").

2. Descripció dels serveis

Servei Telefònic Fix: El Servei Telefònic Fix, amb tecnologia de veu sobre IP, permet que el Client pugui rebre i realitzar crides en la seua línia, així com altres facilitats bàsiques i Serveis addicionals associats. **Servei Telefònic Mòbil:** Aquest Servei comprèn la prestació del Servei Telefònic de trucades des de Mòbil i els Serveis associats de comunicacions electròniques (incloent el Servei d'Accés a Internet des de mòbil) i Serveis de valor afegit associats que el Client sol·licita. Per a prestar aquest Servei, MÁSMÓVIL lliurarà al Client una Targeta SIM que podrà utilitzar-se en qualsevol dispositiu mòbil lliure. El Servei es prestarà en el territori nacional. Fora del mateix el Client pot rebre el Servei sol·licitant l'activació del Servei Telefònic Mòbil cursat des de l'estranger ("Servei Roaming" o "Servei en Itinerància"). S'informa que la seua alta en el citat Servei pot implicar el cobrament de tarifes especials en les seues comunicacions rebudes i realitzades a l'estranger segons la normativa vigent a cada moment.

Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla: Aquest Servei comprèn, amb independència de la tecnologia que s'usa: (i) Accés a Internet de Banda Ampla amb navegació 24 hores a la velocitat d'accés contractada. A causa de les característiques tècniques del Servei, aquesta velocitat és màxima, és a dir, MÁSMÓVIL no pot garantir en tot moment la velocitat d'accés que el Client haja contractat; i (ii) els Serveis addicionals associats.

Per als Serveis Telefònics de Fix i Mòbil, si el Client no disposa de numeració, MÁSMÓVIL li assignarà una. Els Serveis Telefònics de Fix i Mòbil de MÁSMÓVIL inclouen, en el seu cas, la portabilitat del número de telèfon que el Client tinguerà amb el seu anterior operador.

Per a això, el Client haurà de sol·licitar-la mitjançant l'emplenament de la Sol·licitud de Portabilitat, a fi que es pugui tramitar la portabilitat dels Serveis de Telefonia Fixa o Mòbil en el seu anterior operador. La portabilitat es durà a terme d'acord amb els processos de tramitació de portabilitat establits en el respectiu document d'Especificació Tècnica dels Procediments Administratius per a la Conservació de la Numeració en cas de canvi d'operador, aprovats per la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència. Els Serveis se li ofereixen exclusivament com a Client final i per a un ús basat en la bona fe. En particular, amb caràcter enunciatiu no limitatiu, no està permès:

- La utilització contrària a les lleis espanyoles, o que infringisca els drets de tercers o el bon ús dels Serveis que són només per a ús personal i particular del Client, sent responsable del control de l'accés a aquests.
- La publicació o transmissió de qualsevol contingut que resulte violent, obscè, abusiu, il·legal, racista, xenòfob o difamatori.
- La recollida i/o utilització de dades personals d'altres usuaris sense el seu consentiment exprés, o contravenint el que es disposa en la normativa vigent en matèria de Protecció de

Dades de Caràcter Personal.

• La revenda de trànsit o dels Serveis o la comercialització o explotació econòmica dels mateixos per qualsevol mitjà o sistema.

• La comunicació amb números dedicats a l'encaminament de trucades, és a dir, que ofereixen, com a servei comercial, l'encaminament de la trucada cap a un altre número diferent a l'anomenat. L'ús objectivament irregular o fraudulent dels Serveis, com: "vigila bebès"; "walkytalky"; anomenades únicament, o en la seua majoria, a Serveis de tarifació addicional o valor afegit; utilització dels Serveis per a enviaments de comunicacions comercials no sol·licitades; enviament de grans missatges per a bloquejar servidors aliens; realització de comunicacions no sol·licitades quan les mateixes podrien catalogar-se com a trànsit irregular. En particular, el Client no haurà d'utilitzar els Serveis per a enviar correus no sol·licitats o massius ("spam") o fer qualsevol ús dels llistats de correu amb destinació a qualsevol persona que no haja donat permís per a ser inclosa en tal procés.

En aquests supòsits, MÁSMÓVIL podrà resoldre el Contracte o bloquejar els Serveis

afectats temporalment fins a esclarir les circumstàncies de l'ús irregular del Servei o canviar la tarifa, prèvia comunicació al Client. En aquest últim cas, el Client podrà resoldre el Contracte respecte del Servei concret en els termes en ell acordats.

3. Tarifes, facturació i pagaments

S'aplicaran als Serveis els preus i càrrecs corresponents segons les tarifes i altres Condicions Generals i/o Particulars, ofertes o promocions vigents a cada moment. Qualsevol modificació de les tarifes es comunicarà al Client per qualsevol mitjà que MÁSMÓVIL considere apropiat perquè el Client tinga constància de tal modificació i de les noves tarifes. El Client tindrà disponibles en tot moment aquestes tarifes en la nostra Pàgina Web. L'accés als Serveis d'emergència és gratuït.

La factura serà mensual i desglossarà el Servei bàsic, així com la resta de Serveis contractats per conceptes facturats dins de cada Servei, incloent els corresponents als supòsits de venda o cessió/lloguer d'equips. Si per raons tècniques no fóra possible facturar al Client en el mes immediatament posterior a la meritació, MÁSMÓVIL podrà facturar-lo en els mesos posteriors.

Les quotes d'abonament es facturaran per períodes mensuals vençuts. Els Serveis mesurats es facturaran per períodes mensuals segons el consum efectuat en el mes anterior. L'anterior és sense perjudici de l'indicat en les Condicions Específiques de contractació de cada Servei de les presents Condicions Generals de Contractació.

En els Serveis Telefònic Fix i d'Internet de Banda Ampla fixa, les quotes d'abonament mensuals inclouen el manteniment de xarxa fins al PTR (Punt de Terminació de Xarxa, en el cas d'ADSL) o PTRO (Punt de Terminació de Xarxa Òptic, en el cas de Fibra).

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

El Client té dret a triar un mitjà de pagament entre els comunament utilitzats en el trànsit comercial. Per a utilitzar un mitjà de pagament diferent a la domiciliació bancària, (que és el mitjà de pagament establert per defecte, llevat que una altra cosa s'indique en les condicions particulars), podrà comunicar-se amb el Servei d'Atenció al Client.

És obligació del Client abonar les factures al seu venciment. En el cas de produir-se impagament de la factura per part del Client i després d'analitzar el cas concret, Yoigo podrà carregar al Client les despeses generades per aquesta falta de pagament, així com les conseqüències que es deriven d'aquest impagament, inclosos les despeses de devolució del rebut i els costos de reconexió. Els càrrecs aplicables en el cas d'impagament estan disponibles en la pàgina web de www.masmoviles.com.

Tot això sense perjudici d'altres accions que pogueren dur-se a terme, com el cobrament de demora igual a l'interès legal dels diners més dos punts, o la inclusió de les dades del Client en fitxers de solvència i crèdit.

MÁSMÓVIL podrà utilitzar per al cobrament de les quantitats degudes, si el Client així ho autoritza, les dades relatives a les targetes de crèdit o debit que hagueren sigut facilitats per aquest. Igualment, MÁSMÓVIL

podrà executar els depòsits, fiances i/o altres garanties si escau establides en les Condicions Particulars per als casos permesos per la llei. El Client consent expressament amb l'acceptació de les CGC que MÁSMÓVIL pugui emetre les factures corresponents al Servei en format electrònic (Factura Electrònica), tenint accés a les mateixes a través de la seua àrea personal online, accessible amb les claus d'accés que MÁSMÓVIL facilitarà en el moment de la compra, o bé, per correu electrònic si així ho sol·licitarà.

El Client podrà revocar aquest consentiment en qualsevol moment, tenint dret a sol·licitar l'emissió de factures de manera gratuïta en paper. Per a realitzar aquesta revocació, haurà de comunicar-ho per escrit al Servei d'Atenció al Client.

Si a la finalització de la relació contractual, independentment de la modalitat de contractació, resultara un saldo a favor del Client, aquest podrà sol·licitar la seua devolució. MÁSMÓVIL podrà descomptar les despeses administratives i de gestió que pogueren reportar-se segons les tarifes vigents a cada moment. També correspondrà al Client aquest dret de compensació quan el saldo fóra a favor de MÁSMÓVIL.

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

• Sol·licitar al Client una bestreta, o efectuar un càrrec addicional en el seu compte de manera immediata, per les quantitats reportades fins avui.

• Sol·licitar al Client un depòsit, no remunerat, en efectiu.

• Sol·licitar un aval bancari, per una quantia mai superior a la mitjana estimada de tres mesos de consum per Servei.

• Restringir al Client els Serveis de tarifes superiors, tarifació addicional i Serveis internacionals.

Aquest tipus d'acció es podrà dur a terme, entre altres, en els següents suposats:

- S'excedisquen els límits del crèdit fixats en el seu cas.
- Es produísca la suspensió o interrupció del Servei per alguna de les causes previstes en les presents CGC o la resolució contractual.
- Incompliment de les presents CGC pel Client.
- En cas de frau, o ús no autoritzat del Servei segons aquestes CGC.
- Risc objectiu d'impagament, entenent com a tal, per exemple, la declaració de concurs de creditors.

No obstant això, l'anterior, per al Servei Telefònic Fix s'aplicarà el que es disposa en les Condicions Específiques d'aquest Servei d'aquestes CGC.

4. Dret de desconnexió

En els Serveis Telefònics de Fix i Mòbil el Client podrà sol·licitar a MÁSMÓVIL la desconnexió dels Serveis de tarifació addicional i trucades internacionals. Per a això, haurà de dirigir-se al Servei d'Atenció al Client indicant la seua voluntat de desconnectar-se dels Serveis de què es tracte. MÁSMÓVIL farà la desconnexió en un termini màxim de deu (10) dies des de la recepció de la sol·licitud.

Si la desconnexió no es produïra en el termini indicat per causes no imputables al Client, els costos derivats del Servei de desconnexió del qual s'haguera sol·licitat seran per compte de MÁSMÓVIL.

En cas que el Client desitge l'activació o posterior desactivació d'aquesta mena de Serveis deurà també realitzar una sol·licitud expressa d'activació o de posterior desactivació dels mateixos a través del Servei disponible d'Atenció al Client telefonant al 2373 o enviant un e-mail a hola@masmovil.com.

5. Responsabilitat de másmóvil i qualitat del servei

Si es produïra una interrupció temporal en el Servei Telefònic de Fix o Mòbil, el Client tindrà dret a una indemnització que serà igual a la major de les dos següents:

- La mitjana de l'import facturat pels Serveis interromputs durant els tres (3) mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps real que afecte el Client la interrupció temporal del Servei. En cas d'una antiguitat inferior a tres mesos, es

considerarà l'import de la factura mitjana en les mensualitats completes efectuades o la que s'haguera obtingut en una mensualitat estimada de manera proporcional al període de consum efectiu realitzat.

- Cinc vegades la quota mensual d'abonament o equivalent vigent en el moment de la interrupció, prorratejat pel temps de duració d'aquesta.

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

MÁSMÓVIL abonarà automàticament aquesta quantitat descomptant-la de la següent factura, quan l'import de la indemnització siga superior a un (1) Euro. Si no procedira l'emissió de factura per baixa del Servei, la indemnització s'abonarà pel mitjà que s'acorde amb el Client en cada cas. Per a abonats subjectes a modalitats prepagament, l'ajust en el saldo es realitzarà en un termini no superior al de la resta d'abonats.

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

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

En els supòsits enumerats en els paràgrafs anteriors, MÁSMÓVIL indemnitzarà automàticament al Client si la interrupció afectara l'àrea on es troba el domicili que figura en el Contracte del Client, o en cas de Servei de Telefonia Mòbil, conega que aquest Client es trobava en una zona afectada per la interrupció en el moment de la mateixa i no poguera situar-li en una altra zona durant el període de la interrupció. Si el Client s'ha vist afectat per una interrupció i no se li ha computat com a afectat en els termes anteriors,

haurà de comunicar a MÁSMÓVIL, a través del Servei d'Atenció al Client, en el termini de deu (10) dies comptats a partir del restabliment del Servei, que s'ha vist afectat per la interrupció del Servei, indicant, en cas d'afectar el Servei de Telefonia Mòbil, la seua ubicació geogràfica en el moment de la interrupció. Aquesta informació no haurà de ser contradictòria amb la qual conste en els sistemes de MÁSMÓVIL.

Adicionalment, excepte interrupcions per causa de força major, MÁSMÓVIL es compromet a oferir el següent nivell de qualitat en el Servei: Respecte al temps d'interrupció d'un Servei, un compromís d'interrupció màxima no superior a 48 hores al llarg de cada període de facturació. Si s'incomplira aquest compromís, MÁSMÓVIL indemnitzarà al Client per un import igual a una quota mensual prorratejada pel temps que haguera durat la interrupció en el període de facturació.

Quan per promocions el Client gaudisca d'un descompte sobre tota la quota mensual dels Serveis, es tindrà en compte, a efectes indemnitzatoris, la quota mensual no promocionada d'aquests Serveis. Aquestes indemnitzacions s'acumularan amb les previstes en els paràgrafs anteriors.

A aquest efecte, el temps d'interrupció del Servei es defineix com la suma de temps transcorreguts des de l'instant en què s'ha produït la indisponibilitat del Servei, una vegada aquest haja sigut activat, fins al moment en què s'ha restablert al seu normal funcionament. L'instant d'inici del compte serà el primer dels dos successos següents: (i) el de notificació pel Client de l'avís d'avaria, o (ii) el de registre per MÁSMÓVIL de la incidència causant de la interrupció total o parcial del Servei.

A efectes indemnitzatoris en tots els compromisos anteriors, es considerarà que la quota mensual del Servei d'Accés a Internet de

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

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

- Incompliment greu pels Clients de les condicions contractuals, especialment en cas de frau o demora en el pagament que donarà lloc a l'aplicació de la suspensió temporal i interrupció del Servei.
- Danys produïts en la xarxa degut, per exemple, a la connexió pel Client de Terminals la conformitat de les quals no haja sigut avaluada, d'acord amb la normativa vigent.
- Incompliment del Codi de Conducta per part d'un Client que preste Serveis de tarifació addicional, quan la titularitat del Contracte d'abonament corresponga a aquest últim.

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

MÁSMÓVIL no es fa responsable de qualssevol danys i/o perjudicis i/o beneficis deixats d'obtenir pel Client o qualsevol altre tercer causats directa o indirectament per la falta de prestació del Servei o la seua prestació defectuosa per les següents causes: (i) funcionament incorrecte, defectes, fallades i/o danys en Terminals o Dispositius del Client no facilitats per MÁSMÓVIL (ii) la pèrdua, alteració i/o danys totals o parcials sobre informació continguda en els Terminals o Dispositius del Client per causes no imputables al Servei i (iii) qualsevol altre que no es dega mancament conformitat del Servei o incompliment total o parcial o compliment defectuós de MÁSMÓVIL.

MÁSMÓVIL no es fa responsable de cap conseqüència derivada d'una incorrecta configuració dels Dispositius del Client que no haja sigut realitzada per MÁSMÓVIL o de les aplicacions instal·lades pel Client, les quals són independents i alienes en tot cas al Servei prestat per MASMÓVIL.

MÁSMÓVIL adoptarà les mesures i instal·larà els mitjans tècnics exigits per la normativa vigent a cada moment, que permeten garantir el secret del contingut del senyal a través de la xarxa de MÁSMÓVIL, quedant exonerada de tota responsabilitat que pugui derivar-se de l'obtenció pel Client o per tercers d'enregistraments de converses telefòniques, del seu ús o publicitat i, en general, de quantes accions o omissions, no imputables a MÁSMÓVIL, infringisquen el secret de les comunicacions telefòniques. Queden fora de perill les obligacions que en el seu cas tinga MÁSMÓVIL conforme a la legislació aplicable a cada moment a les interceptacions realitzades pels agents facultats en compliment d'aquesta

normativa.

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

6. Servei d'atenció al client i notificacions MásMóvil

Oferirà un Servei d'Atenció al Client que inclourà l'assistència telefònica, de 8 a 22 hores al dia els 365 dies de l'any, sobre l'ús dels Serveis (queda en tot cas exclosa l'assistència tècnica sobre el seu PC o dispositiu d'accés als Serveis).

Per a aclarir qualsevol dubte respecte al preu, facturació, qualitat o qualsevol altra qüestió relacionada amb els Serveis o si vol realitzar una reclamació, el Client haurà de dirigir-se al Servei d'Atenció al Client. El Client pot realitzar les seues consultes en la nostra Pàgina Web www.masmovil.es o enviant un e-mail a l'adreça hola@masmovil.com. També pot realitzar les seues consultes o reclamacions cridant de manera gratuïta al 2373 (des d'una línia fixa o mòbil de MÁSMÓVIL) o al 911 333 333 des de qualsevol altre telèfon o mitjançant correu postal dirigit a la següent adreça: Avinguda de Brussel·les, 38, 28108 Alcobendas (Madrid).

En cas de reclamació se li assignarà a aquesta un número de referència que MÁSMÓVIL comunicarà al Client. Si la reclamació es realitza per via telefònica el Client podrà sol·licitar un document que acredite la presentació i el contingut d'aquesta. Aquest document serà remès en el termini de deu (10) dies des de la seua sol·licitud.

Quan la reclamació haja sigut solucionada, MÁSMÓVIL informarà el Client de la solució adoptada a través del mateix mitjà utilitzat per a presentar la reclamació.

Formulada la reclamació, si el Client no haguera obtingut una resposta satisfactòria de MÁSMÓVIL en el termini d'un (1) mes, podrà acudir a les Junes Arbitrals de Consum en el cas de submissió de MÁSMÓVIL a aquestes, o a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació de conformitat amb el que s'estableix en la normativa vigent, sense perjudici del seu dret a acudir a la via judicial.

7. Protecció de dades de caràcter personal

La prestació dels Serveis de MÁSMÓVIL, comporta el tractament de dades de caràcter personal del Client, els quals seran tractats conforme el que es preveu en les presents Condicions Generals i la Política de Privacitat.

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

El responsable del tractament és la societat XFERA MÓVILES, S.A.O. ("MÁSMÓVIL"), N.I.F. A-82528548 i domicili en Avinguda de Brussel·les, 38, 28108 Alcobendas (Madrid), Espanya. Pot contactar amb el nostre Delegat de Protecció de Dades (DPD o DPO) enviant un correu electrònic a dpo@masmovil.com.

Disposa d'informació completa en relació amb com tractem les seues dades en la nostra política de privacitat, la qual pot consultar en Política de Privacitat

7.2. Amb quina finalitat tractem les seues dades?

7.2.1 Les dades que tractem en el marc de la contractació i la prestació dels serveis que t'oferim seran tractats amb les següents finalitats (disposa d'informació completa sobre tots els tractaments de les seues dades en Política de Privacitat

a) Gestió de la relació contractual.

Aquesta finalitat inclou la gestió del propi contracte, la seua facturació o recàrrega i la seua interacció amb qualsevol dels nostres departaments interns, com poden ser el servei d'atenció al client, servei tècnic o qualitat per a l'atenció de reclamacions, canvis en la contractació o incidències. Igualment inclou les obligacions d'informació en relació amb relació contractual previstes en la Llei General de Telecomunicacions. També tractarem les seues dades de contacte amb la finalitat d'habilitar l'accés del Client a la seua àrea privada a la qual pot accedir a través de la web o l'app, i en la qual el Client pot gestionar les seues tarifes, accedir a les seues factures o consultar el seu consum.

Més informació Política de Privacitat

b) Prestació de serveis de telecomunicacions.

Dins d'aquesta finalitat s'engloben les diferents activitats que resulten necessàries i inherents a la prestació del servei de telecomunicacions, com ara:

- La conducció de la comunicació a través d'una xarxa de comunicacions electròniques, l'establiment i encaminament de la crida (incloent la interconnexió);
- La provisió del servei d'accés a Internet, en cas de trobar-se dins dels serveis contractats.

- El registre de les dades de trànsit i interconnexió i el seu ús amb l'objectiu de poder procedir a la seua facturació o al descompte dins del saldo disponible per a les targetes prepagament; així com la reclamació extrajudicial i judicial en cas d'impagament.
- Detecció, gestió i solució d'incidències tècniques i resolució de reclamacions.

En cas de sol·licitar una portabilitat des d'o cap a un altre operador, a més l'informem que podran ser objecte de tractament les seues dades identificatives, sent en aquest cas necessària aquesta comunicació de dades entre operador donant i receptor per a dur a terme la mateixa. Les dades intercanviades entre operadors seran els previstos a cada moment en les especificacions tècniques de portabilitat aprovades per les Administracions Públiques amb competència en la matèria.

Més informació Política de Privacitat

c) Comprovació de solvència.

L'informem que amb caràcter previ a la contractació consultarem la teua solvència en sistemes comuns d'informació creditícia (p. ex., BADEXGUG, ASNEF, Experian o Equifax), conforme el que es preveu en la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, sent aquest un element més en el marc de l'anàlisi de la sol·licitud de contractació, en el qual es tenen en compte altres variables en funció al sector, si disposa de deute amb altres empreses del nostre grup o el risc de frau. En cas que l'anàlisi resulte negatiu, l'informem que la seua sol·licitud de contractació podrà ser rebutjada i que té dret a sol·licitar una revisió manual del seu cas.

Més informació Política de Privacitat

d) Comunicació de les dades d'impagament del deute a fitxers comuns de solvència.

En cas de no atendre puntualment les seues obligacions econòmiques i resultant d'això un deute cert, vençuda i exigible, es procedirà, sent la base de legitimitat l'interès legítim de MÁSMÓVIL emparat per la legislació vigent, en la comunicació de les seues dades identificatives i les dades relatives al deute pendent de pagament a les entitats responsables de sistemes comuns d'informació creditícia (p. ex., BADEXGUG, Experian, ASNEF o Equifax, Fitxer d'Incidències Judicials, etc.), de conformitat amb les disposicions vigents sobre sistemes d'informació creditícia. Si vol informació addicional sobre el nostre interès legítim, per favor, consulte amb dpo@masmovil.com.

Més informació Política de Privacitat

e) Verificació d'informació.

MÁSMÓVIL podrà verificar l'exactitud de les dades que vostè aportació en el marc de la contractació amb la finalitat de prevenir el frau i suplantacions d'identitat. Per a això, podrem tractar dades identificatives, de contacte, dades de dispositiu, dades econòmiques, financers i d'assegurances (dades de pagament), informació sobre el punt de venda, o la contractació, trànsit o navegació. Així mateix, podrem dur a terme comprovacions de la informació proporcionada mitjançant la consulta, per exemple, de l'AEAT o entitats bancàries.

Més informació Política de Privacitat

f) Prevenció del frau.

Les dades seran comparades amb altres dades de sol·licituds de serveis de telefonia que figuren en el Sistema Hunter per a la prevenció del frau en sol·licituds, exclusivament a fi de detectar l'existència d'informació potencialment fraudulenta dins del procés d'aprovació del servei. Si es donara el cas que es detectaren dades inexactes, irregulars o incomplets, la seua sol·licitud serà objecte d'un estudi més detallat, i aquestes dades seran inclosos com a tals en el fitxer i podran ser consultats per a les finalitats anteriorment esmentades, per les entitats adherides al Sistema Hunter i pertanyents als següents sectors: financer, emissors de targetes, mitjans de pagament, telecomunicacions, rënting, asseguradores, compra de deute, immobiliari, subministrament d'energia i aigua, facturació periòdica i pagament ajornat.

La llista d'entitats adherides al Sistema Hunter estarà accessible en si pàgina web: www.asociacioncontraelfraude.org

Pot exercitar els seus drets davant l'Associació Espanyola d'Empreses contra el Fraude, dirigint-se a la següent adreça: Apartat de Correus 2054, 28002 MADRID.

Més informació Política de Privacitat

g) Comunicacions comercials pròpies.

MÁSMÓVIL pot tractar les dades identificatives i de contacte dels Clients per a remetre'ls informació comercial en relació amb productes o serveis propis, com ara promocions de

diversa naturalesa, noves tarifes o millores per mitjans electrònics sobre la base del que es preveu en l'article 21.2 de la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de Serveis de la Societat de la Informació i Comerç Electrònic i, sobre la base de l'interès legítim per a la realització de crides.

Més informació Política de Privacitat

h) Informació sobre millors tarifes.

Conforme al que es preveu en l'article 677 de la Llei General de Telecomunicacions estem obligats a proporcionar als nostres clients informació sobre les nostres millors tarifes almenys una vegada a l'any, per a això utilitzarem els nostres canals habituals de comunicació, incloent mitjans electrònics.

Aquesta comunicació es realitzarà sobre la base de l'obligació legal prevista en l'esmentada Llei. Tractarem les seues dades amb aquesta finalitat mentre siga client de MÁSMÓVIL.

i) Cooperació amb els agents facultats.

L'informem que, en compliment de la legislació vigent, estem obligats a conservar i comunicar cert tipus de dades en relació amb el seu servei de telecomunicacions als Forces i Cossos de seguretat de l'Estat, jutjats i tribunals en l'exercici de les seues funcions, Ministeri Fiscal i altres autoritats amb competència en la matèria. Les categories de dades que seran tractats amb aquesta finalitat seran dades identificatives, de contacte i de trànsit recaptats o generats en el marc de la seua relació contractual amb MÁSMÓVIL o de la prestació dels nostres Serveis, a més d'informació relacionada amb les comunicacions realitzades a través del nostre servei com a informació de crides entrants i sortints, adreces IP o dades d'ubicació.

Més informació Política de Privacitat

j) Sistema de gestió d'abonat.

En compliment del que es disposa en les Circulars de la CNMC 1/2013 i 5/2014, t'informem que, com a operador de telecomunicacions, estem obligats a comunicar les seues dades identificatives i de contacte, informació del servei contractat i, en certes ocasions, de localització, al Sistema de Gestió de Dades d'Abonat de la CNMC sobre la base d'una obligació legal. Per exemple, sobre la base d'aquesta obligació proporcionem informació als serveis d'emergència.

A través d'aquest Sistema i conforme a les esmentades Circulars, també es regulen les guies d'abonat i els serveis de consulta. La figuració de les dades de l'abonat en les guies d'abonat o serveis de consulta, així com l'ús d'aquestes dades publicades amb finalitats comercials o de publicitat, requereixen del consentiment de l'interessat. L'interessat podrà sol·licitar la seua figuració en les guies d'abonat a través del servei d'atenció al client.

7.2.2 L'informem que MÁSMÓVIL, sobre la base del seu interès legítim de millorar els nostres serveis i fidelitzar la nostra cartera de clients, pot també analitzar durant la vigència del contracte i fins a un termini de 18 mesos després de la finalització del mateix l'ús que el Client fa dels Serveis contractats amb nosaltres, bàsicament amb tres finalitats:

a. Millorar el servei, l'oferta i l'atenció oferida als seus clients amb caràcter general (Per exemple, desenvolupar noves tarifes, reduir temps d'espera en el servei d'atenció al client, enrutar cridades al servei d'atenció al client de manera eficient, etc.)

b. Detectar incidències, àrees de millora o necessitats en relació amb els nostres serveis amb caràcter general (Per exemples problemes amb antenes, problemes de cobertura o de la xarxa, trànsit irregular o fraudulent i millorar l'atenció d'incidències)

c. Elaborar models de propensió d'abandó i altres models estadístics.

Més informació Política de Privacitat

7.6. Quins són els seus drets?

L'informem que, conforme al que es preveu en la legislació de protecció de dades, compta amb el dret d'accés, rectificació, portabilitat, limitació del tractament, supressió i oposició, així com a revocar el consentiment prestat a cada moment.

Pot exercitar aquests drets mitjançant correu postal a l'adreça Avinguda de Brusel·les, 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o mitjançant correu electrònic a l'adreça privacitat-mm@masmovil.com indicant el dret a exercitar i acompanyant la documentació requerida. Així mateix, l'informem que pot interposar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades en www.aepd.es

En cas que tinga algun dubte sobre el tractament de les seues dades personals, pot contactar amb el nostre Delegat de Protecció de Dades (DPD o DPO) enviant un correu electrònic a dpo@masmovil.com

8. Causes de suspensió del servei

MÁSMÓVIL podrà suspendre el Servei contractat en els següents casos:

- Quan el Client no haja atès les seues obligacions de pagament o haja esgotat el seu saldo i/o sobrepassat el seu límit de crèdit.
- Si el Client facilita a MÁSMÓVIL dades personals que no siguen veraces, siguen deliberadament incorrectes o s'usurpe la identitat d'un tercer.
- Quan el Client realitze un ús irregular o fraudulent del Servei.
- Quan el Client haja emprat un mitjà de pagament fraudulentament o existisca risc raonable de frau.

MÁSMÓVIL podrà suspendre temporalment dels Serveis en cas de retard total o parcial pel Client en el pagament dels Serveis, des de la data en què MÁSMÓVIL tinga coneixement de tal circumstància, previ avís de 48 hores al Client en el qual se l'informarà de la data a partir de la qual es durà a terme la suspensió, no podent aquesta realitzar-se en dia inhàbil. No obstant això, l'anterior, en el supòsit del Servei Telefònic Fix, en cas de retard total o parcial pel Client en el pagament de les factures durant un període superior a (1) un mes des de la seua presentació, podrà donar lloc, previ avís al Client de quinze (15) dies, a la suspensió temporal dels Serveis contractats en el qual s'informarà el Client de la data a partir de la qual es durà a terme la suspensió, no podent aquesta realitzar-se en dia inhàbil.

La suspensió només afectarà els Serveis respecte del pagament dels quals s'haja incorregut en mora. La suspensió del Servei no eximeix al Client de l'obligació de continuar amb el pagament de les quotes mensuals. En cas de suspensió temporal del Servei Telefònic per impagament, aquest es mantindrà per a les trucades sortints d'urgències, així com per a les crides entrants, amb excepció de les crides de cobrament revertit i les del Servei de Telefonia Mòbil quan es trobe a l'estranger. MÁSMÓVIL restablirà el Servei suspès dins del dia laborable següent a aquell en què tinga constància que l'import degut haja sigut satisfet per complet.

En el supòsit de suspensió temporal, si el Client haguera presentat una reclamació davant les Junes Arbitrals de Consum, en el cas de submissió de MÁSMÓVIL a aquestes, o davant la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, MÁSMÓVIL no suspendrà ni interromprà el Servei mentre que la reclamació s'estiga substanciant i el Client consignes fefaentment l'import degut, lliurant el corresponent resguard a MÁSMÓVIL.

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

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

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

En tot cas, el Servei podrà ser interromput conforme a la normativa vigent quan es produisca una deficiència causada pel Client i que afecte la integritat o seguretat de la Xarxa o a la prestació de Serveis a altres Clients. Aquesta mesura cessarà quan el Client efectue i comuniqui a MÁSMÓVIL la desconexió de l'equip objecte de la deficiència.

MÁSMÓVIL podrà interrompre ocasionalment els Serveis a fi de fer treballs de millora, labors de reparació, canvis d'equipament o per motius anàlegs, si bé aquestes interrupcions seran el més breus possibles i es realitzaran, preferentment i sempre que siga possible, en horaris de mínim consum. El Client accepta la necessitat de consentir tals interrupcions i que MÁSMÓVIL no estarà obligada a compensar-li excepte en la quantia de les indemnitzacions previstes en l'apartat "Responsabilitat de MÁSMÓVIL" d'aquest Contracte, que corresponguen.

9. Duració i terminació

El contracte tindrà una duració inicial de vint-i-quatre (24), mesos, prorrogant-se automàticament transcorregut el període de vigència inicial en idèntics períodes d'acord amb el que es disposa en l'article 677 de la Llei 11/2002, de 28 de juny, General de Telecomunicacions, sense perjudici del dret del Client a rescindir-lo en qualsevol moment durant aqueix període conforme a la present clàusula de les Condicions Generals.

MÁSMÓVIL té dret a resoldre el Contracte per les causes generals d'extinció dels contractes i per les causes esmentades en les CGC. Serà causa de resolució automàtica del contracte actual a instàncies de MÁSMÓVIL l'extinció de l'habilitació a MÁSMÓVIL per a prestar el Servei quan això determine la impossibilitat de continuar prestant-lo, sense que en aquest cas es reporte dret d'indemnització algun a favor del Client.

Per part seua, el Client té dret a resoldre el Contracte en qualsevol moment remetent comunicació de resolució, el model de la qual pot trobar en la nostra Pàgina Web, acompanyada d'una còpia del document nacional d'identitat o document identificatiu equivalent, al Servei d'Atenció al Client amb, almenys, dos dies hàbils d'antelació al dia en què desitge que es faci efectiva la baixa en el Servei.

El Contracte s'extingirà, amb la consegüent interrupció definitiva del Servei, per les causes generals admeses en Dret i especialment per les següents:

- Decisió del Client.
- Greu incompliment de les obligacions derivades del Contracte, així com per una utilització del Servei contrari a la bona fe.
- Retard en el pagament del Servei per un període superior a tres (3) mesos o la suspensió temporal del Contracte en dues

ocasions per demora en el pagament conforme el que es disposa en aquestes CGC.

- Per ús no autoritzat, il·lícit, fraudulent o indegut del Servei.

En supòsits excepcionals en els quals siga necessari per motius tècnics, operatius o de Servei, o en el cas que el Servei s'interrompa definitivament, el Client haurà de retornar els dispositius i/o terminals propietat de MÁSMÓVIL.

En aplicació de les obligacions imposades a MÁSMÓVIL com a Operador de telecomunicacions de conformitat amb la Llei 25/2007, de conservació de dades relatives a les comunicacions electròniques i a les xarxes públiques de comunicacions, aquella es reserva la facultat de cancel·lar el Contracte o bloquejar o suspendre el Servei en qualsevol moment, en el cas de comprovar-se que les dades identificatives facilitades pel Client són falsos, incorrectes o incomplets.

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

10. Modificació de les CGC

MÁSMÓVIL podrà realitzar les modificacions a les presents CGC, així com de les tarifes vigents a cada moment, notificant-li-ho al Client afectat per la modificació amb una antelació mínima d'un (1) mes a la data de la seua entrada en vigor que s'indicarà expressament. Si el Client no acceptara les noves condicions i així li ho notificara a MÁSMÓVIL, podrà resoldre el Contracte de manera anticipada i sense cap penalització. Si, transcorregut un (1) mes des de la notificació per MÁSMÓVIL el Client no haguera manifestat expressament la seua disconformitat, o bé continuarà utilitzant el Servei amb posterioritat a l'entrada en vigor de la modificació anunciada, s'entendrà que accepta les modificacions proposades.

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

El Client podrà sol·licitar el canvi de domicili en el qual rep els Serveis contractats a través del Servei d'Atenció al Client. Si per raons tècniques MÁSMÓVIL no poguera prestar els Serveis en el nou domicili, el Client podrà donar per acabat el Contracte de forma anticipada i sense cap penalització.

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

En el cas de lloguer de dispositius de telefonia i/o Internet, el Client haurà de traslladar sota la seua responsabilitat els equips associats a aquests Serveis al nou domicili. Quan siga necessari canviar el número de telefonia mòbil o fixa del Client, bé per imperatius tècnics o perquè així ho exigeix la normativa vigent, MÁSMÓVIL li comunicarà aquest canvi i els seus motius amb un preavís que serà de tres (3) mesos en el cas de telefonia fixa, informant-lo del nou número que li serà assignat, no tenint el Client dret a indemnització per aquest concepte. No obstant això, l'anterior, MÁSMÓVIL adoptarà les mesures oportunes perquè el Client pugui conservar el seu número telefònic en canviar d'operador conforme a la normativa i condicions que ho regulen. A més, el Client podrà sol·licitar el canvi de número de telèfon en qualsevol moment.

En cas de canvi de titular, tant l'actual com el nou, declaren que totes les dades facilitades al Servei d'Atenció al Client de MÁSMÓVIL són correctes i que han llegit, coneixen i accepten en la seua integritat les presents CGC. La data de canvi de la nova responsabilitat de pagament serà l'endemà al de la confirmació del canvi de titular per part de MÁSMÓVIL, la qual cosa succeirà una vegada que haja rebut la documentació

necessària degudament emplenada. No obstant això, l'anterior, el canvi de titularitat no exonerarà en titular actual del pagament de les quantitats reportades fins a la data del canvi.

12. Cessió

MÁSMÓVIL es reserva el dret de transmetre els drets i/o obligacions dimanants de les presents CGC a una empresa pertanyent al seu mateix Grup empresarial o a un tercer operador de comunicacions electròniques sense necessitat de requerir el consentiment exprés del Client, notificant-li aquest fet almenys amb un (1) mes d'antelació. El Client que no desitge acceptar tal cessió podrà resoldre el Contracte de forma anticipada i sense cap penalització.

13. Nul·litat

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

14. Llei aplicable i fur competent

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

Condicions específiques serveis telefonia fixa i accés a internet banda ampla

1. Objecte

Les presents condicions específiques són aplicables únicament en cas de contractació del Servei de Telefonia Fixa i d'Accés a Internet de Banda Ampla, bé de manera independent o en modalitat convergent amb altres Serveis.

2. Instal·lació i activació de la línia

Les condicions d'instal·lació i activació del Servei dependran de si aquest és prestat sobre una línia ADSL o de Fibra Òptica. MÁSMÓVIL donarà accés al Servei sobre Fibra Òptica únicament en aquells llocs en els quals dispose d'infraestructura adequada per a això. Pot consultar les àrees de cobertura en la nostra Pàgina Web o en el Servei d'Atenció al Client.

2.1. ADSL

La instal·lació dels Serveis sobre una línia ADSL requereix accions com ara la desagregació del bucle d'abonat, instal·lació de dispositius i/o portabilitat, en el seu cas. El Client permetrà, quan siga necessari, per a la correcta prestació del Servei, que les persones que designe MÁSMÓVIL accedisquen a l'immoble del Client.

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

- Instal·lació d'un punt de terminació de xarxa (PTR).
- Instal·lació d'un mòdem ADSL/Wifi.
- Connexió dels equips instal·lats amb un màx. de 1,5 metres.

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

El Client autoritza a MÁSMÓVIL, al fet que realitzi en el seu nom quantes gestions siguin necessàries per a accedir als seus parells, o bé a realitzar quantes actuacions anaren necessàries sobre la línia del Client per a proporcionar el Servei d'Accés a Internet Banda Ampla. En cas que el Client no coincideixca amb el titular de les línies, aquell manifesta expressament que ha obtingut la citada autorització.

MÁSMÓVIL iniciarà el procediment de desagregació, si escau, de la línia indicada pel Client sempre que hi haja una garantia de poder oferir sobre aquesta el Servei en qualitat adequada. De no existir aquesta, MÁSMÓVIL instal·larà o sol·licitarà un nou parell en el domicili del Client. A aquest efecte el Client autoritza expressament a MÁSMÓVIL a donar d'alta una nova línia, a nom d'aquest, en el seu domicili.

Una vegada que siga possible prestar el Servei sobre la línia, MÁSMÓVIL portarà, en el seu cas, la numeració del Client d'acord amb la sol·licitud de portabilitat que el Client haja signat en aquest Contracte.

En cas de canvi de titular, tant l'actual com el nou, declaren que totes les dades facilitades al Servei d'Atenció al Client de MÁSMÓVIL són correctes i que han llegit, coneixen i accepten en la seua integritat les presents CGC. La data de canvi de la nova responsabilitat de pagament serà l'endemà al de la confirmació del canvi de titular per part de MÁSMÓVIL, la qual cosa succeirà una vegada que haja rebut la documentació necessària degudament emplenada. No obstant això, l'anterior, el canvi de titularitat no exonera en titular actual del pagament de les quantitats reportades fins a la data del canvi.

2.2. Fibra Òptica

Si el Client no compta amb la instal·lació necessària per a la prestació del Servei, és necessari que MÁSMÓVIL o una altra empresa que actue pel seu compte, duga a terme la instal·lació d'aquest en el domicili del Client. Per a això, amb posterioritat a la signatura de les presents Condicions Generals i Específiques, un tècnic de MÁSMÓVIL o d'empresa externa autoritzada per aquesta, es personarà en el domicili del Client en la data acordada amb aquest. El Client autoritza expressament a MÁSMÓVIL i als tècnics que aquesta designe l'accés al seu domicili i a les instal·lacions i equips que siga necessari per a la correcta instal·lació. Aquesta autorització s'estén al cas en què siga necessari realitzar alguna acció per a la correcta prestació o manteniment del Servei, així com, en el seu cas, al moment de la retirada de l'Equip.

El Client haurà de proporcionar al tècnic l'entrada a la ubicació de l'edifici en què es trobe l'accés per a la Fibra Òptica en cas que el mateix haja sigut desplegat en els seus interiors.

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

- Connexió de l'estesa de Fibra Òptica exterior a la xarxa de l'edifici del Client.
- Estesa de cable per l'interior de l'edifici o per façana fins al domicili del Client.
- Instal·lació en el domicili del Client d'un punt de terminació de xarxa Òptica.
- Instal·lació en el domicili del Client d'un ONT Encaminador Wifi.
- Connexió dels equips instal·lats amb un màxim de 1,5 metres.
- MÁSMÓVIL podrà modificar els elements a instal·lar o les accions a realitzar per a la instal·lació, segons les necessitats del Servei a cada moment.

El Client reconeix que ha sigut informat de les característiques de prestació dels Serveis i que en el cas de Fibra Òptica això no suposa la baixa automàtica de tots els Serveis que el Client poguera tenir contractats prèviament amb MÁSMÓVIL o amb un altre operador. El Client pot mantenir el seu Servei d'ADSL/ Accés a Internet anterior si ho tinguera i els Serveis associats. En aquest mateix cas, la baixa del Client en el Servei d'ADSL/Accés a Internet en el seu anterior operador és responsabilitat d'aquest. En cas que el Client desitge aquesta baixa, haurà de dirigir-se al seu anterior operador.

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

La no acceptació per part del Client de la instal·lació bàsica a realitzar per MÁSMÓVIL donarà dret a aquesta a resoldre el contracte actual de manera immediata, procedint en tot cas a facturar al Client aquelles despeses que s'hagen generat fins a la data de resolució del Contracte.

3. Tarifes, facturació i pagaments

Les tarifes aplicables al Servei de Telefonia Fixa poden tenir associats consums mínims o quotes fixes mensuals. El consum mínim mensual que realitzar pel Client dependrà de les Condicions Particulars de cada tarifa. En cas de no consumir mensualment l'import mínim corresponent a la seua tarifa, MÁSMÓVIL li facturarà en aquest mes aqueix import o, en el seu cas, el que reste fins a aconseguir-lo. Determinades tarifes poden comptar amb una quota fixa mensual. De l'existència de la mateixa s'informarà en les Condicions Particulars aplicables a cada tarifa amb caràcter previ a la contractació. Aquesta quota fixa es reportarà a l'inici de cada període de facturació. En cas de baixa una vegada iniciat el període de facturació, es cobrarà al Client la quota fixa en proporció al nombre de dies gaudits des del començament del període de facturació fins a la data de baixa. Igualment, determinades gestions de MÁSMÓVIL, sobre les quals

s'informarà amb caràcter previ a la seua realització, poden comptar amb uns imports addicionals. MÁSMÓVIL podrà exigir la constitució de depòsits de garantia, en el moment de contractar el Servei Telefònic Fix o durant la vigència del Contracte quan:

- El Client hauria deixat impagats un o diversos rebuts, en tant subsistisca la morositat.
- S'haurien contret deutes per un altre/s Contracte/s d'abonament, vigents o no, o es retarden de manera reiterada en el pagament dels rebuts. El depòsit podrà constituir-se en efectiu o mitjançant aval bancari a elecció del Client.

Els depòsits no seran remunerats. MÁSMÓVIL requerirà la constitució per un mitjà que deixi constància de la seua recepció concedint-li un termini no menor a quinze (15) dies per a la seua constitució o per a l'abonament de les quantitats pendents. Si el depòsit no es constitueix, MÁSMÓVIL podrà desestimar la sol·licitud d'alta, suspendre el Servei i donar de baixa al Client si no constitueix el depòsit passat deu (10) dies des que es realitzi un segon requeriment. Els depòsits sol·licitats seran per un import mai superior a la mitjana estimada de tres mesos de consum per Servei. La devolució dels depòsits es produirà en el cas:

- Tan prompte com MÁSMÓVIL tinga constància del pagament íntegre de les quantitats degudes.
- Quan quedi acreditat que en un any no ha existit cap retard en el pagament.

Si el Client amb deutes pendents es donara de baixa o sol·licitarà canvi de titularitat del

Condicions específiques serveis telefonia fixa i accés a internet banda ampla

seu Servei, MÁSMÓVIL podrà executar la garantia pel total del deute contret, quedant el romanent a la disposició del Client. Si el Client haguera pagat tots els rebuts, el depòsit serà retornat íntegrament. El termini de devolució serà de quinze (15) dies des del següent a aquell en què es complisquen les circumstàncies arrellegades anteriorment.

4. Servei d'accés a internet de banda ampla

El Client declara que ha sigut informat de manera detallada de les característiques i Condicions del Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla. Amb motiu de la configuració tècnica del Servei, l'informem que la baixa en el Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla, podria afectar al seu torn el Servei Telefònic Fix, provocant en aquest cas la baixa d'aquest últim Servei.

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

Quan la prestació del Servei es realitzi sobre ADSL, el Client reconeix que MÁSMÓVIL no pot garantir que el mateix dispose de la velocitat contractada en tots els casos, ja que la distància a la central, la qualitat de la línia i les possibles interferències, poden suposar una disminució de la citada velocitat. MÁSMÓVIL realitzarà els seus millors esforços perquè el Client dispose de la màxima velocitat possible tècnicament del Servei ADSL contractat.

En general, tant en el cas que el Servei es preste sobre ADSL com sobre Fibra Òptica, la velocitat contractada es gaudirà usant la connexió per cable Ethernet entre els equips proporcionats i el terminal del Client. Aquesta velocitat podria veure's limitada per les capacitats del dispositiu utilitzat pel Client per a connectar-se al Servei.

Quan s'usen altres mitjans de connexió com a Wifi o uns altres, la velocitat en el dispositiu del Client pot veure's limitada per les característiques pròpies d'aquest mitjà de connexió. En el cas de Wifi, factors aliens a MÁSMÓVIL com l'estructura del domicili del Client, interferències amb altres xarxes Wifi, les capacitats del dispositiu usat pel Client per a connectar-se a Internet, l'ús en exteriors o interiors o

altres factors, poden provocar la disminució de la velocitat final gaudida pel Client.

A més dels citats factors aliens a MÁSMÓVIL que poden provocar una disminució de la velocitat a gaudir pel Client, és possible que aquesta es veja limitada en cas de realització d'operacions de manteniment per part de MÁSMÓVIL o en cas d'interrupcions del Servei.

5. Servei telefònic fix

En cas que el Client contracte el Servei Telefònic Fix aquest es prestarà sobre la línia associada al Servei d'ADSL o sobre la línia de Fibra Òptica, en el seu cas. Amb motiu de la configuració tècnica del Servei, l'informem que la baixa en el Servei Telefònic Fix podria afectar al seu torn el Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla provocant en aquest cas la baixa d'aquest últim Servei.

El Servei Telefònic, amb tecnologia de veu sobre IP, permet que el Client reba en la seua terminal fix les crides destinades a la numeració associada a la seua línia. A més, permet al Client realitzar crides des de la mateixa línia.

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

Per al gaudi d'aquest Servei, el Client autoritza a MÁSMÓVIL a realitzar quantes actuacions en la xarxa resulten necessàries per a garantir la recepció de les crides destinades a la seua numeració geogràfica.

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

MÁSMÓVIL activarà els Serveis Telefònics de Fix i Internet de Banda Ampla en un termini màxim de trenta (30) dies naturals des de l'acceptació pel Client d'aquestes CGC. L'activació dels citats Serveis tindrà lloc el mateix dia en què MÁSMÓVIL finalitza la instal·lació en el domicili del Client de manera satisfactòria o bé una vegada comprovada la idoneïtat de la instal·lació preexistent.

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

En cas que concórreguen causes tècniques que impossibiliten la prestació del Servei per

part de MÁSMÓVIL, o la no accessibilitat física de la instal·lació del cable fins al punt de connexió de la llar del Client o altres supòsits no imputables a MÁSMÓVIL pels quals MÁSMÓVIL no poguera prestar el Servei, com a causes de força major o altres imputables al Client, no sorgirà dret de cap indemnització a favor del Client. MÁSMÓVIL es compromet a prestar els Serveis contractats dos Serveis de qualitat existents per la normativa vigent que li siga aplicable.

7. Serveis d'emergència

MÁSMÓVIL facilita l'accés gratuït del Client als Serveis d'emergència, així com informació sobre la ubicació de la persona que efectua la crida dependent, aquesta última, de la capacitat dels sistemes de la Comunitat Autònoma en la qual es trobe el Client en el moment de cridar als referits Serveis.

8. Guies d'abonats

Si el Client sol·licita que les seues dades s'incloguen en les guies d'abonats mitjançant la marcadó de la casella corresponent, MÁSMÓVIL comunicarà aquelles dades que el Client indique a la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència perquè aquesta els pose a la disposició de les entitats que elaboren les guies i/o presten Serveis d'informació.

9. Equips i terminals

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

- ONT / Encaminador Wifi (en cas de Fibra Òptica).
- Mòdem ADSL/Wifi (en cas d'ADSL).
- En cas necessari, un punt de terminació de xarxa (PTR) en instal·lacions d'ADSL.

• Un punt de terminació de xarxa Òptica (PTRO) en instal·lacions de Fibra.

- Cablejat amb els límits descrits en les presents CGC.
- Qualsevol altre equip, perifèric o dispositiu lliurat per MÁSMÓVIL al Client per a la correcta prestació dels Serveis.

Les característiques tècniques de l'Equip que MÁSMÓVIL lliurament i instal·la per a oferir el Servei al Client poden ser susceptibles de canvis. S'informarà el Client dels possibles canvis a través de la nostra Pàgina Web i a través del Servei d'Atenció al Client.

MÁSMÓVIL configurarà o facilitarà les instruccions per a la configuració dels Equips proporcionats al Client. Excepte oposició del Client, MÁSMÓVIL podrà crear un segon canal independent en l'Equip a través del que es preste el Servei, sense cost ni afectació de la qualitat del Servei contractat, per a prestar Serveis addicionals com ara la possibilitat de compartir Internet de Banda Ampla amb tercers. Això no afectarà ni disminuirà la velocitat contractada pel Client per al seu Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla. El Client podrà desactivar aquesta compartició en qualsevol moment a través del Servei d'Atenció al Client de MÁSMÓVIL.

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

MÁSMÓVIL s'encarregarà del manteniment de l'Equip cedit, així com de la seua substitució en cas d'avaría. El Client s'obliga a retornar l'Equip a MÁSMÓVIL en un estat d'ús i conservació adequat a la correcta utilització d'aquest, prèvia sol·licitud de MÁSMÓVIL, en qualsevol moment i en tot cas, en el termini d'un (1) mes posterior a la baixa del Servei.

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

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

10. Garantia de terminal i servei postvenda

Sense perjudici de l'indicat anteriorment, si existiren Terminals o Equips associats al Contracte que són adquirits pel Client a MÁSMÓVIL o a un tercer amb el qual MÁSMÓVIL haja arribat a un acord sobre aquest tema, aquests equips tenen un període de garantia legal des de la seua compra, lliurament o data d'instal·lació, acreditat amb la factura o albarà corresponent. MÁSMÓVIL ofereix en aquests casos un Servei postvenda de

Condicions específiques serveis telefonia fixa i accés a internet banda ampla

tramitació de les reparacions amb un Servei d'Assistència Tècnica oficial reconegut pel fabricant dels citats Equips. No serà d'aplicació aquesta garantia en els següents casos:

- Substitució de peces de desgast a conseqüència de l'ús normal de l'Equip.
- Si l'Equip ha sigut manipulat per un Servei d'assistència tècnica no autoritzat per MÁSMÓVIL.
- Si la causa de la disconformitat es deu a una instal·lació

incorrecta per part del Client o manipulació indeguda o amb elements/accessoris no originals del fabricant.

II. Manteniment

MÁSMÓVIL repararà les avaries que es produïsquen en tots els Equips cedits i relacionats amb la prestació del Servei que hagueren sigut proporcionats per MÁSMÓVIL, assumint el cost d'aquestes sempre que s'hagueren produït per causes no imputables al Client. En cas que el Client detecte una avaria en l'Equip o un mal funcionament del Servei haurà de posar-se en contacte amb el Servei d'atenció tècnica de MÁSMÓVIL cridant al Servei d'Atenció al Client. MÁSMÓVIL emprarà els mitjans que a cada moment considere necessaris per a resoldre la incidència.

1. Objecte

Aquestes Condicions Específiques són aplicables únicament en cas de contractació del Servei de Telefonia Mòbil bé de manera independent o en modalitat convergent amb altres Serveis.

2. Instal·lació i activació de la línia

El Client disposarà d'un termini de 60 dies des de la data de compra o recepció de la seua Targeta SIM, per a activar la mateixa. Transcorregut aquest termini sense que la Targeta haja sigut activada o utilitzada, MÁSMÓVIL podrà cancel·lar-la. El Client tindrà en aquest cas dret a recuperar l'import abonat per aquesta, prèvia sol·licitud al Servei d'Atenció al Client.

MÁSMÓVIL tindrà en aquest cas, així com en el cas de cancel·lació de l'alta per part del Client, el dret de cobrar les despeses de gestió corresponents a l'enviament de la Targeta, sense perjudici del que es disposa en la clàusula dedicada al dret de desistiment quan aquest siga aplicable. Les despeses de gestió en el seu cas aplicables es comunicaran al Client en les Condicions Particulars dels Serveis contractats.

3. Tarifes, facturació i pagaments

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

El consum mínim mensual que realitzar pel Client dependrà de les Condicions Particulars de cada tarifa. Si el Client no consumeix l'import mínim corresponent a la seua tarifa, MÁSMÓVIL li facturarà o descomptarà del seu saldo cada mes aqueix import o, en el seu cas, el que reste fins a aconseguir-lo.

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

Per a garantir la correcta facturació dels Serveis de dades en modalitat mòbil, MÁSMÓVIL podrà restaurar la connexió d'aquest Servei cada 2 hores de connexió continuada. La restauració del Servei consisteix en el reinici de la sessió de dades de manera automàtica. La contractació dels Serveis de Telefonia Mòbil en modalitat postpago es regiran conforme al que es preveu en aquestes Condicions Generals i Específiques de Contractació.

3.1. Opció Prepagament o Contracte sense domiciliació bancària

El Client que haja optat per la contractació del Servei en modalitat prepagament pot recarregar el saldo de la seua Targeta a través de qualsevol dels mitjans de pagament oferits per MÁSMÓVIL, com ara targeta de dèbit o crèdit, targetes de recàrrega o en qualsevol dels establiments adherits i identificats amb el nostre distintiu.

Pot a més sol·licitar que les recàrregues s'efectuïn de manera automàtica en arribar una determinada data o saldo predeterminats. En aquest supòsit, les recàrregues s'efectuaran contra la targeta de crèdit o dèbit facilitades pel Client a aquest efecte.

Si el saldo de la Targeta arriba a ser negatiu, l'import de la següent recàrrega es destinarà, totalment o parcialment, a compensar aquest saldo negatiu. El Client està obligat a reposar la totalitat dels imports corresponents a saldos negatius des de la data en què els mateixos s'hagen produït.

Si el Client manté un saldo negatiu en la seua línia, fins i tot quan el Servei haguera sigut donat de baixa, MÁSMÓVIL liquidarà la quantia deguda mitjançant un càrrec addicional a través de qualsevol dels mitjans de pagament registrats pel Client per a efectuar les seues recàrregues.

És obligació del Client abonar les factures al seu venciment. En el cas de produir-se impagament de la factura per part del Client i després d'analitzar el cas concret, MÁSMÓVIL podrà carregar al Client les despeses generades per aquesta falta de pagament, així com les conseqüències que es deriven d'aquest impagament, inclosos les

despeses de devolució del rebut i els costos de reconexió. Els càrrecs aplicables en el cas d'impagament estan disponibles en la pàgina web de www.masmovil.es.

Tot això sense perjudici d'altres accions que pogueren dur-se a terme, com el cobrament de demora igual a l'interès legal dels diners més dos punts, o la inclusió de les dades del Client en fitxers de solvència i crèdit.

El Client podrà consultar els seus detalls de consum i càrrecs a través de la seua àrea personal online en la nostra Pàgina Web.

3.2. Opció subscripció mensual

Si el Client ha optat per la contractació del Servei Telefònic Mòbil de MÁSMÓVIL en aquesta modalitat, els conceptes fixos associats a la seua Targeta SIM, com ara, quotes o bons,

s'abonaran en la seua integritat amb càrrec al seu saldo disponible a l'inici del període de facturació. El saldo es recarregarà automàticament mitjançant càrrec mensual en targeta bancària de dèbit o crèdit per un import mínim de 10 euros. En cas de consum íntegre del saldo abans de la finalització del període de facturació, el Client podrà sol·licitar, al marge de la quota mensual i a la seua elecció, la recàrrega del mateix per import mínim de 10 euros o per quantitats superiors en múltiples de 10 Euros.

Per a contractar Serveis de MÁSMÓVIL en aquesta modelització és condició imprescindible que el Client compte amb una targeta bancària apta per al comerç electrònic i que permeta realitzar una verificació de seguretat.

Les quotes o bons associats a aquesta modalitat de contractació tenen una validesa d'un mes natural des del primer dia del mes a l'últim, tots dos inclusivament. En cas de contractació del Servei una vegada iniciat el mes de referència, les quotes o bons tindran una extensió i preu proporcional als dies restants des de la contractació fins a l'últim dia d'aqueix mes.

Una vegada consumits els minuts de crides integrats en les quotes o bons, i consumit el saldo que poguera existir, el Servei d'emissió de crides se suspendrà, excepte en el relatiu a números gratuïts i d'emergència, fins al primer dia del següent mes després del càrrec dels imports corresponents en la targeta o, en el seu cas, fins a l'ampliació dels Serveis en el mes de referència. El Servei de recepció de crides no es veurà afectat per aquesta circumstància excepte en cas que la crida en la recepció porte costos associats (com ara costos d'interconnexió o anomenades de cobrament a destinació).

Els consums realitzats al marge dels conceptes fixos cobrats per endavant es carregaran al saldo disponible en aqueix moment. En cas de precisar una ampliació dels Serveis associats a les quotes fixes, el Client podrà sol·licitar-la a través de la seua àrea personal o mitjançant sol·licitud expressa al Servei d'Atenció al Client. El cost de l'ampliació dels Serveis es carregarà a la targeta bancària del Client en el moment de la confirmació de la seua sol·licitud.

En cas de baixa del Servei, MÁSMÓVIL reintegrarà el saldo no consumit a la targeta bancària associada al Client.

No estan inclosos en l'import de quotes ni bons la realització o recepció de crides o trànsit des de l'estranger (Servei Roaming) ni les anomenades a Serveis de tarifació addicional. L'accés a aquests Serveis requerirà l'existència de saldo al seu favor o l'ampliació del Servei.

Igual que en la modalitat de contractació amb domiciliació bancària, en qualsevol moment i/o de manera excepcional MÁSMÓVIL podrà, amb la finalitat de garantir el compliment de les obligacions del Client sol·licitar garanties en els mateixos supòsits previstos per a això en les CGC.

4. Cobertura

MÁSMÓVIL prestarà el Servei exclusivament en les zones de cobertura del territori nacional en el qual estiga implantat. MÁSMÓVIL es compromet a prestar el Servei dins dels límits de cobertura i de l'estat de la tecnologia. En qualsevol cas, MÁSMÓVIL no serà responsable per interrupcions o mal funcionament del Servei motivat per condicions orogràfiques i/o atmosfèriques que impedisquen o impossibiliten la seua prestació.

5. Obligacions d'identificació en cas de contractació en

Per a contractar el Servei en aquesta modalitat és condició necessària que seguisca un procés d'identificació i contractació. Les dades personals proporcionades durant el procés d'identificació seran tractats en els termes previstos en les CGC.

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

6. Conseqüències de la suspensió del servei

Durant el període de 30 dies a partir de la data de suspensió del Servei, podrà rebre crides (excepte quan es trobe fora del territori nacional o es tracte de crides de cobrament a destinació) i SMS.

Una vegada transcorregut el citat termini de 30 dies sense que haja cessat la causa de la suspensió, es bloquejarà també la recepció de crides i SMS. Una vegada complits 90 dies des de la data de la suspensió sense que haja cessat la causa, MÁSMÓVIL bloquejarà la Targeta SIM permanentment, quedant el Contracte amb MÁSMÓVIL definitivament resolt quant a aquest Servei.

MÁSMÓVIL podrà resoldre unilateralment el Contracte quant a aquest Servei quan considere

que el Servei Telefònic Mòbil objecte d'aquest és inactiu. El Servei es considerarà inactiu quan transcórreguen 4 mesos seguits sense haver-se efectuat cap consum de serveis facturables.

Fins al bloqueig permanent és possible abonar les factures pendents, recarregar saldo i realitzar trucades d'emergència al número 112, així com realitzar cridades al Servei d'Atenció al Client al número 2373.

Condicions particulars de permanència

En cas de compra o cessió / lloguer subvencionats o en condicions avantajoses per al Client dels Equips o dels Terminals, vinculada o no aquesta compra o cessió a un pla de preus específic i/o a l'aplicació de determinats descomptes, així com en cas d'aplicació de determinats descomptes sobre el preu dels Serveis, el Client es compromet a romandre donat d'alta en aquest Contracte, durant el termini i en les condicions que es detallen en la caràtula d'aquest, des de la data de la signatura. En cas que el Client cause baixa anticipada en el Contracte per qualsevol motiu, no pague a MÁSMÓVIL quantitats degudes i això porte a la interrupció definitiva del Servei, incomplisca el Contracte, faci ús il·lícit del Servei o canvie el pla de preus contractat per un altre amb un compromís de consum o amb una quota menor, haurà de pagar a MÁSMÓVIL la quantitat que corresponga en funció, tant del compromís adquirit, com del temps que reste per a complir el mateix, i fins al màxim que es detalla en la caràtula, tot això com a compensació pel fet de no respondre conforme als pactes i en atenció als beneficis prèviament rebuts. En el cas que MÁSMÓVIL no pugui prestar el Servei per causes tècniques alienes a MÁSMÓVIL, aquest haurà de procedir a la devolució dels Equips i Terminals lliurats per MÁSMÓVIL en un termini de quinze dies des de la comunicació per part de MÁSMÓVIL al Client de la impossibilitat de prestació del Servei. La devolució dels Equips i Terminals es durà a terme pel Client de la mateixa forma en què es va

produir el lliurament inicial d'aquests. En cas que el Client no procedisca a la devolució dels Equips i Terminals en el termini assenyalat, haurà d'abonar a MÁSMÓVIL la quantitat detallada en la caràtula.

Si durant la vigència del termini de permanència assenyalat, el Client sol·licita un canvi de domicili a una àrea geogràfica on MÁSMÓVIL no pugui prestar el Servei per causes d'indole tècnica, el Client haurà de pagar a MÁSMÓVIL la quantitat que corresponga en funció, tant del compromís adquirit, com del temps que reste per a complir el mateix, i fins al màxim que es detalla en la caràtula (impostos indirectes no inclosos), tot això com a compensació pel fet de no respondre conforme als pactes i en atenció als beneficis prèviament rebuts.

Condicció particular del servei MásMóvil

+ MásMóvil energia

La present condició particular resultarà d'aplicació si EL CLIENT de MÁSMÓVIL -s'exclouen de prepagament- realitza la contractació dels serveis d'energia de MÁSMÓVIL ENERGIA GO sota una tarifa que en les seues condicions comercials especifique que porta associat un descompte en la factura de telecomunicacions, i les parts el fan constar per escrit, beneficiant-se des d'aqueix moment EL CLIENT d'un descompte de fins a SIS EUROS -IVA inclòs- en la línia o producte de MÁSMÓVIL triat pel CLIENT a tal fi. En el cas que el producte o servei triat pel CLIENT per a aplicar el descompte, tinguera un preu inferior a SIS EUROS -Imposats inclosos-, el descompte s'aplicarà a la totalitat del preu del producte o servei triat, i EL CLIENT perdrà la part de descompte corresponent que no poguera ser aplicada. El descompte serà aplicable durant el temps de vigència conjunta de tots dos contractes (MÁSMÓVIL+MÁSMÓVIL ENERGIA), sempre que tots dos serveis estiguen actius i al corrent de pagament a dia 25 del mes d'aplicació del descompte. En el cas que, en qualsevol moment, EL CLIENT efectuarà la baixa del servei contractat amb MÁSMÓVIL ENERGIA, la present condició deixarà d'estar vigent entre les parts, i, en conseqüència, MÁSMÓVIL deixarà d'aplicar el citat descompte.

La contractació sota una tarifa que en les seues condicions comercials especifique que porta associat un descompte en la factura de telecomunicacions, informem que requereix de la comunicació de dades de facturació, en concret dels imports de la factura sobre els quals es realitza el descompte, per part de MÁSMÓVIL ENERGIA (Energia Col·lectiva, S.L.) a MÁSMÓVIL (XFERA MÓVILES, S.A.O.). Aquesta comunicació de dades tindrà per única finalitat calcular i aplicar els descomptes corresponents en la línia o producte MÁSMÓVIL i es

realitzarà sobre la base de la contractació de la tarifa que porte associat el descompte. Les dades rebudes seran tractats per VOIGO pels terminis legals requerits i no seran comunicats a tercers. La baixa en la tarifa comportarà el cessament de compartició d'informació entre MÁSMÓVIL ENERGIA i MÁSMÓVIL. Pot exercitar els seus drets en privacitat-mm@masmovil.com, contactar amb el nostre delegat de protecció de dades en dpo@masmovil.com, així com interposar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades www.aepd.es

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

Es reconeix al Client el dret de desistiment del contracte actual en el termini de 14 dies naturals a comptar des de la seua celebració. En cas d'alta en MÀSMÓVIL amb portabilitat des d'un altre operador origen, informem que l'exercici del dret de desistiment no suposarà el retorn automàtic a l'operador origen, sent necessari que el Client gestione una nova portabilitat amb el seu operador origen per a aquesta fi.

Per a exercir el dret de desistiment, haurà de notificar-nos la seua decisió de desistir del Contracte a través d'una declaració inequívoca (per exemple, una carta enviada per correu postal o per correu electrònic) afegint el "Núm. de la comanda". Per a això, podrà utilitzar el model de formulari de desistiment disponible en: <https://masmovil.es/es/resources/files/formulari-dret-desistiment.pdf>, encara que el seu ús no és obligatori.

Podrà enviar la comunicació exercitant el seu dret de desistiment per correu electrònic a hola@masmovil.com o a la següent adreça postal: MÀSMÓVIL, Avinguda de Bruselles, 38, 28108 Alcobendas (Madrid).

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

A conseqüència de l'exercici del Dret de Desistiment, el Client haurà de retornar o lliurar directament els productes (Terminals o Dispositius) a la direcció indicada en aquest apartat, sense cap demora indeguda i, en qualsevol cas, a tot tardar en el termini de 14 dies naturals a partir de la data en què comuniqui a MÀSMÓVIL la seua decisió de desistiment del Contracte. Així mateix, haurà d'assumir el cost directe de devolució dels productes facilitats per MÀSMÓVIL. No obstant això, l'anterior, l'informem que podrem retenir el reembossament fins a haver rebut els productes retornats correctament o fins que rebem

prova inequívoca de la devolució d'aquests, segons quina condició es complisca primer. En cas de desistiment, MÀSMÓVIL retornarà al Client tots els pagaments rebuts a tot tardar en 14 dies naturals a partir de la data en què el Client informi a MÀSMÓVIL del seu desistiment.

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

Si el Client desistira del Contracte i el preu a abonar haguera sigut totalment o parcialment finançat mitjançant un crèdit (bé per MÀSMÓVIL bé per un tercer previ acord amb MÀSMÓVIL) aquest desistiment implicarà el temps la resolució del crèdit sense penalització.

Si el Client gaudira d'una prestació d'un Servei comercialment descatat amb MÀSMÓVIL i contractara un nou Servei en virtut d'aquest Contracte, en desistir d'aquest, no seria possible restituir la prestació del Servei original, no obstant això, MÀSMÓVIL posicionarà al Client de manera que aquest no es veja perjudicat.

Condició addicional per al servei en roaming

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

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

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

Targetes SIM.

Si el Client supera el límit establert en el volum de dades per a poder ser consumit en un altre país de l'EEE o comet un ús abusiu o anòmal del Servei, APROOP podrà aplicar al Client, amb un avis previ, un recàrrec que no podrà superar el preu majorista en vigor. Abans

d'imposar-ho, el Client disposarà d'un termini de catorze (14) dies per a aportar, si escau, les dades reals sobre la seua presència o consum.

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

En relació amb el Servei d'Accés a Internet, el Client tindrà disponible, en tot moment, en la nostra Pàgina Web, informació precisa sobre la velocitat mínima, disponible normalment, màxima i anunciada, descendent i ascendent en el cas de xarxes fixes, i de la velocitat màxima i anunciada estimades descendent i ascendent en el cas de les xarxes mòbils.

Velocitat dels serveis d'accés a internet

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

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

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

** Per part seua, en servei fix, la velocitat aconseguida pot veure's impactada per l'estat del cablejat (fibra

o parell de coure), la càrrega de la xarxa, la distància a la central (principal contribució en ADSL), les capacitats del dispositiu utilitzat i la connexió establida en l'accés a internet (cable o Wifi). La velocitat d'una connexió Wifi depèn directament de l'entorn en el qual es troba l'encaminador (interferències originades per xarxes Wifi veïnes, obstacles estructurals de l'immoble, distància a l'encaminador, etc).

Termes i condicions del servei Agile.TV per a clients del servei de comunicacions electròniques Parlem Telecom S.A

CGCC_AP0822

Pàgina 30 de 33



El contracte actual de serveis conté les condicions generals d'aplicació únicament a aquells clients de PARLEM TELECOM SA (denominada d'ara en avant PARLEM), que hagen decidit contractar el servei Agile TV ofert per Over the Top Networks Ibèrica, S.L.O. (d'ara en avant, OTTN) a través de la promoció oferida a clients de PARLEM, els quals gaudiran d'una promoció especial en el preu de la quota periòdica a pagar per Agile TV (d'ara en avant denominats, el "Client" i el "Servei" respectivament), en virtut de l'Acord Comercial aconseguit entre totes dues companyies.

I. Objecte i acceptació de les Condicions

Les Condicions descrites a continuació (d'ara en avant, les "Condicions Agile TV" o les "Condicions") tenen per objecte regular les relacions entre OTTN i el Client, en tot el relatiu a la prestació del servei audiovisual Agile TV.

L'acceptació sense reserves de les presents Condicions esdevé indispensable per a la prestació del servei Agile TV. El Client manifesta, en tal sentit, haver llegit, entès i acceptat les presents Condicions.

2. Condicions de l'oferta Agile TV

2.1. Definició del servei.

Aquest Servei està compost per l'Oferta de continguts audiovisuals d'Agile TV, la qual gaudeix de condicions diferenciades respecte de l'oferta comercialitzada de manera directa per part d'Agile TV en altres canals de comercialització i venda.

2.2. Servei Agile TV.

El Servei Agile TV serà prestat per OTTN sobre un dispositiu multimèdia TV Box i mitjançant un accés actiu a Internet proveïda per PARLEM al Client i que ofereix cobertura suficient per a poder contractar el servei Agile TV i accedir als seus serveis audiovisuals. Les condicions del Servei Agile TV seran les que determine OTTN, com a encarregat de prestar el Servei, en virtut del contracte que subscriu amb el Client.

El client podrà a més contractar paquets de canals i continguts de l'oferta audiovisual d'Agile TV d'entre els que estiguen disponibles a cada moment. L'elecció d'aquests paquets suposarà també la signatura per part del Client del corresponent contracte amb l'entitat OTTN que serà l'encarregada de prestar-li aquests serveis.

OTTN informa l'Usuari que el catàleg de continguts disponible variarà i s'actualitzarà contínuament. Per això OTTN es reserva el dret d'efectuar sense previ avís les modificacions que considere oportunes en el catàleg ofert, podent ampliar, modificar, canviar, afegir o suprimir accessos a serveis de continguts disponibles, sense necessitat de prèvia notificació. La informació sobre els continguts audiovisuals oferits per Agile TV es trobarà disponible a través de la Guia Electrònica de Programació del propi servei o en l'adreça d'Internet <https://www.agile-tv.es/>

Agile TV es compromet a realitzar els seus millors esforços per a oferir el millor servei i donar els millors continguts. No obstant això, la qualitat d'aquest depèn de les condicions de connexió a Internet de les quals disposa l'Usuari, així com des dels dispositius mòbils que utilitza per a la reproducció de continguts. Així mateix, l'Usuari és conscient que existeixen requisits mínims per a poder utilitzar el Servei, i garanteix que disposa d'ells abans de procedir a la contractació. Aquests requisits es troben publicats en la pàgina web d'Agile TV.

Queda prohibida la utilització del servei Agile TV per a la comunicació pública dels continguts de TV, podent utilitzar-se, únicament, per a ús privat del Client.

2.3. La contractació i ús del Servei està limitat, expressa i únicament, al territori espanyol.

2.4. Interrupció del servei. Agile TV es reserva el dret d'interrompre el Servei quan ho considere oportú amb la finalitat del seu manteniment i millora, havent de notificar a l'Usuari amb un preavís d'un dia quan es tracte d'una interrupció planificada.

2.5. En els casos en els quals hi haja algun problema amb aquest Servei, l'Usuari podrà dirigir-se al centre d'Atenció al Client de PARLEM.

2.6. Comunicació de dades a Agile TV. Les dades que es faciliten amb la signatura d'aquest contracte són comunicats a OTTN, amb domicili a Bilbao, Gran Via de don Diego López d'Haro 45, Planta I amb la finalitat de gestionar l'alta, manteniment i baixa dels serveis audiovisuals prestats sota la denominació comercial d'Agile TV, així com per a informar sobre el Servei i les seues novetats, incloent informació comercial sobre els serveis comercialitzats per OTTN.

A l'efecte del que es disposa en el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al

tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (d'ara en avant, "RGPD"), l'informem que pot exercir els seus drets d'accés, rectificació, supressió, limitació, oposició i portabilitat directament pel titular de les dades o mitjançant representant legal o voluntari a través de comunicació escrita, li identifique, dirigida a OTT Networks Ibèrica, S.L.O. amb domicili a aquest efecte en Gran Via de don Diego López d'Haro 45, Planta I, 48011 Bilbao, en la forma i condicions previstes en el RGPD o a través del correu electrònic a l'adreça ayuda@agiletv.es

S'adjunta com a **Annex I** Informació Addicional de Protecció de Dades.

Totes les dades facilitades han de ser certs i correctes, comproment-se l'Usuari a comunicar a OTTN tots els canvis relatius a les seues dades i tot tipus d'informació necessària per a la gestió i manteniment de la relació contractual amb OTTN.

A l'Usuari li seran aplicable igualment les Condicions Contractuals d'OTTN, la Política de Privacitat i Cookies i les Condicions d'Ús, que tenen caràcter complementari respecte de tot allò que no es trobe específicament previst en les presents Condicions. No obstant això, en cas de discrepància entre el que es disposa en les presents Condicions i aquelles, aquestes seran les que prevaldran per als Usuaris del Servei.

3. Disposicions generals

3.1. Agile TV presta un servei de continguts audiovisuals en línia de subscripció.

3.2. Els presents termes i condicions de l'usuari (en endavant, els "Termes i Condicions de l'Usuari") s'apliquen als acords subscrits entre OTTN i una persona física (en endavant, el "Usuari") respecte al Servei. Solament les persones físiques majors de 18 anys i que residisquen a Espanya podran subscriure un acord amb OTTN respecte al Servei d'Agile TV. Després de la formalització de l'acord, OTTN, sempre que es complisquen les condicions legals per a això, podrà dur a terme una comprovació creditícia rutinària i, en funció dels resultats d'aquesta, retirar-se de l'acord amb l'Usuari. Així mateix, OTTN té dret a negar-se a subscriure un acord o a cancel·lar immediatament un acord amb un Usuari si aquest haguera infringit prèviament els termes i condicions contractuals d'OTTN. OTTN, en lloc de negar-se a subscriure o de cancel·lar un acord que ja haja sigut subscrit, podrà exigir a l'Usuari que li facilite alguna garantia del compliment de les seues obligacions en virtut de l'acord. Així mateix, OTTN es reserva el dret, en la mesura en què ho permeta la legislació aplicable, a obtenir informació relativa a l'Usuari després de la formalització de l'acord conforme a la Política de Dades Personals.

3.3. Els presents Termes i Condicions de l'Usuari i la Política de Dades Personals (als quals es farà referència en el seu conjunt com els "Termes i Condicions") són aplicable i resulten vinculants per a OTTN i per a l'Usuari. Aquests acords, així mateix, estan subjectes als termes i condicions particulars (incloent qualsevol oferta especial), preus vigents, termes i mètodes de pagament, períodes contractuals, etc. que ofereix OTTN a cada moment juntament amb la formalització d'un acord amb OTTN per part de l'Usuari. En cas que existisca qualsevol conflicte entre els termes i condicions particulars i els Termes i Condicions, seran els termes i condicions particulars els que prevalguen. Els Termes i Condicions i els termes i condicions particulars constitueixen en el seu conjunt l'acord aplicable entre l'Usuari i OTTN (en endavant, el "Acord"). Per a obtenir accés al Servei, l'Usuari haurà de confirmar que l'Usuari ha llegit i acceptat l'Acord.

Una vegada que s'haja subscrit l'Acord, OTTN enviarà la confirmació d'aquest a l'adreça de correu electrònic facilitada per l'Usuari. L'accés al servei també es facilitarà a través d'email.

3.4. Facturació.

OTTN facturarà a l'Usuari mensualment la Quota periòdica del servei i emetrà la factura pel servei prestat. OTTN encàrrec a PARLEM el cobrament de la quota periòdica pel seu compte, que es farà al costat de la factura de PARLEM, la qual s'abonarà mitjançant domiciliació bancària autoritzada pel Client contra el seu compte. El Client mitjançant l'acceptació de les presents condicions autoritza la cessió de les dades necessàries per a la gestió del cobrament per part de PARLEM.

L'import del servei prestat serà exigible des del moment en què es presente al cobrament la corresponent factura, la qual serà abonada pel Client, o per tercer, a través del compte en l'entitat bancària o Caixa d'Estalvis que per a tal efecte haguera assenyalat en el Contracte de prestació de serveis de telecomunicacions subscrit amb PARLEM.

L'usuari podrà sol·licitar mitjançant el correu electrònic facturacio@agiletv.es les corresponents factures pel servei ofert.

3.5. Les quotes pel Servei Agile TV i per la resta de Serveis seran pagables conforme a la llista de preus aplicable disponible en <https://www.parlem.com/tv>

Termes i condicions del servei Agile.TV per a clients del servei de comunicacions electròniques Parlem Telecom S.A

CGCC_AP0822

Pàgina 31 de 33



Agile TV podrà canviar en el seu moment aquesta llista de preus i la informació relativa a aquests canvis es comunicarà a l'Usuari amb antelació d'almenys un mes. En aquesta llista de preus s'exposa el preu final, inclosos els impostos i qualsevol altre càrrec aplicable per la prestació del servei.

Signatura del client:

3.6. El Servei es presta per períodes d'un mes renovables automàticament mensualment llevat que l'Usuari notifique la seua voluntat de no renovar-lo amb antelació al seu venciment en els termes previstos en l'apartat 3.7 d'aquestes condicions.

Signatura OTTN Ibèrica, S.L.O.

3.7. El Servei es podrà cancel·lar en qualsevol moment mitjançant una comunicació al centre d'atenció al client de PARLEM, informant de la voluntat de cancel·lar la subscripció al Servei, aquesta cancel·lació serà registrada en el termini de 72 hores i el servei serà cancel·lat al final del mes quan es registre aquesta cancel·lació del servei. Aquesta cancel·lació estarà subjecta també a les condicions establides per PARLEM referent a la venda del dispositiu multimèdia Android TV.

3.8. Es podrà suspendre el Servei a l'Usuari, si aquest deixa de pagar la seua Quota Periòdica mensual.

3.9. A més, si l'Usuari haguera deixat de ser client de PARLEM igualment el Servei quedaria suspès definitivament al no poder ja accedir al mateix en les condicions ací establides. En aquest cas, l'Usuari podrà contractar el Servei directament a OTTN sense requerir-se la vinculació contractual a PARLEM, en els termes i condicions vigents. En cas de cancel·lació anticipada, en virtut del present apartat 3.9 i que el Client haja efectuat un pagament relatiu a un període posterior a l'extinció, OTTN reembossarà l'import sobrant en un termini de trenta (30) dies des de l'extinció de la subscripció.

3.10. Condicions de l'equip i permanència associada a l'adquisició de l'equip de recepció del servei d'Agile TV o "Set Top Box".

Per a l'accés als serveis d'Agile TV es requereix d'un equip de recepció del servei o "Set Top Box".

3.11. Comunicacions d'Agile TV als Clients. Agile TV podrà remetre notificacions i informacions al Client per correu electrònic, SMS o notificacions mòbils, carta o dins de la factura. Les notificacions al Client es consideraran rebudes per aquest immediatament quan s'hagen enviat per correu electrònic o SMS. Els avisos enviats per correu postal i factura es consideraran rebuts per l'Usuari tres (3) dies després que s'haja remès la carta o la factura.

Es considerarà que Agile TV ha complit la seua obligació de notificació en enviar els avisos a l'última adreça de correu electrònic, número de telèfon o adreça postal facilitats, sense perjudici que aquestes adreces ja no siguen utilitzades pel Client o siguen inutilitzables per algun altre motiu.

El Client podrà rebre mitjançant missatges en el seu número de telèfon, mitjançant correu electrònic o per mitjà de correu postal, promocions i ofertes vinculades al servei Agile TV amb els preus vinculats a aquestes.

3.12. Qualitat del servei. Agile TV es compromet a realitzar els seus millors esforços per a oferir el millor servei i donar els millors continguts. No obstant això, la qualitat d'aquest depèn de les condicions de connexió a Internet de les quals dispose l'Usuari, així com dels dispositius mòbils que utilitze per a la reproducció de continguts. Així mateix, l'Usuari és conscient que existeixen requisits mínims per a poder utilitzar el Servei, i garanteix que disposa d'ells abans de procedir a la contractació. Aquests requisits es troben publicats en les pàgines web d'Agile TV <https://www.agile-tv.es/requisitos>

3.13. Dispositius autoritzats de connexió al servei Agile TV.

Es garanteix a l'Usuari del Servei l'accés multi dispositiu a través de les aplicacions d'Agile TV en els dispositius compatibles amb Agile TV. L'Usuari no podrà visualitzar el mateix contingut en més de tres (3) dispositius mòbils diferents de manera simultània.

3.14. Informació de contacte. El Client pot contactar amb Agile TV a través de ayuda@agiletv.es


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

Lloc i data:



Qui és el responsable del tractament de les seues dades personals?

La informació i/o dades personals que ens proporciona, inclosos en el seu cas, els de salut, s'inclouen en un fitxer el responsable del qual és:

- Titular: OVER THE TOP NETWORKS IBÈRICA, S.L.O. (d'ara en avant OTTN)
- Domicili social: C/ Gran Via de don Diego López d'Haro 45,

Planta I – 48011 Bilbao

- CIF B-86588639

Amb quina finalitat tractarem les seues dades personals?

La informació i/o dades personals que ens ha facilitat seran tractats per a les següents finalitats:

- Gestionar la contractació, facturació i garantir serveis contractats.
- Disposar d'una relació uniforme de proveïdors als quals OTTN puga acudir per a sol·licitar els serveis i/o béns que en cada cas requerisca.
- Enviar informació i publicitat, fins i tot per via electrònica, sobre ofertes, productes, recomanacions, serveis, articles promocionals i campanyes de fidelització d'OTTN o d'aquelles entitats terceres amb les quals qualsevol empresa del grup al qual pertany OTTN haja subscrit acords de col·laboració;

l'extracció, emmagatzematge de dades i estudis de màrqueting a fi d'adequar les nostres ofertes comercials al seu perfil particular, tant si es formalitza o no cap operació, com en el seu cas, una vegada extingida la relació contractual existent, llevat que s'indique el contrari o l'usuari s'opose o arrebossat el seu consentiment.

- Remetre periòdicament informació comercial (newsletter) sobre serveis i notícies relacionats amb la nostra activitat, sempre que l'interessat atorgue el seu consentiment per a això i mantenint a la seua disposició la possibilitat de revocar el consentiment.
- Donar compliment a les obligacions legalment establides, així com verificar el compliment de les obligacions contractuals, inclosa la prevenció de frau.

Tots els tractaments i finalitats indicats anteriorment són necessaris o guarden relació amb l'adequat manteniment, desenvolupament i control de la relació contractual.

Quines categories de dades tractem?

OTTN tracta les següents categories de dades:

- Dades identificatives: nom, cognoms, adreça postal, adreça de correu electrònic, codi postal, telèfon
- Metadades de comunicacions electròniques
- Dades d'informació comercial
- Dades econòmiques, o financers, o bancaris

En alguns casos les dades personals sol·licitades són obligatoris, de manera que la negativa a facilitar-los suposarà la impossibilitat de dur a terme la prestació dels serveis contractats.

L'usuari garanteix que les dades aportades són vertaders, exactes, complets i actualitzats, sent responsable de qualsevol mal o perjudici, directe o indirecte, que poguera ocasionar-se a conseqüència de l'incompliment de tal obligació. En cas que l'usuari facilite dades de tercers, manifesta comptar amb el consentiment d'aquests i es compromet a traslladar-li la informació continguda en aquesta clàusula, eximint a OTTN de qualsevol responsabilitat en aquest sentit. No obstant això, OTTN podrà dur a terme les verificacions per a constatar aquest fet, adoptant les mesures de diligència deguda que corresponguen, conforme a la normativa de protecció de dades.

Per quant temps conservarem les seues dades personals?

Les dades personals proporcionades es conservaran durant el temps necessari per a la realització de les finalitats per a les quals van ser arreplegats i mentre no es revocuen els consentiments atorgats. Posteriorment, en cas de ser necessari, es mantindrà la informació durant els terminis legalment establits.

Quina és la legitimació per al tractament de les seues dades?

La base legal per al tractament de les seues dades amb les finalitats incloses en els punts de l'apartat "Amb quina finalitat tractem les seues dades personals?" és la pròpia execució del contracte.

Per a enviar informació i publicitat, fins i tot per via electrònica, sobre ofertes, productes, recomanacions, serveis, articles promocionals i campanyes de fidelització d'OTTN o d'aquelles entitats terceres amb les quals qualsevol empresa del grup al qual pertany OTTN haja subscrit acords de col·laboració; l'extracció, emmagatzematge de dades i estudis de màrqueting a fi d'adequar les nostres ofertes comercials al seu perfil particular, tant si

es formalitza o no cap operació, com en el seu cas, una vegada extingida la relació contractual existent, la legitimació del tractament es troba en l'interès legítim d'OTTN per a dur a terme aquests tractaments d'acord amb la normativa vigent.

Per a remetre periòdicament informació comercial (newsletter) sobre serveis i notícies relacionats amb la nostra activitat, la legitimació es troba en el consentiment de l'usuari. El tractament de dades per a donar compliment a les obligacions legals establides, així com verificar el compliment de les obligacions contractuals, inclosa la prevenció de frau, troba la seua legitimació en el compliment d'una obligació legal.

Quines mesures de seguretat implantem per a cuideu les seues dades?

OTTN està compromès amb la protecció de dades de caràcter personal, la privacitat dels usuaris i la ciberseguretat, per la qual cosa per a protegir els diferents tipus de dades durà a terme les mesures de seguretat tècniques i organitzatives necessàries per a evitar la seua pèrdua, manipulació, difusió o alteració.

A quins destinataris es comunicaran les seues dades?

Les dades personals que ens ha proporcionat podran ser comunicats, per a les finalitats indicades en l'apartat "Amb quina finalitat tractem les seues dades personals?", a altres entitats pertanyents al grup al qual pertany OTTN, administracions públiques, i a altres persones jurídiques que, així mateix, desenvolupen qualssevol de les referides activitats i amb les quals les diferents entitats del grup al qual pertany OTTN concloguen acords de col·laboració, fins i tot una vegada extingida la relació contractual existent i sense necessitat que li siga comunicada cada primera comunicació que s'efectue als referits destinataris, respectant en tot cas la legislació aplicable sobre protecció de dades de caràcter personal.

En el marc de les comunicacions indicades en el paràgraf anterior, es podran realitzar transferències internacionals de dades a tercers països o organitzacions internacionals, sobre els quals existisca o no una decisió d'adequació de la Comissió Europea respecte a aquests. Les transferències internacionals a països que no puguin garantir un nivell de protecció adequat tindran caràcter excepcional i es realitzaran sempre que siguin imprescindibles per al ple desenvolupament de la relació contractual.

OTTN disposa de clàusules mena de protecció de dades per a garantir adequadament la protecció de les seues dades en el marc de les comunicacions i transferències internacionals de les seues dades, als països en els quals siga possible la seua aplicació.

Quins són els seus drets quan ens facilita les seues dades?

En els termes i amb l'abast establert en la normativa vigent, qualsevol persona té dret a:

- Confirmar si en OTTN estem tractant dades personals que els concernisquen, o no, a accedir als mateixos i a la informació relacionada amb el seu tractament.
- Sol·licitar la rectificació de les dades inexactes.
- Sol·licitar la supressió de les dades quan, entre altres motius, ja no siguin necessaris per a les finalitats que van ser arreplegats i en aquest cas, OTTN deixarà de tractar les dades excepte per a l'exercici o la defensa de possibles reclamacions.
- Sol·licitar la limitació del tractament de les seues dades, i en aquest cas únicament podran ser tractats amb el seu consentiment, a excepció de la seua conservació i utilització per a l'exercici o la defensa de reclamacions o amb la intenció de la protecció dels drets d'una altra persona física o jurídica o per raons d'interès públic important de la Unió Europea o d'un determinat Estat membre.
- Oposar-se al tractament de les seues dades, i en aquest cas,



OTTN deixarà de tractar les dades, excepte per a la defensa de possibles reclamacions.

- Rebre en un format estructurat, d'ús comú i lectura mecànica, les dades personals que li incumbisquen i que haja facilitat a OTTN o sol·licitar a OTTN que els transmeta directament a un altre responsable quan siga tècnicament possible.

- Revocar el consentiment atorgat, en el seu cas, per a la finalitat inclosa en l'apartat "Amb quina finalitat tractem les seues dades personals?", sense que això afecte la licitud del tractament basat en el consentiment previ a la seua retirada.

Els anteriors drets d'accés, rectificació, supressió, limitació, oposició i portabilitat poden exercir-se directament pel titular de les dades o mitjançant representant legal o voluntari a través de comunicació escrita dirigida, acompanyat de còpia de document oficial que li identifique, a OTT Networks Ibèrica, S.L.O amb domicili a aquest efecte en C/ Casanova 209 Principal la – 08021 Barcelona, en la forma i condicions previstes en el RGPD o a través del correu electrònic a l'adreça ayuda@agiletv.es

Adicionalment l'informem que la possibilitat de presentar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, especialment quan considere que no ha obtingut satisfacció en l'exercici dels seus drets, a través de la pàgina web habilitada a tals efectes per l'Autoritat de Control corresponent, a través dels seus telèfons 901 100 099 i 912 663 517 o en la seua adreça C/ Jorge Juan 6, 28001 Madrid.

Quina és la procedència de les dades personals?

La totalitat de les dades recaptades procedeixen de l'interessat.