

Condiciones Generales para los Servicios de Comunicaciones

Móviles, Fijas y de Televisión para Clientes

1. Objeto

Las presentes condiciones generales (Condiciones Generales) son de aplicación a los Servicios de Comunicaciones Móviles, Fijas, de Televisión y otros servicios de valor añadido (cualquier de ellos, el Servicio o los Servicios) que llevan a cabo A2Z Telecomunicaciones, S.L. de nacionalidad española y domiciliada en

C/ La Torre Golf Resort - Avda. Plaza Town, 30709 ROLDÁN (Murcia)

y Avatel Móvil S.L.U., operando bajo la marca de Mi Operador; de nacionalidad española y domiciliada en Av. de la Transición Española, 26, Edificio F, 28108 Alcobendas, Madrid

La provisión del Servicio de Comunicaciones Móviles será realizada por Avatel Móvil S.L.U (Servicio Móvil) bajo la marca de Mi Operador.

La provisión del Servicio de Comunicaciones Fijas será realizada por A2Z Telecomunicaciones, S.L. (Servicio Fijo). El Cliente puede contratar el Servicio Fijo de acceso a Internet de Banda Ancha (Internet Fijo) y/o un servicio de llamadas con el que el Cliente puede realizar y recibir llamadas desde un terminal fijo (Servicio Fijo de Llamadas).

La provisión del Servicio de Televisión será realizada por A2Z Telecomunicaciones, S.L. (CLICtv).

El Cliente puede contratar los Servicios de manera individual o de forma conjunta (paquetes convergentes) en función de sus necesidades y de las ofertas comerciales de A2Z Telecomunicaciones, S.L. y de Mi Operador vigentes en cada momento.

Ambas sociedades serán denominadas, conjunta o individualmente, EL OPERADOR.

Es requisito para la provisión del Servicio que el Cliente sea residente en España, pudiendo el OPERADOR denegar la provisión del Servicio en caso contrario.

2. Contrato, actualización de precios, facturación y pago de los Servicios.

2.1 Contrato.

El Contrato tiene una duración de 12 meses. Una vez cumplido este plazo, el contrato quedará prorrogado automáticamente de forma mensual y hasta un nuevo plazo de 12 meses, salvo petición expresa por parte del cliente de rescindirlo. Tras dicha prórroga, el Cliente tendrá derecho a resolver el contrato en cualquier momento con un preaviso máximo de un mes sin contraer ningún coste excepto el de la recepción del servicio durante el período de preaviso y la compensación por el equipo terminal subvencionado que conserve.

Con anterioridad a la primera prórroga automática, el OPERADOR informará al Cliente de manera notoria y oportuna y en un soporte duradero de la finalización del periodo de duración inicial del Contrato, de su prórroga y de los medios habilitados para poner fin al mismo si fuera la voluntad del Cliente.

Las tarifas de los Servicios, así como el resto de las condiciones comerciales y económicas asociadas a los mismos se facilitan al Cliente en el momento de la contratación y, junto con los datos proporcionados por el Cliente necesarios para la contratación y provisión de los Servicios. Las Condiciones Generales junto con la carátula constituyen el contrato (Contrato) que regirá la relación entre el Cliente y el OPERADOR. El Cliente podrá solicitar la desconexión/conexión de las llamadas a los números de tarificación adicional y llamadas internacionales, especificando la restricción solicitada. Para el ejercicio de las citadas desconexiones/conexiones el Cliente deberá dirigirse Al OPERADOR por teléfono al número de atención al Cliente o bien por correo a la dirección del punto 1.

El OPERADOR deberá proceder a la desconexión/conexión de los servicios anteriormente señalados en el plazo máximo de diez (10) días hábiles desde la recepción de la comunicación remitida por el Cliente, o el OPERADOR correrá con los costes derivados de la no realización de este trámite.

Si el cliente quiere volver a suscribirse a los mismos, deberá enviar una solicitud expresa, por las mismas vías.

2.2 Actualización de precios

Los precios de las tarifas contratadas se incrementarán conforme a las actualizaciones del índice de precios al consumo (IPC) publicado oficialmente. Dicha actualización de las tarifas de los servicios se realizará en el primer trimestre de cada año natural aplicando a la tarifa el IPC interanual promedio publicado oficialmente en el mes de octubre del año inmediatamente anterior a la actualización y que se corresponde con el periodo comprendido entre el mes de octubre del año precedente y el mes de septiembre del año inmediatamente anterior a la actualización. En el primer trimestre natural de cada año se realizará la actualización de la tarifa con independencia de la fecha de alta de los Servicios.

La actualización de dichas tarifas no constituirá una modificación de las condiciones del Contrato. Si el cliente quiere rescindir o resolver el Contrato anticipadamente, la actualización mencionada de las tarifas no confiere u otorga al cliente la posibilidad de hacerlo sin asumir la penalización asociada a los compromisos contractuales, que pudiera tener vigentes.

2.3 Facturación.

El OPERADOR asume la facturación y el cobro de los Servicios contratados por el Cliente, actuando en nombre propio y por cuenta del propio OPERADOR y de Avatel Móvil, S.L.U., además de la realización de otras prestaciones accesorias de atención al Cliente, servicios logísticos y de posventa. El Cliente acepta que el OPERADOR emita una factura mensual en la que se incluirá (i) de manera vencida o anticipada (en función de la oferta contratada y vigente en cada momento) la cuota fija del Servicio contratado (ii) en su caso, los consumos no incluidos en la cuota fija en los que el Cliente haya incurrido en el mes anterior, Si por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el periodo inmediatamente posterior al devengo, el OPERADOR podrá hacerlo en los siguientes periodos. y (iii) cualquier otro concepto facturable relacionado con los Servicios tales como descuentos, costes por instalación, reconexión o envío, gastos de devolución de recibos domiciliados,

Condiciones Generales para los Servicios de Comunicaciones

Móviles, Fijas y de Televisión para Clientes

cuotas de alquiler de Equipos, cargos por suscripción de contenidos, penalizaciones, servicios de tarificación adicional o similares.

Salvo que el Cliente manifieste su voluntad de recibir la factura en papel, la factura será emitida en formato electrónico. El Cliente acepta expresamente la emisión de su factura en soporte electrónico, a través de medios electrónicos que garanticen la autenticidad del origen y la integridad del documento de la factura. La factura electrónica tendrá los mismos efectos jurídicos que la factura en soporte papel. No obstante, el Cliente, en cualquier momento, podrá solicitar al OPERADOR, a través de una solicitud realizada al Número de Atención al Cliente o el Área Cliente de la web del OPERADOR, recibir sus facturas en soporte papel. El cambio de soporte se realizará a partir de la emisión de la siguiente factura. Para visualizar la factura en soporte electrónico el Cliente deberá ser usuario registrado del Operador Así mismo si el Cliente desea recibir una notificación de disponibilidad de la factura en soporte electrónico, el OPERADOR le enviará un aviso a la dirección de correo electrónico que haya facilitado.

El Cliente deberá abonar la cuota de alta/instalación en el momento de la contratación del servicio al OPERADOR, que podrá coincidir con la fecha de la instalación del servicio contratado. Las partes reconocen expresamente que los registros informáticos del OPERADOR y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los Servicios solicitados y efectivamente consumidos por el Cliente.

2.4 Pago.

El pago se realizará por el Cliente mediante domiciliación bancaria de las facturas en la cuenta bancaria que el Cliente ha indicado en el registro de los datos, comprometiéndose el Cliente a mantener siempre saldo suficiente en dicha cuenta para atender el pago de las cantidades debidas al OPERADOR. La fecha en que se debe realizar el pago será aquella en la que la entidad de crédito en la que esté abierta la cuenta bancaria reciba la notificación del OPERADOR con el importe de las cantidades a abonar por el Cliente.

El Cliente deberá abonar la cuota de alta/instalación en el momento de la contratación del servicio al OPERADOR, que podrá coincidir con la fecha de la instalación del servicio contratado. Asimismo, satisfará por adelantado el pago de las cuotas mensuales fijas (bonos de telefonía incluidos), y el de las tarifas por consumo se realizarán a mes vencido. Las partes reconocen expresamente que los registros informáticos del OPERADOR y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los Servicios solicitados y efectivamente consumidos por el Cliente.

2.5. Garantías.

El OPERADOR podrá solicitar al Cliente la constitución de determinadas garantías con el fin de asegurar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato por parte del Cliente y en concreto ante las siguientes situaciones: (i) la existencia de cantidades impagadas por el Cliente por cualquier contrato, vigente o no, con el OPERADOR o con un tercero, (ii) el retraso reiterado del Cliente en el pago al OPERADOR y/o (iii) la existencia de un riesgo objetivo de fraude, morosidad o de uso ilícito del Servicio. De este modo, antes de la firma del Contrato o en

cualquier momento durante la vigencia del mismo, el OPERADOR podrá: (i) solicitar al Cliente la constitución de un depósito no remunerado en efectivo o el otorgamiento de un aval bancario con quince (15) días de antelación, (ii) solicitar al Cliente un adelanto en función de su consumo anterior, (iii) asignar al Cliente un límite de crédito y/o (iv) restringir al Cliente el acceso a tarifas superiores, servicios de tarificación adicional y/o llamadas internacionales. Las medidas mencionadas desaparecerán tan pronto se tenga constancia de que los supuestos que motivaron su adopción ya no existen. Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja en el Servicio o solicitase el cambio de titularidad de su Contrato, el OPERADOR podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda pendiente.

EL OPERADOR podrá denegar la provisión de los Servicios o suspender de manera temporal o definitiva los mismos por falta de constitución de la garantía solicitada por el OPERADOR.

2.6. Incumplimiento de la obligación de pago: suspensión temporal y resolución.

2.6.1. Retraso en el pago.

El retraso en el pago, total o parcial, por parte del Cliente de las cantidades debidas por los Servicios de Comunicaciones contratados podrá dar lugar a la restricción de las llamadas salientes y/o a la suspensión de la provisión de los Servicios desde que el OPERADOR tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso al Cliente, a excepción del Servicio Fijo cuya suspensión se llevará a cabo cuando el retraso en el pago total o parcial por parte del Cliente sea superior a un (1) mes desde la presentación de la factura correspondiente, también previo aviso al Cliente.

2.6.2. Suspensión del servicio

Para que la suspensión del servicio telefónico fijo pueda llevarse a cabo, han de cumplirse los siguientes requisitos:

(i) el OPERADOR requerirá el pago y notificará la suspensión mediante una comunicación, que se practicará con al menos quince (15) días de antelación a la fecha en que vaya a tener lugar la suspensión del servicio. La comunicación indicará la fecha en que, de no efectuarse el pago, tendrá lugar la suspensión. (ii) La suspensión del servicio no podrá realizarse en día inhábil. (iii) El retraso en el pago por un período superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del contrato, en dos (2) ocasiones, por mora en el pago del servicio telefónico, dará derecho al OPERADOR a la interrupción definitiva del servicio y a la resolución del contrato.

En el caso de servicios distintos al telefónico fijo, (i) el OPERADOR podrá suspender los servicios distintos al de telefonía fija, a partir del día siguiente en que se verifique el impago una vez presentado al cobro del documento de cargo correspondiente a la facturación por los Servicios distintos de telefonía. (ii) La suspensión del servicio no podrá realizarse en día inhábil. (iii) No será suspendido el servicio telefónico fijo por impago de los Servicios distintos de telefonía fija.

La suspensión del Servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cantidades devengadas independientes del tráfico y que se correspondan con el Servicio contratado. En el supuesto

Condiciones Generales para los Servicios de Comunicaciones

Móviles, Fijas y de Televisión para Clientes

de suspensión temporal del Servicio Fijo de llamadas por impago, éste será mantenido para las llamadas salientes de emergencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las llamadas de cobro revertido. Además de lo anterior, en el caso de que se produzca el impago por parte del Cliente, el OPERADOR repercutirá los costes ocasionados derivados del incumplimiento del Cliente por cada factura impagada (se mencionan a modo enunciativo y no limitativo, los gastos bancarios y administrativos derivados de la devolución del recibo domiciliado y los costes de reconexión), sin perjuicio de otras acciones que pueda llevar a cabo como (i) la ejecución de depósitos, fianzas o demás garantías existentes o (ii) el cobro de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos o (iii) la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito

2.6.3. Resolución.

En el Derecho a compensación por la interrupción temporal del servicio de acceso a Internet establece que: No será de aplicación lo dispuesto en el apartado anterior cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

a) Incumplimiento grave por los abonados de las condiciones contractuales. b) Daños producidos en la red debido a la conexión por el abonado de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente. El retraso en el pago total o parcial por el abonado durante un período superior a un mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija podrá dar lugar, previo aviso al abonado, a su suspensión temporal. El impago del cargo por los servicios de acceso a Internet o de servicios de tarifas superiores, en especial del servicio de tarificación adicional, sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios.

En el supuesto de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, éste deberá ser mantenido para todas las llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido, y las llamadas salientes de emergencias.

El retraso en el pago del servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija por un período superior a tres meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago de los servicios correspondientes dará derecho al operador, previo aviso al abonado, a la interrupción definitiva del servicio y a la correspondiente resolución del contrato. El impago del cargo por los servicios de acceso a Internet o de servicios de tarifas superiores, en especial del servicio de tarificación adicional, sólo dará lugar a la interrupción de tales Servicios.

2.7. Restricciones del servicio.

El OPERADOR se reserva el derecho a restringir el servicio al cliente al detectar un uso anómalo del servicio, que puede consistir en la detección de:

- (i) Tarificaciones adicionales una vez consumidos un determinado número de horas del servicio
- (ii) Servicios de suscripción SMS.

(iii) Servicios internacionales.

(iv) Cuando se excedan los límites de crédito asignados a su contrato.

(v) Por incumplimiento de grave de las condiciones o realización de alguna de las actividades prohibidas en estas condiciones.

3. Atención al Cliente.

El Cliente cuenta con un servicio de atención e información en el servicio telefónico Atención al Cliente en el domicilio social indicado en las presentes Condiciones, en los puntos de venta del OPERADOR.

4. Notificaciones

Las notificaciones que el cliente tenga que realizar a el OPERADOR con motivo de lo previsto en el presente Contrato y en ejecución del mismo, se realizarán, bien telefónicamente al número de atención personal del OPERADOR, bien por escrito a los apartados de correo o direcciones postales previstas, en cada caso, a lo largo de este contrato.

El operador podrá notificar y comunicar al cliente mediante alguna de las siguientes formas: (a) envío por correo postal al domicilio designado por el cliente en el momento de la contratación. En su defecto será el lugar en donde se realiza la prestación del servicio, y en caso de ser estos varios, cualquiera de ellos; (b) envío por correo electrónico, a cualquiera de las direcciones de correo electrónico que el cliente facilite al OPERADOR; (c) comunicación por medio de una llamada telefónica o SMS si procede, bien al número de teléfono a través del cual se presta el servicio al cliente, o bien al número de teléfono indicado por el cliente en el Alta del servicio.

En este sentido, el cliente manifiesta que todos los datos facilitados por él son ciertos y correctos, y se compromete a comunicar al OPERADOR las variaciones que, en su caso, se produzcan.

5. Datos del Cliente.

5.1. Protección de datos de carácter personal.

El OPERADOR informa al Cliente de que los datos personales que recabe tanto para la contratación del Servicio como durante su provisión serán responsabilidad del OPERADOR y/o Avatel Móvil, S.L.U. según corresponda y serán tratados para permitir el buen desarrollo de la relación contractual entre las partes (prestar los servicios y facturarlos). Asimismo, para los casos de portabilidad numérica fija/móvil Avatel Móvil, S.L.U. tratará los datos que recabe del Cliente o de un operador tercero para llevarla a cabo. El Cliente autoriza la cesión de sus datos por parte del operador con quien tiene contratados sus servicios hacia el operador que los prestará en adelante con el fin de verificar la identidad del solicitante, gestionar la portabilidad y conservar su número tras la portabilidad. El OPERADOR, por interés legítimo ya que es necesario para la prestación del Servicio podrá: (i) tratar los datos de localización generados por uso del dispositivo móvil: (a) solo por el tiempo necesario para proveer los Servicios de valor añadido que impliquen tal localización y que el Cliente previamente haya solicitado, y (b) de forma anónima y agregada, para conocer en cada

Condiciones Generales para los Servicios de Comunicaciones

Móviles, Fijas y de Televisión para Clientes

momento el estado y funcionamiento de la red, comprobar que el Servicio se está prestando correctamente y, en su caso, adoptar decisiones sobre mejora en la red, gestionar el tráfico y desarrollar nuevos productos y servicios e (ii) instalar y actualizar en los dispositivos y Equipos del Cliente aplicaciones relacionadas con Servicios del OPERADOR o por terceros que intervengan en la provisión de dichos Servicios con el fin de facilitar su mejor uso, así como mejorar la satisfacción del Cliente y proveerle del mejor Servicio posible

(iii) utilizar herramientas de control del volumen y el uso de datos para gestionar el funcionamiento de su red y los Servicios contratados por el Cliente, solventar incidencias de red y mejorar y/o desarrollar la misma (iv) consultar ficheros solvencia para prevenir el fraude en la contratación y posterior prestación del Servicio e incluir en estos ficheros los datos del Cliente que impaga los Servicios en aras de garantizar su derecho legítimo al cobro de los mismos (v) detectar fraude, proteger sus redes o evitar daños en las mismas.

Adicionalmente, una vez otorgado el consentimiento por el Cliente de acuerdo con lo indicado en la carátula del contrato y a los efectos de que sus datos se incluyan en los servicios de consulta telefónica y guías (impresas y electrónicas) los datos del Cliente serán facilitados por el OPERADOR a la comisión del Mercado de las Comunicaciones en los términos y de conformidad con lo establecido en la legislación vigente en cada momento. Sin perjuicio de ello, el Cliente podrá solicitar a el OPERADOR la exclusión de sus datos de las guías telefónica y de los servicios de consulta telefónica de sus datos personales, así como a que se indique que sus datos personales pueden utilizarse para fines de venta directa por terceros, o que se enmienden errores existentes en sus datos personales. En caso de que solicite que sus datos no sean incluidos en los servicios de consulta telefónica y guías (impresas y electrónicas) ha de ser consciente que a través del servicio "Identificación de la línea llamante en destino" se permite la identificación de su número telefónico por el destinatario de la llamada.

Asimismo, también debe ser consciente de que a través del servicio "Identificación de línea conectada" se permite la identificación del número telefónico del destinatario de la llamada por parte del que la realiza. A estos efectos, si no desea que su número sea identificado deberá ejercitar sus derechos de acuerdo con lo previsto en el apartado relativo a los servicios de identificación de línea de origen y línea conectada.

6. Cesión, Modificación, Suspensión y Finalización del Contrato.

6.1. Cesión.

El OPERADOR podrá contratar prestadores de servicios y colaborar o ceder los contratos formalizados a terceras entidades para llevar a cabo la instalación o el suministro de la totalidad o parte de los productos a que se compromete en virtud de las diferentes operaciones que se vayan formalizando. No se requerirá consentimiento alguno por parte del cliente para la cesión de los derechos y obligaciones del presente contrato a una sociedad filial del OPERADOR.

En caso de que el Cliente desee ceder el Contrato a un tercero deberá solicitar el cambio de titular a el

OPERADOR conforme al procedimiento establecido por el OPERADOR a tal efecto. El cambio de titularidad podrá conllevar un coste para el Cliente del que el OPERADOR le informará antes de llevarlo a cabo. El cambio de titularidad no exonera al Cliente del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

6.2. Modificación.

El Contrato se modificará en el caso de que así lo exija la normativa aplicable a los Servicios. El OPERADOR comunicará al Cliente la modificación con base en este motivo antes de que la misma sea efectiva. Asimismo, el OPERADOR podrá modificar el Contrato en aquellos supuestos en los que se produzca/n cambio/s en las condiciones técnicas, comerciales, económicas y/u operativas de los Servicios y/o del mercado en el que opera el OPERADOR, previa comunicación al Cliente mediante comunicación individualizada en la que se haga constar el motivo de la modificación y con un (1) mes de antelación a la entrada en vigor de la modificación. No obstante, si el Cliente no estuviera de acuerdo con la modificación pretendida, podrá resolver unilateralmente el Contrato sin que dicha resolución lleve aparejada penalización alguna con causa en la misma.

Si el Cliente sigue utilizando el Servicio una vez entrado en vigor el cambio, se entenderá que está de acuerdo con el mismo.

6.3. Suspensión y Finalización del Contrato.

6.3.1. Suspensión.

Además de la suspensión temporal a instancia del OPERADOR por los motivos válidos establecidos en las presentes Condiciones Generales, el Cliente podrá solicitar si así lo deseara la suspensión del Contrato de manera temporal sin que ello suponga la finalización del mismo, dirigiéndose para ello al Servicio de Atención al Cliente para situaciones como la sustracción o pérdida de móvil.

6.3.2. Finalización.

El Contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, en todo caso, por voluntad del Cliente, bastando la sola comunicación previa al OPERADOR acreditando su identidad y con una antelación mínima de dos (2) días hábiles. El Cliente podrá interesar la baja de los Servicios (i) a través del teléfono de atención al cliente, (ii) en cualquiera de las tiendas del OPERADOR. En el caso de que el Cliente finalizara parcialmente el Contrato respecto de alguno de los Servicios contratados, se mantendrán los Servicios que continúen dados de alta, produciéndose la correspondiente adaptación de las Condiciones Generales. Las causas generales por las que el OPERADOR podrá finalizar el Contrato son (a) la extinción de la habilitación del OPERADOR para proveer el Servicio; (b) el incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones como el retraso en el pago de las cantidades adeudadas por un período superior a tres (3) meses; (c) la suspensión temporal, no voluntaria, del Servicio en dos (2) ocasiones; (d) en los casos de fraude, riesgo objetivo, presunción o indicios razonables de comisión de fraude; (e) por falta de constitución de la garantía solicitada por el OPERADOR ; (f) por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del Servicio o contrario a la

Condiciones Generales para los Servicios de Comunicaciones

Móviles, Fijas y de Televisión para Clientes

buena fe o a las prácticas de uso correcto comúnmente aceptadas; (g) por cambio de domicilio del Cliente cuando el OPERADOR no tenga implantada la red en el nuevo domicilio. En este caso, el Cliente deberá informar por escrito al OPERADOR de dicho cambio de residencia, con treinta (30) días de antelación a que éste se produzca, así como aportar al OPERADOR la nueva dirección. En el plazo de quince (15) días tras dicha comunicación, el OPERADOR le transmitirá la posibilidad de prestarle servicio en el nuevo domicilio. Si el OPERADOR no tuviera desplegada su red en la nueva dirección, el Cliente podrá resolver el contrato, siempre que hubiera cumplido el período de permanencia al que se comprometió a la firma del mismo. Si la permanencia no se hubiera cumplido, el Cliente podrá optar entre resolver el contrato abonando la penalización que corresponda, o mantener el contrato hasta la finalización de la permanencia.

7. Calidad

Los niveles mínimos de calidad del servicio comprometidos por el OPERADOR y vigentes en el año en curso serán comunicados a los organismos competentes y publicados en la web del OPERADOR.

El Cliente ostentará el estatus de abonado y podrá solicitar el envío gratuito a su domicilio por correo ordinario, del documento de nivel mínimo de calidad del servicio.

7.1 Indemnización derivada de la obligación de calidad en Telecomunicaciones

Con relación al parámetro de tiempo de interrupción del servicio, el OPERADOR se compromete a que el periodo de interrupción del servicio telefónico disponible al público y del servicio de acceso a internet no supere las cuarenta y siete (47) horas por periodo de facturación, tiempo a partir del cual indemnizará a sus Clientes por un valor directamente proporcional al tiempo de pérdida total del servicio. El cómputo del periodo de interrupción del servicio será el resultado de la suma de los tiempos transcurridos desde que se ha producido la rotura o inutilización por degradación del servicio hasta el momento del restablecimiento de su normal funcionamiento. A estos efectos, el instante de inicio del cómputo del periodo de interrupción del servicio será el primero de los dos sucesos siguientes: El de notificación por el Cliente del aviso de avería al número de atención al cliente o el del registro del operador de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del servicio. En el supuesto de que el OPERADOR supere el parámetro de tiempo de interrupción del servicio establecido en la presente cláusula, el OPERADOR se compromete a realizar un descuento en factura, previa solicitud por parte del Cliente.

7.1.1. Para el servicio telefónico disponible al público

El OPERADOR se compromete a indemnizar al Cliente con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes cantidades: El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres (3) meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado; o bien, cinco (5) veces la

cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta.

7.1.2. Para el servicio de acceso a internet

Para el supuesto de interrupción del servicio de internet, el OPERADOR se compromete a indemnizar al Cliente con la cantidad resultante de obtener el promedio de las cantidades facturadas por este servicio en los últimos tres (3) meses prorrateados por el tiempo de efectiva interrupción del servicio, continua o discontinua y superior a seis (6) horas, en horario de 8 a 22 horas. No será de aplicación lo anterior cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

a) Incumplimiento grave por los abonados de las condiciones contractuales b) Daños producidos en la red debido a la conexión por el abonado de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente. Además de dichos servicios el Cliente podrá contratar servicios o funcionalidades adicionales que podrán ser objeto de tarifas independientes, rigiéndose en lo demás por lo previsto en este contrato.

7.1.3. Para el servicio de televisión digital por cable

En caso de interrupción del servicio de televisión digital, el OPERADOR se compromete a indemnizar al Cliente, previa solicitud por éste, por una cantidad equivalente a la parte proporcional de la cuota mensual del servicio de televisión digital prorrateada por el periodo en el que se efectúe la interrupción.

7.2. Generalidades sobre calidad.

La no recepción de los servicios de pago por unidad de uso contratados dará lugar a indemnización por una cantidad equivalente a la cantidad pagada por los citados servicios. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, El OPERADOR no se responsabilizará de la prestación defectuosa o interrupción del servicio en los siguientes supuestos: (i) incumplimiento grave por el Cliente o de las personas a su cargo de las condiciones establecidas en el presente Contrato, en especial en los casos de demora en el pago; (ii) por los daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente; (iii) resoluciones administrativas o judiciales; (iv) fallo en el suministro eléctrico; (v) cuando haya una mala o inadecuada utilización por parte del Cliente de los equipos entregados por el OPERADOR (vi) en supuestos de fuerza mayor, como tormentas, incidencias meteorológicas, etc.; (vii) operaciones de Mantenimiento de la Red e incidencias técnicas imprevistas; (viii) las interrupciones ocasionales de menos de diez (10) minutos; (ix) si se debe a la actuación de terceros. (x) cuando sean servicios de llamadas en itinerancia (Roaming) que se presten en el extranjero por operadores distintos al OPERADOR, ya que no podemos asegurar su disponibilidad. La indemnización se llevará a cabo mediante un descuento en posteriores facturas mensuales del Cliente o mediante una compensación en servicios equivalente, a elección del OPERADOR.

Condiciones Generales para los Servicios de Comunicaciones

Móviles, Fijas y de Televisión para Clientes

El OPERADOR se compromete a indemnizar automáticamente al Cliente en la factura correspondiente al periodo inmediato posterior al considerado cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un euro.

En el supuesto de interrupciones por causas de fuerza mayor, el OPERADOR compensará al Cliente con la devolución del importe de la cuota del abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

7.3. Compromiso por avería.

En el supuesto en que una avería tenga una duración inferior a cuarenta y siete (47) horas y superior a diez (10) horas, el OPERADOR se compromete a abonar, previa solicitud por parte del Cliente, la indemnización proporcional señalada en los puntos 7.1.1., 7.1.2. y 7.1.3. anteriores.

8. Descripción de los Servicios.

El Cliente manifiesta que es consciente de toda la información sobre la tarifa que le resulta de aplicación, así como las limitaciones que en su caso existan acerca del acceso o de la utilización de los Servicios y de las aplicaciones.

8.1 Servicio telefonía Móvil

En el caso de llamadas ilimitadas nacionales de telefonía móvil: límite de 6.000 minutos /mes/línea. Una vez superado el límite 0,149 € (impuestos no incluidos) de establecimiento y 0,05 €/min (impuestos no incluidos). Las llamadas a numeración especial como 700, 901 o 902 tendrán su propio coste y no están incluidas dentro de los bonos de llamadas nacionales.

Consultar tarifas y condiciones en www.mioperadormovil.com. Mensajes: SMS nacionales a móviles 0,05 €/SMS (impuestos no incluidos.). SMS internacional (a móviles de otros países): 0,20€/SMS (impuestos no incluidos). Servicio de MMS no disponible. Datos móviles navegación nacional y en roaming Zona1: superados los datos incluidos en la tarifa contratada se reducirá la velocidad (16kbit/s) hasta 1GB y después se le cortará el servicio.

8.1.1 Tráfico en red

La operadora podrá adoptar medidas razonables de gestión de tráfico, tales como técnicas de compresión, de optimización de contenidos, u otras, con el objetivo de disminuir el tiempo de carga de los contenidos, mejorar la calidad global de la transmisión, y hacer más eficiente el uso de los recursos de red".

8.2 Roaming

Roaming e internacional: Una vez superados los datos incluidos en la tarifa o llamadas a países no incluidos, se tarificará según la tarifa contratada por defecto para cada tipo de uso. Para más información visite www.mioperadormovil.com

Las tarifas vigentes también están disponibles en la Web.

8.2.1. Acceso al Servicio de Roaming en el Servicio Móvil

Si el Cliente se encuentra fuera del territorio nacional, el OPERADOR le prestará el Servicio Móvil a través de roaming, salvo que el Cliente indique lo contrario en el momento de la contratación del Servicio Móvil o en cualquier momento a través de los canales disponibles de Atención al Cliente, siendo de aplicación las tarifas correspondientes. Las tarifas del OPERADOR ya incluyen como tarifa nacional el tráfico de roaming en Z1 (la Unión Europea). El tráfico razonable y no abusivo en roaming desde un país perteneciente al espacio económico europeo con destino cualquiera de esos países, se computará en el tráfico nacional, en las mismas condiciones aplicables a la tarifa nacional contratada. Se considerará uso abusivo en roaming: a) la inexistencia de residencia vínculo estable en España del Cliente, pudiendo el OPERADOR solicitar documentación justificativa de dichos vínculos; b) la existencia de largos periodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM unidos a un uso principal o exclusivo en roaming; c) la activación y utilización secuencial en roaming de múltiples tarjetas SIM por parte del Cliente;

d) cuando se observe que, en un periodo mínimo de cuatro (4) meses, el consumo y/o estancia por parte del Cliente/líneas en los países mencionados sea mayor que el consumo y/o estancia realizados en España. Todo ello sin perjuicio del resto de derechos que le puedan asistir al OPERADOR en casos de fraude y/o uso ilícito del Servicio o contrario a las normas de uso razonable. Para el tráfico de roaming que se realice en el resto de los países del mundo o en coberturas no terrestres se aplicará la tarifa correspondiente. Para más información en www.mioperadormovil.com.

En los casos de uso abusivo en roaming el OPERADOR, previa notificación al Cliente con quince (15) días de antelación, aplicará un recargo que no podrá superar el precio mayorista en vigor según el Reglamento de Ejecución UE 2016/2286.

9. Instalación de los Servicios.

El Cliente autoriza al OPERADOR y a los técnicos a que ésta designe a acceder a su domicilio y realizar todas las acciones necesarias para la correcta instalación de los equipos necesarios para proveer los Servicios, así como, en su caso, su retirada. El Cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros que, en su caso, sean necesarios para la instalación y uso del Servicio Fijo. En el caso de la Fibra, si el Cliente no cuenta con la instalación necesaria para la provisión del Servicio Fijo, se requerirá instalación física en el domicilio del Cliente.

Por la instalación del Servicio Fijo con tecnología de Fibra incurre en un coste definido en el contrato que deberá ser abonado por el Cliente en la primera factura tras la instalación. No obstante, dicho coste podrá ser asumido parcial o totalmente por el OPERADOR y sólo será repercutido en la factura del Cliente en el caso de que se dé de baja del Servicio de Fibra dentro del plazo establecido en las Condiciones Generales. Transcurrido el periodo acordado con el Cliente en las Condiciones Generales, si continúa activo el Servicio de Fibra, el OPERADOR renuncia al cobro de los costes de instalación no repercutidos al Cliente.

En el caso de que sea necesario, OPERADOR llevará a cabo la instalación del Servicio TV en el domicilio del Cliente que

Condiciones Generales para los Servicios de Comunicaciones

Móviles, Fijas y de Televisión para Clientes

será realizada por un técnico que se personará en el mismo, autorizando en este caso el Cliente a los técnicos que ésta designe, el acceso a su domicilio, instalaciones y equipos necesarios. Asimismo, esta autorización se extiende al momento en que sea necesario realizar alguna acción para la correcta provisión del Servicio TV, en su caso, así como al momento de la retirada del Equipo.

10. Equipos.

El OPERADOR pondrá a disposición del Cliente, en los términos y condiciones recogidos en las presentes Condiciones Generales, los equipos necesarios para la provisión de los Servicios.

10.1. Equipos del Servicio Fijo.

En el caso de Servicio Fijo a través de Fibra, el OPERADOR cederá, alquilará o venderá al Cliente el Equipo en función de las ofertas comerciales del OPERADOR vigentes en cada momento. En caso de alquiler o venta, el precio se reflejará oportunamente en la factura del Cliente. En el caso de cesión y alquiler, el OPERADOR se encargará del mantenimiento del Equipo y de su sustitución en caso de avería. El OPERADOR, empleando los medios que considere necesarios en cada momento, reparará las averías que se produzcan en el Equipo facilitado asumiendo el coste siempre y cuando se hubieran producido por causas no imputables al Cliente. En caso de que el Cliente detecte una avería en el Equipo cedido o alquilado, o un mal funcionamiento del Servicio deberá ponerse en contacto con el servicio de atención técnica. El Cliente se obliga a devolver al OPERADOR el Equipo cedido o alquilado en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo, previa solicitud del OPERADOR en cualquier momento y, en todo caso, en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del Servicio. Si el Cliente no devuelve en dicho plazo el Equipo cedido o alquilado, deberá abonar al OPERADOR la cantidad de ochenta (80) euros.

10.2. Equipos del Servicio de Televisión.

En el caso de Servicio de Televisión, el OPERADOR cederá, alquilará o venderá al Cliente el Equipo en función de las ofertas comerciales del OPERADOR vigentes en cada momento. En caso de alquiler o venta, el precio se reflejará oportunamente en la factura del Cliente. El Cliente es responsable de la buena utilización y custodia del Equipo, comprometiéndose a no dañarlo, extraviarlo, cederlo, manipularlo ni efectuar modificaciones técnicas sobre el mismo. En particular, el Cliente no deberá, bajo ningún concepto, abrir o acceder a los dispositivos internos del Equipo ni, en ningún caso, manipularlos o sustituirlos para su uso fraudulento.

El OPERADOR se encargará del mantenimiento del Equipo, así como de su sustitución en caso de avería siempre y cuando el Cliente no lo hubiera manipulado indebidamente ni efectuado modificaciones técnicas en el mismo, ya sea dolosa o negligentemente.

El Cliente se obliga a devolver el Equipo al OPERADOR en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del Servicio TV o previa solicitud del OPERADOR en cualquier momento. Si el Cliente no devuelve el Equipo en

dicho plazo, o bien lo devuelve deteriorado o manipulado, el Cliente deberá abonar al OPERADOR la cantidad de ciento veinte (120) euros, en concepto de indemnización por el incumplimiento de lo anterior.

Aquellos clientes que hayan contratado el servicio de CLICtv y quieran reemplazar el decodificador, si es por mal uso tendrá un cargo extra asociado: decodificador (50€), mando (15€) y cable de alimentación (2€).

11. Compromisos con el OPERADOR asumidos por el Cliente.

En caso de que en la contratación de los Servicios el Cliente acceda a condiciones ventajosas en relación con la compra de dispositivos o Equipos a precio parcial o totalmente subvencionado, descuentos en el precio de los Servicios, subvención total o parcial de los gastos imputables al Cliente o cualquier otra condición económica más favorable, el OPERADOR solicitará al Cliente como contraprestación a dicha ventaja un compromiso de permanencia en los Servicios contratados o en las condiciones aplicables a los mismos. En caso de que el Cliente incumpla el compromiso de permanencia adquirido con el OPERADOR en virtud de lo anterior, la penalización asociada será proporcional al tiempo del compromiso de permanencia acordado. Los términos y condiciones concretos del compromiso de permanencia asumido por el Cliente se detallan, en su caso, en el contrato.

12. Portabilidad.

Si el Cliente desea mantener numeración móvil de la que ya sea titular, solicitará la portabilidad de la misma al OPERADOR mediante la cumplimentación del apartado "portabilidad" correspondiente del contrato. La entrega de la solicitud de portabilidad de la numeración móvil, firmada o aceptada por el Cliente podrá producirse en cualquiera de las tiendas del OPERADOR, a través del canal comercial telefónico y provocará el inicio del proceso de cambio de operador. Una vez firmada y entregada la solicitud de portabilidad se asume lo siguiente:

(i) El Cliente solicita el alta del Servicio en Avatel Móvil S.L.U. y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el Servicio, conservando su numeración telefónica móvil y/o fija que figura en la solicitud de portabilidad, y le autoriza expresamente a realizar las actuaciones sean necesarias para asegurar la portabilidad.

(ii) El Cliente acepta la posible interrupción o limitación en la provisión del Servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar las actuaciones necesarias en los sistemas de los operadores implicados por cambio de operador. En el caso de portabilidad móvil, dicha interrupción podrá producirse, en algún momento, dentro del periodo entre las dos (2) y las seis (6) horas del día que aplique el cambio de operador.

(iii) Desde el momento en que el Cliente realice la solicitud firmada de portabilidad, el cambio de operador deberá ser tramitado en el plazo de un (1) día hábil desde la entrega, llevándose a cabo el cambio de operador en la madrugada del día siguiente, y siempre que su solicitud no haya sido denegada.

Condiciones Generales para los Servicios de Comunicaciones

Móviles, Fijas y de Televisión para Clientes

(iv) Avatel Móvil S.L.U deberá informar al Cliente de que su solicitud de portabilidad móvil ha sido denegada por el operador actual, indicándole la causa de la denegación, que podrá ser por:

(a) falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su NIF/NIE/Pasaporte y nacionalidad/CIF o falta de correspondencia entre numeración e ICC-ID o

Número(s) de serie de la(s) SIM en caso de prepago; (b) causa justificada de fuerza mayor; (c) comprobación de que la tarjeta SIM no ha sido denunciada al operador donante por robo o pérdida; o (d) numeración inactiva.

(v) Para las solicitudes de portabilidad móvil aceptadas, el Cliente podrá solicitar gratuitamente a Avatel Móvil S.L.U. información sobre su solicitud y el día en el que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento, el Cliente podrá hacer y recibir llamadas con el nuevo operador y el mismo número telefónico, una vez inserte en el terminal móvil la tarjeta SIM proporcionada por Avatel Móvil.

(vi) En el momento del trámite de portabilidad en que se conozca la fecha y hora en que se realizará el cambio de operador, Avatel Móvil, S.L.U. informará al Cliente de hasta qué hora límite es posible cancelar su portabilidad. Para solicitudes de portabilidad móvil, este límite serán las 14:00 horas del día anterior a la fecha de cambio. El Cliente podrá cancelar en cualquier momento desde la contratación hasta la citada hora límite.

(vii) El Cliente podrá cancelar su solicitud de portabilidad por cualquiera de los medios que el OPERADOR pone a su disposición para contratar sus Servicios que permiten incluir solicitudes de portabilidad; tiendas, canal telefónico y Web. Para realizar la cancelación, el Cliente tendrá que aportar al menos los siguientes datos para identificarse: clave o nombre, apellidos y DNI/NIF.

Si el Cliente decide cancelar, el acto de la cancelación no tendrá coste alguno, sin perjuicio de que el Cliente deba devolver el Equipo suministrado y hacerse cargo de costes de recuperación, de equipamientos e instalaciones no recuperables y hacer frente a los compromisos de permanencia de aquellos Servicios contratados dentro del paquete y que vengán siendo provistos con antelación al ejercicio de la portabilidad. Estos costes son específicos del producto contratado y del momento de tramitación del mismo.

13. Condiciones específicas del servicio de Televisión

13.1. Disposición derogatoria.

Este contrato sustituye a cualquier otro que tenga suscrito el Cliente con el OPERADOR para el mismo servicio.

El cliente podrá suscribirse al servicio TV o al servicio de CLICtv.

13.2. Responsabilidad por servicios y contenidos (Servicio TV)

Queda prohibida expresamente la utilización del Servicio Contratado para su reproducción, distribución y

comunicación pública. En ningún caso podrá difundirse la emisión o el servicio ofrecidos en virtud del presente contrato en locales públicos y, en general, para cualquier uso no autorizado en el presente contrato. Los canales DE PAGO incorporan contenidos temáticos que implican el pago de una cuota mensual adicional. Son contratables únicamente por algunas modalidades de TV digital o HDTV disponibles. El OPERADOR se reserva el derecho a modificar la composición de los paquetes de canales LIBRES y canales DE PAGO. Los programas anunciados, así como los canales de servicios propuestos, podrán ser suprimidos, sustituidos o modificados en su totalidad o en parte, no asumiendo el OPERADOR responsabilidad alguna. el OPERADOR podrá suspender temporalmente la prestación del servicio en los casos en que sea necesario el reajuste de los canales contratados. Todos los supuestos previstos, serán notificados con la suficiente antelación y no afectarán a la línea de programación del Servicio Contratado.

13.3. Responsabilidad por servicios y contenidos CLICtv

Queda prohibida expresamente la utilización del Servicio Contratado para su reproducción, distribución y comunicación pública. El Servicio CLICtv y cualquier Contenido que se vea a través del Servicio CLICtv son únicamente para su uso personal y no comercial. Cuando usted sea suscriptor del Servicio CLICtv, le otorgamos una licencia limitada, no exclusiva, intransferible para acceder al Servicio CLICtv y ver el Contenido que se pone a su disposición (en función de su plan de suscripción) únicamente en streaming. A excepción de la licencia limitada anteriormente referida, no se le concede ni transfiere ningún derecho, título o interés. El Cliente no podrá revender el Servicio CLICtv ni el Equipo entregado ni utilizarlos por cuenta o en beneficio de terceros ya sea gratuitamente o mediante cualquier tipo de contraprestación económica; en caso de contratación por una comunidad de propietarios no se permite su utilización particular por parte de sus miembros. Usted se compromete a no utilizar el Servicio CLICtv para eventos públicos y no podrá realizar ningún acto de comunicación pública, salvo que haya contratado el Servicio CLICtv para establecimiento público (establecimiento o local no residencial en el que se sirven bebidas y/o comidas para ser consumidas en el mismo local, como bares, restaurantes, cafeterías, pubs, locales de apuestas, hoteles y otras residencias no permanentes, medios de transporte, etc.). En caso de incumplir este compromiso, el Cliente abonará la tarifa asociada al paquete que le corresponda, en su caso, por el tiempo que haya disfrutado de la tarifa de forma incorrecta, con independencia de que el OPERADOR podrá desactivar el Servicio CLICtv desde el momento que detecte el incumplimiento de este compromiso

El OPERADOR se reserva el derecho a modificar la composición de los paquetes de canales LIBRES y canales DE PAGO. Los programas anunciados, así como los canales de servicios propuestos, podrán ser suprimidos, sustituidos o modificados en su totalidad o en parte, no asumiendo el OPERADOR responsabilidad alguna. El OPERADOR podrá suspender temporalmente la prestación del servicio en los casos en que sea necesario el reajuste de los canales contratados. Todos los supuestos previstos, serán notificados con la suficiente antelación y no afectarán a la línea de programación del Servicio Contratado.

Condiciones Generales para los Servicios de Comunicaciones

Móviles, Fijas y de Televisión para Clientes

13.4 Requisitos técnicos CLICtv

Para la correcta provisión del Servicio CLICtv deben cumplirse los requisitos técnicos que el OPERADOR

comunique al Cliente y que se refieren, entre otros, a la compatibilidad de equipos, los sistemas operativos, la capacidad de memoria, los navegadores instalados, la resolución de pantalla, la necesidad de disponer de una copia del sistema operativo, etc., los cuales deberán ser verificados por el Cliente previamente a su contratación. Para el Servicio CLICtv, el Cliente deberá haber contratado un Servicio con una capacidad de navegación de, como mínimo, 6Mbps de bajada. En todo caso, la velocidad y calidad del Servicio CLICtv dependerá del acceso a Internet de que disponga el Cliente y del uso que el Cliente en cada momento haga del mismo. En caso de detectarse con carácter previo a la instalación del Equipo o la activación del Servicio CLICtv incompatibilidades o incumplimientos de los requisitos técnicos referidos anteriormente, El OPERADOR podrá rechazar la solicitud y denegar la provisión del Servicio CLICtv en tanto no se resuelvan dichas incompatibilidades o incumplimientos. Asimismo, en caso de que dicho rechazo sea por causas imputables al Cliente, éste deberá abonar al OPERADOR los gastos en los que el OPERADOR haya incurrido. El Cliente reconoce y acepta que la baja o interrupción del Servicio de Banda Ancha que tuviera contratado con el OPERADOR podrá suponer la baja o interrupción automática del Servicio CLICtv.

13.5 Funcionalidades CLICtv

El Servicio CLICtv presenta las siguientes funcionalidades que pueden cambiar:

13.5.1 Aplicaciones CLICtv

La provisión del Servicio CLICtv puede incluir la puesta a disposición del Cliente de distintas aplicaciones de terceros relacionadas con la reproducción de contenidos (por ejemplo, fotos, videos, música, etc....) o la automatización de acciones (por ejemplo, Internet of Things) las cuales aparecen en el menú de aplicaciones. El OPERADOR se reserva el derecho de añadir, sustituir o eliminar aplicaciones, en cualquier momento, informando de ello al Cliente a través de los mecanismos adecuados. El OPERADOR no será responsable de cualquier perjuicio que pudiera ocasionarse al Cliente derivado del uso de las aplicaciones, siendo esta responsabilidad exclusiva del tercero titular de las mismas.

Para activar DAZN Total o Esencial, es necesario tener contratado con el OPERADOR el servicio de televisión CLICtv. La baja de CLICtv implica la cancelación del servicio DAZN Total o Esencial.

13.5.2 Servicio Últimos 7 días CLICtv

Este Servicio permite al Cliente disfrutar de la programación de los últimos siete (7) días de los canales/paquetes de televisión que el OPERADOR determine en cada momento. El Cliente podrá consultar cuáles son estos canales de televisión en la guía electrónica de programas del Servicio CLICtv. Este Servicio se provee de forma complementaria y gratuita al Servicio

CLICtv a aquellos clientes que hubieran contratado las tarifas que lo incluyan. El OPERADOR no será responsable del contenido de la programación de los canales, que dependerá de los titulares de los mismos; además, el Cliente exime Al OPERADOR de cualquier tipo de responsabilidad si en algún momento cualquier contenido de los últimos siete (7) días de los canales sobre los que se presta el Servicio no estuviera disponible.

14. Condiciones específicas del servicio de internet

14.1. Disposición derogatoria.

Este contrato sustituye a cualquier otro que tenga suscrito el Cliente con el OPERADOR para el mismo servicio.

14.2. Responsabilidad por servicios y contenidos.

El Cliente se compromete a utilizar el Servicio de acuerdo con la ley, la moral, las buenas costumbres y el orden público, así como a abstenerse de utilizar el Servicio con fines ilícitos. A estos efectos, el Cliente se obliga a hacer uso del Servicio en los términos previstos en el presente Contrato, así como lo previsto en la Política de Uso publicada en la Web del OPERADOR. El OPERADOR no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por los productos o servicios prestados, utilizados u ofertados por el Cliente o por terceras personas o entidades por medio de los servicios de acceso a Internet prestados por el OPERADOR o bien que se difundan a través de su red. Asimismo, el OPERADOR no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por ningún contenido, información, comunicación, opinión o manifestación de cualquier tipo que tengan su origen en el Cliente o en terceras personas o entidades y que se comuniquen, transmitan, vendan o exhiban a través de los servicios de Internet prestados por el OPERADOR o a través de la red del OPERADOR.

En el caso de que el OPERADOR, en cumplimiento de la normativa vigente, se viera obligado a retirar la información, impedir acceso, bloquear o suspender el Servicio, el Cliente no podrá pedir indemnización por los daños, molestias y/o perjuicios ocasionados por tales circunstancias. El OPERADOR como operador de redes y proveedor de acceso no originará la transmisión, modificará los datos o seleccionará los datos o a los destinatarios de los mismos, por tanto, no será responsable de los mismos. El OPERADOR, con la única finalidad de hacer más eficaz su transmisión ulterior a otros destinatarios, podrá almacenar en sus sistemas de forma automática, provisional y temporal los datos a los que acceden los usuarios del SERVICIO, no siendo responsable del contenido de dichos datos, ni de la reproducción temporal de los mismos ya que no modificará dicha información. El Cliente asume la responsabilidad de dotar a sus sistemas informáticos de las debidas medidas de seguridad dedicadas a evitar la introducción de virus, troyanos, dialers y demás intrusiones no deseadas. El OPERADOR en ningún caso asumirá gasto o indemnización alguna por daños o lucro cesante que se deriven de las citadas intrusiones de terceros a través de Internet. El Cliente se obliga a no utilizar las facilidades y capacidades del Servicio para realizar o sugerir actividades prohibidas por la ley. Asimismo, el Cliente se hace responsable de extender el cumplimiento de estas cláusulas a toda aquella persona autorizada por él a usar el Servicio. Además, el Cliente se

Condiciones Generales para los Servicios de Comunicaciones

Móviles, Fijas y de Televisión para Clientes

obliga a respetar las restricciones de uso de cada uno de los servicios y accesos a otras redes. Está totalmente prohibido el uso del servicio prestado por el OPERADOR para realizar actividades ilícitas, ilegales o contrarias a la buena fe y/o al orden público, así como atentatorio del respeto e intimidad de las personas. En concreto, se prohíbe que el Cliente difunda contenidos o propaganda de carácter racista, xenófobo y/o atentatorio contra los derechos humanos o contra cualesquiera disposiciones del ordenamiento jurídico, o que realice acciones fraudulentas que permitan a personas ajenas a este contrato recibir los servicios objeto del mismo. De igual manera, se prohíben todos los actos realizados por el Cliente que puedan perjudicar el buen nombre o imagen del OPERADOR. El Cliente reconoce que la información a la cual puede acceder a través del servicio de Acceso a Internet, puede estar protegida por derechos de propiedad intelectual, industrial o de otra índole, por lo que se abstendrá de llevar a cabo cualquier conducta en el uso de los recursos de Internet que atente contra los derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros o del propio OPERADOR, dejando en todo caso indemne al OPERADOR frente a cualquier reclamación, judicial o extrajudicial que se presente frente a ella como consecuencia del uso anteriormente citado. En el caso de que se realicen las actividades descritas en esta cláusula u otras de análoga naturaleza por parte de los usuarios del Cliente y/o por él mismo, será el Cliente y no el OPERADOR el responsable ante cualquier persona por dichas actividades.

14.3. Responsabilidad de señal WIFI

En relación con la señal Wifi que emite el router que se le instala al cliente en su vivienda, esta compañía no puede garantizar que ni la velocidad, ni la calidad de dicha señal sea equiparable a la conexión por cable a dicho router, pues las mismas dependen de la configuración de la vivienda del cliente, de la situación del equipamiento dentro del inmueble, y de la situación del dispositivo que desee conectarse. No obstante, lo anterior, esta empresa intentará en todo caso que los estándares de calidad se cumplan en todos los supuestos.

Aunque el servicio de fibra óptica contratado soporta toda la velocidad sin problemas, es muy poco probable que el cliente lo vea reflejado en un test de velocidad, ya que las conexiones físicas transmiten datos adicionales que no quedan reflejados en el test, pero que ocupan ancho de banda. Esto sólo sucede con todas las conexiones a fibra del mercado. La velocidad de descarga y subida no depende solamente de lo que tengas contratado, sino también de los servidores externos a los que te conectes, por tanto, la mayoría de las veces no se llega a alcanzar a servidores externos el 100% de la velocidad contratada.

15. Caso fortuito y fuerza mayor

Ninguna de las Partes será responsable de los daños y perjuicios sufridos por la otra Parte que sean consecuencia del incumplimiento por la primera de sus obligaciones en virtud del presente Contrato, cuando dicho incumplimiento sea debido a un caso fortuito o fuerza mayor. No obstante, el Cliente no quedará liberado por este motivo de las obligaciones de pago derivadas del 7.2.

En el supuesto de que, por causa de caso fortuito o fuerza mayor, cualquiera de las Partes sea incapaz de cumplir sus

obligaciones de conformidad con el presente Contrato, lo comunicará a la otra Parte tan pronto como le resulte posible. En el caso de que el OPERADOR se vea imposibilitado a prestar el Servicio/s durante un período superior a tres (3) meses debido a esas circunstancias, el Cliente podrá optar por cancelar la prestación del Servicio/s en los centros afectados o resolver el Contrato, sin penalización. Cuando únicamente se vean afectados algunos centros, las Partes cooperarán realizando los esfuerzos razonables para suministrar un servicio sustitutivo. Los sucesos a los que se refiere la presente estipulación comprenden con carácter enunciativo y no limitativo, entre otros, los siguientes:

a) huelgas parciales o totales, cierres patronales de terceros, inclemencias, epidemias, bloqueo de medios de transporte o de suministros cualquiera que sea su causa, terremoto, incendio, tormenta, inundación, daño producido por el agua;

b) restricciones gubernamentales, legales o reglamentarias, así como la resolución, por causa no imputable al OPERADOR, del contrato o contratos que éste haya suscrito con el propietario o propietarios del software;

c) retraso continuado o sistemático en la fabricación, producción o suministro por terceros de cualquier elemento relativo al software o hardware que deba ser suministrado por el OPERADOR, siempre que el OPERADOR haga cuanto contractualmente esté en sus medios para evitar el antedicho retraso continuado o sistemático.

16. Derecho de desistimiento.

Se reconoce al Cliente el derecho de desistimiento del presente Contrato en el plazo de catorce (14) días naturales a contar desde su celebración, lo que expresamente se pone en su conocimiento, de acuerdo con el art. 97.1 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. En caso de alta en el OPERADOR a través de una portabilidad procedente de otro operador de origen, se informa al Cliente de que el ejercicio del derecho de desistimiento no supondrá el retorno automático al operador de origen, siendo necesario que el Cliente gestione una nueva portabilidad con su operador de origen para este fin.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el Cliente deberá notificar al OPERADOR, mediante cualquier medio fehaciente, su decisión de desistir del Contrato a través de una declaración inequívoca (una carta enviada por correo ordinario, o email), en la que debe reflejar el no de pedido y sus restantes datos personales.

Para facilitar dicha gestión, el OPERADOR pone a disposición del Cliente un formulario de desistimiento al final del documento, junto con información de relevancia sobre el ejercicio del mencionado derecho de desistimiento. El uso del formulario no es obligatorio. El Cliente podrá enviarlo a las direcciones de este contrato.

El Cliente deberá devolver en perfecto estado cualquier equipo y accesorios que le hubiera hecho entrega el OPERADOR. Para más información al respecto, puede dirigirse al anexo informativo facilitado con el Formulario

Condiciones Generales para los Servicios de Comunicaciones

Móviles, Fijas y de Televisión para Clientes

de desistimiento. Puede devolver el producto por paquete postal, corriendo con los gastos de dicha devolución, o si lo prefiere, entregarlo en cualquiera de nuestras tiendas.

Una vez recibido el hardware (router), el Cliente debe abonar la parte proporcional del servicio disfrutado, si ya se hubiera producido el alta del mismo o si ya se le haya facturado una mensualidad. El consumidor será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento.

Una vez recibidas la comunicación de devolución (en su caso) y el producto objeto de devolución (router), el OPERADOR procederá a devolver en un plazo máximo de catorce (14) días las cantidades de dinero abonadas por el Cliente, incluidos los impuestos sin realizar descuento o penalización alguna, salvo aquel producto consumido por el Cliente. La devolución se hará por el mismo medio por el que el Cliente pagó, salvo que nos indique lo contrario. El Cliente sólo tendrá que reembolsar una cantidad por la disminución del valor del bien, que sea consecuencia del uso disconforme a lo pactado o a las características del bien, por daños imprudentes producidos por no seguir las instrucciones de mantenimiento del bien, o por daños dolosos. También por la falta de piezas o envoltorios. Como no existen gastos de envío o instalación en la contratación, no se abonarán los mismos.

En el supuesto de que la devolución se deba a defectos del producto entregado, los derechos y garantías legales sobre productos defectuosos se aplican conforme a lo establecido en la legislación aplicable al efecto, corriendo a cargo la empresa con los gastos de envío, y, además, no se le cobrarán los días que el servicio no haya estado disponible.

El Derecho de desistimiento sólo es válido para los consumidores, incluidas las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial. Los comerciantes o empresarios que adquieran productos en el marco de una actividad comercial o empresarial no se podrán acoger al derecho de desistimiento.

Una vez acabado el periodo de desistimiento, la permanencia entrará en vigor, con todas sus consecuencias.

16.1 Formulario de desistimiento

Descargue el formulario de desistimiento en la página web del OPERADOR o solicítelo al servicio de atención al cliente.

17. Exclusión de responsabilidad

El contenido, programas, información y/o consejos expresados en la página web del OPERADOR deben entenderse como simplemente orientativos. El OPERADOR no responde de ninguna forma de la efectividad o exactitud de los mismos, quedando exenta de cualquier responsabilidad contractual o extracontractual con los usuarios, ya que son éstos los que deberán decidir según su criterio la oportunidad de los mismos. Si hay contenidos aportados por terceras

personas o empresas, El OPERADOR no responderá de la veracidad y exactitud de los mismos, quedando exentos de cualquier responsabilidad contractual o extracontractual con los usuarios que hagan uso de los mismos.

El OPERADOR se reserva el derecho de modificar el contenido del Sitio sin previo aviso y sin limitaciones. Asimismo, declina cualquier responsabilidad por los eventuales daños y perjuicios que puedan ocasionarse por la falta de disponibilidad y/o continuidad del Sitio y de los servicios que se ofrecen.

El OPERADOR no garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos en la web que puedan producir alteraciones en su sistema informático. El OPERADOR declina cualquier responsabilidad contractual o extracontractual con los Usuarios que hagan uso de ello y tuviera perjuicios de cualquier naturaleza ocasionados por virus informáticos o por elementos informáticos de cualquier índole.

El OPERADOR declina cualquier responsabilidad por los servicios y/o información que se preste en otros Sitios enlazados con este. El OPERADOR no controla ni ejerce ningún tipo de supervisión en Sitios Webs de terceros.

Aconsejamos a los Usuarios de los mismos actuar con prudencia y consultar las eventuales condiciones legales que se expongan en dichas webs.

Los Usuarios que remitan cualquier tipo de información a el OPERADOR se comprometen a que la misma sea veraz y que no vulnere cualquier derecho de terceros ni la legalidad vigente.

18. Facultad de negación del pedido

El OPERADOR se reserva la facultad de excluir o no permitir la adquisición del producto, cuando considere que se infringe la normativa vigente, las condiciones generales, la moral, las costumbres generalmente aceptadas, el orden público, cuando se perjudique a un tercero, o cuando por razones derivadas de la propia imagen y reputación de la página web, el OPERADOR no lo considere oportuno. En este caso, si el pago se hubiera realizado, se procederá a su devolución.

19. Corte del suministro

También podemos cortar el servicio sin previo aviso en caso de detección de la comisión de actos ilícitos en su línea, o por petición de las autoridades administrativas, gubernamentales o judiciales.

20. Garantía.

La instalación realizada por el OPERADOR en el domicilio del Cliente tiene una garantía de un (1) año desde la activación del servicio, quedando excluidos de dicha garantía los daños y desperfectos causados por hechos ajenos a el OPERADOR, por el uso indebido o fuera de lo normal de la instalación, la manipulación, modificación, o reparación de terceros no autorizados por el OPERADOR, negligencia, accidentes, inundación, sobretensiones eléctricas, rayos y causas de fuerza mayor.

El router tiene garantía de dos años.

21. Información y Modificación.

Condiciones Generales para los Servicios de Comunicaciones

Móviles, Fijas y de Televisión para Clientes

El OPERADOR garantiza que ha expuesto las presentes condiciones generales a la generalidad de los posibles interesados, en fecha anterior a que

estos pudiesen contratar los productos, cumpliéndose por tanto con el período de información previo. El usuario podrá consultarlas en cualquier momento.

La vigencia temporal de este condicionado coincide con el tiempo de su exposición, hasta el momento en que sean modificados total o parcialmente los términos y condiciones aquí estipuladas de forma unilateral, quedando obligado el usuario a consultar nuestras Condiciones Generales de Contratación cada vez que acceda a nuestra tienda online.

Si alguna cláusula se declara nula, se tendrá por no puesta sin afectar al resto.

22.- Condiciones Generales Únicas.

Las presentes Condiciones Generales sustituyen a cualesquiera otras condiciones generales previas que difieran en su contenido y/u obligaciones, las cuales quedarán sin efecto.

22.1 Ley aplicable, jurisdicción y vigencia

El OPERADOR le informa de que el presente Aviso legal y las Condiciones Generales de Contratación se rigen en todos y cada uno de sus extremos por la legislación española. El presente contrato está establecido en idioma español. Al gozar el consumidor de normativa de protección, podrá reclamar o demandar desde el fuero de su domicilio.

Ambas partes se someten, con renuncia expresa a cualquier otro fuero, a los Juzgados y Tribunales de Madrid (España), en los siguientes casos:

(i) Que la parte compradora tenga su domicilio fuera de la Unión Europea y en dicho país no exista convenio bilateral o multilateral con España que impida la posibilidad de fijar la sumisión expresa del fuero;

(ii) Si se trata de una compraventa realizada por una empresa que actúe en el marco de su actividad empresarial o profesional.

23. Resolución de disputas en línea.

Según lo dispuesto en el Reglamento UE 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (ODR – Online Dispute Resolution), le informamos de que, como consumidor, tiene a su disposición un procedimiento para resolver los diversos litigios derivados de la venta online de mercancías y servicios en la UE. Tiene a su disposición la plataforma RLL (resolución de litigios en línea) de la UE: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Puede consultar más información en el siguiente enlace: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524>