

## CONDICIONES CONTRACTUALES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS DE NUBBITEL

**1.- OBJETO.** Por el presente contrato, NUBBITEL TELECOM SL con CIF B45734340, a partir de ahora NUBBITEL, pone a disposición del Cliente, la prestación del Servicio de Acceso a Internet, telefonía fija que se llevará a cabo por medio de los equipos necesarios en función de la tecnología empleada:

(a) Wimax

- Equipo con interfaz Ethernet de exterior (AP) con antena incorporada.
- Cable Ethernet RJ45 de exterior, de un máximo de veinticinco (25) metros de longitud, que conecta al AP.
- Router: El dispositivo Router es un dispositivo técnico que posibilita la conexión sin cables entre el AP y uno o varios dispositivos mediante tecnología inalámbrica WI-FI. Dependiendo del modelo, también permitirá la conexión de uno o varios dispositivos a través de una conexión Ethernet.

(b) Fibra Óptica

- Equipo de Router (ONT) conectado junto a la roseta con un máximo de tres (3) metros de cableado desde donde se deconecta la fibra óptica.

(c) Telefonía Voip (opcional)

- Adaptador telefónico (ATA)

(d) Centralita Virtual (opcional)

- Equipos inherentes y presupuestados según especificaciones en el momento de la contratación.

El equipo o equipos instalados, propiedad de NUBBITEL, en función de la tecnología empleada, reunirán todas las condiciones necesarias para la correcta utilización del servicio y cumplirán con todos los requerimientos de homologación y aceptación legalmente aplicable. Usted obtiene una garantía indefinida contados desde la fecha de su instalación sin coste adicional mientras dura su relación contractual con NUBBITEL. Durante este plazo, si tiene una avería que impida su funcionamiento, procederemos a su reparación o le facilitaremos uno, igual o de características similares, sin ninguna clase de coste para usted. Si usted tiene cualquier tipo de problema con algún equipo instalado por Nubbitel, debe ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente por escrito a través de las vías habilitadas de correo electrónico a [clientes@nubbitel.es](mailto:clientes@nubbitel.es), o por correo ordinario.

Dichas incidencias serán resueltas conforme a las normas del fabricante (gastos de envío, reparación, visita domiciliaria, etc.) y no le eximirán de su obligación de abonar los importes que deba pagarnos por el servicio de Internet mientras dura el proceso de recepción de la incidencia técnica y su solución sea telefónicamente o con la visita en su domicilio del servicio técnico. En ningún caso la garantía o la extensión de la garantía cubre los fallos atribuibles a usted por la manipulación o configuración incorrecta, alimentador, ordenador, virus informáticos, spyware, desconexión de cableados o por cualquier otra negligencia que le fuere imputable, en cuyo caso NUBBITEL podrá facturarle por la reparación.

El servicio de instalación, que nosotros le prestaremos en todo caso, comprenderá la conexión de los equipos necesarios para la activación del servicio ofrecido, cobrándole la cantidad que aparezca en las tarifas. Por el contrario, nuestra instalación no incluye la configuración de su PC u otros dispositivos electrónicos, ampliaciones de cobertura wifi, cableado de red o cualesquiera que exceda lo expuesto en las disposiciones: 1.- (a), (b), (c) o (d).

**2.- TARIFAS.** El Servicio prestado será facturado al Cliente según las tarifas en vigor en cada momento. El importe del Servicio se verá incrementado por los impuestos que resulten de aplicación durante la vigencia del presente contrato. Las tarifas vigentes a la firma de este documento para el Servicio contratado son las que figuran en la hoja que contiene los datos identificativos del Cliente y la descripción del Servicio contratado y que forma parte integrante del presente contrato. NUBBITEL notificará al Cliente con la debida antelación la actualización de los precios y/o descuentos, disponiendo de un periodo de 15 días desde la recepción de la notificación para comunicar a NUBBITEL su aceptación a dicha actualización. Transcurrido dicho plazo sin comunicación en contra por parte del Cliente, la actualización se considerará aceptada y será efectiva desde el momento indicado en la notificación.

**3.- FACTURACIÓN Y PAGO.** NUBBITEL facturará al Cliente las cantidades correspondientes a los Servicios contratados. NUBBITEL facturará mensualmente, y a mes vencido o prepago, una cuota fija mensual. Dicha cuota fija, constituye la contraprestación por la conexión a la red de NUBBITEL. La primera facturación tendrá

lugar a partir de la activación de los Servicios, que se iniciará tras la instalación de los equipos y terminales necesarios y la aceptación del Servicio por el Cliente. La cuota de abono está incluida en todos los servicios ofrecidos por NUBBITEL.

El periodo de facturación estará comprendido desde el día uno (1) de mes hasta el último día del mes en curso. La emisión de la factura se producirá dentro de los diez días después a la conclusión del periodo de facturación. El importe de la primera cuota mensual será proporcional al número de días que el Servicio haya estado disponible dentro del periodo de facturación. Este criterio se aplicará, igualmente, en el caso de que el Cliente solicite una modificación de las características del Servicio.

NUBBITEL aceptará la domiciliación bancaria como medio principal de pago. También se podrá abonar, si el cliente así lo indica, por transferencia bancaria, tarjeta de crédito o efectivo. En el caso de retraso continuado en los pagos por parte del Cliente, NUBBITEL le requerirá para que satisfaga el importe, pudiendo utilizar los siguientes medios de pago: pago en metálico, ingreso a cuenta, transferencia bancaria o bien con tarjeta de crédito.

**4.- VIGENCIA DEL CONTRATO.** El contrato no entrará en vigor hasta que se hayan cumplido todas y cada una de las siguientes condiciones:

a) Comprobación y conformidad por parte de NUBBITEL de la viabilidad técnica para la prestación del Servicio con los niveles de calidad adecuados.

b) Obtención del permiso o autorización del propietario o Junta de Propietarios para el acceso e instalación de los equipos y terminales por parte de NUBBITEL, en el supuesto de que el Cliente no fuera el propietario del local o edificio donde se presten el Servicio.

c) La celebración del contrato por parte del Cliente.

**5.- COMPROMISO DE PERMANENCIA.** Los servicios prestados por NUBBITEL, que conlleven un compromiso de permanencia asociados a la instalación y cesión de un terminal o equipamiento a precio promocional o al correspondiente descuento o ventaja ofertado por NUBBITEL, que el cliente que los contrate deberá respetar. Dicho compromiso tendrá una duración definida en el contrato particular del cliente. Si el cliente incumple los compromisos de permanencia a los que se hubiere comprometido contractualmente, por darse de baja del servicio antes del plazo estipulado, se le podrá cobrar un cargo por incumplimiento de dicho compromiso, en concreto a las cuotas pendientes de abono por la permanencia del servicio.

**6.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** La instalación del servicio supone la activación del mismo. A partir de ese momento, NUBBITEL estará facultada para facturar el Servicio. La firma del contrato del Servicio por parte del Cliente, es indispensable, supone su plena conformidad a la instalación y activación. Dispone de un máximo de 48 horas para su firma y entrega a Nubbitel. La aceptación, sin reservas, del contrato deviene indispensable para la prestación del Servicio por parte de NUBBITEL. El Cliente manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado el presente contrato que se le adjunta al relleno del mismo. No obstante, el cliente puede revisar todas las cláusulas de dicho contrato en internet en nuestra página [www.nubbitel.es](http://www.nubbitel.es). La utilización del Servicio conlleva, asimismo, la aceptación por parte del Cliente de cuantos avisos, reglamentos de uso e instrucciones fueren puestos en su conocimiento por parte de NUBBITEL con posterioridad a la aceptación del presente contrato; su no aceptación, dentro del plazo al efecto otorgado, conllevará la terminación del contrato por parte del Cliente.

**7.- PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO.** Desde el momento en que el Cliente solicite el Servicio, y una vez cumplidas las condiciones señaladas en los puntos a), b) y c) del punto 4, el plazo máximo en el que NUBBITEL comenzará a prestar el Servicio al Cliente será de quince (15) días hábiles. NUBBITEL garantiza la resolución de posibles incidencias técnicas en un plazo de setenta y dos (72) horas laborables, en horario de atención para las incidencias técnicas de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y 16:00 a 19:00 horas.

El horario de atención, consultas administrativas, comerciales y provisión del Servicio será de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y 16:00 a 19:00 horas, excepto los meses de julio y agosto de 8:00 a 15:00 horas.

En el caso de incumplimiento por parte de NUBBITEL de los compromisos de calidad, el Cliente podrá requerir la compensación correspondiente, siguiendo el procedimiento establecido en la cláusula decimotercera. A efectos de establecer el cómputo inicial del tiempo de interrupción del Servicio, se tomará el primero de los dos sucesos siguientes:

- a) el de notificación por el Cliente del aviso de avería al Centro de Atención al Cliente; o
- b) el de registro por NUBBITEL de la incidencia técnica causante de la interrupción total o parcial del Servicio. Para el cálculo del tiempo de interrupción del Servicio, se contabilizará, única y exclusivamente, el tiempo que esté comprendido entre las 8:00 y las 22:00h y sea superior a seis horas, según indica la Orden ITC 1030/2007 de 12 de abril de 2007 del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio relativo al derecho de los usuarios de Telecomunicaciones. NUBBITEL indemnizará al Cliente por un importe igual al

promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos, prorrateado por el tiempo en que se haya excedido de su compromiso de calidad.

**8.- MODIFICACIONES DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.** La modificación de las características del Servicio ha de ser comunicada por el Cliente o, por persona debidamente autorizada, a NUBBITEL a través de los canales de comunicación que NUBBITEL tenga habilitados al efecto (solicitud por escrito o a través de la página web de NUBBITEL [www.nubbitel.es](http://www.nubbitel.es)). NUBBITEL, una vez recibida la comunicación, procederá a efectuar la modificación solicitada por el Cliente. La activación de la modificación efectuada dará comienzo al período de facturación con la configuración de las nuevas características. NUBBITEL notificará al Cliente la modificación realizada, así como la disponibilidad de su uso por el Cliente. La modificación de las características del Servicio, no dará lugar al inicio de un nuevo cómputo a efectos del término de duración del contrato siempre que se trate de aumento o disminución de caudal de ancho de banda, adquisición de IP fija o cualquier servicio que pueda activarse de forma remota. La modificación de las características del Servicio relativas al acceso que conlleve la instalación de nuevos equipos dará lugar al inicio de un nuevo cómputo a efectos del término de duración del contrato.

**9.- CAMBIO DE UBICACIÓN DE LAS INSTALACIONES.** Los traslados o cambios de ubicación física de las instalaciones del Cliente, darán derecho a NUBBITEL a cobrar una cuota adicional o a cambiar las condiciones del contrato por la necesidad de reinstalación de los equipos. La cuota variará en función del traslado y de la posible reutilización del antiguo equipo del Cliente. NUBBITEL, con carácter previo al traslado o cambio de ubicación de las instalaciones, comunicará al cliente el coste que dicho traslado o cambio supone o el cambio en las condiciones del contrato. La aceptación del Cliente por escrito, mail u otra vía de comunicación electrónica al citado coste o cambio, supondrá la efectiva reinstalación de los equipos por parte de NUBBITEL y su cargo en la factura correspondiente o firma del nuevo contrato.

**10.- OPERACIONES DE MANTENIMIENTO.** NUBBITEL podrá, durante el tiempo estrictamente necesario retirar el Servicio o establecerlo por una ruta alternativa a fin de efectuar pruebas, operaciones de control, ajustes y mantenimiento con la finalidad de asegurar el buen estado de funcionamiento del Servicio (Operaciones Planificadas), sin perjuicio de la obligación de permanencia y continuidad en el Servicio a la que NUBBITEL se encuentra obligada con carácter general. En dicho caso, se comunicará al Cliente la mencionada circunstancia con una antelación mínima de veinticuatro (24) horas.

Estas Operaciones Planificadas, siempre que sea posible, se efectuarán de acuerdo con el Cliente en un momento aceptable para ambas partes y, como criterio general, se realizarán preferentemente y siempre que sea posible, en las horas de menor probabilidad de utilización del Servicio.

**11.- ACCESO A LOS EQUIPOS PROPIEDAD DE NUBBITEL O DE UN TERCERO.** El Cliente se compromete a permitir el acceso, u obtener el permiso para que NUBBITEL (o sus empleados o las personas que ésta designe y estén debidamente identificadas) o personal de un tercero acceda, a las instalaciones del Cliente en las que estén ubicados los equipos propiedad de NUBBITEL o de un tercero cuando sea necesario o conveniente con objeto de:

- a) Instalar equipos con ocasión de la puesta en marcha del Servicio, así como ulteriores modificaciones solicitadas por el Cliente.
- b) Retirar equipos por motivo de baja en el Servicio, por la extinción del contrato o por falta de cobertura para poder ofrecer los servicios.
- c) Realizar las necesarias operaciones de mantenimiento.
- d) Efectuar las actuaciones necesarias para la reparación de averías o interrupción del Servicio.
- e) Ampliar instalaciones para dar servicio a otros clientes.
- f) Cualquier otra actuación en beneficio del Servicio contratado por el Cliente.

El retraso o incumplimiento de la prestación del Servicio, por estas causas, no será imputable a NUBBITEL, cuando ello sea consecuencia del incumplimiento de la presente obligación por parte del Cliente.

Si no se permite el acceso a Nubbitel y no se pueden recuperar los equipos de su propiedad, dará derecho a cobrar el importe de los mismos y su cargo en la factura correspondiente.

**12.- REPARACIÓN DE AVERÍAS Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO.** En caso de que se produzcan averías, interrupciones o mal funcionamiento en la prestación del Servicio imputables a NUBBITEL, o en aquellas otras circunstancias en que así se haya acordado, NUBBITEL se compromete a solucionar sólo aquellos problemas originados en el equipo o elementos de la red que estén bajo su responsabilidad. NUBBITEL vendrá obligada a reparar las averías que se produzcan en sus instalaciones hasta el Punto de Terminación de Red, incluido éste. El Cliente notificará las averías por medio de los canales

indicados en la cláusula decimoctava. Los costes derivados de la reparación de averías, serán sufragados por NUBBITEL, siempre que las mismas no sean imputables al Cliente. En caso de que por conducta negligente del cliente se produzca una avería o fallo que haga inservible o provoque fallos en los equipos o dispositivos instalados, NUBBITEL procederá a su sustitución o reparación, asumiendo íntegramente el cliente el coste económico de la nueva instalación o reparación.

**13.- OBLIGACIONES DE NUBBITEL.** NUBBITEL asume frente al Cliente las siguientes obligaciones con relación al Servicio:

a) Prestar el Servicio de forma continuada de acuerdo con las características técnicas y compromisos de calidad establecidos.

b) Informar al Cliente, con la antelación posible, de cualquier eventualidad conocida por NUBBITEL que pueda afectar a la normal prestación del Servicio o a una variación sustancial de sus condiciones.

c) Facilitar al Cliente cuantas aclaraciones éste solicite en cuanto a las condiciones del Servicio, la facturación y otros aspectos relevantes de este contrato.

**14.- OBLIGACIONES DEL CLIENTE.** El Cliente se obliga frente a NUBBITEL a:

a) Usar y conectar con la red de NUBBITEL exclusiva y únicamente terminales, cables, conectores y cualesquiera otros equipos o elementos de equipo expresamente autorizados para dicha conexión, siempre que cuenten con los correspondientes certificados de homologación y aceptación que acrediten el cumplimiento de los estándares de calidad y especificaciones técnicas que sean de aplicación, y cumplir con la normativa en vigor en cuanto a su uso. El Cliente será responsable de los daños causados que pudieran derivarse por la conexión de equipos terminales que no cumplan, o dejen de cumplir, las especificaciones técnicas de conexión a la red de NUBBITEL.

b) Cumplir con las obligaciones de pago en los términos de la estipulación tercera. El Cliente no quedará exonerado de su obligación de pagar, aunque el Servicio hubiera sido utilizado por persona no autorizada por el Cliente.

c) Cumplir con las instrucciones que NUBBITEL transmita en relación con el Servicio.

d) Abstenerse de manipular los equipos instalados propiedad de NUBBITEL o de un tercero, siendo responsable de los daños o deterioros que pudieran derivarse por dichas manipulaciones.

e) Que los locales o edificios en que hayan de llevarse a cabo las instalaciones de los equipos necesarios para la prestación del Servicio reúnan las condiciones medioambientales, de alimentación eléctrica y técnicas precisas, de forma que los equipos terminales funcionen dentro de los límites normales de operación. A estos efectos, el Cliente se obliga a señalar la ubicación de los equipos terminales y el tendido del cableado de los mismos.

f) Facilitar a NUBBITEL toda aquella información que, según el criterio de NUBBITEL, sea relevante, para solucionar cualquier tipo de incidencia relativa a la prestación del Servicio.

g) En el supuesto de que el Cliente haya contratado un Servicio por el que esté facultado para acceder a las instalaciones de NUBBITEL, deberá cumplir con las indicaciones que les realice el personal de NUBBITEL y con la normativa de régimen interno. En este sentido el Cliente deberá autorizar e identificar debidamente, al personal técnico que haya de efectuar cualquier intervención técnica en los locales de NUBBITEL, siendo responsable de cualquier tipo de daño o perjuicio ocasionado durante su estancia.

h) Utilizar el Servicio, única y exclusivamente, en el local o dependencia en el cual ha sido instalado por NUBBITEL, estando absolutamente prohibido derivar la prestación del Servicio hacia cualquier otro local o dependencia. El Cliente será responsable de cualquier utilización del Servicio cuya instalación no haya sido realizada por personal de NUBBITEL.

i) No revender, compartir, distribuir, o comercializar total o parcialmente, en cualquier forma a terceros, el Servicio prestado por NUBBITEL. La prestación del Servicio es de uso exclusivo del Cliente y su ámbito queda restringido al domicilio de instalación.

**15.- EXTINCIÓN DEL CONTRATO.** El presente contrato se resolverá por las causas generales admitidas en Derecho y, en particular, por las siguientes:

a) Por finalización del plazo contractual o de sus prórrogas.

b) Por incumplimiento de las presentes condiciones contractuales por alguna de las partes, especialmente la falta o demora en el pago del Servicio por parte del Cliente, o el incumplimiento de la obligación establecida en la cláusula decimocuarta letra h) del presente contrato.

c) Por desistimiento unilateral del Cliente, previa comunicación por escrito a NUBBITEL con una antelación mínima de quince (15) días a la fecha en que desee dar por resuelto el contrato.

d) Por la negligente utilización del Servicio por parte del Cliente que pudiera suponer una amenaza a la integridad de la red de NUBBITEL, o bien, al respeto e intimidad de terceros.

e) En caso de pérdida por parte de NUBBITEL del título que le habilita para la prestación del Servicio.

En cualquier caso, la resolución o desistimiento del presente contrato no exonerará al Cliente del cumplimiento de sus obligaciones pendientes frente a NUBBITEL.

f) Por el uso negligente, irresponsable o descuidado de los equipos físicos.

g) Por un comportamiento del Cliente: incívico, irrespetuoso, vejatorio, contra la honorabilidad, etc. Hacia cualquier empleado de NUBBITEL o personas que colaboren con la empresa.

Resuelto el contrato, cualquiera que fuese su causa, el Cliente estará obligado a la devolución en buen estado de funcionamiento de todos los equipos instalados, propiedad de NUBBITEL. En cualquier caso, NUBBITEL le comunicará la retirada o no de los mismos.

NUBBITEL, en el caso de retirada de los equipos, contactará con el Cliente y le solicitará una cita para acceder a su domicilio para la retirada de los equipos instalados y sus accesorios o bien le solicitará su devolución y el informará del procedimiento y plazo para llevarlo a cabo, el cual no podrá superar el plazo de 15 días naturales a contar de la fecha que NUBBITEL haya informado al cliente a tal efecto.

Una vez retirados, se revisarán por NUBBITEL, y en el caso que los equipos hayan sido manipulados o no estén en condiciones para su utilización, NUBBITEL se reserva el derecho a facturar al cliente la cantidad correspondiente al equipo cuyo precio viene determinado en el contrato.

En el caso de que el cliente no devuelva a NUBBITEL los equipos requeridos o no permita el acceso a los mismos para su retirada en cada caso en dicho plazo, la empresa se reserva el derecho a facturar al cliente la cantidad correspondiente al equipo cuyo precio viene determinado en el contrato.

**16.- LÍMITES A LA RESPONSABILIDAD DE NUBBITEL.** NUBBITEL será responsable, única y exclusivamente, de los daños y perjuicios causados al Cliente, como consecuencia de las actuaciones llevadas a cabo de forma directa para la prestación del Servicio. NUBBITEL se responsabiliza de los fallos, interrupciones o mal funcionamiento del Servicio cuando los mismos sean imputables directamente a NUBBITEL.

No obstante, NUBBITEL no se responsabiliza de los fallos, interrupciones o mal funcionamiento del Servicio cuando sean debidos a una actuación dolosa o culposa del Cliente, o en caso de fuerza mayor. A estos efectos se considerará actuación dolosa o culposa, la conexión o manipulación de equipos que pueda realizar el Cliente sin intervención de NUBBITEL; el funcionamiento defectuoso del Servicio derivado de la falta de homologación de los equipos propiedad del Cliente o del incumplimiento de las especificaciones técnicas y los actos u omisiones imputables al Cliente y personal a su cargo que impidan, limiten o restrinjan la prestación del Servicio.

En todos los casos, NUBBITEL no será responsable frente al Cliente por pérdidas indirectas, causales o por otra forma de daño al negocio, pérdida de ganancias, pérdidas de ahorros previstos, o pérdidas de beneficios, enriquecimiento injusto, compensación por creación de clientela o fondo de comercio.

NUBBITEL no se responsabiliza de las modificaciones, instalaciones o mejoras sugeridas para la obtención del servicio, tales como, por ejemplo: estructuras, torres, casetas, instalaciones eléctricas, tala de árboles, eliminación de obstáculos o elementos estructurales, etc.

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, NUBBITEL, en caso de fallos, interrupciones o mal funcionamiento del Servicio por causas imputables a terceros, se compromete a ejercitar frente al tercero cuantas acciones legales sean necesarias con el objeto de resarcir los daños y perjuicios ocasionados al Cliente y se compromete a restituir el Servicio en los plazos de tiempo establecidos en los niveles de calidad ofertados.

**17.- USO CORRECTO DE LOS SERVICIOS.** El cliente se obliga a hacer un uso razonable de los servicios contratados conforme a los dispuesto al efecto en la Condiciones Generales y Particulares, con buena fe y respeto a la legalidad vigente. En caso de incumplimiento por parte del cliente, NUBBITEL podrá, sin que medie indemnización o compensación alguna, suspender o cancelar de forma inmediata la prestación del servicio. El cliente conoce y acepta que, con sujeción lo previsto en la ley, y en caso de reclamación fundada de tercero, NUBBITEL podrá revelar los datos personales del cliente a las autoridades policiales, administrativas y/o judiciales.

El cliente será el único responsable de los daños que pudieran ocasionarse por incumplimiento de la legislación vigente o de las obligaciones asumidas en las Condiciones Generales o particulares del contrato.

**18.- RECLAMACIONES.** El Cliente, en el plazo de un mes desde que tenga conocimiento del hecho, deberá dirigir a NUBBITEL las reclamaciones que puedan plantearse en relación con cualquier aspecto de la prestación del Servicio y de su facturación utilizando los canales de comunicación que NUBBITEL tenga habilitados al efecto (solicitud por escrito a NUBBITEL. Centro de Atención al Cliente. Avda. Ciudad de Plasencia, 20. Polígono Creta. 45600 Talavera de la Reina - Toledo; comunicación telemática a la siguiente dirección: clientes@nubbitel.es; y página web de NUBBITEL: www.nubbitel.es). En el supuesto de que su reclamación no fuera atendida en el plazo de un mes, podrá reproducirla ante las Juntas Arbitrales de Consumo en los términos establecidos en la normativa reguladora de las mismas. En el caso de que no haya sometimiento de las partes a las Juntas Arbitrales, el Cliente podrá dirigirse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información que, una vez realizados los trámites oportunos, dictará resolución sobre la cuestión planteada.

**19.- REEMBOLSOS.** NUBBITEL se compromete a abonar en factura o, en su defecto, en la forma en que las partes mutuamente acuerden, aquellos importes a que el Cliente tuviere derecho por reintegros de conformidad con lo establecido en las condiciones contractuales del Servicio. A efectos de llevar a cabo el reembolso correspondiente, el Cliente deberá dirigirse a NUBBITEL, de forma expresa y fehaciente, por los medios indicados en la cláusula decimoctava y en el plazo de un mes contado a partir del momento en el que se devengue el derecho de reembolso, indicando la causa por la que se solicita el reembolso.

**20.- SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y CONFIDENCIALIDAD.** NUBBITEL se compromete a adoptar las medidas técnicas que tenga a su alcance que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red de NUBBITEL. No obstante, NUBBITEL queda exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de señales, sea cual sea su índole, de su uso o publicidad y de cuantas acciones u omisiones no imputables a NUBBITEL quebranten el secreto de las comunicaciones.

El Cliente y NUBBITEL se comprometen a mantener la confidencialidad de toda la información confidencial que reciban de la otra parte dentro del contexto del presente contrato.

Tendrá carácter de información confidencial cualquier información que cualquiera de las partes designe a la otra como tal. La obligación de confidencialidad que asumen las partes no será de aplicación a aquella información:

a) que sea de dominio público,

b) que haya devenido de dominio público durante la vigencia del contrato,

c) que se encuentre ya en posesión de las mismas o,

d) que se hubiese obtenido de terceros no sujetos a la obligación de confidencialidad, todo ello, sin incumplimiento de obligaciones legales o contractuales,

e) que haya sido requerida por la ley o mediando mandato judicial o de organismo estatal.

**21.- PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.** A los efectos de dar cumplimiento a lo estipulado en la normativa sobre protección de datos de carácter personal, NUBBITEL informa al Cliente del tratamiento de sus datos de carácter personal, con la finalidad de realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con el Cliente y, el envío por medios tradicionales y electrónicos, de información operativa y comercial de los productos y/o servicios de NUBBITEL, salvo que el Cliente notifique por escrito a NUBBITEL la revocación del consentimiento para el envío de estas comunicaciones comerciales.

La cumplimentación de los datos personales recogidos en la solicitud de contrato es indispensable para la efectiva prestación del Servicio. La no cumplimentación de los datos personales que, en su caso, aparezcan expresamente consignados de cumplimentación voluntaria, no será obstáculo para que NUBBITEL preste el Servicio. Igualmente, le informa de la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos personales recabados al amparo del presente contrato.

El Cliente acepta y consiente el almacenamiento y tratamiento de los datos personales por parte de NUBBITEL, así como su comunicación a terceros para labores de información, promoción comercial, contratación y prestación del Servicio. NUBBITEL se compromete a adoptar las medidas necesarias para evitar la alteración, pérdida, acceso o tratamiento no autorizado de los datos de carácter personal, en función del estado de la tecnología.

El Cliente consiente el tratamiento de los datos personales sobre el tráfico y la facturación para labores de información, formación y promoción comercial de los servicios de telecomunicaciones de NUBBITEL. En el supuesto de que el Cliente deje sin efecto expresamente dicho consentimiento, NUBBITEL se compromete a la destrucción de los datos de carácter personal sobre el tráfico y la facturación relacionados con el Cliente que hubieran sido tratados y almacenados para establecer una comunicación en cuanto termine la misma, salvo los datos necesarios fijados por la normativa vigente para la facturación y

los pagos de interconexiones, los cuales se tratarán y almacenarán por el plazo durante el cual pueda impugnarse la factura o exigirse el pago, de conformidad con la legislación aplicable, transcurrido el cual serán destruidos.

En caso de no producirse el pago del Servicio en los términos establecidos en el presente contrato, y habiéndose cumplido los requisitos previstos en la Ley Orgánica 3/2018 (Ley de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales), el Cliente consiente expresamente que los datos relativos al impago podrán ser comunicados por NUBBITEL a empresas encargadas de la gestión de ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.

**22.- CESIÓN A TERCEROS.** El presente contrato no podrá ser cedido o transmitido por el Cliente a terceros sin previo consentimiento expreso y por escrito de NUBBITEL.

**23.- NOTIFICACIONES.** Serán válidas las notificaciones entre las partes por cualquier medio postal, o electrónico que deje constancia fehaciente de su recepción, hechas al domicilio social facilitado en el contrato particular del cliente o correo electrónico del Cliente y de NUBBITEL, mientras no sean notificadas otras nuevas direcciones o mail.

**24.- DOCUMENTOS CONTRACTUALES.** Las presentes condiciones contractuales junto con la hoja de solicitud del Servicio y demás documentos que se firmen entre el Cliente y NUBBITEL, constituyen un único contrato, y los citados documentos serán obligatorios para las partes de acuerdo con sus términos. En caso de incompatibilidad se aplicará con preferencia lo específico sobre lo general. En el caso de que cualquiera de las cláusulas del presente contrato, fuere declarada contraria a equidad o derecho e invalidada por parte de un órgano judicial u otra autoridad competente, dicha invalidez no afectará al resto de las cláusulas que permanecerán vigentes en todos sus términos. En el supuesto de que las condiciones del presente contrato fueran modificadas en sus términos esenciales, se procederá a la redacción de un nuevo documento.

**25.- LEY APLICABLE Y FUERO.** El presente contrato se regirá por la ley española. Las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten para caso de conflicto en la interpretación o aplicación de este contrato, al de los Juzgados y Tribunales o a Junta Arbitral de la ciudad de Talavera de la Reina (Toledo).

## CONDICIONES PARTICULARES APLICABLES AL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

**1.- DURACIÓN DEL CONTRATO.** La prestación del Servicio tendrá la duración expresada en la hoja de contratación, considerándose prorrogada por períodos anuales, salvo manifestación en contrario por alguna de las partes, mediante comunicación, con una antelación mínima de un (1) mes. En el supuesto de desistimiento por parte del Cliente antes de transcurrir el periodo de vigencia de la prestación de este Servicio, quedará obligado a abonar a NUBBITEL el coste de instalación asociado a permanencia indicado en las condiciones particulares del contrato en función del servicio contratado.

No será necesario el cumplimiento de la Permanencia y en cuyo caso se recogerán los equipos instalados en los siguientes supuestos, siempre y cuando se justifiquen mediante documentación legal:

- Desastres naturales o accidentes que impliquen destrucción de la vivienda
- Fallecimiento titular
- Desahucios
- Cambio de domicilio en una zona sin cobertura de Nubbitel

En los casos b), c) y d) Nubbitel recogerá los equipos instalados. En el caso de que los equipos no funcionen correctamente, o no se permita el acceso a ellos para su retirada en cada caso en dicho plazo, la empresa se reserva el derecho a facturar al cliente la cantidad correspondiente al equipo cuyo precio viene determinado en el contrato.

**2.- IMPAGO DE FACTURAS.** NUBBITEL podrá suspender el Servicio por la demora en el pago, total o parcial, transcurrido un plazo mínimo de siete (7) días naturales a contar desde el día siguiente al de presentación o puesta al cobro de la factura correspondiente. La suspensión exige la previa comunicación fehaciente al Cliente con una antelación mínima de cinco días naturales.

NUBBITEL restablecerá el Servicio al Cliente el día hábil siguiente en el que tenga conocimiento de que se ha realizado el pago del importe adeudado.

Transcurridos veinte (20) días naturales desde la suspensión del Servicio, NUBBITEL podrá resolver de pleno derecho el contrato respecto del Servicio en cuestión si no se han satisfecho los importes pendientes.

Sin perjuicio de la facultad de suspensión o resolución del Servicio, se aplicarán a las cantidades adeudadas un interés de demora siempre que se produzca la devolución de un recibo.

**3.- USO DE LA INFORMACIÓN.** - El Cliente será el único responsable frente a NUBBITEL de la información contenida en la base de datos que soporta y que suministre a terceros, así como de cualquier acción u omisión que viole el secreto de las comunicaciones, la intimidad de las personas físicas o jurídicas, quedando NUBBITEL exonerada de cualquier responsabilidad que pueda derivarse por los usos y contenidos de la información. NUBBITEL no asume responsabilidad alguna por los contenidos de informaciones que no sean suministradas por ella o por el uso que se pueda hacer de dichos contenidos. El Cliente se obliga al cumplimiento de las normas relativas a la propiedad intelectual e industrial, siendo el único responsable de las infracciones de dicha normativa. El Cliente se obliga a adoptar las medidas oportunas para evitar cualquier intromisión ilegítima en la intimidad personal o familiar, o de instituciones o entidades físicas o jurídicas, o que supongan violación del derecho al honor o a la imagen de terceros, siendo el único responsable de aquellos actos que realice que puedan menoscabar estos derechos. Las informaciones o servicios que el Cliente proporciona no supondrán vulneración de los derechos y libertades fundamentales reconocidos en la Constitución española y por el resto del ordenamiento jurídico vigente, en particular lo establecido sobre protección de derechos de los consumidores y usuarios, la protección de la infancia y la juventud. El Cliente se compromete igualmente a dejar indemne a NUBBITEL de cualquier reclamación que pudiera deducirse contra ella por cualquiera y que traigan causa de la transgresión directa o indirecta, por sí o por los usuarios que pertenezcan a su red, de las cláusulas que anteceden. Si el Cliente aloja información o servicios de terceros, será responsable de las posibles infracciones que la información o servicios de dichos terceros proveedores supongan respecto de lo estipulado en este contrato. El Cliente será el único responsable de que la configuración de los sistemas y equipos sea la adecuada para recibir el Servicio, no pudiendo imputarse responsabilidad alguna a NUBBITEL si los equipos de su propiedad no reúnen los requisitos precisos para la recepción del Servicio. Las instalaciones del Cliente podrán disponer de medios propios, claves adicionales, páginas confidenciales y, en general, de cuantos procedimientos sean necesarios para asegurar las oportunas restricciones al acceso a sus bases de datos o aplicaciones, o para identificar a los usuarios de las mismas. NUBBITEL no garantizará la seguridad en los accesos a los servicios proporcionados por el Cliente, por lo que la inexistencia de estas medidas supondrá la exclusiva responsabilidad del Cliente por el acceso de usuarios no autorizados y de los daños y perjuicios que puedan derivarse. El Cliente observará estrictamente y hará observar a sus usuarios o proveedores los principios de buena conducta de NUBBITEL en Internet lo que particularmente comprenderá con carácter meramente ejemplificativo y no exhaustivo la observancia de las disposiciones que preceden, así como:

- Abstenerse de remitir correo electrónico a otros usuarios que no los hayan solicitado, sean o no indiscriminados.
- Acceder o tratar de acceder a bases de datos, ordenadores personales o instituciones o cualquier otro soporte informático, de forma no autorizada.
- Obtener o tratar de obtener a través de Internet servicios de cualquier índole sin llevar a cabo la contraprestación económica que se solicitara para ello por el ofertante.
- Permitir o conseguir alterar o destruir información de NUBBITEL o de otros proveedores o usuarios.
- Tomar parte en actividades que deterioren la calidad del Servicio prestado por otros participantes en la red o interferir en el uso que aquellos hagan de ésta.

**4.- PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.** La velocidad del acceso, se refiere a la velocidad máxima alcanzable en capa de nivel de transporte. El caudal mínimo garantizado es el 10% del caudal máximo contratado. No obstante, la velocidad en capa IP y, por lo tanto, del acceso a Internet, dependerá en cada momento del tráfico en Internet y de otros factores técnicos asociados a esa Red externa a Nubbitel (eficiencia de protocolo IP, ocupación de servidores, puertos, etc.), por lo que no puede garantizarse y siempre será inferior a la velocidad máxima en capa de nivel de transporte. NUBBITEL garantiza la resolución de posibles incidencias técnicas en un plazo de setenta y dos (72) horas laborables, en horario de atención para las incidencias técnicas de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 y 16:00 a 19:00 horas.

**5.- COMPENSACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO.** Cuando, durante un periodo de facturación, el Cliente sufra interrupciones temporales del Servicio, NUBBITEL compensará al Cliente con la devolución del importe de la cuota fija mensual, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. A estos efectos, NUBBITEL indemnizará automáticamente al Cliente, en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado o en la siguiente

a ésta, si se hubiera producido el cierre de los procesos de facturación, cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una compensación por importe superior a 1 euro. Se le indemnizará cuando la interrupción se haya producido en horario de 8 a 22h y sea superior a seis horas, prorrateado por el tiempo en que se haya excedido de su compromiso de calidad.

**6.- SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO A SOLICITUD DEL CLIENTE.** El Cliente podrá solicitar, por notificación expresa y por escrito, a NUBBITEL, la suspensión temporal del Servicio de Internet siempre y cuando no esté dentro del periodo de compromiso de permanencia, por un periodo determinado que no será menor de un mes, ni mayor de seis meses en el caso de fibra ni de doce para el servicio de wimax. La suspensión temporal del servicio implicará una facturación inmediata del saldo pendiente. La facturación se reanudará en el momento de la rehabilitación del Servicio que se restablecerá automáticamente el primer día hábil posterior al periodo de suspensión del Servicio, salvo que el Cliente por notificación expresa y por escrito solicite la baja del mismo. La reactivación podrá llevar asociado un coste independientemente de la necesidad de acudir o no al domicilio del cliente para su puesta en funcionamiento. Alcanzado el tiempo máximo de baja temporal, sin notificación expresa por escrito del cliente con 15 días de antelación se llevará a cabo la baja definitiva del mismo.

Resuelto el contrato, el Cliente estará obligado a la devolución en buen estado de funcionamiento de todos los equipos instalados, propiedad de NUBBITEL. En cualquier caso, NUBBITEL le comunicará la retirada o no de los mismos.

NUBBITEL, en el caso de retirada de los equipos, contactará con el Cliente y le solicitará una cita para acceder a su domicilio para la retirada de los equipos instalados y sus accesorios o bien le solicitará su devolución y el informará del procedimiento y plazo para llevarlo a cabo, el cual no podrá superar el plazo de 15 días naturales a contar de la fecha que NUBBITEL haya informado al cliente a tal efecto.

Una vez retirados, se revisarán por NUBBITEL, y en el caso que los equipos hayan sido manipulados o no estén en condiciones para su utilización, NUBBITEL se reserva el derecho a facturar al cliente la cantidad correspondiente al equipo cuyo precio viene determinado en el contrato.

En el caso de que el cliente no devuelva a NUBBITEL los equipos requeridos o no permita el acceso a los mismos para su retirada en cada caso en dicho plazo, la empresa se reserva el derecho a facturar al cliente la cantidad correspondiente al equipo cuyo precio viene determinado en el contrato.

**7.- LÍMITES A LA RESPONSABILIDAD DE NUBBITEL.** El cliente deberá atenerse a las instrucciones y comunicaciones de NUBBITEL relativas al uso correcto de los servicios de acceso a Internet/ servicios de datos. NUBBITEL no será responsable en los casos en que se deban las circunstancias fuera de su control como los casos de fuerza mayor o caso fortuito, ni cuando debe prevalecer el orden público. NUBBITEL se responsabiliza de los fallos, interrupciones o mal funcionamiento del Servicio cuando los mismos sean imputables directamente a NUBBITEL.

NUBBITEL se compromete a prestar el servicio dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología. En cualquier caso, NUBBITEL no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación.

Respecto al Servicio de Acceso a Internet con conexión dedicada y permanente, NUBBITEL es responsable únicamente hasta el interfaz físico y lógico perteneciente al Cliente. En cuanto a las demás facilidades del Servicio, la responsabilidad de NUBBITEL estará limitada a la configuración de sus servidores y de la red de su propiedad. No obstante, lo anterior, NUBBITEL no se responsabiliza de los fallos, interrupciones o mal funcionamiento del Servicio imputables a terceros, ni de las posibles pérdidas de mensajes de correo electrónico provocados por la mala configuración de los servidores por parte del Cliente o por cualquier otra causa. Así mismo, no existe garantía alguna sobre servicios prestados por terceros, tales como proveedores de televisión vía IP/streaming o de telefonía IP. La gestión del router será responsabilidad del Cliente.

**8.- DIRECCIONES IP.** Las direcciones IP no son propiedad del Cliente, por lo que NUBBITEL podrá modificar las mismas cuando concurran causas que lo justifiquen. Asimismo, NUBBITEL no se hace responsable del mal uso o del uso fraudulento por parte del Cliente o de terceros, de las direcciones IP proporcionadas al Cliente.

## CONDICIONES PARTICULARES APLICABLES AL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO VOIP

**1.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO Y DURACIÓN DEL CONTRATO.** El servicio telefónico que se presta NUBBITEL es VozIP, no es el servicio telefónico fijo. La prestación del Servicio tendrá una duración indefinida, salvo manifestación por alguna de las partes de su intención de resolverlo, mediante comunicación escrita, con una antelación mínima de quince (15) días.

**2.- LIMITE DE CREDITO. GARANTÍA.** NUBBITEL podrá fijar, antes y durante la vigencia del contrato, un límite de crédito, el cual será comunicado con carácter inmediato al Cliente. Cuando se alcance el límite establecido, NUBBITEL podrá facturar y enviar al cobro la cantidad correspondiente. En el caso de fijación de un límite de crédito, la cuantía del mismo será determinada en base a criterios objetivos que serán previamente comunicados al Cliente en el momento del requerimiento de constitución de dicho límite de crédito.

Asimismo, NUBBITEL se reserva el derecho a exigir, en los supuestos señalados a continuación, la constitución de un depósito en garantía, tanto en el momento de contratar como durante la vigencia del presente contrato. El depósito podrá exigirse por parte de NUBBITEL en los siguientes supuestos:

a) En el caso de que el Cliente haya sido con anterioridad abonado al Servicio y hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad.

b) Si el Cliente tuviera contraídas deudas por otro u otros contratos de abono, vigentes o no en ese momento o bien que, de modo reiterado se retrasen en el pago de los recibos correspondientes.

c) Por retraso reiterado en el pago de los recibos del presente contrato.

La cuantía del depósito se determinará sumando el importe de los tres últimos recibos impagados del presente contrato y, en el caso de que fueran menos los recibos impagados, la cantidad resultante de multiplicar por tres el último recibo.

El requerimiento de constitución del depósito que, en su caso sea solicitado, se realizará por cualquier medio que deje constancia de su recepción por parte del Cliente, quien en el plazo de quince (15) días deberá proceder a su constitución o, en su caso, al abono de las cantidades pendientes. La no constitución de la garantía en el plazo de quince (15) días a partir de su solicitud fehaciente al Cliente, facultará a NUBBITEL para suspender el Servicio. De igual modo, NUBBITEL podrá, en los diez (10) días siguientes al segundo requerimiento, interrumpir el Servicio si el Cliente no hubiera constituido el depósito. NUBBITEL devolverá la fianza o aval bancario, en el plazo de quince (15) días desde el momento en que tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas.

Si con anterioridad al pago de los recibos pendientes, el Cliente se diera de baja o solicitará el cambio de titularidad, NUBBITEL podrá ejecutar el depósito por el total de la deuda contraída, quedando el remanente, si existe, a disposición del Cliente.

**3.- SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO A INSTANCIA DE NUBBITEL.** El pago total o parcial por el plazo superior a un mes desde la presentación o puesta al cobro de la factura correspondiente podrá dar lugar, previo aviso al Cliente por medios electrónicos, a la suspensión por parte de NUBBITEL de la prestación del Servicio. La suspensión afectará, únicamente, a la prestación del Servicio correspondiente al contrato al que se refiere la factura cuyo importe haya sido impagado. Así el impago del cargo por los servicios de tarificación adicional, acceso a Internet o cualesquiera otros distintos al servicio telefónico disponible al público, únicamente dará lugar a la suspensión de tales servicios, pero no al servicio telefónico. En cualquier caso, el Servicio será mantenido para todas las llamadas entrantes y las llamadas salientes de urgencia. El retraso en el pago del Servicio por un periodo superior a tres meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago de los servicios correspondientes, dará derecho a NUBBITEL a la interrupción definitiva del Servicio y a la correspondiente resolución del contrato.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, en el caso de que el Cliente haya presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, NUBBITEL no suspenderá ni interrumpirá el Servicio, mientras que la reclamación se esté substanciendo, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, y entregue el correspondiente resguardo a NUBBITEL.

En cualquier caso, NUBBITEL reestablecerá el Servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquél en el que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho.

Sin perjuicio de la facultad de suspensión o resolución del Servicio, se aplicarán a las cantidades adeudadas un interés de demora siempre que se produzca la devolución de un recibo.

**4.- SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO A SOLICITUD DEL CLIENTE.** El Cliente no tendrá derecho a solicitar de NUBBITEL, la suspensión temporal del Servicio

de telefonía VozIP. El Cliente podrá por notificación expresa y por escrito solicitar la baja del mismo.

**5.- COMPENSACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE CALIDAD DEL SERVICIO.** - El servicio telefónico que se presta no es el servicio telefónico fijo. No se asegura la disponibilidad permanente del mismo. Cuando, durante un período de facturación, el Cliente sufra interrupciones temporales del Servicio causadas por cortes de acceso a Internet, NUBBITEL indemnizará automáticamente al Cliente, en la factura correspondiente al período inmediato al considerado o en la siguiente a ésta, si se hubiera producido el cierre de los procesos de facturación, cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una compensación por importe superior a 1 euro. Se le indemnizará cuando la interrupción se haya producido en horario de 8 a 22h y sea superior a seis horas, prorrateado por el tiempo en que se haya excedido de su compromiso de calidad.

NUBBITEL deberá indemnizar con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes: a) el promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción.

No se aplicará la indemnización cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las siguientes causas: a) Incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del Servicio de acuerdo a lo dispuesto en las Condiciones Particulares del Servicio telefónico disponible al público. En todo caso, la suspensión temporal o interrupción afectará únicamente al servicio en el que se hubiera producido el fraude o mora en el pago; b) Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el abonado de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo a la normativa vigente; c) Incumplimiento del código de conducta por parte de un usuario que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último; d) Por actividades de mantenimiento de la Red programadas o por causas de fuerza mayor ajenas a NUBBITEL, como fallo en el suministro eléctrico, catástrofes naturales, etc.

**6.- CAMBIO DE NÚMERO(S) DE ABONO TELEFÓNICO.** El Cliente tendrá derecho a conservar los mismos números de teléfono contratados en el Servicio en caso de cambio de operador, de servicio o de ubicación física en la misma provincia de destino.

**7.- LÍMITES A LA RESPONSABILIDAD DE NUBBITEL.** NUBBITEL es responsable únicamente hasta el punto de terminación de red (PTR). El mantenimiento de los equipos de comunicaciones y del cableado interior, conectado a una línea telefónica de NUBBITEL en la sede del Cliente es responsabilidad de éste hasta el punto de terminación de red (PTR), entendiéndose por tal el punto que separa el equipamiento del Cliente y el de NUBBITEL. NUBBITEL se responsabiliza de los fallos, interrupciones o mal funcionamiento del Servicio cuando los mismos sean imputables directamente a NUBBITEL.

No obstante, lo señalado, en el caso de que los equipos de comunicaciones que utilizase el Cliente sean propiedad de NUBBITEL, ésta sería responsable del mantenimiento de los mismos.

**8.- RESTRICCIÓN DE LLAMADAS.** El Cliente puede solicitar la activación de las llamadas internacionales y a servicios de tarificación adicional (estas últimas son las dirigidas a los prefijos 803, 806, 807 y 905). NUBBITEL podrá fijar, antes y durante la vigencia del contrato, un límite de crédito, el cual será comunicado con carácter inmediato al Cliente. Cuando se alcance el límite establecido, NUBBITEL podrá facturar y enviar al cobro la cantidad correspondiente. En el caso de fijación de un límite de crédito, la cuantía del mismo será determinada en base a criterios objetivos que serán previamente comunicados al Cliente en el momento del requerimiento de constitución de dicho límite de crédito.

Tras su petición, NUBBITEL le activará el servicio en un plazo máximo de diez días naturales, tras el cual será posible acceder a este tipo de llamadas desde su teléfono, salvo que usted vuelva a solicitar la restricción o se alcance su límite de crédito.

## CONDICIONES PARTICULARES APLICABLES AL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

Véase las condiciones particulares del servicio de telefonía móvil contratado por el cliente y el punto 3 del apartado condiciones particulares aplicables al servicio telefónico fijo voip.

Nubbitel presta los servicios de forma indirecta. El proveedor de los servicios y responsable del servicio de telefonía móvil será el operador de red seleccionado por tarifa y cobertura

por el cliente, con el que se realiza la firma de un contrato y condiciones específicas adicional al contrato de Nubbitel.

Nubbitel realiza la facturación en nombre y por cuenta del operador seleccionado al Cliente.

## ANEXO PTV: CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE PTV TELECOM 4G

Anexo 1 A. Condiciones Generales de Contratación

### Objeto

PROCONO, S.A. (en adelante, "PTV TELECOM 4G") con domicilio social en Calle Alderete,22, 29013 Málaga y CIF A-14049506, es un Operador Móvil que ofrece servicios de telefonía e internet móvil disponible al público (en lo sucesivo el "Servicio") en colaboración con ELDISTRIBUIDOR. Podrá encontrar información detallada sobre el Servicio en la página web del DISTRIBUIDOR. PTV TELECOM 4 G será responsable de la prestación del Servicio y el DISTRIBUIDOR será responsable del Servicio de atención al Cliente, facturación y cobro por tal Servicio. Las presentes Condiciones Generales de Contratación (en lo sucesivo, "CGC") regirán las relaciones entre el usuario del Servicio (en lo sucesivo el "Usuario"), PTVTELECOM 4G y el DISTRIBUIDOR en lo referente al Servicio. La lectura de las CGC es condición necesaria y previa al uso de la tarjeta SIM. La activación de la Tarjeta SIM (en adelante, "la Tarjeta") implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas CGC, las cuales se encuentran publicadas en la página Web de PTV TELECOM 4G [www.ptvtelecom.com.es](http://www.ptvtelecom.com.es) (en adelante, 'nuestra 'Página Web').

### Inicio de uso

Una vez activada la Tarjeta, el Servicio proporcionado por PTVTELECOM 4G y el DISTRIBUIDOR estará a su disposición con carácter inmediato, de acuerdo con las tarifas del DISTRIBUIDOR y con cargo a su cuenta bancaria. La recepción de llamadas o mensajes se activará automáticamente una vez se haya activado el Servicio. Los servicios de Internet Móvil pueden requerir configuración del Terminal con carácter previo. En el caso de portabilidad, PTVTELECOM 4G informará al DISTRIBUIDOR mediante correo electrónico o SMS de la fecha prevista de la activación del Servicio. El Usuario dispondrá de un plazo de 60 días, desde la fecha de compra de su tarjeta SIM, para activar la misma. Transcurrido dicho plazo sin que la tarjeta haya sido activada o utilizada, PTVTELECOM 4G se reserva el derecho a cancelarla, suponiendo tal cancelación la pérdida definitiva del número de teléfono asignado. El Usuario tendrá en este caso derecho a recuperar el importe abonado por la misma, previa solicitud al Servicio de Atención al Cliente. El DISTRIBUIDOR descontará del importe abonado los gastos de gestión correspondientes al envío de la Tarjeta y devolución del importe correspondiente. El Servicio se le ofrece exclusivamente como Usuario final y según las reglas de un uso razonable y con sentido común. Como tal, no está autorizado sin el acuerdo o consentimiento previo y expreso de PTVTELECOM 4G y el DISTRIBUIDOR

a) La reventa de tráfico telefónico.

b) La comercialización por cualquier medio del mismo o a falta de una indicación expresa contraria - el uso de la Tarjeta en un dispositivo que no sea un terminal móvil, como un direccionador o encaminador de llamadas telefónicas o de conexiones de datos (por ejemplo, "least-cost-router" o "Sim-Boxes") u otros mecanismos de concentración de tráfico.

c) La comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas (números que no son el destino final de la llamada, sino que ofrecen, como servicio comercial, el encaminamiento de la llamada hacia otro número distinto al llamado).

d) El uso irregular de la línea en llamadas continuas como por ejemplo "vigila bebés", "walky talky" o con duraciones medias de las llamadas significativamente superiores a la media del mercado. Por lo tanto, duraciones medias de llamadas iguales o superiores a seis (6) minutos durante un periodo igual a superior a quince (15) días o superiores a 3.000 minutos mensuales, se podrán considerar como irregulares a los efectos de aplicar tarifas basadas en principios de uso razonable.

e) El uso de tarifas de internet asociadas a Línea de voz exclusivamente como acceso a internet y no como Línea de voz.

f) El uso abusivo del Servicio de acceso a Internet superando en un 50% el volumen contratado navegando a velocidad reducida de conexión.

En caso contrario, PTVTELECOM 4G y el DISTRIBUIDOR se reservan la facultad de resolver el contrato, limitar el número máximo de Tarjetas contratadas por un único titular, cambiar la tarifa y cobrar previa comunicación por parte del DISTRIBUIDOR en los supuestos d) y e) del presente apartado la tarifa base (IVA incl.): voz a fijos y móviles nacionales (5 cts. /min + 20 cts. de establecimiento de llamada, datos nacionales (3,63 cts./MB).

## Tarifas, facturación y pagos

EL DISTRIBUIDOR será responsable de la gestión de la facturación y pagos devenidos del consumo de servicios móviles disfrutado por los Usuarios. El consumo mínimo mensual a realizar por el Usuario dependerá de las condiciones particulares aplicables a cada tarifa. En caso de no consumir el importe mínimo correspondiente a su tarifa mediante el uso del Servicio, el DISTRIBUIDOR le facturará ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo. La facturación de los distintos consumos y/o servicios será mensual, y si por razones técnicas no fuera posible la facturación al Usuario en el mes inmediatamente posterior al devengo, el DISTRIBUIDOR podrá facturarlos en los meses posteriores, independientemente de la modalidad de pago contratada por el cliente. Serán de aplicación al Servicio los precios y cargos correspondientes de acuerdo con las tarifas y demás condiciones generales y/o particulares, ofertas o promociones económicas vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las tarifas le será comunicada a través de la Página Web o por cualquier otro medio que el DISTRIBUIDOR considere apropiado que le permita tener constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas. Determinadas tarifas, promociones, o packs, debido a sus ventajas sobre la oferta habitual, pueden estar sometidos a compromisos de permanencia, los cuales se especificarán en las Condiciones Particulares a las que se adhiera el Usuario en el momento de la contratación. Las circunstancias en las que se considerará incumplido el compromiso de permanencia son las siguientes:

- Desistimiento del Servicio por parte del Usuario, lo que se entenderá que sucede cuando la línea contratada no cuente con ningún tráfico de llamadas en 3 meses.
- Solicitud de baja del Servicio.
- Interrupción o suspensión del Servicio a instancia del DISTRIBUIDOR, en los términos y forma dispuestos en el apartado Causas de Suspensión y Terminación de estas CGC. En caso de incumplimiento de los compromisos de permanencia por parte del Usuario, éste deberá abonar al DISTRIBUIDOR los costes correspondientes a la resolución anticipada del contrato, que se especificarán en las Condiciones Particulares a las que se adhiera el Usuario en el momento de la contratación. Estos costes se calcularán de forma proporcional al tiempo de permanencia pendiente de cumplir. Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual. De la existencia de la misma se informará en las Condiciones particulares aplicables a cada tarifa con carácter previo a la contratación. Dicha cuota fija se devengará al inicio de cada período de facturación. En caso de baja una vez iniciado el período de facturación, el Usuario no tendrá derecho a la devolución de la cuota fija correspondiente a ese período. Igualmente, determinadas gestiones del DISTRIBUIDOR, sobre las cuales se informará con carácter previo a su realización, pueden contar con unos importes adicionales.

## Contrato Líneas Móviles

En el supuesto de que, a la finalización de la relación contractual, independientemente de la modalidad de contratación, resultase un saldo a favor del Usuario, éste podrá solicitar la devolución del mismo y el DISTRIBUIDOR descontar los gastos administrativos y de gestión que pudieran devengarse según las tarifas vigentes en cada momento. Con la finalidad de garantizar la correcta facturación de los servicios de datos, PTVTELECOM 4G se reserva la facultad de restaurar la conexión de este servicio cada hora de conexión continuada. La restauración del servicio consiste en el reinicio de la sesión de datos de forma automática. El Servicio se prestará únicamente en modalidad pospago, los cargos por su consumo se realizarán de forma automática mediante domiciliación bancaria. En cualquier momento y/o de forma excepcional el DISTRIBUIDOR podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Usuario:

- Solicitar al Usuario un anticipo, o efectuar un cargo adicional en la cuenta del Cliente, de forma inmediata, por las cantidades devengadas hasta la fecha.
- Solicitar al Usuario el establecimiento de un depósito, no remunerado, en efectivo.
- Constitución de un aval bancario, por una cuantía nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por línea.
- Restringir al Usuario los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y servicios internacionales. Este tipo de acción podrá ser llevada a cabo, entre otros, en los siguientes supuestos:
  - Se excedan los límites del crédito fijados, en su caso.
  - Se produzca la suspensión o interrupción del Servicio por alguna de las causas previstas en las presentes CGC o la resolución contractual.
  - Incumplimiento de las presentes CGC.
  - Incumplimiento de los compromisos de permanencia, en caso de existir.
  - En caso de fraude, o uso no autorizado según estas Cláusulas Generales y descritas en el capítulo "Inicio de Uso".

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

En caso de no pagar las cantidades debidas en su totalidad, en la fecha correspondiente, el Usuario queda obligado a abonar un interés de demora adicional, igual al interés legal del dinero, así como los gastos ocasionados por la devolución del recibo y gastos administrativos, los cuales pueden ascender a la cantidad de 15 euros, y sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse de su incumplimiento, entre otras, la inclusión en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito. El DISTRIBUIDOR podrá utilizar para el cobro de las cantidades adeudadas, si el Usuario así lo autoriza, los datos relativos a las tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitados por el mismo, igualmente el DISTRIBUIDOR se reserva el derecho de ejecutar los depósitos, fianzas y/o demás garantías establecidas.

## Derecho de desconexión

PTVTELECOM 4G prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que esté implantado. PTVTELECOM 4G se compromete a prestar el Servicio dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología. En cualquier caso, PTVTELECOM 4G no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación.

## Cobertura

El Usuario podrá solicitar al DISTRIBUIDOR la desconexión de los servicios datos y buzón de voz. Para ello, deberá dirigirse a su Servicio de Atención al Cliente enviándole un e-mail o llamando a su teléfono de atención al Cliente indicando su voluntad de desconectarse de los servicios de que se trate. PTVTELECOM 4G procederá a la desconexión en un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud del Usuario. Si la desconexión no se produjera en el plazo indicado por causas no imputables al Usuario, los costes derivados del Servicio cuya desconexión se hubiese solicitado serán por cuenta de PTVTELECOM 4G. En el caso de los servicios de tarificación adicional, estos se encuentran desactivados por defecto. En caso de que el usuario desee tener conexión con este tipo de servicios deberá realizar una solicitud expresa de conexión a los mismos a través del Servicio de Atención al Cliente.

Sin perjuicio de lo dispuesto a lo largo de las presentes CGC, PTVTELECOM 4G y el DISTRIBUIDOR estarán obligadas a:

- Facilitar información sobre los servicios prestados. Dicha información será proporcionada en el sitio web del DISTRIBUIDOR o a través de cualquier otro canal de comunicación que el DISTRIBUIDOR considere apropiado y sea apto para hacerle llegar la información.
- Adoptar las acciones necesarias para reparar las averías que se produzcan en el Servicio en el plazo más breve posible.
- Respetar la conservación del número telefónico que le haya sido asignado de conformidad con las presentes CGC, Circulares y resoluciones dictadas al efecto por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
- Proporcionar la conexión a los servicios contratados y proceder a su desactivación previa comunicación por su parte al Servicio de Atención al Cliente del DISTRIBUIDOR, a través de nuestra web o llamando al DISTRIBUIDOR.
- Disponer de los medios necesarios y prestar el Servicio de modo que se garantice el secreto de las comunicaciones en la medida que los medios técnicos disponibles lo permitan, sin perjuicio de la interceptación legal que en su caso pueda acordarse.

## Obligaciones de las partes

Por su parte, las obligaciones del Usuario serán las siguientes:

- Utilizar el Servicio durante la vigencia del contrato y abonar los consumos realizados. El DISTRIBUIDOR podrá restringir servicios en función de la antigüedad del Usuario, del uso, consumo y/o pago irregular de éstos.
- No utilizar la Tarjeta y el Servicio ofrecido por PTVTELECOM 4G en contra de las exigencias de la buena fe o de forma impropia, ilícita, maliciosa o fraudulenta. PTVTELECOM 4G y el DISTRIBUIDOR se reservan el derecho a suspender de forma inmediata el Servicio en el supuesto de que constara un comportamiento de tales características.
- Custodiar y mantener la confidencialidad de las claves de acceso y/o contraseñas facilitadas por el DISTRIBUIDOR, que son para uso personal, exclusivo e intransferible del Usuario.
- El Usuario será el único responsable de la veracidad de sus datos personales. Cualquier variación o modificación de sus datos personales que pueda ser relevante para la adecuada prestación del Servicio o para cumplir la legislación vigente deberá ser notificada sin dilación al DISTRIBUIDOR.

5. Hacer un uso razonable y con sentido común de los servicios y funcionalidades ofrecido por PTVTELECOM 4G y el DISTRIBUIDOR. Debido a que la tarjeta SIM se encuentra asociada a un número de identificación personal y a un número de teléfono, toda comunicación realizada a partir de la mencionada tarjeta y/o clave de acceso asignada al titular de la Tarjeta, se considerará como efectuada por éste o con su consentimiento, salvo en caso de pérdida o extravío desde la comunicación de tal circunstancia.

6. El Usuario está obligado al satisfacer los impuestos, tasas y gravámenes fiscales que legalmente le correspondan.

7. Los menores de edad necesitan de la autorización por escrito de sus padres o tutores para la contratación de los servicios ofrecidos

## Responsabilidad de PTVTELECOM 4G

En caso de que se produzca una interrupción temporal en el Servicio telefónico el Usuario tendrá derecho a una indemnización que será igual a la mayor de las dos siguientes:

### Contrato Líneas Móviles

a) El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo real que afecte al Usuario la interrupción temporal de Servicio. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.

b) Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta. Quedan excluidos del ámbito de responsabilidad los servicios o llamadas en itinerancia o roaming que se prestan en el extranjero por operadores distintos de PTVTELECOM 4G.

PTVTELECOM 4G abonará esta cantidad cuando el Usuario descontándola de la siguiente factura cuando el importe de la indemnización sea superior a un (1) euro.

Cuando la interrupción temporal sea debida a causas de fuerza mayor, el Usuario tendrá derecho a la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, PTVTELECOM 4G se compromete a que el tiempo acumulado de interrupción del Servicio a lo largo de un mes sea inferior a ocho (8) horas. El tiempo de interrupción del Servicio se calculará como la suma de tiempos de indisponibilidad total del Servicio a lo largo de un mes. PTVTELECOM 4G indemnizará al Usuario por un importe igual al promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo en que se haya excedido su compromiso individual del ocho (8) horas. En caso de que se produzca una interrupción temporal del Servicio de acceso a Internet móvil durante un período de facturación, el Usuario tendrá derecho a ser compensado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. La indemnización será abonada en la siguiente recarga o factura cuando la interrupción del servicio haya sido superior a seis horas en horario de 8 a 22 horas. En caso de que se produzca alguno de los supuestos enumerados en los párrafos anteriores, PTVTELECOM 4G indemnizará automáticamente al Usuario en caso de que conozca que dicho Usuario se encontraba en una zona afectada por una interrupción en el momento de la misma, o si la interrupción afectara al área donde se encuentra el domicilio que figura en el contrato del Usuario y no puede situarle en otra zona durante el período de la interrupción. En caso de que el Usuario se haya visto afectado por una interrupción y no se le haya computado como afectado de la misma en los términos anteriores, deberá comunicarlo al DISTRIBUIDOR., a través del Servicio de Atención al Cliente, en el plazo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del Servicio, que se ha visto afectado por la interrupción del Servicio, indicando su ubicación geográfica en el momento de la interrupción. Dicha información no deberá ser contradictoria con la que conste en los sistemas de PTVTELECOM 4G. No será de aplicación lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal está motivada por alguna de las siguientes causas:

- Incumplimiento grave por los Usuarios de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o demora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del Servicio;
  - Daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de Terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente;
  - Incumplimiento del Código de Conducta por parte de un Usuario que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último.
- PTVTELECOM 4G y el DISTRIBUIDOR no se hacen responsables de cualesquiera daños o perjuicios, excepto si en la generación de los mismos hubiese concurrido dolosa culpa

por su parte. PTVTELECOM 4G y el DISTRIBUIDOR. no serán responsables de cualesquiera daños en terminales que el Usuario no haya adquirido de PTVTELECOM 4G ni del DISTRIBUIDOR. PTVTELECOM 4G y el DISTRIBUIDOR no asumen responsabilidad alguna derivada de la pérdida, deterioro, robo o mal uso de la Tarjeta SIM y/o clave de acceso. El titular de la Tarjeta responde de todo el tráfico, servicios utilizados y mal uso que haga de la Tarjeta. No obstante lo anterior, PTVTELECOM 4G, previa identificación del titular de la Tarjeta y sus circunstancias personales, podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al Cliente, comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de la Tarjeta o sus claves de acceso.

PTVTELECOM 4G y el DISTRIBUIDOR no se hacen responsables de cualquier daño y/o perjuicio y/o beneficio dejado de obtener por el titular de la Tarjeta o cualquier otro tercero causados directa o indirectamente por la falta de prestación del Servicio por las siguientes causas: (i) funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños en el Terminal que no haya sido adquirido a PTVTELECOM 4G o en el DISTRIBUIDOR, (ii) la pérdida, alteración y/o daños totales o parciales sobre información contenida en el Terminal.

#### **Servicio de atención al cliente y notificaciones**

de su servicio de atención al cliente para el usuario de la línea. En caso de existir cualquier duda respecto al precio, facturación, calidad o cualquier otra cuestión relacionada con la prestación del Servicio o si quiere realizar una reclamación, por favor, diríjase al servicio de Atención al Cliente a la mayor brevedad desde que tuviese conocimiento del hecho que motive la reclamación. Puede realizar sus consultas en la página web del DISTRIBUIDOR o enviando un email a su dirección electrónica También puede realizar sus consultas llamando de forma gratuita al 121(desde su móvil con tarjeta PTVTELECOM) o mediante correo postal dirigido a la siguiente dirección: Av. Cádiz, 58 14013 Córdoba. En caso de desear hacer una reclamación puede llamar de forma gratuita al 1650. En caso de realizar una reclamación se le asignará a ésta un número de referencia que se comunicará al usuario. En caso de que la reclamación se realice por vía telefónica el Usuario podrá solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma. Dicho documento será remitido en el plazo de diez (10) días desde su solicitud. Cuando la reclamación haya sido solucionada, el DISTRIBUIDOR informará al Usuario de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado para presentar la reclamación. Formulada la reclamación, si el Usuario no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria en el plazo de un (1) mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

#### **Protección de datos de carácter personal LEGISLACIÓN APLICABLE**

PTVTELECOM 4G y el DISTRIBUIDOR, tanto en cuanto prestan diferentes aspectos del Servicio según lo dispuesto en el objeto del presente contrato, son ambas responsables del tratamiento de los datos de carácter personal de los Usuarios. PTVTELECOM 4G y el DISTRIBUIDOR cumplen en el tratamiento de los datos de carácter personal de sus Usuarios con la legislación vigente en España y en la Unión Europea, en particular la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, así como del REGLAMENTO (UE) 2016/679, del PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de fecha de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos. Para ello adoptan las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que están expuestos.

#### **Contrato Líneas Móviles**

SEGURIDAD PTVTELECOM 4G y el DISTRIBUIDOR han adoptado las medidas de seguridad correspondientes a los niveles exigidos por la legislación vigente. Además, procuran instalar aquellos otros medios y medidas técnicas adicionales para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados, así como para garantizar el secreto en las comunicaciones. RECOGIDA DE DATOS Los datos suministrados serán incorporados a sendos ficheros de datos de carácter personal de los que son responsables PTVTELECOM 4G y el DISTRIBUIDOR que se encuentran debidamente registrados ante la Agencia Española de Protección de Datos. La no comunicación, o la comunicación incompleta de los datos personales obligatorios para formalizar la contratación del Servicio supondrá la imposibilidad de la prestación del mismo y, por tanto, la resolución de la relación contractual. PTVTELECOM 4G L utilizará sus datos personales, así como sus datos de tráfico, entendiendo como tales aquellos tratados a efectos de la conducción de una comunicación a través de una red de

comunicaciones electrónicas, con la finalidad de proveer los servicios solicitados (entre otros, establecimiento y enrutamiento de llamadas, etc.) el DISTRIBUIDOR tratará los datos del Usuario con la finalidad de facturar los servicios, reclamación de deudas, prestación del servicios de atención al cliente y enviarse comunicaciones relacionadas con la prestación, mejora y actualización de servicios, pudiendo ser comunicados únicamente a terceros que estén vinculados a los canales de distribución que colaboren en el proceso de contratación, prestación y mantenimiento de los servicios contratados cuando esta comunicación sea necesaria para el desarrollo de la relación contractual que mantiene con PTVTELECOM 4G y el DISTRIBUIDOR. En cumplimiento de la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, sus datos personales (nombre, apellidos, nacionalidad y número de documento identificativo) serán asimismo incorporados al Libro Registro que mantiene PTVTELECOM4G, y cuyo contenido se encuentra a disposición de los agentes facultados en los términos establecidos en la citada norma. Estos datos serán conservados por PTVTELECOM4G durante un mínimo de 12 meses desde la fecha de las comunicaciones. El DISTRIBUIDOR podrá enviarle información propia acerca de nuevas tarifas y promociones aplicables a su Servicio a las que pueda adherirse, mediante mensajes de texto y correos electrónicos, a no ser que indique lo contrario mediante la marcación de la correspondiente casilla. El DISTRIBUIDOR también podrá enviarle publicidad acerca de otros servicios propios o de terceras empresas de los sectores de ocio, cultura, seguros, servicios financieros y de asistencia del hogar, únicamente en el caso de que Ud. así lo acepte expresamente. Puntualmente, en campañas de las cuales informaremos detalladamente en cada momento, en caso de que Ud. acepte el envío de publicidad de terceros, podrá obtener a cambio una serie de ventajas adicionales. El DISTRIBUIDOR le informa de que podrá comprobar su solvencia en ficheros comunes sobre solvencia patrimonial y crédito cuyos responsables presten tal servicio con arreglo a la legalidad vigente, así como por procedimientos automatizados de sistemas de scoring, el DISTRIBUIDOR podrá verificar la exactitud de los datos aportados por usted y obtener datos de las entidades bancarias facilitadas por el Usuario. Mediante la aceptación de las presentes condiciones generales usted autoriza el tratamiento y mantenimiento de los datos sobre solvencia financiera con fines estadísticos y de evaluación de dicha solvencia. Igualmente, el DISTRIBUIDOR le informa de que la suscripción de los servicios de PTVTELECOM 4G que se abonen mediante domiciliación bancaria, conllevan, en caso de no atender puntualmente sus obligaciones económicas frente a PTVTELECOM 4G, de acuerdo con lo establecido en las presentes CGC, la comunicación de sus datos identificativos y los datos relativos a la deuda pendiente de pago a entidades dedicadas a la prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito, de acuerdo con la legislación vigente. PTVTELECOM 4G y el DISTRIBUIDOR no cederán a terceros los datos de carácter personal que nos proporcione, excepto cuando tal cesión lo sea a favor de operadores de servicios de comunicaciones electrónicas o prestadores de servicios de valor añadido y la cesión sea necesaria para la prestación de los mismos o para realizar alguna acción promocional de los servicios de PTVTELECOM 4G de la que pueda beneficiarse, siendo tal cesión necesaria poder llevar a cabo la misma. Para ejercer los derechos de acceso, rectificación, oposición o cancelación, puede dirigirse a PTVTELECOM 4G, Av. Cádiz, 58 14013 Córdoba o dirigir un correo electrónico a la dirección operadores@ptvtelecom.com y al DISTRIBUIDOR a su dirección electrónica. Asimismo, podrá revocar su consentimiento al envío de publicidad propia o de terceros en la misma dirección postal o de correo electrónico indicadas en el párrafo anterior, o llamando a nuestro Servicio de Atención al Cliente al número 1650.

#### **Causas de suspensión y terminación**

PTVTELECOM 4G y el DISTRIBUIDOR podrán suspender el Servicio de realización de llamadas en los siguientes casos:

- Cuando el Usuario no haya atendido sus obligaciones de pago o haya agotado su saldo y/o sobrepasado su límite de crédito.
- Si el Usuario facilita al DISTRIBUIDOR datos personales que no sean veraces, sean deliberadamente incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.
- Cuando el Usuario realice un uso no autorizado del Servicio según estas Condiciones Generales.
- Cuando el Usuario haya empleado un medio de pago fraudulentamente o exista, a criterio de PTVTELECOM 4G o del DISTRIBUIDOR, riesgo razonable de fraude. En caso de darse alguna de estas circunstancias, PTVTELECOM 4G o el DISTRIBUIDOR se pondrán en contacto con el Usuario, con carácter previo a la suspensión del Servicio para informarle de la existencia de un incumplimiento de las presentes Condiciones Generales. Durante el periodo de 30 días a partir de la fecha de suspensión del Servicio, podrá recibir

llamadas (excepto cuando se encuentre fuera del territorio nacional o se trate de llamadas a cobro revertido), SMS y MMS ("soft block").

Una vez transcurrido el citado plazo de 30 días sin que haya cesado la causa de la suspensión, se bloqueará también la recepción de llamadas, SMS y MMS ("hard block"). Una vez cumplidos 90 días desde la fecha de la suspensión sin que haya cesado la causa, PTVTELECOM 4G procederá a bloquear la tarjeta SIM permanentemente perdiendo el Usuario el número de teléfono, quedando el contrato con PTVTELECOM 4G definitivamente resuelto. PTVTELECOM 4G o el DISTRIBUIDOR podrán resolver unilateralmente el Contrato cuando considere que el Servicio telefónico móvil objeto del mismo es inactivo. El Servicio se considerará inactivo cuando transcurran 4 meses seguidos sin haberse efectuado ningún consumo de servicios facturables. El DISTRIBUIDOR se reserva la facultad de reclamar al Usuario el importe del eventual saldo negativo, más los intereses y gastos derivados de la reclamación. Hasta el bloqueo permanente es posible abonar las facturas pendientes, recargar saldo y realizar llamadas de emergencia al número 112, así como realizar llamadas al Servicio de Atención al Cliente al número 1650. El contrato se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del Servicio, por las causas generales admitidas en Derecho y especialmente por las siguientes:

- Decisión del Usuario.
- Grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, así como por una utilización del Servicio contraria a la buena fe.
- Retraso en el pago del Servicio por un periodo superior a tres (3) meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por demora en el pago.
- Por uso no autorizado, ilícito o indebido del Servicio.

#### **Contrato Líneas Móviles**

En caso de que el Usuario cuente con un compromiso de permanencia vigente estará obligado a abonar las cantidades correspondientes a la resolución anticipada del contrato por incumplimiento de dicho compromiso conforme a lo indicado en las presentes CGC. En supuestos excepcionales en los que sea necesario por motivos técnicos, operativos o de servicio, o en el supuesto de que éste se interrumpa definitivamente, deberá devolver la Tarjeta si PTVTELECOM 4G o el DISTRIBUIDOR así se lo solicitan. PTVTELECOM 4G responderá de las Tarjetas que resulten defectuosas o no aptas para el uso, en los términos establecidos por la Ley. PTVTELECOM 4G se reserva la facultad de suspender el Servicio en cualquier momento como consecuencia de la finalización del plazo del título para la prestación del mismo, sin que en este caso se devengue derecho de indemnización alguno a favor del titular de la Tarjeta. En aplicación de las obligaciones impuestas a PTVTELECOM 4G como operador de telecomunicaciones de conformidad con la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, se reserva la facultad de cancelar el presente contrato, bloquear la Tarjeta SIM o suspender el Servicio en cualquier momento en el caso de comprobarse que los datos identificativos facilitados por el Usuario son falsos, incorrectos o incompletos.

#### **Causas de suspensión y terminación**

PTVTELECOM 4G y el DISTRIBUIDOR podrán realizar modificaciones a las presentes CGC, así como de las tarifas nacionales vigentes en cada momento, notificándose al Usuario afectado por la modificación con una antelación mínima de un (1) mes a su entrada en vigor. En caso de que el Usuario no aceptase las nuevas condiciones y así se lo notificase a PTVTELECOM 4G y al DISTRIBUIDOR, podrá resolver el contrato de manera anticipada y sin penalización alguna. Si, transcurrido el plazo de un (1) mes desde la notificación por PTVTELECOM 4G y el DISTRIBUIDOR el Usuario no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien continuará utilizando el Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas. La comunicación de la modificación se realizará de forma previa al Usuario, indicando la fecha de entrada en vigor de la modificación propuesta.

#### **Resolución**

El contrato entre PTVTELECOM 4G, el DISTRIBUIDOR y el Usuario se constituye por tiempo indefinido. PTVTELECOM 4G y el DISTRIBUIDOR tiene derecho a resolver el contrato por las causas generales de extinción de los contratos y por las causas mencionadas en las CGC. Será causa de resolución automática del presente Contrato a instancia de PTVTELECOM 4G la extinción de la habilitación a PTVTELECOM 4G para prestar el Servicio cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestandolo.

Por su parte, el Usuario tiene derecho a resolver el contrato en cualquier momento mediante una llamada telefónica a nuestro Servicio de Atención al Cliente al 1650 o remitiendo al número de fax indicado en la Página Web la comunicación de resolución acompañada de una copia del documento nacional de identidad o documento identificativo equivalente con por lo menos dos días hábiles de antelación al día en el que desee que se haga efectiva la

baja en el Servicio. En caso de existir algún compromiso de permanencia vigente la resolución del contrato podría conllevar una serie de costes para el Usuario, proporcionales al tiempo de permanencia restante, por incumplimiento de tal compromiso

**Cesión**

PTVTELECOM 4G se reserva el derecho de transmitir los derechos y/o obligaciones dimanantes de las presentes CGC a una empresa perteneciente a su mismo grupo empresarial o a un tercer operador de comunicaciones electrónicas sin necesidad de requerir el consentimiento expreso del Usuario, notificándole este hecho al menos con un (1) mes de antelación. El Usuario que no desee aceptar tal cesión podrá resolver el contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

**Nulidad**

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

**Ley aplicable y fuero competente**

La legislación aplicable a la relación que une a las partes es la española y queda sometida, con exclusión de cualquier otro foro que pudiera corresponderle, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Córdoba capital para la resolución de las divergencias que se deriven de la interpretación o aplicación de estos términos y condiciones. En el supuesto de que el Usuario tenga la condición de consumidor, el foro competente será aquel que determine en cada caso la normativa en materia de protección a consumidores.