

CONTRATO DE SERVICIO

EXCOM | Airconnect

La calidad de los grandes, la cercanía de los pequeños

excom

Acercádotte. Conectádotte.

CONDICIONES GENERALES

OBJETO

Estas condiciones generales regulan el Contrato de prestación del servicio de telecomunicaciones suscrito entre el Cliente y AIRCONNECT TELECOMUNICACIONES S.L.U. (en adelante, la «Empresa»), con domicilio social en Av. de Bruselas, 16, Planta 1, Oficina Izda., 28108 Alcobendas, Madrid y con C.I.F. número B72318124. En adelante, el Cliente y la Empresa serán referidos conjuntamente como las «Partes» e individualmente como la «Parte». Las Partes, reconociéndose mutua y recíprocamente plena capacidad para obligarse mediante el presente documento, manifiestan:

Que la mercantil la Empresa es una Operadora de Banda Ancha que dispone de una infraestructura propia o externa de telecomunicaciones, basada en tecnología WiMAX y FTTH;

Que el Cliente está interesado en contratar los servicios que presta la Empresa; Que, en base a lo expuesto, las Partes acuerdan suscribir el presente Contrato de Prestación de Servicios de Comunicaciones Electrónicas (en adelante, el «Contrato»), que se registrará por las siguientes Condiciones Generales del Contrato (en adelante, «CGC»). El Cliente declara y acepta, expresamente, haber leído todas las disposiciones incluidas en estas CGC, que también están publicadas en la página Web de la Empresa, esto es: www.excom.es.

- Tarifas de FTTH, Móvil y paquetes de FTTH con fijo con códigos CMV son prestados por la mercantil XFERA MÓVILES, S.A.U. (CABLEMOVIL, marca del grupo MASMOVIL) con domicilio social en Parque Empresarial «La Finca», Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid) España, y CIF A82528548 a través de la colaboración de AIRCONNECT TELECOMUNICACIONES S.L.U., con B72318124, quien tiene Contrato de comercialización, atención al cliente y facturación y cobro a Ud. Puede encontrar las condiciones generales de contratación de estos servicios en: www.excom.es/cgcxferamoviles.
- Tarifas con código LCR: El Cliente autoriza a LEAST COST ROUTING TELECOM, S.L.U. con CIF B82470162 a que realicen en su nombre y representación cuantas actuaciones sean necesarias para asegurar que sean realizadas las portabilidades de sus números telefónicos, pudiendo firmar a tal efecto las pertinentes solicitudes de portabilidad. Por medio de la presente solicitud, el Cliente abajo firmante autoriza y otorga poder a la Empresa, para representar y realizar en su nombre cuantas actuaciones sean necesarias para asegurar que sean realizadas las portabilidades telefónicas asociados a los números de teléfono indicados, pudiendo firmar a tal efecto las pertinentes solicitudes de portabilidad. Asimismo, el Cliente autoriza a que sus datos personales, necesarios para tramitar esta solicitud, puedan ser transferidos a las empresas que intervienen en el proceso de prestación del servicio, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y reglamentos de desarrollo.
- Tarifas con código AIR: El Cliente autoriza a Aire Networks, S.L.U. con CIF B53704599 a que realicen en su nombre y representación cuantas actuaciones sean necesarias para asegurar que sean realizadas las portabilidades de sus números telefónicos, pudiendo firmar a tal efecto las pertinentes solicitudes de portabilidad. Por medio de la presente solicitud, el Cliente abajo firmante autoriza y otorga poder a la Empresa, para representar y realizar en su nombre cuantas actuaciones sean necesarias para asegurar que sean realizadas las portabilidades telefónicas asociados a los números de teléfono indicados, pudiendo firmar a tal efecto las pertinentes solicitudes de portabilidad. Asimismo, el Cliente autoriza a que sus datos personales, necesarios para tramitar esta solicitud, puedan ser transferidos a las empresas que intervienen en el proceso de prestación del servicio, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y reglamentos de desarrollo.

PRIMERA. - Definiciones

- 1.1 El Servicio Fijo de Acceso a Internet de Banda Ancha que la Empresa proporciona al Cliente es un servicio de acceso a la red Internet con acceso a todo tipo de información y servicios publicados en dicha red.
- 1.2 El Servicio Fijo de Telefonía IP que la Empresa proporciona al Cliente consiste en un número de teléfono que permitirá al Cliente realizar (o recibir) todo tipo de llamadas vocales salientes y entrantes hacia o desde cualquier operador tercero. Este Servicio de telefonía IP es un servicio diferenciado del servicio telefónico

analógico, y, de acuerdo con la normativa, está sujeto a una serie de limitaciones técnicas y legales con respecto al servicio telefónico ordinario.

1.3 El Servicio de Telefonía Móvil que la Empresa proporciona al Cliente es un servicio de telefonía móvil y de acceso a la red Datos en la modalidad de Contrato o Pospago, mediante (i) una tarjeta SIM propiedad de la Compañía, a tal efecto entregada al Cliente; (ii) así como un número secreto de identificación personal («PIN») para acceder al terminal; y (iii) la clave personal de desbloqueo («PUK»), debiendo el Cliente custodiar debidamente los mismos.

Corresponde al Cliente hacer un uso responsable del Servicio. La Empresa no asume responsabilidad alguna derivada de la falta de veracidad de los datos facilitados por el Cliente y/o de la pérdida, deterioro, robo o mal uso de la tarjeta SIM y/o clave de acceso por el Cliente o por cualquier tercero, respondiendo el Cliente de todo el tráfico que haga de la tarjeta SIM. Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa, previa identificación del Cliente y sus circunstancias personales podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios al mismo desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al Cliente, éste le comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de su tarjeta SIM o sus claves de acceso.

1.4 El Servicio de TV que la Empresa proporciona al Cliente está compuesto por un paquete de canales o servicios audiovisuales identificado en las Condiciones Particulares del Contrato (CPC), según la programación vigente de la Empresa en cada momento (paquete básico), que pueden ser modificados unilateralmente por ésta en cuanto a su número y clase, por no estimarse ninguno de ellos parte esencial del mismo. El Cliente podrá solicitar la recepción, junto con el paquete de canales, de otros contenidos audiovisuales disponibles en cada momento, según la oferta comercial de la Empresa. Estos contenidos podrán ser contratados para ser recibidos de forma mensual.

SEGUNDA. - Descripción de los servicios prestados por la Empresa (en adelante, los «Servicios»)

2.1 Los Servicios, que serán prestados por la Empresa, proporcionarán al Cliente, en base a lo que haya suscrito en el apartado «Tarifa contratada», conexión a Internet de Banda Ancha, con diversos servicios asociados y aplicaciones, incluida la opción de contratar servicios de telefonía.

2.2 El caudal máximo disponible es el especificado en el apartado «Tarifa contratada» del Contrato.

2.3 Los Servicios se ofrecen exclusivamente como Cliente final y para un uso basado en la buena fe.

2.4. El Cliente que haya contratado el servicio de telefonía móvil de terceros distribuido por la Empresa debe tener en cuenta las siguientes condiciones:

2.4.1. El servicio de Telefonía Móvil no es prestado por la Empresa, el servicio es prestado por los operadores móviles con los que la Empresa alcance un acuerdo de agencia.

2.4.2. En caso de que el contrato de la Empresa con su actual proveedor fuese cancelado, la Empresa informará al Cliente de la nueva situación, podrá realizar la portabilidad a otra compañía con la que la Empresa firme un nuevo acuerdo, informando de estas nuevas ventajas al Cliente.

2.4.3. Las Tarifas del servicio de telefonía Móvil distribuido por la Empresa y las condiciones se pueden consultar en la web www.excom.es y en las webs de los operadores prestadores del servicio móvil distribuido por la Empresa y el cliente declara conocerlas y aceptarlas, mediante la firma de estas CGC.

TERCERA. - Requisitos y pactos previos para la conexión de los Servicios

3.1 El Servicio de Acceso a Internet Banda Ancha y de Telefonía Fija requieren la instalación en el domicilio del Cliente de un equipamiento particular, de tal forma que estos sólo podrán ser prestados en el domicilio en que se instale el equipamiento. En el supuesto de que el cliente tenga intención de recibir los Servicios en un domicilio distinto y alternativo del determinado contractualmente, el cliente deberá comunicarlo a la Empresa, que tramitará la solicitud de baja, aplicando, si cabe, las consecuencias de dicha baja, que se recogen en estas CGC. El cliente podrá realizar una nueva Solicitud de Servicios en el nuevo domicilio, que la Empresa atenderá siempre y cuando se encuentre capacitada para prestar servicios en dicho domicilio.

El Cliente debe asegurarse que cualquier equipo en uso o conectado a dichos Servicios lleve el distintivo «CE» (Marcado de Conformidad Europea) y deberá ser utilizado bajo los procedimientos e instrucciones de seguridad.

3.2 El Cliente debe garantizar la conexión permanente a la corriente eléctrica (220v - 240v), poniendo los medios necesarios para proteger oscilaciones de tensión fuera de los parámetros indicados.

CONTRATO DE SERVICIO

EXCOM | Airconnect

La calidad de los grandes, la cercanía de los pequeños

excom

Acercádotte. Conectádotte.

CONDICIONES GENERALES

3.3 El Cliente, previa solicitud de la Empresa, deberá facilitar el acceso a sus instalaciones a los servicios técnicos, de manera física o por medios informáticos, desde el momento de la firma del presente Contrato y en tanto en cuanto sea Cliente de la Empresa.

3.4 El Cliente autoriza a la Empresa para que instale, en el domicilio donde vaya a ser prestado el Servicio, los equipos necesarios para la prestación de estos.

3.5 La Empresa proporcionará al Cliente instrucciones acerca del uso de los Servicios, con el objeto de asegurar un correcto funcionamiento y calidad de estos. El Cliente deberá atender a dichas instrucciones.

3.6. El Cliente autoriza a la Empresa a utilizar los elementos comunes del edificio, las fachadas y demás partes necesarias de la edificación donde se ubica el domicilio de instalación, así como a acceder al interior del inmueble, con la finalidad de instalar, mantener, modificar o retirar los equipos necesarios para la prestación del servicio contratado.

En el caso de viviendas sometidas a régimen de propiedad horizontal, esta autorización se entiende otorgada sin perjuicio de los derechos y autorizaciones que correspondan a la Comunidad de Propietarios, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto-Ley 1/1998, de 27 de febrero, sobre infraestructuras comunes en los edificios para el acceso a los servicios de telecomunicación.

La resolución del contrato no implicará automáticamente la retirada de los equipos o cableados instalados, salvo que el Cliente o la Comunidad de Propietarios soliciten expresamente su retirada, en cuyo caso los gastos serán asumidos por quien haya solicitado dicha retirada.

La Empresa se compromete a instalar únicamente los elementos estrictamente necesarios para la prestación de los servicios y a minimizar el impacto en el inmueble.

CUARTA. - Uso del Servicio

4.1 El Cliente tomará las debidas precauciones para asegurar que no se realice un uso incorrecto de los Servicios, en particular y entre otros, ningún uso referido a:

- Uso fraudulento o en relación con cualquier delito criminal;
- El envío, recepción, subida, descarga o utilización de cualquier material que resulte ofensivo, abusivo, indecente, difamatorio, obsceno o amenazador, o rompa cualquier término del copyright, confidencialidad, privacidad o cualquier otro derecho;
- Promover o enviar correo no deseado (spam), recibir el mismo, o proveer material publicitario o promocional, remitido o por parte de un tercero;
- Cualquier otra actuación que se considere perjudicial para la provisión del Servicio a los Clientes;
- Actuaciones en contravención de las normas, leyes, licencias y derechos de terceros o bien incumpliendo con las políticas de aceptación de uso de la Empresa;
- Cualquier actuación que no cumpla con las instrucciones que se proporcionan al Cliente.

- Redistribución de los Servicios de la Empresa a algún tercero, tanto a título gratuito como oneroso.

4.2 La Empresa no garantiza el soporte a programas de archivos compartidos, tráfico P2P o que requieran un uso alto continuado del ancho de banda. La Empresa podrá limitar el número de sesiones disponibles para estas aplicaciones.

4.3 Los Servicios proporcionados por la Empresa son para uso exclusivo del Cliente y serán prestados en el lugar dónde el equipo haya sido instalado. Por ello, no se permite la reventa, transferencia, asignación, subasignación o sublicenciamiento de dichos Servicios (y/o cualquier parte de estos) o del software asociado, a menos que la Empresa conceda permiso expreso y por escrito.

Cualquier incumplimiento de lo establecido en el apartado precedente dará derecho a la Empresa a interrumpir la prestación del Servicio, sin perjuicio de las ulteriores acciones que le correspondan.

4.4 La interrupción del Servicio mencionado en el apartado 4.2 no dará derecho al Cliente, en ningún caso, a ser indemnizado.

4.5 Política de uso responsable

Todos los servicios están sometidos a un uso responsable, estando prohibido cualquier uso abusivo y/o fraudulento que pueda afectar la calidad del servicio o infringir la normativa vigente.

En particular, respecto al servicio móvil, además de la política de uso responsable establecida en las Condiciones Generales del tercero prestador de servicio, el cliente deberá cumplir con las siguientes disposiciones específicas:

- Queda prohibido el uso de las líneas móviles para actividades relacionadas con locutorios, sim-box, call-centers u otros mecanismos similares.

- El uso de la tarjeta SIM está restringido exclusivamente al dispositivo móvil asignado, estando prohibido su uso en dispositivos no autorizados o fuera del terminal móvil. El servicio de voz deberá ser utilizado únicamente para conversaciones telefónicas.

- A pesar de que algunas tarifas contemplan "datos móviles ilimitados", se consideran usos excesivos e inapropiados aquellos que puedan afectar la calidad del servicio para todos los clientes, entre ellos, a título enunciativo:

- Consumo de datos muy superior al promedio: cuando el uso del cliente supere 25 veces la media de consumo de datos de Internet móvil de clientes con planes similares.

- Usos industriales o de vigilancia: utilización de datos para transmisión de vídeo en vivo, monitorización remota de inmuebles, operación de máquinas expendedoras u otros dispositivos similares.

- Actividades ilegales o que infrinjan derechos de propiedad intelectual o industrial, incluyendo la descarga o distribución de contenidos sin autorización.

La Empresa se reserva el derecho a tomar las medidas necesarias, incluyendo la suspensión temporal o definitiva del servicio, ante el incumplimiento de esta política.

QUINTA. - Responsabilidad sobre los equipos instalados en el domicilio del Cliente

5.1 Los Servicios prestados por la Empresa, incluyen los equipos necesarios para una correcta prestación y conexión de estos, que se ceden al Cliente hasta la resolución del Contrato.

5.2 En caso de que el Cliente solicite la resolución del Contrato, el Cliente se compromete a devolver a la Empresa los equipos instalados por ésta en el domicilio en condiciones óptimas y en el plazo de quince (15) días naturales desde la resolución del Contrato. La devolución de estos deberá realizarse según el procedimiento establecido por la Empresa en el momento de la solicitud. En caso de incumplimiento de esta obligación, la Empresa podrá exigir al Cliente el abono de una indemnización en concepto de compensación por la no devolución de los equipos cedidos en régimen de depósito, cuyo importe se fija en:

- ciento veinte (120) euros en el caso de equipos de banda ancha fija (WiMAX o FTTH).
- sesenta (60) euros en el caso de amplificadores Wi-Fi y/o dispositivos de televisión OTT.

Estos importes tienen la consideración de indemnización por daños y perjuicios y en ningún caso supone la venta de los referidos equipos al Cliente.

5.3 Los equipos instalados por la Empresa son responsabilidad de esta, por lo que la Empresa procederá a su sustitución en caso de mal funcionamiento o rotura. Quedan excluidos de esta reposición los daños causados por fallos procedentes de adaptadores eléctricos, prolongadores de bajo voltaje, caso fortuito o causas de fuerza mayor (rayos, tormentas, etc.), y cualesquiera otros daños no imputables a la Empresa.

5.4 La Empresa no se responsabiliza del robo ni del deterioro de los equipos por agentes externos.

5.5 Será responsabilidad del Cliente cualquier consecuencia por manipulación de los equipos realizada por personas ajenas al equipo técnico de la Empresa.

5.6 El Cliente asume la responsabilidad de fallos de los Servicios causados por virus u otros ataques informáticos.

5.7 Firewall y otro software de terceros.

En el caso de que el Cliente adquiera u obtenga la cesión de equipos en los que se incluya algún tipo de software instalado, o incluso se contrate el software sin estar instalado en equipos, ya sea relativo a firewall, cualquier otro elemento de seguridad, o cualquier otro elemento de cualquier otra categoría, el Cliente deberá aceptar las Condiciones Generales/Particulares relativas a dicho software antes de su uso, y en cualquier caso, (i) el Cliente reconoce y acepta que adquiere a través de la Empresa, que actúa únicamente como distribuidor, de las Licencias de Uso del Software relativas al Software instalado en dichos equipos, siendo dicho Software de terceros. Dichas licencias de uso serán reflejadas en las Condiciones Particulares del Contrato.

(ii) La Empresa no otorga dichas Licencias de Uso sino que es otorgada por el titular del Software que conste en los términos y condiciones facilitados al usuario. A dichos términos y condiciones de la Licencia de uso se somete el usuario, y establecen los derechos, obligaciones, limitaciones, responsabilidades, etc., respecto al Software al que la misma se refiere. Si no le son facilitados dichos términos y condiciones o no son entendidas en su totalidad no utilice el Software.

(iii) En cualquier caso, la Empresa no es parte en dichas Licencias de Uso, y su labor únicamente se limita a distribuir las mismas, sin que se le pueda reclamar

CONTRATO DE SERVICIO

EXCOM | Airconnect

La calidad de los grandes, la cercanía de los pequeños

excom

Acercádotte. Conectádotte.

CONDICIONES GENERALES

responsabilidad alguna en ningún caso en relación a dichas Licencias de Uso, el Software, o cualquier otro elemento complementario del mismo, y con carácter enunciativo y no limitativo, sobre su idoneidad, disponibilidad, funcionalidad, características, etc., y en particular, no podrá hacerse responsable a la Empresa de ningún incidente, fallo, etc. relativo a seguridad y/o ciberseguridad.

SEXTA. - Garantía y responsabilidad de los Servicios

6.1 En caso de robo o avería atribuible a un mal uso por parte ajena a la Empresa, esta se compromete a restablecer el Servicio, previa aprobación del presupuesto por parte del Cliente.

6.2 La Empresa garantiza la prestación de los Servicios siempre y cuando las inclemencias del tiempo no varíen de las condiciones medias estadísticas de la zona de instalación.

6.3 La Empresa se compromete a prestar la disponibilidad de los Servicios dentro de los límites de cobertura, pero no puede garantizar de forma absoluta que los Servicios incluyan toda la especificidad local ni que sean accesibles por el Cliente en todo momento.

6.4 La Empresa no puede garantizar que el Cliente disponga de la velocidad contratada en todos los casos. La Empresa realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente con la modalidad del Servicio de Acceso a Internet que le corresponda.

La velocidad podría verse limitada por las capacidades del terminal del Cliente utilizado para conectarse a través del cable Ethernet con los equipos proporcionados, así como durante las operaciones de mantenimiento periódicas. En caso de utilizar una red inalámbrica Wi-Fi, la velocidad podría verse reducida por otros factores propios del medio radioeléctrico, como la disposición del domicilio, las interferencias con otras redes Wi-Fi, las capacidades de los terminales inalámbricos, el uso en exteriores o interiores u otros factores. La cobertura suele variar si se encuentra en interiores (casas, pisos, etc.), dependiendo mucho del tipo de construcción del edificio, o en exteriores, donde depende de las interferencias que se pueda encontrar la señal (como otras redes inalámbricas) y las construcciones u obstáculos (muros, encofrados, etc.) que haya entre el emisor y receptor de la señal.

6.5 La Empresa no será responsable de ninguna pérdida de oportunidad, voluntad, reputación, negocio, margen, beneficio o ahorro que el Cliente pudiera sufrir como consecuencia de una puntual suspensión, caída, fallo del sistema, etc., durante la utilización de los Servicios.

6.6 El Cliente no tendrá derecho a percibir indemnización alguna por las pérdidas sufridas en los supuestos indicados en el apartado precedente. No obstante, el Cliente tendrá derecho a ser resarcido por las interrupciones temporales imputables a la Empresa que se regulan en la estipulación octava de estas CGC. En todo caso, la responsabilidad total de la Empresa surgida en relación con el presente contrato no excederá, en ninguna circunstancia, de las cantidades abonadas a la Empresa por el Servicio en los tres (3) meses anteriores a la fecha de dicha reclamación.

No serán responsabilidad de la Empresa las pérdidas de prestación de los Servicios, cuando éstas hayan sido ocasionadas por interferencias por parte de terceros. Es responsabilidad del cliente dotar a la instalación interna de su vivienda (Módulo de Acceso) de un sistema de alimentación ininterrumpida en caso de que desee recibir servicios externos tales como los servicios de alarma, datafonos, servicios de teleasistencia, o servicios de fax, etc.

El cliente exige de responsabilidad a la Empresa por los daños y/o perjuicios que la caída del servicio de suministro eléctrico y/o el flujo de la red de datos pudieran producirle, incluida la imposibilidad de recibir servicios no prestados por la Empresa.

En caso de que en el transcurso de una intervención para solucionar una avería se demuestre que esta es imputable al Cliente, por cualquier causa, incluida la manipulación indebida de los equipos de la Empresa, el Cliente exige a esta de responsabilidad alguna sobre los Servicios y la Empresa estará facultada para facturar al Cliente dicha intervención, según las tarifas vigentes en cada momento. Las interrupciones ocasionales realizadas por la Empresa con motivo de la mejora en los Servicios no darán derecho a compensación a favor del Cliente. Dichas interrupciones serán lo más breves posible y se realizarán preferentemente durante franjas horarias de mínimo consumo de servicio. Ninguna de las partes será responsable de retrasos o incumplimiento ocasionados por fuerza mayor.

6.7 Los Servicios prestados por la Empresa permiten al Cliente el acceso a Internet. No obstante, el acceso a Internet no queda vinculado al uso que le dé el Cliente al mismo. Cualquier uso inadecuado o ilegal del Servicio será responsabilidad del

propio Cliente y éste quedará sujeto a las normas aplicables al respecto. La Empresa no será responsable de los bienes, servicios, información, software u otro material que pueda ser obtenido por medio de Internet. La Empresa no garantiza de manera absoluta la ausencia de virus en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los servicios, ni la ausencia de otros elementos que puedan producir alteraciones en el equipo informático del cliente o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en el equipo informático del cliente o transmitidos desde el equipo informático del cliente.

6.8 La Empresa se compromete a suministrar la conexión inicial del Servicio de Internet de Banda Ancha en un plazo máximo de noventa (90) días naturales, y en un máximo de treinta (30) días naturales en el caso del Servicio Móvil.

6.9. Las medidas de gestión del tráfico aplicadas por la Empresa no afectarán a la intimidad de los usuarios finales ni a la protección de sus datos personales. En caso de que estas medidas tuvieran repercusión en la calidad del servicio contratado, la Empresa informará al cliente del alcance de dicha repercusión.

6.10 Uso de direcciones IP fijas. El Cliente reconoce que el uso de direcciones IP Fijas puede conllevar determinados riesgos de seguridad y ciberseguridad, siendo éstas más vulnerables a incidentes y brechas de seguridad. En este sentido, el Cliente reconoce y acepta que la Empresa no establece medidas de seguridad específicas para mitigar o evitar estos riesgos, y que el Cliente es el responsable de contratar servicios adicionales de seguridad a la Empresa o a terceros si quiere mitigar de alguna forma el riesgo. La Empresa no es responsable de implementar dichas medidas de seguridad, ni originarias ni adicionales, por lo que no garantiza que se mitigue ni evite el riesgo de ciberataques, no siendo responsable ni de los mismos ni de los daños y perjuicios que los mismos puedan producir.

6.11 Resolución de incidencias.

El cliente deberá comunicar a la Empresa, a través de cualquiera de los datos de contacto que figuran en este documento, cualquier queja, reclamación, incidencia contractual o discrepancia, continua o periódicamente recurrente, entre el rendimiento real del servicio de acceso a internet. A partir de la comunicación la Empresa intentará resolver dicha incidencia en el plazo más breve posible.

La Empresa facilitará al cliente, mediante cualquier soporte que lo permita, acreditación de la presentación y contenido de la incidencia o reclamación. En todo caso, la Empresa facilitará al cliente un número de referencia de dicha incidencia. Las falsas incidencias o incidencias imputables al cliente podrán ser facturadas por La Empresa, según las tarifas vigentes en cada momento. Cuando la reclamación se refiera a una determinada factura, ésta deberá cursarse en el plazo de diez (10) días hábiles desde su recepción por el cliente. En tal caso, el cliente queda, no obstante, obligado a saldar al vencimiento la suma de aquellas cantidades que no hayan sido reclamadas.

Si el cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria a su reclamación, en el plazo de un mes, podrá dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales.

SÉPTIMA. - Procesos de cambio de operador

7.1 El Cliente cede a la Empresa los derechos de portabilidad de su número de teléfono para permitir que pueda ser portado al operador de telefonía fija o móvil primario que en todo momento provea a la Empresa, con la finalidad de que el Cliente conserve su número telefónico y de que reciba los Servicios en las mejores condiciones posibles.

7.2 En este caso la Empresa podrá ceder los datos personales del Cliente al nuevo operador y firmar por poderes cuantos documentos sean necesarios.

OCTAVA. - Interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público y de acceso a Internet

8.1 Interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público (en adelante, «Servicio Telefónico»). Cuando durante un período de facturación y por causa imputable a la Empresa, el Cliente no pueda disfrutar del Servicio Telefónico contratado, la Empresa indemnizará al Cliente conforme a lo establecido en el artículo 15 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

Sin perjuicio de lo anterior y para que la indemnización pueda hacerse efectiva, el Cliente deberá comunicar a la Empresa, tan pronto como suceda, cualquier incidencia que sufra. Una vez que el Cliente haya comunicado a la Empresa el problema, la misma le proporcionará un número de incidencia e intentará solucionarlo a la mayor brevedad posible.

8.2. Interrupción temporal del servicio fijo de acceso a Internet de banda ancha (en

CONTRATO DE SERVICIO

EXCOM | Airconnect

La calidad de los grandes, la cercanía de los pequeños

excom

Acercádotte. Conectádotte.

CONDICIONES GENERALES

adelante, «Servicio de Acceso a Internet»). Cuando durante un período de facturación y por causa imputable a la Empresa, el Cliente sufra interrupciones temporales del Servicio de Acceso a Internet, la Empresa será obligada a indemnizar al mismo de conformidad con lo establecido en el artículo 16 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

8.3 En ningún caso tendrá derecho el Cliente a ser indemnizado por la Empresa en los supuestos -entre otros- que siguen a continuación:

- Incumplimiento por parte del Cliente de las condiciones contractuales, en especial, en caso de fraude o mora en el pago de las cuotas;
- Por los daños producidos en la red debido a la conexión por parte del Cliente de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.

NOVENA. - Suspensión temporal por impago de los servicios de telecomunicaciones

9.1 La Empresa podrá, con previo aviso al Cliente con cuarenta y ocho (48) horas de antelación (por teléfono, por correo electrónico y/o por otros canales de mensajería), suspender la provisión de los servicios o restringir las llamadas salientes.

9.2 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.

9.3 La falta de pago podrá dar lugar, además, a la comunicación de datos a ficheros de solvencia conforme a lo indicado en la cláusula 14.8

DÉCIMA. - Interrupción definitiva por impago de los servicios de telecomunicaciones

10.1 La Empresa podrá, previo aviso de quince (15) días al Cliente, proceder a la desactivación definitiva de los Servicios, en el caso de producirse (a) un retraso en el pago de las cantidades adeudadas por un período superior a tres (3) meses, (b) la suspensión temporal, no voluntaria, del Servicio en dos (2) ocasiones, (c) en los casos de fraude, riesgo objetivo, presunción o indicios razonables de comisión de fraude o (d) por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del Servicio.

10.2 En caso de que la Empresa interrumpa con carácter definitivo la prestación de los Servicios, el Cliente deberá proceder a la devolución de los equipos en tiempo y forma establecidos en el apartado 5.2 del presente Contrato.

10.3 La finalización del Contrato no exime al Cliente de sus obligaciones de pago frente a la Empresa.

10.4 La falta de pago podrá dar lugar, además, a la comunicación de datos a ficheros de solvencia conforme a lo indicado en la cláusula 14.8.

UNDÉCIMA. - Suspensión temporal por parte del Cliente

11.1 El Cliente podrá darse de baja temporalmente de los Servicios que tengan disponible esta opción, solicitándolo a la Empresa a través de los canales de Atención al Cliente establecidos, en la que deberá identificarse con los datos del titular y el servicio que desea dar de baja. Durante la baja temporal, la Empresa facturará el importe asociado al servicio de mantenimiento de la línea.

11.2 El Cliente puede reactivar su conexión, tras una baja temporal, comunicándolo de la misma manera que el punto 11.1.

11.3 Los Servicios serán facturados desde el día en que se reactiva la conexión hasta final de mes, prorrogándose el Contrato con carácter automático y de forma mensual.

11.4 Las bajas temporales deben ser comunicadas antes del día veinticinco (25) del mes anterior al que el Cliente quiere que sea efectiva la baja, iniciándose el servicio de mantenimiento de línea desde el día uno (1).

11.5 La duración máxima de una baja temporal debe ser inferior a doce (12) meses. Una vez superado ese período, la Empresa podrá resolver el Contrato o reactivar el servicio, así como la facturación de las cuotas derivadas de dicho servicio.

11.6 En caso de reconexión, el Cliente deberá abonar el importe de las tarifas que sean aplicables en ese momento.

11.7 Sin perjuicio de lo anterior, en caso de impago, el Cliente responderá de los gastos generados por la devolución.

DUODÉCIMA. - Modificaciones contractuales

12.1 Las tarifas de los servicios de telecomunicaciones vigentes en cada momento

se encuentran publicadas en la web www.excom.es pudiendo ser modificadas por la Empresa en todo momento.

12.2 La Empresa podrá modificar el presente Contrato por los siguientes motivos, entre otros: variaciones de las características técnicas de los equipos o las redes, cambios tecnológicos que afecten al Servicio, variaciones de las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del Servicio, evolución del mercado, adaptación a las nuevas condiciones de mercado, o cambios normativos o regulatorios. etc. comunicándose al Cliente con un (1) mes de antelación a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva, por cualquier medio que la Empresa considere apropiado para que el Cliente tenga constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas. En este caso el Cliente a resolver el Contrato sin penalización si no acepta las nuevas condiciones.

12.3 En dichos supuestos, siempre y cuando los cambios introducidos no sean en beneficio del usuario o sean de una naturaleza estrictamente administrativa, el Cliente tendrá derecho a resolver el Contrato sin tener por ello que indemnizar a la Empresa y quedando eximido el Cliente de los compromisos de permanencia directamente relacionados con el Servicio modificado, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el propio Cliente. En caso de que el Cliente se haya acogido a una promoción especial, las condiciones sobre la permanencia de la promoción prevalecerán sobre esta cláusula. La resolución anticipada se registrará por las mismas condiciones que establece la estipulación 19.2 en relación con la resolución anticipada del Contrato.

12.4 No obstante, lo anterior, y en el supuesto de que el Cliente resuelva el Contrato teniendo un compromiso de permanencia con la Empresa, el Cliente deberá indemnizar a la Empresa con la parte proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado. En caso de que el Cliente se haya acogido a una promoción especial, las condiciones sobre la permanencia de la promoción prevalecerán sobre esta cláusula.

12.5 Quedan eximidos, a efectos de lo anteriormente expuesto, los cambios de condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del Servicio derivados de los ajustes de precio basados en el Índice de Precios al Consumo (IPC) interanual promedio o las mejoras de condiciones comerciales que resulten más beneficiosas para el Cliente. Estas actualizaciones podrán efectuarse una vez al año en cualquier momento, y no constituirán modificación de las condiciones del contrato, por lo que su aplicación no confiere u otorga el derecho al Cliente a rescindir o resolver el contrato anticipadamente sin asumir la penalización asociada a los compromisos contractuales, como cargos de permanencia, que pudieran estar vigentes.

DECIMOTERCERA. - Condiciones específicas de la instalación y precio estipulado

13.1 El precio mensual pactado por la prestación de los Servicios de conexión a Internet de banda ancha, telefonía fija y móvil contratados es el recogido en las CPC.

13.2 El resto de los precios por la prestación de los Servicios adicionales, serán los contratados por el Cliente en las CPC.

13.3 La instalación estándar incluye hasta 150 metros lineales de cableado de fibra óptica, contados desde la Caja Terminal Óptica (CTO) instalada en el exterior del edificio o vivienda hasta el Punto de Terminación de Red (PTRO) o roseta óptica ubicada en el interior del domicilio del cliente.

En caso de que la longitud requerida para la instalación supere dicho máximo, la Empresa informará previamente al cliente del coste adicional que será facturado a seis (6) euros por metro adicional de cable, la cual estará disponible para consulta en la web del operador y se reflejará claramente en la factura.

El Cliente deberá prestar su consentimiento expreso para la realización y facturación de dichos metros adicionales.

DECIMOCUARTA. - Facturación y cobro por parte de la Empresa

14.1 Con la firma del presente Contrato y, una vez puestos en marcha los Servicios contratados la Empresa presentará su primer recibo al Cliente en el que se recogerán los importes de instalación.

14.2 El Cliente acepta que la Empresa 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, y (iii) cualquier otro concepto facturable relacionado con los Servicios tales como descuentos, costes por instalación o envío, cuotas de alquiler de equipos, cargos por suscripción de contenidos, penalizaciones, servicios de tarificación adicional o similares. La factura se enviará por correo electrónico al email indicado en el Contrato. Adicionalmente, el Cliente la tendrá disponible para

CONTRATO DE SERVICIO

EXCOM | Airconnect

La calidad de los grandes, la cercanía de los pequeños

excom

Acercádotte. Conectádotte.

CONDICIONES GENERALES

su descarga en el Área Privada de Clientes habilitada al efecto. El Cliente podrá solicitar el envío de una copia impresa de la factura llamando al teléfono de Atención al Cliente de la Empresa.

14.3 La Empresa presentará recibos mensuales, entre los días uno (1) y diez (10) de cada mes en la cuenta indicada por el Cliente en el presente Contrato, para el pago de las facturas emitidas.

14.4 El Cliente autoriza expresamente a que le sean cargados en la cuenta bancaria facilitada por éste en el presente Contrato, los recibos de la Empresa correspondientes a las facturas emitidas, o bien, mediante tarjeta de crédito o de débito aportada por el Cliente en caso de que la hubiere.

14.5 Sin perjuicio de lo anterior, cualquier servicio de asistencia técnica atribuible al Cliente será abonado en el momento de su realización.

14.6 La Empresa podrá notificar al Cliente por teléfono, por correo electrónico y/o por otros canales de mensajería existentes cualquier impago de los Servicios prestados.

14.7 En caso de impago, la Empresa podrá repercutir al Cliente:

a) Los **gastos bancarios efectivamente ocasionados** por la devolución del recibo, según justificación de la entidad financiera.

b) Un importe en concepto de **gestión administrativa del impago**, que no podrá superar los veinte (20) euros IVA incluido por recibo, o el máximo que en cada momento permita la normativa vigente.

c) Los **intereses de demora legales** aplicables desde la fecha de vencimiento hasta la de pago efectivo, conforme al tipo de interés legal del dinero incrementado en dos (2) puntos porcentuales, salvo que la normativa disponga otro tipo distinto.

14.8 En caso de incumplimiento de la obligación de pago por parte del Cliente, el Operador podrá comunicar los datos relativos a dicho impago a sistemas comunes de información crediticia, como ficheros de solvencia patrimonial y crédito, de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos personales y, en particular, con lo previsto en el artículo 20 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LOPDGDD).

Dicha comunicación solo se realizará cuando concurren los requisitos legalmente establecidos: existencia de una deuda cierta, vencida y exigible, no reclamada judicial o administrativamente por el deudor, y previo requerimiento de pago no atendido.

El Cliente podrá ejercer en todo momento sus derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, en los términos previstos en la normativa aplicable de protección de datos.

14.9 Servicio de Recarga en Telefonía Móvil.

En el caso del servicio de comunicaciones móviles (Telefonía Móvil), si el Cliente hubiera optado por la Tarifa «Recarga», y mientras esta esté vigente, el Cliente habrá optado por el pago anticipado de los servicios incluidos en la concreta Tarifa «Recarga» contratada durante un período de treinta (30) días a contar desde que se produzca el cobro de forma efectivo e íntegro de la Tarifa. Tras dicha activación inicial y con la primera recarga se produce la activación de la tarjeta SIM y con ello la efectiva contratación de los servicios incluidos en la Tarifa «Recarga» elegida. Una vez finalizado el período de treinta (30) días y, salvo que el Cliente volviera a realizar la recarga íntegra y efectiva, el servicio se interrumpirá y no se prestará hasta que el Cliente vuelva a realizar una Recarga.

La Recarga inicial y las posteriores se realizarán en los puntos de venta autorizados que se indicarán al Cliente y por los medios de pago ofrecidos en los mismos. No cabrá devolución proporcional de la tarifa recargada, es decir, del importe abonado, en el caso de que el Cliente se diera de baja del servicio antes de que transcurran los 30 días del período objeto de recarga. El servicio permanecerá interrumpido mientras no se produzca una siguiente Recarga, sin perjuicio de que si no se produce ninguna Recarga durante un período de seis (6) meses, se considerará que el servicio se ha cancelado y el Cliente ha cursado la baja, con todos los efectos establecidos en el presente contrato.

DECIMOQUINTA. - Derecho de desconexión

15.1 El Cliente tendrá derecho a comunicar a la Empresa su intención de desconectarse del servicio de llamadas internacionales, de los servicios de tarificación adicional, así como de los pagos a terceros proveedores de servicios.

15.2 La Empresa procederá a desconectar los mencionados servicios como máximo en el plazo de diez (10) días desde la recepción de la comunicación del Cliente. En caso de que el servicio se proporcione a través de un tercer proveedor, la desconexión estará sujeta a la viabilidad técnica.

15.3 La Empresa podrá solicitar al Cliente la firma de documentación adicional, así como la identificación formal, en caso de solicitarse por un medio telemático.

15.4 En caso de que dicha desconexión no se produjera en el plazo de diez (10) por causas no imputables al Cliente, la Empresa se hará cargo de los costes del Servicio cuya desconexión se solicita.

DECIMOSEXTA. - Comunicaciones entre el Cliente y la Empresa

16.1 Cualquier notificación entre las Partes implicadas en el presente Contrato deberá realizarse por correo electrónico.

- A la Empresa: mediante correo electrónico a la siguiente dirección:

info.airconnect@excom.es

- Al Cliente: al correo electrónico especificado en las CPC.

16.2 Las Partes quedan obligadas a notificarse recíprocamente cualquier cambio en sus datos particulares de contacto. Especialmente, el Cliente debe notificar a la Empresa cualquier cambio en el número de cuenta bancaria o cambio de domicilio.

DECIMOSEPTIMA. - Servicio de Atención al Cliente

17.1 La Empresa dispone de un servicio especializado de Atención al Cliente que tiene por objeto atender y resolver las quejas, reclamaciones y cualquier incidencia contractual que pueda plantear el Cliente.

El Cliente podrá, en todo momento, consultar las zonas de cobertura de los Servicios, junto con las tarifas vigentes, en la web y en el servicio de Atención al Cliente.

17.2 La Empresa dispone de un número de teléfono de Atención al Cliente que se encuentra publicado en su página web, así como de un correo electrónico específico para atender y resolver las quejas, reclamaciones y cualquier otra incidencia contractual. El número de Atención al Cliente es un número de tarificación ordinaria (geográfico o móvil nacional), de modo que el coste de la llamada para el Cliente será el mismo que tenga establecido con su operador para una llamada nacional, sin que la Empresa obtenga beneficio adicional por su uso.

DECIMOCTAVA. - Duración del Contrato

18.1 El Contrato entra en vigor a partir del alta de los Servicios contratados, teniendo una fecha de validez mínima de un (1) mes desde el momento en el que el Servicio esté definitivamente instalado y puesto en funcionamiento.

18.2 El Contrato se establece con una duración máxima detallada en las CPC y, salvo que alguna de las Partes indique -mediante los sistemas de comunicación establecidos en el presente Contrato- lo contrario, se prorrogará automáticamente por el mismo período.

18.3 Una vez se cumpla el período de vigencia, el cliente tiene el derecho de rescindir el contrato en cualquier momento con un preaviso máximo de un (1) 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. En ningún caso, la finalización del Contrato eximirá al Cliente de las obligaciones de pago contraídas para con la Empresa.

18.4 Una vez finalizada la vigencia del contrato, el mismo se prorrogará de forma automática salvo desistimiento de alguna de las partes. Dicha prórroga lo será en las condiciones que se establezcan en la tarifa que hasta el momento de la resolución se vinieran aplicando.

18.5. Permanencia:

La existencia de compromisos de permanencia únicamente será aplicable cuando el Cliente haya disfrutado de condiciones especiales asociadas a promociones, descuentos, instalación gratuita, cesión de equipos a precio reducido u otras ventajas económicas vinculadas al contrato.

En caso de resolución anticipada por parte del Cliente, la penalización por incumplimiento de permanencia se calculará de forma proporcional al número de días no cumplidos del período comprometido y al valor económico de la ventaja efectivamente recibida.

En ningún caso la penalización podrá superar el beneficio concedido al Cliente por la promoción o ventaja económica aplicada.

DECIMONOVENA. - Extinción del Contrato y resolución anticipada del mismo

19.1 El presente Contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los Contratos.

19.2 No obstante lo anterior, a partir del primer mes desde la puesta en funcionamiento de los Servicios, el Cliente podrá resolver de forma anticipada el presente Contrato en cualquier momento y siempre que lo comunique a la Empresa con un preaviso máximo de un (1) mes y antes del día veinticinco (25) del mes anterior al que el Cliente quiere que sea efectiva la baja. Este punto no invalida el punto 5.2 del presente Contrato.

CONTRATO DE SERVICIO

EXCOM | Airconnect

La calidad de los grandes, la cercanía de los pequeños

excom

Acercádotte. Conectádotte.

CONDICIONES GENERALES

19.3 El Cliente podrá solicitar la resolución del Contrato solicitándolo a la Empresa en los canales de atención presenciales o a través del teléfono 910783200, en el que deberá identificarse con los datos del titular y el servicio que desea dar de baja. La Empresa podrá solicitar la firma de los documentos necesarios para hacer efectiva dicha baja. Es responsabilidad del Cliente entregarlos para que su solicitud sea efectiva.

19.4 La Empresa podrá resolver el Contrato cuando el Cliente incumpla las obligaciones establecidas en el presente Contrato y/o realice un uso no conforme al mismo.

19.5 En ningún caso, la finalización del Contrato eximirá al Cliente de las obligaciones de pago contraídas para con la Empresa.

VIGÉSIMA. - Política de protección de datos de carácter personal

20.1 De conformidad con lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales (LOPDGDD), la sociedad firmante y la sociedad que gestiona sus servicios centrales, FREE TECHNOLOGIES EXCOM S.L. (en adelante «Grupo Excom») con domicilio en Avenida de Bruselas 16, Planta 1ª Izquierda, 28108, Alcobendas (Madrid) como responsables del tratamiento, le informamos que tratamos los datos personales que nos facilite con la finalidad de gestionar y ejecutar el contrato o prestación del servicio que nos solicita, que entre otras acciones se encuentran: la prestación del servicio, atención al cliente, acreditar la contratación, evaluar la calidad del producto o servicio y mantener la seguridad de la red.

20.2 Únicamente mediante su consentimiento, trataremos sus datos para acciones comerciales como enviarle publicidad relacionada con nuestros productos y servicios por cualquier medio (postal, e-mail o teléfono) así como informarle de acciones que puedan ser de su interés. Los datos personales recabados no serán cedidos a terceros, salvo en aquellos casos en que exista una obligación legal o cuando nos haya prestado su consentimiento. No se realizarán transferencias internacionales salvo las necesarias para la ejecución del contrato. Los datos personales proporcionados se conservarán mientras sean necesarios para cumplir con las finalidades descritas en esta cláusula o durante los plazos exigidos por la legislación aplicable.

20.3 Tiene derecho a ejercer en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de los datos, a no ser objeto de decisiones automatizadas y a retirar el consentimiento. Estos derechos podrán ser ejercidos mediante solicitud escrita y firmada dirigida a Avenida de Bruselas 16, Planta 1ª Izquierda, 28108 Alcobendas (Madrid) o por correo electrónico a la dirección rgpd@excom.es. Asimismo, si considera que el tratamiento de datos personales no se ajusta a la normativa vigente, también tiene derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de control (www.agpd.es). Puede ampliar la información sobre el tratamiento de sus datos consultando el siguiente enlace: <https://www.excom.es/politica-de-privacidad/>.

VIGESIMOPRIMERA. - Cláusula de Encargo de Tratamiento de Datos cuando existen servicios de mantenimiento técnicos

21.1 Objeto del encargo. En cumplimiento del artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), el Cliente actuará como Responsable del Tratamiento y la Empresa como Encargado del Tratamiento, exclusivamente en la medida en que, con ocasión de la prestación de servicios técnicos vinculados a instalación y mantenimiento sin acceso continuado de dispositivos de conectividad a internet y gestión de redes de telecomunicaciones, dispositivos de videovigilancia o dispositivos de ciberseguridad (firewall), pudiera producirse un acceso puntual a datos personales bajo responsabilidad del Cliente.

21.2 Finalidad del tratamiento. El acceso a datos personales por parte de la Empresa se limitará estrictamente a lo necesario para realizar tareas de instalación, diagnóstico, revisión o mantenimiento técnico. La Empresa no tratará los datos para fines propios ni conservará información más allá de lo necesario para la ejecución del servicio solicitado.

21.3 Medidas de seguridad y acceso controlado. La Empresa aplicará medidas técnicas y organizativas adecuadas conforme al artículo 32 del RGPD y los mejores estándares internacionales de seguridad de la información para proteger los datos a los que pudiera tener acceso, garantizando su confidencialidad y limitando dicho acceso al personal autorizado estrictamente necesario. Toda intervención requerirá autorización previa y documentada del Cliente.

21.4 Subcontratación. El Cliente autoriza la subcontratación de servicios técnicos por parte de la Empresa, siempre que ésta garantice que el subcontratista asume

compromisos equivalentes en materia de protección de datos. La Empresa responderá únicamente por los daños directamente imputables a su actuación negligente o dolosa.

21.5 Conservación y eliminación. Finalizado el servicio, la Empresa eliminará cualquier información que pudiera haberse generado durante su intervención. En caso de almacenamiento temporal por razones técnicas, se asegurará su supresión una vez resuelta la incidencia.

21.6 Responsabilidad. La Empresa no será responsable del uso, gestión, configuración, políticas de seguridad ni tratamiento que realice el Cliente a través de los sistemas o dispositivos proporcionados. La responsabilidad de la Empresa se limita exclusivamente a su intervención técnica conforme a la presente cláusula.

VIGESIMOSEGUNDA. - Legislación aplicable y jurisdicción

22.1 El presente Contrato y sus CGC se regirán por la legislación española.

22.2 En caso de conflicto entre las Partes, o en la aplicación e interpretación del Contrato y sus CGC, las Partes se someterán a los Juzgados y Tribunales que resulten competentes en cada momento.

22.3 Sin perjuicio de lo anterior, en caso de reclamación, el cliente deberá dirigirse al departamento o servicio especializado de Atención al Cliente del operador, en el plazo de un (1) mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. Si en el plazo de un (1) mes el usuario no hubiera recibido respuesta satisfactoria del operador, podrá dirigir su reclamación por las siguientes vías, de acuerdo con la normativa propia a cada organismo:

- Juntas Arbitrales de Consumo, directamente o a través de una Asociación de Consumidores

- Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales.

Teléfono de consulta: 901336699. Página web: <http://www.usuariosteleo.es>.

22.4 Resolución extrajudicial de conflictos: Asimismo, en los términos que se recogen en el artículo 14 del Reglamento UE 524/2013, sobre resolución de litigios en materia de consumo, se proporciona un enlace directo a la plataforma de resolución de litigios en línea:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm>

VIGESIMOTERCERA. - Desistimiento

23.1. El Cliente, tras contratar los Servicios, dispondrá, conforme a lo establecido en la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios, de un plazo de (14) días naturales a contar desde la fecha de celebración del presente contrato para desistir del mismo sin necesidad de justificación ni aplicándose penalización alguna. El Cliente puede ejercer su derecho de desistimiento solicitándolo a la Empresa a través de los canales de Atención al Cliente establecidos, identificándose con los datos del titular y el servicio del que desea desistir. La Empresa podrá solicitar la firma de los documentos necesarios para hacer efectiva dicho desistimiento. Es responsabilidad del Cliente entregarlos para que su solicitud sea efectiva.

23.2. En caso de que el Cliente hubiera solicitado expresamente el inicio de la prestación de los Servicios durante el período de desistimiento, y la Empresa haya comenzado efectivamente dicha prestación, el Cliente conservará el derecho a desistir. No obstante, deberá abonar a la Empresa el importe proporcional correspondiente a la parte del servicio efectivamente prestado hasta la fecha en que haya comunicado su desistimiento.

23.3. Además de lo previsto en el apartado anterior, el Cliente deberá abonar a la Empresa los gastos en que ésta haya incurrido hasta ese momento, tales como:

- Costes de instalación: ciento cincuenta (150) euros más IVA para servicios de banda ancha.
- Coste de envío de tarjeta/s SIM: seis (6) euros más IVA.
- Coste de la unidad de tarjeta SIM: tres (3) euros más IVA.

23.4. En caso de desistimiento del Servicio Fijo de Acceso a Internet de Banda Ancha, el Cliente deberá devolver a la Empresa los equipos cedidos en régimen de depósito, en los términos previstos en la cláusula 5.2 de las presentes Condiciones.