

CONDICIONES GENERALES

excom | telecable

La calidad de los grandes, la cercanía de los pequeños

excom

Acercándote. Conectándote.

CONDICIONES GENERALES

OBJETO

Estas condiciones generales regulan el Contrato de prestación del servicio de telecomunicaciones suscrito entre el Cliente y TELEVISION POR CABLE SANTA POLA, SL. (en adelante, la «Empresa»), con domicilio social en Plaça Maestro Quisllant, 6, 3130 Santa Pola, Alacant y con C.I.F. número B03894003. 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 regirá 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/telecable.

* 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 TELEVISION POR CABLE SANTA POLA, SL., con B03894003, 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/cgxferamoviles.

* 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 «resumen de facturación», 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 como distribuidor de la Empresa con su actual proveedor fuese cancelado, la Empresa informará al Cliente de la nueva situación, y le solicitará autorización para realizar la portabilidad a otra compañía con la que la Empresa firme un nuevo acuerdo de distribución, 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/telecable 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



¿Te Podemos ayudar?

www.excom.es/telecable

966 694 005

info.telecable@excom.es

Plaça Maestro Quisllant, 6,
3130, Santa Pola, Alacant

CONDICIONES GENERALES

excom | telecable

La calidad de los grandes, la cercanía de los pequeños

excom

Acercándote. Conectándote.

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 la misma recogida 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.

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) el uso de los elementos comunes del edificio donde se ubica el domicilio en caso de que se trate de una vivienda en régimen de propiedad horizontal (b) el uso de las fachadas y demás elementos de la edificación; para la colocación y paso de las instalaciones necesarias para el suministro de sus servicios de comunicaciones en el municipio indicado en la solicitud, así como para el mantenimiento, modificación y retirada de la instalación y equipos en el interior del domicilio. Para ello, el Cliente, consiente y autoriza el acceso al inmueble por parte de representantes de la Empresa a los expresados fines. Dicha autorización implica, en los casos de viviendas en régimen de propiedad horizontal, la de la Comunidad de Propietarios en que se ubica la finca y la del dueño de ésta, si fuera distinto al cliente, de conformidad con 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 la retirada de la autorización a las instalaciones de la Empresa para uso y paso por la vivienda y/o por los elementos comunes de la edificación, siendo por cuenta del cliente los gastos que ello pudiera ocasionar en caso de que el cliente o terceros obliguen a la Empresa a su retirada. La Empresa se compromete a efectuar y fijar los elementos exclusivamente necesarios para dar sus servicios. Esta cesión de uso de paso de la red de la Empresa por el inmueble continuará vigente después de la terminación de este contrato, y permanecerá en vigor durante el tiempo que el operador necesite hacer uso de esa instalación para prestar sus servicios en el municipio.

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 sublicencia de dichos Servicios (y/o cualquier parte de los mismos) 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.

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 en las oficinas de la Empresa o por cualquier otro medio que la Empresa autorice. En caso de que en el referido plazo el Cliente no haya devuelto los equipos en correcto estado, la Empresa podrá exigir como mínimo las siguientes cantidades como indemnización por falta de devolución: ciento veinte (120) euros en caso del Servicio de banda ancha fija, prestado a través de tecnología WiMAX o tecnología FTTH.

5.3 Los equipos instalados por la Empresa son responsabilidad de la Sociedad, 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.

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 podrá 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, ...) 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.

CONDICIONES GENERALES

excom | telecable

La calidad de los grandes, la cercanía de los pequeños

excom

Acercándote. Conectándote.

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 interrumpida 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 breve 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 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 y para la Sociedad de la Información.

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 vendrá obligado a indemnizar 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 adelante, «Servicio de Acceso a Internet»). Cuando durante un período de facturación y por causa imputable a la Empresa, el Cliente sufre interrupciones temporales del Servicio de Acceso a Internet, la Empresa vendrá obligado 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 exige 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.

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 exige al Cliente de sus obligaciones de pago frente a la Empresa.

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 en la tienda, 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.

CONDICIONES GENERALES

excom | telecable

La calidad de los grandes, la cercanía de los pequeños

excom

Acercándote. Conectándote.

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.

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/telecable pudiendo ser modificadas por la Empresa en todo momento. La Empresa facilitará al CLIENTE información sobre las mejores tarifas al menos una vez al año.

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, 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.

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 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 regirá 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. Estas actualizaciones se realizarán durante los seis (6) primeros meses naturales del año en curso 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 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.

En caso de cambios de tarifa, los nuevos precios serán publicados con un plazo de antelación de un (1) mes.

13.3 La instalación incluye un máximo de veinte (20) metros de cableado. El exceso de cable será facturado a seis (6) euros por metro.

DECIMOCUARTA. - Facturación y cobro por parte de la Empresa

14.1 Con la firma del presente Contrato, 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 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. El cliente podrá solicitar a La Empresa la facturación desglosada de los servicios básicos y, en su caso, los adicionales contratados, con carácter gratuito, excepto el detalle de llamadas gratuitas y de bajo coste, cuyo servicio debe solicitarse expresamente y La Empresa entregará en la dirección de correo electrónico facilitada por el cliente, sin perjuicio de que su abono habrá de hacerse efectivo íntegramente en un acto único, salvo lo dispuesto en materia de servicios de tarificación adicional.

14.3 En el supuesto de servicio de tarificación adicional, u otros servicios que no se correspondan con comunicaciones electrónicas el alcance de la mencionada desagregación podrá conllevar que, a instancias del cliente, se le entreguen facturas independientes. Ambas partes reconocen expresamente que los registros informáticos de La Empresa y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los servicios solicitados y efectivamente consumidos por el cliente.

14.4 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.

14.5 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.

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

14.7 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.

14.8 En caso de impago, la Empresa podrá reclamar el pago de tres (3) euros (IVA Incluido) por cada recibo impagado, en concepto de comisión derivada del impago y/o de interés de demora.

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.telecable@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.

DECIMOSÉPTIMA. - 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,

CONDICIONES GENERALES

excom | telecable

La calidad de los grandes, la cercanía de los pequeños

excom

Acercándote. Conectándote.

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.

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 periodo 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 periodo 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. La Empresa activará cada uno de los Servicios en el plazo máximo indicado en las cláusulas específicas correspondientes a cada uno de los Servicios siempre y cuando la solicitud del cliente reúna todas las condiciones exigidas y sea técnicamente posible. La Empresa informa que, en caso de contratación a distancia o fuera del establecimiento mercantil de La Empresa, el cliente tiene derecho a desistirse libremente de la contratación de acuerdo con las condiciones detalladas en la cláusula vigesimosegunda.

Cumplido el periodo de vigencia, este contrato se entenderá prorrogado automáticamente por el mismo periodo si bien, tras dicha prórroga, el cliente tendrá derecho de resolverlo en cualquier momento con un preaviso máximo de un (1) mes sin contraer ningún coste excepto el de la recepción del servicio durante el periodo de preaviso. Con anterioridad a dicha prórroga automática, La Empresa informará al cliente de manera notoria y oportuna y en un soporte duradero de la finalización de los compromisos contractuales y los medios para resolver el contrato y, de manera simultánea, el operador proporcionará información sobre las mejores tarifas de sus servicios.

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.

19.3 El Cliente podrá solicitar la resolución del Contrato solicitándolo a la Empresa en la tienda, 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 Avda. de Bruselas, nº16, Planta 2, Ofic Izquierda, 28108, La Moraleja, 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 Avda. de Bruselas, nº16, Planta 2, Ofic Izquierda, 28108, La Moraleja, 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. - Legislación aplicable y jurisdicción

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

21.2 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.

21.3 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 mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. Si en el plazo de un 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 y para la Sociedad de la Información (SETSI)- Teléfono de consulta: 901336699. Página web: <http://www.usuarioteleco.es>).

21.4 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>

VIGESIMOSEGUNDA. - Desistimiento

22.1. El Cliente, tras contratar los Servicios, dispondrá, conforme a lo establecido en la Ley General para la defensa de los Consumidores, 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 en la tienda, en el que deberá identificarse 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 dicha baja. Es responsabilidad del Cliente entregarlos para que su solicitud sea efectiva.

22.2 El derecho y plazo indicado para efectuar el desistimiento del presente contrato sin justificación ni penalización alguna quedará anulado en el momento en el que se haya hecho entrega de cualquiera de los Servicios contratados o haya comenzado la prestación de cualquiera de los mismos. Siendo de aplicación, a partir del momento de entrega o de inicio de prestación de cualquiera de los Servicios contratados, las penalizaciones estipuladas en las CPC por incumplimiento de permanencia.

22.3. El Cliente reconoce que la prestación de los Servicios podrá comenzar durante el período de desistimiento, por lo que en caso de ejercer su derecho de desistimiento, estará obligado a abonar a la Empresa un importe proporcional a la parte ya prestada de los Servicios en el momento en que haya comunicado su desistimiento en relación con los Servicios, así como el importe correspondiente a otros gastos establecidos en el Contrato en que haya incurrido la Empresa hasta el momento de efectuar el desistimiento, como podrían ser los costes de instalación - ciento cincuenta (150) euros más IVA para servicios de banda ancha- o de envío de la/s tarjeta/s SIM y el coste de la/s misma/s en el caso de Telefonía Móvil -envío por mensajería valorado en seis (6) euros más IVA y coste de la unidad de tarjeta SIM tres (3) euros más IVA-.

22.4. 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, tal y como se indica en la cláusula 5.2 de las presentes condiciones