

Actualització de les Condicions Generals i Termes i condicions en protecció de dades de CLIENTS

l'1 de setembre 2022

L'article 67.7 de la Llei 11/22, de 28 de juny, General de Telecomunicacions, determina que els contractes de telecomunicacions tindran una durada de vint-i-quatre mesos. Aquest termini no és una permanència, podent donar-te de baixa en aquest període, conforme a les Condicions Generals de Contractació.

El canvi no afecta a les permanències que poguessis tenir pendents, que es mantenen durant el nou període contractual, en tenir en tots els casos, una durada igual o inferior a 24 mesos.

Una vegada finalitzat el període de 24 mesos, si no es produeix baixa o canvi de tarifa fins a aquest moment, el contracte es prorrogarà per idèntics períodes.

La modificació en relació a la política de privacitat, es refereix l'existència d'un nou tractament de les teves dades, ja que contactarem amb tu conforme a la nova Llei, per a oferir-te les millors tarifes almenys una vegada a l'any, i que d'aquesta manera, sempre estiguis informat de les tarifes existents.

Condicions Aplicables

El sotassinant garanteix que és major d'edat, així com que la totalitat de les dades i informacions contingudes en el present formulari són exactes, complets i precisos, i que responen veraçment a la situació actual de l'Abonat. Les tarifes, bons i promocions, en el seu cas, contractades per l'Abonat són les indicades anteriorment, i les seves condicions legals estan disponibles a www.cloudcom.cat segons les condicions legals d'aquesta tarifa, així com les condicions generals de contractació dels serveis de comunicacions electròniques comercialitzats per CLOUD COMUNICACIONES SL estan disponibles en l'anterior URL i l'Abonat declara conèixer-les, haver-les llegit i les accepta en tots els seus termes. En aquestes condicions generals, l'OPERADOR actua en qualitat de prestatari del servei de comunicacions electròniques i THE TELECOM BOUTIQUE, S.L. en qualitat d'INTEGRADOR. L'Abonat subscriu el contracte actual (que comprèn el present formulari, els formularis de sol·licitud de portabilitat de numeracions mòbils, en el seu cas, les Condicions Generals de Contractació del Servei de Comunicacions Electròniques i les Condicions Legals de les Tarifes Contractades, que l'abonat ha llegit, coneix i accepta) amb les Companyies XFERA MÓVILES SA, amb CIF A82528548 i domicili en Av. de la Vega 15, CP 28108 *Alcobendas, Madrid (d'ara endavant l'OPERADOR), amb CLOUD COMUNICACIONES SL, amb CIF B66910852 i domicili social en C/Sant Francesc, 4 CP 08290 Cerdanyola del Vallès (Barcelona) (d'ara endavant, EL COMERCIALITZADOR). L'OPERADOR prestarà els Serveis de Comunicacions Electròniques de telefonia mòbil i/o telefonia fixa i/o accés a Internet de banda ampla fixa i en el seu cas altres serveis de comunicacions electròniques i de valor afegit que siguin sol·licitats per l'Abonat, serveis degudament notificats davant la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència. EL COMERCIALITZADOR prestarà els serveis d'Atenció al CLIENT, Gestió Comercial, Gestió de la Facturació i Cobrament (tots ells per encàrrec de l'OPERADOR) relatives als serveis de comunicacions electròniques contractats. L'Abonat, l'OPERADOR, l'INTEGRADOR, i el COMERCIALITZADOR es denominaran conjuntament com les "Parts". S'informa l'Abonat que les seves Dades de Caràcter Personal seran incorporats a un Fitxer de Dades personals de conformitat amb el que s'estableix en la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals i altra normativa de desenvolupament, i que el mateix podrà exercir els seus drets.

CONDICIONS GENERALS DE CONTRACTACIÓ.

1.OBJECTE

XFERA MÓVILES, S.A.U. amb domicili social a Avinguda de Brussel·les, 38, 28108 *Alcobendas (Madrid), Espanya, i CIF A-82528548, és un Operador de telecomunicacions que ofereix els Serveis descrits en la clàusula següent (el "Servei" o els "Serveis"). Aquestes Condicions Generals de Contractació ("CGC") regiran les relacions entre el CLIENT del Servei (el "CLIENT") i EL COMERCIALITZADOR en relació amb els Serveis contractats. La lectura de les CGC pel CLIENT és condició necessària i prèvia a l'activació dels Serveis, i implica l'acceptació plena i sense reserves de totes i cadascuna de les disposicions incloses en aquestes CGC, que també estan publicades a la Pàgina Web del COMERCIALITZADOR [\[www.cloudcom.cat\]](http://www.cloudcom.cat) (la nostra "Pàgina Web").

2.DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

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

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

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

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

- La utilització contrària a les lleis espanyoles, o que infringeixi els drets de tercers o el bon ús dels Serveis que són només per a ús personal i particular del CLIENT, sent responsable del control de l'accés a aquests..
- La publicació o transmissió de qualsevol contingut que resulti violent, obscè, abusiu, il·legal, racista, xenòfob o difamatori.
- La recollida i/o utilització de dades personals d'altres usuaris sense el seu consentiment exprés, o contravenint el que es disposa en la normativa vigent en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal.
- La revenda de trànsit o dels Serveis o la comercialització o explotació econòmica dels mateixos per qualsevol mitjà o sistema.
- La comunicació amb números dedicats a l'encaminament de trucades, és a dir, que ofereixen, com a servei comercial, l'encaminament de la trucada cap a un altre número diferent a l'anomenat. L'ús objectivament irregular o fraudulent dels Serveis, com: "vigila-nadons"; "walkytalky"; anomenades únicament, o en la seva majoria, a Serveis de tarifació addicional o valor afegit; utilització dels Serveis per a enviaments de comunicacions comercials no sol·licitades; enviament de grans missatges per a bloquejar servidors aliens; realització de comunicacions no sol·licitades quan les mateixes puguin catalogar-se com a trànsit irregular. En particular, el CLIENT no haurà d'utilitzar els Serveis per a enviar correus no sol·licitats o massius ("spam") o fer qualsevol ús dels llistats de correu amb destinació a qualsevol persona que no hagi donat permís per a ser inclosa en tal procés.

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

3.TARIFES, FACTURACIÓ I PAGAMENTS

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

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

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

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

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

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

És obligació del CLIENT abonar les factures al seu venciment. En el cas de produir-se impagament de la factura per part del CLIENT i després d'analitzar el cas concret, L'OPERADOR podrà carregar al CLIENT les despeses generades per aquesta falta de pagament, així com les conseqüències que es derivin d'aquest impagament, inclosos les despeses de devolució del rebut i els costos de reconexió, amb un mínim de 18€ + IVA.

Els càrrecs aplicables en el cas d'impagament estan disponibles a:
-TELEFONIA FIXE/FIBRA: 3.TARIFES, FACTURACIÓ I PAGAMENTS
-TELEFONIA MÒBIL: 3.TARIFES, FACTURACIÓ I PAGAMENTS

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

L'OPERADOR podrà utilitzar per al cobrament de les quantitats degudes, si el CLIENT així ho autoritza, les dades relatives a les targetes de crèdit o debit que haguessin estat facilitats per aquest. Igualment, L'OPERADOR podrà executar els dipòsits, fiances i/o altres garanties si escau establertes en les Condicions Particulars per als casos permesos per la llei. El CLIENT consent expressament amb l'acceptació de les CGC que L'OPERADOR pugui emetre les factures corresponents al Servei en format electrònic (Factura electrònica), tenint accés a les mateixes a través de la seva àrea personal en línia, accessible amb les claus d'accés que L'OPERADOR facilitarà en el moment de la compra, o bé, per correu electrònic si així ho sol·licités.

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

Si a la finalització de la relació contractual, independentment de la modalitat de contractació, resultés un saldo a favor del CLIENT, aquest podrà sol·licitar la seva devolució. L'OPERADOR podrà descomptar les despeses administratives i de gestió que poguessin reportar-se segons les tarifes vigents a cada moment. També correspondrà al CLIENT aquest dret de compensació quan el saldo fos a favor de l'OPERADOR.

L'OPERADOR podrà, amb la finalitat de garantir el compliment de les obligacions del CLIENT:

- Sol·licitar al CLIENT una bestreta, o efectuar un càrrec addicional en el seu compte de manera immediata, per les quantitats reportades fins avui.
 - Sol·licitar al CLIENT un dipòsit, no remunerat, en efectiu.
 - Sol·licitar un aval bancari, per una quantia mai superior a la mitjana estimada de tres mesos de consum per Servei.
 - Restringir al CLIENT els Serveis de tarifes superiors, tarifació addicional i Serveis internacionals.
- Aquest tipus d'acció es podrà dur a terme, entre altres, en els següents suposats:
- S'excedeixin els límits del crèdit fixats en el seu cas.
 - Es produeixi la suspensió o interrupció del Servei per alguna de les causes previstes en les presents *CGC o la resolució contractual.
 - Incompliment de les presents *CGC pel CLIENT.
 - En cas de frau, o ús no autoritzat del Servei segons aquestes CGC.
 - Risc objectiu d'impagament, entenent com a tal, per exemple, la declaració de concurs de creditors.

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

4. RESPONSABILITAT DE L'OPERADOR I QUALITAT DE SERVEIS

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

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

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

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

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

Si es produeix una interrupció temporal del Servei d'accés a Internet de Banda

Ampla durant un període de facturació, el CLIENT tindrà dret a ser compensat amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres quotes fixes, prorratejades pel temps que hagués durat la interrupció quan la interrupció del Servei hagi estat, de manera contínua o discontinua, superior a sis hores en horari de 8 a 22 hores. La indemnització s'abonarà en la següent factura o s'abonarà de manera independent. En la factura corresponent es farà constar la data, durada i càlcul de la quantia de la compensació que correspon a l'abonat.

En els supòsits enumerats en els paràgrafs anteriors, L'OPERADOR indemnitzarà automàticament al CLIENT si la interrupció afectés l'àrea on es troba el domicili que figura en el Contracte del CLIENT, o en cas de Servei de Telefonía Mòbil, conegui que aquest CLIENT es trobava en una zona afectada per la interrupció en el moment de la mateixa i no pogués situar-li en una altra zona durant el període de la interrupció. Si el CLIENT s'ha vist afectat per una interrupció i no se li ha computat com a afectat en els termes anteriors, haurà de comunicar a l'OPERADOR, a través del Servei d'Atenció al CLIENT, en el termini de deu (10) dies comptats a partir del restabliment del Servei, que s'ha vist afectat per la interrupció del Servei, indicant, en cas d'afectar el Servei de Telefonía Mòbil, la seva ubicació geogràfica en el moment de la interrupció. Aquesta informació no haurà de ser contradictòria amb la qual consti en els sistemes de l'OPERADOR.

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

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

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

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

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

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

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

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

L'OPERADOR no es fa responsable de cap conseqüència derivada d'una incorrecta configuració dels Dispositius del CLIENT que no hagi estat realitzada per l'OPERADOR o de les aplicacions instal·lades pel CLIENT, les quals són independents i alienes en tot cas al Servei prestat per l'OPERADOR.

L'OPERADOR adoptarà les mesures i instal·larà els mitjans tècnics exigits per la normativa vigent a cada moment, que permetin garantir el secret del contingut del senyal a través de la xarxa de l'OPERADOR, quedant exonerada de tota responsabilitat que pugui derivar-se de l'obtenció pel CLIENT o per tercers d'enregistraments de converses telefòniques, del seu ús o publicitat i, en general, de quantes accions o omissions, no imputables a l'OPERADOR, infringeixin el secret de les comunicacions telefòniques. Queden fora de perill les obligacions que en el seu

cas tingui l'OPERADOR conforme a la legislació aplicable a cada moment a les intercepcions realitzades pels agents facultats en compliment d'aquesta normativa.

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

5. SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT I NOTIFICACIONS L'OPERADOR

Oferirà un Servei d'Atenció al CLIENT que inclourà l'assistència telefònica, de 9 a 18 hores de Dilluns a Divendres, sobre l'ús dels Serveis (queda en tot cas exclosa l'assistència tècnica sobre el seu PC o dispositiu d'accés als Serveis).

Per a aclarir qualsevol dubte respecte al preu, facturació, qualitat o qualsevol altra qüestió relacionada amb els Serveis o si vol realitzar una reclamació, el CLIENT haurà de dirigir-se al Servei d'Atenció al CLIENT. El CLIENT pot realitzar les seves consultes en la nostra Pàgina Web www.cloudcom.cat o enviant un e-mail a l'adreça movil@cloudcom.cat.

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

Quan la reclamació hagi estat solucionada, l'OPERADOR informarà el CLIENT de la solució adoptada a través del mateix mitjà utilitzat per a presentar la reclamació.

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

6. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

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

Qui és el responsable del tractament de les seves dades?

El responsable del tractament és l'OPERADOR i la societat *CLOUD COMUNICACIONES S.L. amb N.I.F. *B66910852y domicili en Carrer, Sant Francesc, 4 (08290 Cerdanyola del Vallès-Barcelona), Espanya. Pot contactar amb el nostre Delegat de Protecció de Dades (*DPD o *DPO) enviant un correu electrònic a: administracion@cloudcom.cat

Disposa d'informació completa en relació amb com tractem les seves dades en la nostra política de privacitat, la qual pot consultar en <https://www.cloudcom.cat/politica-de-privacitat>

10.2. Amb quina finalitat tractem les seves dades?

10.2.1 Les dades que tractem en el marc de la contractació i la prestació dels serveis que t'oferim seran tractats amb les següents finalitats (disposa d'informació completa sobre tots els tractaments de les seves dades en <https://www.cloudcom.cat/politica-de-privacitat>

a) Gestió de la relació contractual.

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

Més informació <https://www.cloudcom.cat/politica-de-privacitat>

b) Prestació de servei de telecomunicacions.

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

- La conducció de la comunicació a través d'una xarxa de comunicacions electròniques, l'establiment i encaminament de la trucada (inclouent la interconnexió);
 - La provisió del servei d'accés a Internet, en cas de trobar-se dins dels serveis contractats.
 - El registre de les dades de trànsit i interconnexió i el seu ús amb l'objectiu de poder procedir a la seva facturació o al descompte dins del saldo disponible per a les targetes prepagament; així com la reclamació extrajudicial i judicial en cas

d'impagament.

- Detecció, gestió i solució d'incidències tècniques i resolució de reclamacions.

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

Més informació <https://www.cloudcom.cat/politica-de-privacitat>

c) Comprovació de solvència.

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

Més informació <https://www.cloudcom.cat/politica-de-privacitat>

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

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

Més informació <https://www.cloudcom.cat/politica-de-privacitat>

e) Verificació d'informació.

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

Més informació <https://www.cloudcom.cat/politica-de-privacitat>

f) Prevenció del frau.

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

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

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

Més informació <https://www.cloudcom.cat/politica-de-privacitat>

g) Comunicacions comercials pròpies.

L'OPERADOR pot tractar les dades identificatives i de contacte dels CLIENTS per a remetre'ls informació comercial en relació amb productes o serveis propis, com ara promocions de diversa naturalesa, noves tarifes o millores per mitjans electrònics sobre la base del que es preveu en l'article 21.2 de la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de Serveis de la Societat de la Informació i Comerç Electrònic i, sobre la base de l'interès legítim per a la realització de trucades.

Més informació <https://www.cloudcom.cat/politica-de-privacitat>

h) Informació sobre millors tarifes.

Conforme el que es preveu en l'article 67.7 de la Llei General de Telecomunicacions estem obligats a proporcionar als nostres CLIENTS informació sobre les nostres millors tarifes almenys una vegada a l'any, per a això utilitzarem els nostres canals habituals de comunicació, incloent-hi mitjans electrònics.

Aquesta comunicació es realitzarà sobre la base de l'obligació legal prevista en l'esmentada Llei. Tractarem les seves dades amb aquesta finalitat mentre sigui CLIENT de l'OPERADOR.

i) Cooperació amb els agents facultats.

L'informem que, en compliment de la legislació vigent, estem obligats a conservar i comunicar un cert tipus de dades en relació amb el seu servei de telecomunicacions

als Forces i Cossos de seguretat de l'Estat, jutjats i tribunals en l'exercici de les seves funcions, Ministeri Fiscal i altres autoritats amb competència en la matèria. Les categories de dades que seran tractats amb aquesta finalitat seran dades identificatives, de contacte i de trànsit recaptats o generats en el marc de la seva relació contractual amb L'OPERADOR o de la prestació dels nostres Serveis, a més d'informació relacionada amb les comunicacions realitzades a través del nostre servei com a informació de trucades entrants i sortints, adreces IP o dades d'ubicació. Més informació <https://www.cloudcom.cat/politica-de-privacitat>

j) Sistema de gestió d'abonat.

En compliment del que es disposa en les Circulars de la CNMC 1/2013 i 5/2014, t'informem que, com a operador de telecomunicacions, estem obligats a comunicar les seves dades identificatives i de contacte, informació del servei contractat i, en unes certes ocasions, de localització, al Sistema de Gestió de Dades d'Abonat de la CNMC sobre la base d'una obligació legal. Per exemple, sobre la base d'aquesta obligació proporcionem informació als serveis d'emergència. A través d'aquest Sistema i conforme a les esmentades Circulars, també es regulen les guies d'abonat i els serveis de consulta. La figuració de les dades de l'abonat en les guies d'abonat o serveis de consulta, així com l'ús d'aquestes dades publicades amb finalitats comercials o de publicitat, requereixen del consentiment de l'interessat. L'interessat podrà sol·licitar la seva figuració en les guies d'abonat a través del servei d'atenció al CLIENT.

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

- Millorar el servei, l'oferta i l'atenció oferta als seus CLIENTS amb caràcter general (Per exemple, desenvolupar noves tarifes, reduir temps d'espera en el servei d'atenció al CLIENT, enrutar trucades al servei d'atenció al CLIENT de manera eficient, etc.)
- Detectar incidències, àrees de millora o necessitats en relació amb els nostres serveis amb caràcter general (Per exemples problemes amb antenes, problemes de cobertura o de la xarxa, trànsit irregular o fraudulent i millorar l'atenció d'incidències)
- Elaborar models de pensió d'abandó i altres models estadístics.

Més informació <https://www.cloudcom.cat/politica-de-privacitat>

12.6. Quins són els seus drets?

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

Pot exercitar aquests drets mitjançant correu postal a l'adreça Carrer, José Echegaray, 128232 Les Fregues (Madrid) o mitjançant correu electrònic a l'adreça lod@telecomboutique.com indicant el dret a exercitar i acompanyant la documentació requerida. Així mateix, l'informem que pot interposar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades en www.aepd.es.

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

7. CAUSES DE SUSPENSÍO DE SERVEI

L'OPERADOR podrà suspendre el Servei contractat en els següents casos:

- + Quan el CLIENT no hagi atès les seves obligacions de pagament o hagi esgotat el seu saldo i/o sobrepasat el seu límit de crèdit.
- + Si el CLIENT facilita a l'OPERADOR dades personals que no siguin veraces, siguin deliberadament incorrectes o s'usurpi la identitat d'un tercer.
- + Quan el CLIENT realitzi un ús irregular o fraudulent del Servei.
- + Quan el CLIENT hagi emprat un mitjà de pagament fraudulentament o existeixi risc raonable de frau.

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

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

En el supòsit de suspensió temporal, si el CLIENT hagués presentat una reclamació davant les Juntres Arbitrals de Consum, en el cas de submissió de

L'OPERADOR a aquestes, o davant la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, L'OPERADOR no suspendrà ni interromprà el Servei mentre que la reclamació s'estigui substanciant i el CLIENT consigni fefaentment l'import degut, lliurant el corresponent resguard a l'OPERADOR.

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

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

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

En tot cas, el Servei podrà ser interromput conforme a la normativa vigent quan es produeixi una deficiència causada pel CLIENT i que afecti la integritat o seguretat de la Xarxa o a la prestació de Serveis a altres CLIENTS. Aquesta mesura cessarà quan el CLIENT efectui i comuniqui a l'OPERADOR la desconnexió de l'equip objecte de la deficiència.

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

8. DURACIÓ I TERMINI

El contracte tindrà una durada inicial de vint-i-quatre (24), mesos, prorrogant-se automàticament transcorregut el període de vigència inicial en idèntics períodes d'acord amb el que es disposa en l'article 67.7 de la Llei 11/2022, de 28 de juny, General de Telecomunicacions, sense perjudici del dret del CLIENT a rescindir-lo en qualsevol moment durant aquest període conforme a la present clàusula de les Condicions Generals.

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

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

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

- + Decisió del CLIENT.**
- + Greu incompliment de les obligacions derivades del Contracte, així com per una utilització del Servei contrari a la bona fe.**
- + Retard en el pagament del Servei per un període superior a tres (3) mesos o la suspensió temporal del Contracte en dues ocasions per demora en el pagament conforme el que es disposa en aquestes *CGC.**
- + Per ús no autoritzat, il·lícit, fraudulent o indegut del Servei..**

En supòsits excepcionals en els quals sigui necessari per motius tècnics, operatius o de Servei, o en el cas que el Servei s'interrompi definitivament, el CLIENT haurà de retornar els dispositius i/o terminals propietat de l'OPERADOR.

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

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

9. MODIFICACIÓ DE LES CGC

L'OPERADOR podrà realitzar les modificacions a les presents *CGC, així com de les tarifes vigents a cada moment, notificant-l'hi al CLIENT afectat per la modificació amb una antelació mínima d'un (1) mes a la data de la seva entrada en vigor que s'indicarà expressament. Si el CLIENT no acceptés les noves condicions i així li ho

notifiqués a l'OPERADOR, podrà resoldre el Contracte de manera anticipada i sense cap penalització. Si, transcorregut un (1) mes des de la notificació per l'OPERADOR el CLIENT no hauria manifestat expressament la seva disconformitat, o bé continuarà utilitzant el Servei amb posterioritat a l'entrada en vigor de la modificació anunciada, s'entendrà que accepta les modificacions proposades.

10. CANVIS DE DOMICILI, DE NÚMERO TELEFÒNIC O DE TITULAR

El CLIENT podrà sol·licitar el canvi de domicili en el que recibe los Servicios contractats a través del Servei d'Atenció al CLIENT. Si per raons tècniques L'OPERADOR no pogués prestar els Serveis en el nou domicili, el CLIENT podrà donar per acabat el Contracte de forma anticipada i sense cap penalització.

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

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

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

11. CESSIÓ

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

12. NUL·LITAT

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

13. LLEI APLICABLE I JURISDICCIÓ

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

14. RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

"La normativa vigent determinarà les lleis que hagin de regir i la jurisdicció que hagi de conèixer de les relacions entre l'OPERADOR i els Usuaris. No obstant això, sempre que aquesta normativa prevegi la possibilitat per a les parts de sotmetre's a un fur determinat, per a tota qüestió litigiosa derivada o relacionada amb aquesta Plataforma serà aplicable la legislació espanyola vigent en el moment del litigi. Així mateix, l'OPERADOR i els Usuaris, en cas de conflicte quant a l'execució o interpretació del contracte, se sotmetran als Jutjats i Tribunals del domicili del CLIENT.

Per a presentar reclamacions en l'ús dels nostres serveis, pot dirigir-se per correu a l'adreça electrònica administracion@cloudcom.cat o física en l'adreça Carrer Sant Francesc, 4, 08290 Cerdanyola del Vallès (Barcelona), compromentent-nos a buscar en tot moment una solució amistosa del conflicte.

La Comissió Europea ofereix una plataforma per a la resolució de conflictes, a la qual pots [accedir](https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES) aquí: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

CONDICIONS ESPECÍFIQUES SERVEIS TELEFONIA

FIXA I ACCÉS A INTERNET BANDA AMPLA.

1.OBJECTE

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

2. INSTAL·LACIÓ I ACTIVACIÓ DE LA LÍNIA

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

2.1 ADSL

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

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

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

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

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

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

Una vegada que sigui possible prestar el Servei sobre la línia, L'OPERADOR portarà, en el seu cas, la numeració del CLIENT d'acord amb la sol·licitud de portabilitat que el CLIENT hagi signat en aquest Contracte.

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

2.2Fibra Òptica

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

El CLIENT haurà de proporcionar al tècnic l'entrada a la ubicació de l'edifici en què es trobi l'accés per a la Fibra Òptica en cas que el mateix hagi estat desplegat

en els seus interiors.

L'OPERADOR durà a terme les següents accions per a la instal·lació del Servei:

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

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

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

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

3. TARIFES, FACTURACIÓ I PAGAMENTS

Les tarifes aplicables al Servei de Telefonia Fixa poden tenir associats consums mínims o quotes fixes mensuals. El consum mínim mensual a realitzar pel CLIENT dependrà de les Condicions Particulars de cada tarifa. En cas de no consumir mensualment l'import mínim corresponent a la seva tarifa, L'OPERADOR li facturarà en aquest mes aquest import o, en el seu cas, el que resti fins a aconseguir-lo. Determinades tarifes poden comptar amb una quota fixa mensual. De l'existència de la mateixa s'informarà en les Condicions Particulars aplicables a cada tarifa amb caràcter previ a la contractació. Aquesta quota fixa es reportarà a l'inici de cada període de facturació. En cas de baixa una vegada iniciat el període de facturació, es cobrarà al CLIENT la quota fixa en proporció al nombre de dies gaudits des del començament del període de facturació fins a la data de baixa. Igualment, determinades gestions de l'OPERADOR, sobre les quals s'informarà amb caràcter previ a la seva realització, poden comptar amb uns imports addicionals. L'OPERADOR podrà exigir la constitució de dipòsits de garantia, en el moment de contractar el Servei Telefònic Fix o durant la vigència del Contracte quan:

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

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

- + Tan aviat com L'OPERADOR tingui constància del pagament íntegre de les quantitats degudes.
- + Quan quedi acreditat que en un any no ha existit cap retard en el pagament.

Si el CLIENT amb deutes pendents es donés de baixa o sol·licitarà canvi de titularitat del seu Servei, L'OPERADOR podrà executar la garantia pel total del deute contret, quedant el romanent a la disposició del CLIENT. Si el CLIENT hagués pagat tots els rebuts, el dipòsit serà retornat íntegrament. El termini de devolució serà de quinze (15) dies des del següent a aquell en què es compleixin les circumstàncies recollides anteriorment.

- En cas de produir-se l'impagament d'una línia es facturarà al CLIENT una comissió de per impagament de 3€ o de 6€ si l'impagament supera les 48 hores des del rebuig del rebut, i una quota de restabliment de servei (per contracte) de 15€ (IVA *incl.)

4. SERVEIS D'ACCÉS A INTERNET DE BANDA AMPLA

El CLIENT declara que ha estat informat de manera detallada de les característiques i Condicions del Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla. Amb motiu de la

configuració tècnica del Servei, l'informem que la baixa en el Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla podria afectar al seu torn el Servei Telefònic Fix, provocant en aquest cas la baixa d'aquest últim Servei.

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

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

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

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

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

5. SERVEI TELEFÒNIC FIX

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

El Servei Telefònic, amb tecnologia de veu sobre IP, permet que el CLIENT rebi en la seva terminal fix les trucades destinades a la numeració associada a la seva línia. A més, permet al CLIENT realitzar trucades des de la mateixa línia.

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

Per al gaudi d'aquest Servei, el CLIENT autoritza l'OPERADOR a realitzar quantes actuacions en la xarxa resultin necessàries per a garantir la recepció de les trucades destinades a la seva numeració geogràfica.

6. ACTIVACIÓ DEL SERVEI TELEFÒNIC FIX I D'ACCÉS A INTERNET BANDA AMPLA

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

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

En cas que concorrin causes tècniques que impossibilitin la prestació del Servei per part de l'OPERADOR, o la no accessibilitat física de la instal·lació del cable fins al punt de connexió de la llar del CLIENT o altres supòsits no imputables a l'OPERADOR pels quals l'OPERADOR no pogués prestar el Servei, com a causes de força major o altres imputables al CLIENT, no sorgirà dret de cap indemnització a favor del CLIENT. L'OPERADOR es compromet a prestar els Serveis contractats conforme als compromisos de qualitat exigits per la normativa vigent que li sigui aplicable.

7. SERVEIS D'EMERGÈNCIA

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

8. GUIES D'ABONATS

Si el CLIENT sol·licita que les seves dades s'incloguin en les guies d'abonats mitjançant la marcadura de la casella corresponent, L'OPERADOR comunicarà aquelles dades que el CLIENT indiqui a la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència perquè aquesta els posi a la disposició de les entitats que elaboren les guies i/o presten Serveis d'informació.

9. EQUIPS I TERMINALS

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

- + *ONT / Encaminador Wifi (en cas de Fibra Òptica).
- + Mòdem ADSL/Wifi (en cas d'ADSL).
- + En cas necessari, un punt de terminació de xarxa (*PTR) en instal·lacions d'ADSL.
- + Un punt de terminació de xarxa Òptica (*PTRO) en instal·lacions de Fibra.
- + Cablejat amb els límits descrits en les presents *CGC.
- + Qualsevol altre equip, perifèric o dispositiu lliurat per l'OPERADOR al CLIENT per a la correcta prestació dels Serveis.

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

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

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

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

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

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

10. GARANTIA DE TERMINAL I SERVEI POSTVENDA

Sense perjudici de l'indicat anteriorment, si existissin Terminals o Equips associats al Contracte que són adquirits pel CLIENT a l'OPERADOR o a un tercer amb el qual l'OPERADOR hagi arribat a un acord sobre aquest tema, aquests equips tenen un període de garantia legal des de la seva compra, lliurament o data d'instal·lació, acreditat amb la factura o albarà corresponent. L'OPERADOR ofereix en aquests casos un Servei postvenda de tramitació de les reparacions amb un Servei d'Assistència Tècnica oficial reconegut pel fabricant dels citats Equips. No serà d'aplicació aquesta garantia en els següents casos:

- + Substitució de peces de desgast a conseqüència de l'ús normal de l'Equip.
- + Si l'Equip ha estat manipulat per un Servei d'assistència tècnica no autoritzat per l'OPERADOR.
- + Si la causa de la disconformitat es deu a una instal·lació incorrecta per part del CLIENT o manipulació indeguda o amb elements/accessoris no originals del fabricant.

11.MANTENIMENT

L'OPERADOR repararà les avaries que es produeixin en tots els Equips cedits i relacionats amb la prestació del Servei que haguessin estat proporcionats per l'OPERADOR, assumint el cost de les mateixes sempre que s'haguessin produït per causes no imputables al CLIENT. En cas que el CLIENT detecti una avaria en l'Equip o un mal funcionament del Servei haurà de posar-se en contacte amb el Servei d'atenció tècnica de l'OPERADOR cridant al Servei d'Atenció al CLIENT. L'OPERADOR emprà els mitjans que a cada moment consideri necessaris per a resoldre la incidència.

CONDICIONS ESPECÍFIQUES DEL SERVEI DE TELEFONIA MÒBIL.

1.OBJECTE

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

2.INSTAL·LACIÓ I ACTIVACIÓ DE LA LÍNIA

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

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

3.TARIFES, FACTURACIÓ I PAGAMENTS

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

El consum mínim mensual a realitzar pel CLIENT dependrà de les Condicions Particulars de cada tarifa. Si el CLIENT no consumeix l'import mínim corresponent a la seva tarifa, L'OPERADOR li facturarà o descomptarà del seu saldo cada mes aquest import o, en el seu cas, el que resti fins a aconseguir-lo.

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

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

És obligació del CLIENT abonar les factures al seu venciment. En el cas de produir-se impagament de la factura per part del CLIENT i després d'anitzar el cas concret, EL COMERCIALITZADOR podrà carregar al CLIENT les despeses generades per aquesta falta de pagament, així com les conseqüències que es derivin d'aquest impagament, inclosos les despeses de devolució del rebut i els costos de reconexió.

Càrrecs aplicables en el cas d'impagament:

- En cas de produir-se l'impagament d'una línia es facturarà al CLIENT una comissió de per impagament de 3€ o de 6€ si l'impagament supera les 48 hores des del rebuig del rebut, i una quota de restabliment de servei (per contracte) de 15€ (IVA incl.).

3.1 Opció Prepagament o Contracte sense domiciliació bancària

El CLIENT que hagi optat per la contractació del Servei en modalitat prepagament pot recarregar el saldo de la seva Targeta a través de qualsevol dels mitjans de pagament oferts per l'OPERADOR, com ara targeta de dèbit o crèdit, targetes de recàrrega o en qualsevol dels establiments adherits i identificats amb el nostre distintiu.

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

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

Si el CLIENT manté un saldo negatiu en la seva línia, fins i tot quan el Servei hagués estat donat de baixa, L'OPERADOR liquidarà la quantia deguda mitjançant un càrrec addicional a través de qualsevol dels mitjans de pagament registrats pel CLIENT per a efectuar les seves recàrregues.

És obligació del CLIENT abonar les factures al seu venciment. En el cas de produir-se impagament de la factura per part del CLIENT i després d'anitzar el cas concret, EL COMERCIALITZADOR podrà carregar al CLIENT les despeses generades per aquesta falta de pagament, així com les conseqüències que es derivin d'aquest impagament, inclosos les despeses de devolució del rebut i els costos de reconexió.

Càrrecs aplicables en el cas d'impagament: • En cas de produir-se l'impagament d'una línia es facturarà al CLIENT una comissió de per impagament de 3€ o de 6€ si l'impagament supera les 48 hores des del rebuig del rebut, i una quota de restabliment de servei (per contracte) de 15€ (IVA incl.).

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

El CLIENT podrà consultar els seus detalls de consum i càrrecs a través de la seva àrea personal en línia en la nostra Pàgina Web.

3.2 Opció subscripció mensual

Si el CLIENT ha optat per la contractació del Servei Telefònic Mòbil de l'OPERADOR en aquesta modalitat, els conceptes fixos associats a la seva Targeta SIM, com ara, quotes o bons, s'abonaran en la seva integritat amb càrrec al seu saldo disponible a l'inici del període de facturació. El saldo es recarregarà automàticament mitjançant càrrec mensual en targeta bancària de dèbit o crèdit per un import mínim de 10 Euros. En cas de consum íntegre del saldo abans de la finalització del període de facturació, el CLIENT podrà sol·licitar, al marge de la quota mensual i a la seva elecció, la recàrrega del mateix per import mínim de 10 Euros o per quantitats superiors en múltiples de 10 Euros.

Per a contractar Serveis de l'OPERADOR en aquesta modelització és condició imprescindible que el CLIENT compti amb una targeta bancària apta per al comerç electrònic i que permeti realitzar una verificació de seguretat.

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

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

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

En cas de baixa del Servei, L'OPERADOR reintegrarà el saldo no consumit a la targeta bancària associada al CLIENT.

No estan incloses en l'import de quotes ni bons la realització o recepció de trucades o trànsit des de l'estranger (Servei *Roaming) ni les anomenades a Serveis de tarifació addicional. L'accés a aquests Serveis requerirà l'existència de saldo al seu favor o l'ampliació del Servei. Igual que en la modalitat de contractació amb domiciliació bancària, en qualsevol moment i/o de manera excepcional L'OPERADOR podrà, amb la finalitat de garantir el compliment de les obligacions del CLIENT sol·licitar garanties en els mateixos supòsits previstos per a això en les CGC.

4.COBERTURA

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

5.OBLIGACIONES DE IDENTIFICACIÓ EN CASO DE CONTRATACIÓ EN MODALIDAD SUSCRIPCIÓN MENSUAL

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

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

6. CONSEQÜÈNCIES DE LA SUSPENSIÓ DEL SERVEI

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

Una vegada transcorregut el citat termini de 30 dies sense que hagi cessat la causa de la suspensió, es bloquejarà també la recepció de trucades i SMS. Una vegada complerts 90 dies des de la data de la suspensió sense que hagi cessat la causa, L'OPERADOR bloquejarà la Targeta *SIM permanentment, quedant el Contracte amb L'OPERADOR definitivament resolt quant a aquest Servei.

L'OPERADOR podrà resoldre unilateralment el Contracte quant a aquest Servei quan consideri que el Servei Telefònic Mòbil objecte del mateix és inactiu. El Servei es considerarà inactiu quan transcorrin 4 mesos seguits sense haver-se efectuat cap consum de serveis *facturables.

Fins al bloqueig permanent és possible abonar les factures pendents i realitzar trucades d'emergència al número 112, així com realitzar cridades al Servei d'Atenció al CLIENT al número 222.

CONDICIONS PARTICULARS DE PERMANÈNCIA

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

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

DRET DE DESISTIMENT. ÚNICAMENT APLICABLE EN CAS DE CONTRACTACIÓ A DISTÀNCIA O FORA D'ESTABLIMENT.

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

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

Podrà enviar la comunicació exercitant el seu dret de desistiment per correu electrònic a administracion@cloudcom.cat o a la següent adreça postal: *CLOUD COMUNICACIONS SL, Carrer/Sant Francesc, 4 (08290) Cerdanyola del Vallès (Barcelona).

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

A conseqüència de l'exercici del Dret de Desistiment, el CLIENT deurà retornar o lliurar directament els productes (Terminals o Dispositius) a la direcció indicada en aquest apartat, sense cap demora indeguda i, en qualsevol cas, a tot tardar en el termini de 14 dies naturals a partir de la data en què comunicui a l'OPERADOR la seva decisió de desistiment del Contracte. Així mateix, haurà

d'assumir el cost directe de devolució dels productes facilitats per l'OPERADOR. No obstant això, l'anterior, l'informem que podrem retenir el reemborsament fins a haver rebut els productes retornats correctament o fins que rebem prova inequívoca de la devolució d'aquests, segons quina condició es compleixi primer.

En cas de desistiment, L'OPERADOR retornarà al CLIENT tots els pagaments rebuts a tot tardar en 14 dies naturals a partir de la data en què el CLIENT informi a l'OPERADOR del seu desistiment.

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

Si el CLIENT desistís del Contracte i el preu a abonar hagués estat totalment o parcialment finançat mitjançant un crèdit (bé per l'OPERADOR bé per un tercer previ acord amb L'OPERADOR) aquest desistiment implicarà el temps la resolució del crèdit sense penalització.

Si el CLIENT gaudís d'una prestació d'un Servei comercialment descatalogat amb L'OPERADOR i contractés un nou Servei en virtut d'aquest Contracte, en desistir d'aquest, no seria possible restituir la prestació del Servei original, no obstant això, L'OPERADOR posicionarà al CLIENT de manera que aquest no es vegi perjudicat.

CONDICIÓ ADDICIONAL PER AL SERVEI EN ROAMING

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

El CLIENT es compromet a realitzar un ús raonable del Servei en itinerància en un altre país del EEE. A fi d'evitar l'ús abusiu o anòmal d'aquest, L'OPERADOR podrà observar, durant un termini d'almenys 4 mesos, els indicadors objectius de consum i de presència. Els citats indicadors podran ser: superar el 50% del volum contractat en dades o presència en un altre país del EEE durant més de la meitat del termini d'observació mesurat en dies, així com llargs períodes d'inactivitat i activació, i utilització seqüencial de múltiples Targetes *SIM.

Si el CLIENT supera el límit establert en el volum de dades per a poder ser consumit en un altre país del EEE o comet un ús abusiu o anòmal del Servei, L'OPERADOR podrà aplicar al CLIENT, previ avís, un recàrrec que no podrà superar el preu majorista en vigor. Abans de la seva imposició, el CLIENT disposarà d'un termini de 14 dies per a aportar, en el seu cas, les dades reals sobre la seva presència o consum.

El CLIENT podrà dirigir-se a l'OPERADOR, conforme al que es disposa en la clàusula 6, per a interposar qualsevol reclamació relacionada amb l'aplicació de l'aquí disposat.

Pots trobar informació més detallada sobre les condicions d'ús del Servei en *roaming en: <https://www.cloudcom.cat/condiciones-generales-roaming/>
<https://www.cloudcom.cat/tarifas-roaming-mmb-agost-2022/>

INFORMACIÓ SOBRE LA VELOCITAT DEL SERVEI ACCÉS A INTERNET

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

VELOCITAT DELS SERVEIS D'ACCÉS A INTERNET

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

Servicio		Velocidad anunciada		Velocidad disponible		Velocidad máxima		Velocidad mínima	
	Enlace	Descendente	Ascendente	Descendente	Ascendente	Descendente	Ascendente	Descendente	Ascendente
Móvil* (Mbps)	LTE+ 300	300	50	-	-	300	50	-	-
	LTE 150	150	50	-	-	150	50	-	-
	LTE 111	111	37,5	-	-	111	37,5	-	-
	HSDPA+ 42	42	5,7	-	-	42	5,7	-	-
	HSDPA+ 21	21	5,7	-	-	21	5,7	-	-
Fijo** (Mbps)	FTTH 600	600	600	600	600	600	600	80%	80%
	FTTH 300	300	300	300	300	300	300	80%	80%
	FTTH 100	100	100	100	100	100	100	80%	80%
	FTTH 50	50	50	50	50	50	50	80%	80%
	FTTH 20	20	1	6,5	0,9	20	1	1	0,2

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

** Per part seva, en servei fix, la velocitat aconseguida pot veure's impactada per l'estat del cablejat (fibra o parell de coure), la càrrega de la xarxa, la distància a la central (principal contribució en ADSL), les capacitats del dispositiu utilitzat i la connexió establerta en l'accés a internet (cable o Wifi). La velocitat d'una connexió Wifi depèn directament de l'entorn en el qual es *encuentra l'encaminador (interferències originades per xarxes Wifi veïnes, obstacles estructurals de l'immoble, distància a l'encaminador, etc).

CONDICIONS PARTICULARS DE LA SOL·LICITUD DE PORTABILITAT

El CLIENT (el "CLIENT") que desitgi donar-se d'alta en els serveis de telefonia fixa i/o mòbil de *Xfera Mòbils, S.A.O. en qualsevol de les modalitats ofertes, pot optar per la portabilitat, això és, pot sol·licitar canviar-se del seu actual operador (el "Operador Donant") a l'OPERADOR conservant el número de telèfon fix i/o mòbil del qual el CLIENT disposi abans del canvi a l'OPERADOR (la "Portabilitat").

La sol·licitud de la Portabilitat implica l'acceptació pel CLIENT de la totalitat de les presents condicions particulars (les "Condicions Particulars"). Les presents Condicions Particulars, així com les Condicions Generals del Servei (de contracte o targeta) o qualsevol altres condicions aplicables als productes i/o serveis contractats estaran accessibles en la pàgina Web <https://www.L'Operadoronline.es>

En sol·licitar la Portabilitat, el CLIENT manifesta que:

- El CLIENT sol·licita l'alta del servei en l'OPERADOR i comunica el seu desig simultani de ser baixa en l'operador que li proveeix actualment el servei, conservant la seva numeració telefònica mòbil i/o fixa que figura en la sol·licitud de portabilitat.
- Accepta la possible interrupció o limitació en la prestació del servei durant el temps mínim indispensable per a realitzar les actuacions en els sistemes dels operadors per canvi d'operador. En cas de portabilitat mòbil, el CLIENT accepta la possible interrupció del servei en algun moment dins del període entre les 2.00 i les 6.00 hores del dia que aplicació el canvi d'operador. En el cas de la portabilitat fixa, la durada de la possible interrupció serà com a màxim de tres (3) hores des de l'inici de la finestra de canvi de portabilitat.
- Des del moment en què el CLIENT lliuri la sol·licitud signada de portabilitat, el canvi d'operador es tramitarà en el termini d'un dia (1) hàbil, duent-se a terme el canvi d'operador en la matinada de l'endemà, sempre que el CLIENT no hagi sol·licitat voluntàriament una data posterior per a l'execució de la portabilitat, i sempre que la seva sol·licitud no hagi estat denegada.
- L'OPERADOR haurà d'informar el CLIENT en el cas que la seva sol·licitud hagi estat denegada, indicant-li la causa de la denegació que podrà ser per:
 - (a) falta de correspondència entre numeració i abonat identificat pel seu NIF/NIE/Passaport i nacionalitat/CIF o falta de correspondència entre numeració i *ICC-ANEU o Número(s) de sèrie de la(s) *SIM en cas de prepagament;
 - (b) causa justificada de força major; (c) comprovació que la targeta *SIM no ha estat denunciada a l'operador donant per robatori o pèrdua; o (d) numeració inactiva.
- En el cas de la portabilitat mòbil, per a les sol·licituds acceptades, el CLIENT podrà sol·licitar gratuïtament a l'OPERADOR informació sobre la seva sol·licitud i el dia en què es farà el canvi efectiu d'operador. A partir d'aquest moment el CLIENT podrà fer i rebre trucades amb el nou operador i el mateix número telefònic, una vegada insereixi en el terminal mòbil la targeta *SIM proporcionada per l'OPERADOR.
- En el moment del tràmit de portabilitat en què es conegui la data i hora en què es farà el canvi d'operador, l'OPERADOR informará el CLIENT de fins a quina hora límit és possible cancel·lar la seva portabilitat. El CLIENT podrà cancel·lar en qualsevol moment des de la contractació fins a la citada hora límit.
- El CLIENT podrà cancel·lar la portabilitat per qualsevol dels mitjans que l'OPERADOR posa a la seva disposició per a contractar els seus serveis dins del termini establert a aquest efecte.

En el cas de portabilitat mòbil, l'OPERADOR podrà cancel·lar la sol·licitud de portabilitat del CLIENT, a petició d'aquest, en qualsevol moment des de la data inicial de la sol·licitud del CLIENT fins a les 14.00 hores del dia anterior a l'execució de la portabilitat.
- En cas de reclamació, el CLIENT podrà cridar al servei d'atenció al CLIENT gratuïtament, en el termini d'un mes des del moment en què es tingui coneixement del fet que la motiví. Quan el CLIENT present la reclamació, l'OPERADOR està obligat a facilitar-li el número de referència donat a la reclamació de l'usuari. Si en el termini d'un mes l'usuari no hagués rebut resposta satisfactòria de MÀSMÒVIL, podrà dirigir la seva reclamació per les següents vies, d'acord amb la normativa pròpia a cada organisme:
 - o Junes Arbitrals de Consum, directament o a través d'una Associació de Consumidors.
 - o Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals (*SETID) - Telèfon de consulta: 911814045 i 901336699; Pàgina web: <https://usuariosteleco.mineco.gob.es/>

CONDICIONS PARTICULARS SERVEI CENTRALETA VIRTUAL

D'una part el CLIENT i d'una altra part CLOUD COMUNICACIONES SL, amb CIF B66910852 i domicili social en C/Sant Francesc, 4 CP 08290 Cerdanyola del Vallès (Barcelona) (d'ara endavant, EL PROVEÏDOR).

EXPOSEN

PRIMER: Que el CLIENT està interessat en la contractació d'un o més Serveis, les característiques dels quals es troben en l'Oferta Comercial presentada i acceptada pel CLIENT.

SEGON: Que el PROVEÏDOR és una empresa especialitzada en la prestació de serveis de telefonia i Internet.

TERCER: Que les Parts estan interessades a celebrar un contracte de prestació de serveis en virtut del qual el PROVEÏDOR presti al CLIENT els serveis de telefonia IP i Internet.

Que les Parts reunides en la seu social del CLIENT, acorden celebrar el contracte actual, d'ara endavant el "Contracte", d'acord en els següents termes i condicions:

TERMES I CONDICIONS GENERALS

PRIMERA.- OBJECTE

En virtut del Contracte el PROVEÏDOR s'obliga a prestar al CLIENT els serveis de telefonia IP i Internet, d'ara endavant els "Serveis", en els termes i condicions prevists en el Contracte i en tots els seus Annexos.

El contracte actual té per objecte regular les condicions en les quals *CLOUD COMUNICACIONES S.L., prestarà al CLIENT un o més Serveis, entre els quals es troba el Servei telefònic IP i Internet, (d'ara endavant, el "Servei" o els "Serveis"), les característiques bàsiques dels quals es troben en l'Oferta acceptada pel CLIENT.

El CLIENT declara conèixer i acceptar les característiques del Servei d'acord amb l'Oferta Comercial vigent les característiques de la qual es troben en www.cloudcom.cat o bé en l'Oferta Comercial presentada (d'ara endavant, l'Oferta Comercial). El PROVEÏDOR intentarà, en la mesura de les seves possibilitats, assegurar un nivell de qualitat òptim i d'acord amb les expectatives del CLIENT en tots els Serveis contractats per aquest i com a mínim es compromet a assegurar els nivells de qualitat exigits per la normativa de qualitat, (els quals es poden consultar en www.cloudcom.cat). Aquest Servei es presta al CLIENT en qualitat de CLIENT final, per al seu ús exclusiu en el seu domicili, en cap cas podrà el CLIENT revendre o distribuir el Servei a tercers.

SEGONA.- CONDICIONS ESPECÍFIQUES DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

2.1. Els Serveis es prestaran en els següents termes i condicions generals:

2.1.1.El PROVEÏDOR respondrà de la qualitat del treball desenvolupat amb la diligència exigible a una empresa experta en la realització dels treballs objecte del Contracte.

2.1.2.El PROVEÏDOR s'obliga a gestionar i obtenir, al seu càrrec, totes les llicències, permisos i autoritzacions administratives que poguessin ser necessàries per a la realització dels Serveis.

2.1.3.El PROVEÏDOR es farà càrrec de la totalitat dels tributs, qualsevol que sigui la seva naturalesa i caràcter, que es reportin a conseqüència del Contracte, així com qualsevol operacions físiques i jurídiques que comporti, excepte l'Impost sobre el Valor Afegit (IVA) o el seu equivalent, que el PROVEÏDOR repercutirà al CLIENT.

2.1.4.El PROVEÏDOR i el CLIENT guardaran confidencialitat sobre la informació que es facilitin en o per a l'execució del Contracte o que per la seva pròpia naturalesa hagi de ser tractada com a tal. I a no utilitzar-la en el seu propi benefici o en benefici de tercers. S'exclou de la categoria d'informació confidencial tota aquella informació que sigui divulgada pel PROVEÏDOR o pel CLIENT i aquella que hagi de ser revelada d'acord amb les lleis o amb una resolució judicial o acte d'autoritat competent. Aquest deure es mantindrà durant un termini de tres anys a comptar des de la finalització del servei.

2.1.5.Les parts es comprometen a respectar en tot moment la normativa vigent en la matèria de protecció de dades de caràcter personal en el context de l'operació d'aquest contracte, fonamentalment el Reglament 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell del 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals ja la circulació d'aquestes dades (*RGPD), la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i garantia dels drets digitals i la seva normativa de desenvolupament.

2.1.6.El PROVEÏDOR garanteix al contractista el tractament de les seves dades de caràcter personal d'acord amb la legislació vigent i en els següents termes:

- Responsable del Tractament: CLOUD COMUNICACIONES SL amb NIF B66910852 i domicili social situat en c/Sant Francesc 4, 2n 6a -08290 CERDANYOLA DEL VALLÈS (BARCELONA)

- Delegat de Protecció de dades: PRIVADATUM, e-mail administracion@cloudcom.cat.

- Finalitat: Gestionar i complir la relació establerta (incloent: la promoció de l'activitat, la formalització i arxiu dels contractes, la gestió de la

comptabilitat, el compliment d'obligacions impositives, de facturació, de transparència i de control).

- Termini de conservació: Es limitarà el període que sigui necessari per a donar compliment a la relació contractual i durant els terminis de prescripció de les accions civils, penals, administratives o de qualsevol altre tipus que poguessin derivar-se de l'activitat o servei prestat.

- Destinataris: Agència Tributària i altres administracions públiques, per al compliment d'obligacions de transparència i control, fiscals, així com, a entitats financeres per a la gestió de cobraments i pagaments i autoritats judicials.

- Base de Legitimació: Execució d'una relació jurídica contractual.

- Drets del CLIENT: L'exercici de drets d'accés, rectificació, supressió, portabilitat i limitació o oposició de pot sol·licitar mitjançant e-mail al Delegat de protecció de dades, PRIVADATUM, e-mail administracion@cloudcom.cat. Podrà dirigir-se a l'Autoritat de Control competent per a presentar la reclamació que consideri oportuna.

2.1.7.El servei objecte del contracte es presta en servidors propietat del Proveïdor i situats en territori espanyol.

2.1.8.A la finalització del contracte, el Proveïdor es compromet a destruir totes les dades del CLIENT, incloses còpies de seguretat i registres d'activitat (*logs).

2.1.9.El PROVEÏDOR disposarà d'un responsable de Seguretat *IT, el nom i el contacte de la qual serà facilitat al CLIENT.

2.1.10.El PROVEÏDOR, declara no estar sent investigat per cap autoritat legal.

2.1.11.El PROVEÏDOR respondrà de la correcció i precisió dels documents que aportació al CLIENT en execució del Contracte i avisarà sense dilació al CLIENT quan detecti un error perquè pugui adoptar les mesures i accions correctores que estimi oportunes.

2.1.12.El PROVEÏDOR respondrà dels danys i perjudicis que es derivin per al CLIENT i de les reclamacions que pugui realitzar un tercer, i que tinguin la seva causa directa en errors del PROVEÏDOR, o del seu personal, en l'execució del Contracte o que derivin de la falta de diligència referida anteriorment.

2.1.13.Les obligacions establertes per al PROVEÏDOR per la present clàusula seran també d'obligat compliment per als seus possibles empleats, col·laboradors, tant externs com interns, i subcontractistes, per la qual cosa el PROVEÏDOR respondrà enfront del CLIENT si aquestes obligacions són incomplertes per tals empleats.

PRESTACIÓ DEL SERVEI

1. El PROVEÏDOR prestarà els Serveis en els següents termes i condicions específics.

2. El PROVEÏDOR prestarà el servei de telefonia a través del SERVEI *QONEXA, sobre la base de l'Oferta Comercial acceptada pel CLIENT (així com els documents d'Autorització de Portabilitat i/o Altes associats), amb domicili d'instal·lació segons s'especifiquin en el contracte signat per totes dues parts.

3. El PROVEÏDOR és titular en exclusiva de tots els drets sobre el contingut de la seva pàgina web www.cloudcom.cat.

4. El PROVEÏDOR atorga la llicència d'ús, sense exclusiva, limitada i intransferible del SERVEI al CLIENT i pel temps de durada d'aquest contracte.

5. Si el CLIENT en algun moment necessités més extensions o línies podrà ampliar o canviar el SERVEI per un altre, de les quals ofereixi el PROVEÏDOR en aquest moment. El preu serà el que marqui la tarifa vigent.

6. El PROVEÏDOR proporcionarà al CLIENT les eines i el manual d'usuari del SERVEI, així com un codi d'usuari i password per extensió, podent determinar el CLIENT a un únic usuari amb perfil Administrador, i en aquest cas el CLIENT l'haurà de notificar amb antelació abans de la posada en servei.

7. El CLIENT es compromet a custodiar degudament els codis i password facilitats i a respondre per un ús fraudulent d'aquests.

8. El CLIENT a través del codi d'usuari i del password podrà accedir des d'una pàgina web a un sistema de gestió dels seus serveis i d'informació, segons el perfil d'accés que hagi assignat a cada extensió l'usuari Administrador del CLIENT.

9. El CLIENT només podrà fer ús del SERVEI, d'aquest contracte, a través de les eines que li proporciona el PROVEÏDOR.

10. Una línia es troba en ús tant amb trucades entrants o sortints del SERVEI. En el moment que el nombre de trucades superi el nombre de línies contractades no es podran realitzar més dites, ni entrants ni sortints.

Les anomenades internes entre extensions del SERVEI no tindran l'anterior limitació.

11. El CLIENT haurà de tenir models de telèfons compatibles amb el SERVEI contractat. En cas que no disposi dels telèfons o els models no siguin compatibles, el PROVEÏDOR li proporcionarà els aparells necessaris, en concepte de compra. Una vegada configurats els terminals en la posada en servei inicial, les posteriors configuracions o intervencions ja siguin in situ o remotes sobre terminals, accessoris i/o electrònica de xarxa (*firewalls, encaminadors, etc.) de material que ja fos propietat del CLIENT abans de la posada en servei inicial i el subministrador del qual no fos el PROVEÏDOR, seran facturades a part a raó de *75€/hora/tècnic més material necessari si calgués. (Preus subjectes a variació/actualització i pujada d'IPC anual per part del PROVEÏDOR).

12. El PROVEÏDOR proporciona un Servei d'Atenció al CLIENT a través del telèfon número 93.586.30.82, consultes o reclamacions a través del correu electrònic administracion@cloudcom.cat i avisos d'averies a través del correu electrònic soporte@cloudcom.cat.

13. El CLIENT accepta que les converses telefòniques amb el PROVEÏDOR puguin ser gravades a fi de facilitar i millorar el servei.

14. El PROVEÏDOR s'encarregarà del manteniment del SERVEI, quedant exclos el manteniment dels terminals, el qual podrà ser contractat pel CLIENT, prèvia oferta acceptada per aquest, a facturar a part pel PROVEÏDOR.

El PROVEÏDOR es reserva el dret de canviar la tecnologia utilitzada, per una altra, per a la prestació del servei. Aquest canvi es comunicarà amb antelació al CLIENT perquè li suposi les repercussions mínimes.

El PROVEÏDOR per a millorar el servei, es reserva el dret a *enrutar les trucades cap a l'operador més competitiu. Si el CLIENT tingués les línies amb un altre operador, autoritza el PROVEÏDOR a fer els canvis necessaris amb els operadors.

RELACIÓ DE NUMERACIONS: Segons Annex Emplenat "Autorització de Portabilitat", de l'Oferta Comercial acceptada pel CLIENT.

El PROVEÏDOR no es responsabilitza de:

* Les incidències ocasionades per corts en el subministrament de llum del CLIENT. S'aconsella la instal·lació d'un SAI amb autonomia aprox. de 2 hores.

*Dels accessos a internet facturats per un altre operador, ni de les possibles penalitzacions que pugui exercitar l'operador donant sobre el CLIENT final.

15. El PROVEÏDOR executarà el Contracte realitzant de manera competent i professional els Serveis, complint els nivells de qualitat exigits i cuidant diligentment els materials del CLIENT que hagués d'utilitzar a conseqüència del Contracte.

16. El servei començarà una vegada *provisionada la configuració del servei.

POLÍTICA D'ÚS

1. El CLIENT és l'únic responsable de determinar si els serveis que constitueixen l'objecte d'aquest Contracte s'ajusten a les seves necessitats.

2. El CLIENT es compromet a utilitzar els continguts posats a la seva disposició de conformitat a la llei i als bons costums.

3. El CLIENT mantindrà actualitzats totes les seves dades, informant de qualsevol canvi per escrit al PROVEÏDOR.

DIPÒSITS DE GARANTIA.

El PROVEÏDOR, amb la finalitat de garantir el compliment de les obligacions del CLIENT podrà exigir la constitució de dipòsits de garantia o una bestreta, per una quantia mai superior a la mitjana estimada de tres mesos de consum per Servei, en el moment de contractar els Serveis o durant la vigència del Contracte quan:

- a) el CLIENT hauria deixat impagats un o diversos rebuts, en tant subsisteixi la morositat.
- b) S'haurien contret deutes per un altre/s Contracte/s d'abonament, vigents o no, o es retardin de manera reiterada en el pagament dels rebuts.
- c) El CLIENT doni Servei a equips terminals d'Ús Públic per a la seva explotació per tercers en establiments públics o presti Serveis de Tarifació Addicional.
- d) S'excedeixin els límits del crèdit fixats en el seu cas.
- e) Es produeixi la suspensió o interrupció del Servei per alguna de les causes previstes en les presents CGC o la resolució contractual.
- f) Incompliment de les presents CGC pel CLIENT.
- g) En cas de frau, o ús no autoritzat del Servei segons aquestes CGC.
- h) Risc objectiu d'impagament, entenent com a tal, per exemple, la declaració de concurs de creditors.

Així mateix, el PROVEÏDOR, podrà restringir al CLIENT els Serveis de tarifes superiors, tarifació addicional i Serveis internacionals.

Si el dipòsit és abonat al PROVEÏDOR i persisteixen els impagaments o retards, el PROVEÏDOR podrà executar el cobrament del deute a través del dipòsit en vigor. En cas que el dipòsit s'esgotés després del cobrament de deutes acumulats, el PROVEÏDOR podrà tornar a exigir un nou dipòsit que garanteixi el cobrament del servei, per una quantia mai superior a la mitjana estimada de tres mesos de consum per Servei i així successivament mentre que el CLIENT no es trobi al corrent de pagament. No obstant això, l'anterior, per al Servei Telefònic Fix s'aplicarà el que es disposa en les Condicions Específiques d'aquest Servei d'aquestes *CGC. El dipòsit podrà constituir-se mitjançant transferència al número de compte (amb titularitat CLOUD COMUNICACIONES SL): ES35 2100 1145 3102 0015 1894, indicant en la referència d'aquesta: "Dipòsit Garantia + Raó Social".

Els dipòsits no seran remunerats.

El PROVEÏDOR realitzarà el requeriment de constitució per un mitjà que deixi constància de la seva recepció concedint-li un termini no menor a 15 dies per a la seva constitució o abonament de les quantitats pendents.

Si el dipòsit no es constitueix, El PROVEÏDOR podrà desestimar la sol·licitud d'alta, suspendre el Servei (i donar de baixa al CLIENT si no constitueix el dipòsit passats 10 dies des del segon requeriment).

La devolució dels dipòsits es produirà en els supòsits:

- a) Quan quedí acreditat que en un any no ha existit cap retard en el pagament.
- b) A l'any si no s'ha impagat cap rebut. Si no, es mantindrà fins que es liquidin íntegrament tots els deutes. En el cas dels prestadors del Servei

de tarifació addicional, quan es determini en el Contracte-tipus, si el titular no ha deixat de pagar cap rebut, si no quan es liquidin els deutes.

En la resta dels casos es retornarà tan aviat com El PROVEÏDOR tingui constància del pagament íntegre de les quantitats degudes. Si el CLIENT amb deutes pendents es donés de baixa o sol·licités canvi de titularitat del seu abonament, El PROVEÏDOR podrà executar la garantia pel total del deute contret, quedant el romanent a la disposició de l'abonat. Si el CLIENT

hagués pagat tots els rebuts, el dipòsit serà retornat íntegrament. El termini de devolució serà el de 15 dies des de l'endemà d'aquell en el qual es compleixin les circumstàncies recollides en el paràgraf anterior.

PREU I FACTURACIÓ

1. El preu de la quota d'alta en el servei serà l'estipulada en l'Oferta Comercial acceptada pel CLIENT.

2. La quota mensual Inicial del Contracte serà l'estipulada en l'Oferta Comercial acceptada pel CLIENT.

Les trucades fora de bo es facturaran segons les tarifes publicades en la web de QONEXA www.cloudcom.cat.

3. La primera quota mensual, es facturarà prorratejada tenint en compte la data en la qual s'instal·li l'accés a Internet (en cas d'haver-ho) o es programi el servei de proves.

4. Les trucades no gratuïtes es cobraran segons la tarifa vigent + IVA. Veure Annex.

5. L'Operador es reserva el dret a modificar les tarifes, informant el CLIENT amb un mes d'antelació.

6. El pagament de les quotes mensuals juntament amb la factura de les trucades es realitzarà per endavant (a excepció de les trucades fora de bo, que seran facturades al mes següent) i per domiciliació bancària, a facturar entre els dies 1 i 05 de cada mes, en el següent compte corrent titularitat del CLIENT:

Domiciliació Bancària: Segons Annex signat del contracte Document SEPA.

7. L'impagament d'una o més factures suposarà la suspensió temporal del servei, fins a la regularització per part del CLIENT, del pagament d'aquestes. Així mateix, el CLIENT haurà d'abonar les despeses de devolució dels rebuts retornats, l'import dels quals serà informat mitjançant notificació de correu electrònic.

DURADA DEL CONTRACTE

El Contracte entrarà en vigor el mateix dia de la seva formalització o en defecte d'això a partir de la data de provisió del SERVEI i per un període indefinit de mutu acord entre totes dues parts, fins que cap d'aquestes notifiqui per escrit el contrari, segons es detalla en l'apartat de "RESOLUCIÓ". La continuïtat del Servei podrà veure's alterada per les tasques de manteniment de la xarxa i infraestructures que ho suporten. Aquestes tasques de manteniment seran comunicades al CLIENT amb suficient antelació i no donaran dret a cap indemnització a favor del CLIENT.

El PROVEÏDOR proporcionarà el Servei al CLIENT en el termini màxim indicat en les clàusules específiques corresponents a cadascun dels Serveis, sempre que la sol·licitud del CLIENT reuneixi totes les condicions exigides i sigui possible tècnicament. El PROVEÏDOR informarà el CLIENT de qualsevol incidència que es produeixi en la provisió del Servei.

A la finalització d'aquest, el Contracte serà prorrogat automàticament, tret que alguna de les parts expressi el contrari, previ document enviat per escrit al PROVEÏDOR amb una antelació no inferior a 2 mesos.

DESCONNEIXIÓ/RESTRICCIÓ D'UNS CERTS SERVEIS.

El CLIENT podrà sol·licitar la desconexió de trucades internacionals i de tarifació addicional. A aquest efecte el CLIENT comunicarà al PROVEÏDOR la seva intenció de desconnectar-se del Servei de trucades internacionals i/o de tarifació addicional, per escrit, on s'indicarà el CIF i nom del sol·licitant, (per a empreses serà necessari nom de l'apoderat i CIF), haurà de procedir a aquesta desconexió com a màxim en el termini de 10 dies des de la recepció de la comunicació del CLIENT.

SUSPENSIÓ TEMPORAL O DEFINITIVA DEL SERVEI A INSTÀNCIES DEL PROVEÏDOR.

El retard en el pagament total o parcial per part del CLIENT durant un període superior a 1 mes des de la presentació a aquest del document de càrrec corresponent a la facturació del Servei, facultarà al PROVEÏDOR a la suspensió temporal del Servei contractat pel CLIENT prèvia notificació d'aquesta mesura requerint el pagament, amb almenys 7 dies d'antelació, i indicant la data en què es realitzarà la suspensió del Servei, que no podrà ser dia inhàbil, per qualsevol mitjà que permeti tenir constància de la seva recepció pel CLIENT. El PROVEÏDOR restablirà el Servei dins del dia laborable següent a aquell en què tingui coneixement que l'import degut ha estat satisfet.

El retard en el pagament del Servei telefònic disponible al públic per un període superior a 3 mesos o la suspensió temporal del Contracte, en dues ocasions, per mora en el pagament dels Serveis corresponents, donarà dret al PROVEÏDOR a la interrupció definitiva del Servei i a la corresponent resolució del Contracte. La resolució afectarà només els Serveis respecte al pagament dels quals s'hagi incorregut en mora. L'impagament del càrrec pels Serveis de tarifació addicional, Internet o qualssevol altres que no siguin el telefònic només donarà lloc a la suspensió de tals Serveis. La suspensió del Servei telefònic per falta de pagament suposarà el manteniment de les trucades entrants i les sortints d'urgències, amb excepció de les de cobrament revertit.

La suspensió no eximeix al CLIENT del pagament de les quotes fixes.

ACORD DE NIVELL DE SERVEI

1. Tots els Serveis prestats pel PROVEÏDOR es realitzaran per personal especialitzat en cada matèria. El personal del PROVEÏDOR acudirà previst de tot el material necessari, adequat i actualitzat, per a prestar els Serveis.
2. Les avaries o el mal funcionament dels Serveis es comunicaran al PROVEÏDOR en el seu domicili a través de trucada telefònica al 93.586.30.82 o enviament de correu electrònic soporte@cloudcom.cat.
3. DESCRIPCIÓ NIVELLS DE SERVEI DEL SERVEI:
 - S'entén per incidència crítica: les incidències que, en el marc de la prestació dels Serveis, afecten significativament el CLIENT, impossibilitant la realització o recepció de trucades (internes/externes).
 - S'entén per incidència greu: les incidències que, en el marc de la prestació dels Serveis, afecten el funcionament normal del SERVEI, com ara: transferències/desviaments/captures de trucades, o qualsevol de les funcionalitats que es descriu en el contracte actual de SERVEI.
 - S'entén per incidència lleu: les incidències que es limiten a entorpir puntualment la prestació d'algun dels Serveis (esborrat accidental de bústies, errors de password, aclariment del maneig de les funcionalitats, canvis de missatges de bústies, etc.)

*El PROVEÏDOR, no es responsabilitza del correcte funcionament d'elements externs connectats al SERVEI, com ara, Timbres, Faxos, Alarmes, *Datafónos, etc...o elements subministrats per altres proveïdors. La resolució es realitzarà (sempre que no intervinguin altres proveïdors aliens al PROVEÏDOR) en els següents períodes màxims des de l'avís:

- Incidència crítica: 4 Hores *
- Incidència greu: 24 Hores *
- Incidència lleu: 48 Hores *

*: En horari Laboral de Dilluns a Divendres: 08.30-17:30h.

4. INCIDÈNCIES OCASIONADES PER *CAIDA O MAL FUNCIONAMENT L'ACCÉS A INTERNET.

En el supòsit d'incidències ocasionades per la caiguda o mal funcionament del servei a Internet, que hagi estat contractat pel PROVEÏDOR, aquest gestionarà la incidència amb l'operador a Internet per a la seva resolució, en el temps que determini l'operador a Internet segons les seves *SLA.

En el supòsit d'incidències ocasionades per la caiguda o mal funcionament del servei a Internet, que hagi estat contractat directament pel CLIENT, aquest serà qui gestioni la incidència amb l'operador a Internet per a la seva resolució, en el temps que determini l'operador a Internet segons les seves *SLA.

FORÇA MAJOR

EL PROVEÏDOR no serà responsable en cas d'impossibilitat de donar Servei si això es deu a interrupcions prolongades del subministrament (elèctric, línies de telecomunicacions, etc.), conflictes socials, incendis, explosions, inundacions, actes i omissions del Govern i, en general, tots els supòsits de força major. Tampoc li serà exigible responsabilitat en cas que la impossibilitat de donar Servei es degui al propi CLIENT o a tota persona autoritzada per ell.

MODIFICACIÓ

El PROVEÏDOR podrà canviar les condicions d'aquest contracte avisant al CLIENT amb un mes d'antelació abans d'aplicar-les.

El CLIENT en cas de modificació de les condicions podrà resoldre el contracte actual, comunicant, per qualsevol mitjà al PROVEÏDOR la no acceptació de les noves condicions.

RESOLUCIÓ

Les Parts podran resoldre el Contracte, previ comunicat per escrit, amb dret a la indemnització de danys i perjudicis causats, en cas d'incompliment de les obligacions establertes en aquest, la qual cosa donarà origen a la immediata devolució del bé, per a la retirada del qual, el PROVEÏDOR queda autoritzat des d'aquest moment, deixant fora de perill al PROVEÏDOR, el dret a exigir al CLIENT, el pagament de les quotes degudes i impagades més l'import dels interessos de mora generats.

NOTIFICACIONS

Les notificacions que es realitzin les Parts hauran de realitzar-se per correu amb justificant de recepció.

- CLIENT: En les adreces de correu electrònic i postals que constin en el contracte signat per totes dues parts.
- PROVEÏDOR: CLOUD COMUNICACIONES, S.L. (B66910852) c/Sant Francesc, 4, 2^o6^a C.P. 08290 CERDANYOLA DEL VALLÈS (BARCELONA). administracion@cloudcom.cat.

RÈGIM JURÍDIC

El CLIENT contracta amb el PROVEÏDOR amb subjecció en cas de controvèrsia al que es disposa en l'RD 3/2011 pel qual s'aprova el text refós de la llei de Contractes del Sector Públic. En cas d'incompatibilitat entre les Condicions Generals i les Condicions Específiques aplicables a cadascun dels Serveis contractats pel CLIENT, prevaldran les específiques

sobre les Generals el PROVEÏDOR i el CLIENT amb renúncia expressa a qualsevol altre fur, se sotmeten als Jutjats i Tribunals del domicili de l'usuari per a qualsevol controvèrsia que pogués derivar-se del present avís legal. En el cas que l'usuari tingui el seu domicili fora d'Espanya, el PROVEÏDOR i l'usuari se sotmeten, amb renúncia expressa a qualsevol altre fur, als Jutjats i Tribunals de la ciutat de Madrid (Espanya).

El contracte actual té caràcter mercantil, no existint en cap cas cap vincle laboral entre el CLIENT i el personal del PROVEÏDOR que presti concretament els Serveis.

Tota controvèrsia derivada d'aquest contracte o que guardi relació amb ell – inclosa qualsevol qüestió relativa a la seva existència, validesa o terminació – serà resolta mitjançant arbitratge DE DRET, administrat per l'Associació Europea d'Arbitratge de Madrid (*Aeade), de conformitat amb el seu Reglament d'Arbitratge vigent a la data de presentació de la sol·licitud d'arbitratge.

El Tribunal Arbitral que es designi a aquest efecte estarà compost per un únic àrbitre expert i l'idioma de l'arbitratge serà el castellà. La seu de l'arbitratge serà Barcelona.

I en prova de quant antecedeix, les Parts subscriuen el Contracte, en dos exemplars i a un sol efecte, en el lloc i data assenyalats en l'encapçalament.