



Contrato de Servicios de Comunicaciones de Banda Ancha  
y Fijo para Clientes Particulares

**Rev. 10/2018**

Estas condiciones generales (Condiciones) junto con la carátula y la ficha de tarifa forman el contrato (Contrato) que regirá la relación entre el Cliente y TERATEL Operadora de Telecomunicaciones Ltd. (Grupo TERATEL), sociedad de nacionalidad británica y domiciliada en Londres, 120 High Road, East Finchley, N2 9ED, United Kingdom, para la provisión de los Servicios Móvil, Fijo, Banda Ancha, Televisión y Valor Añadido (el Servicio o los Servicios) que se describen a continuación.

A efectos de notificaciones, el domicilio del Cliente y el de Grupo Teratel son los que constan en el Contrato. Es requisito para la provisión del Servicio que el Cliente sea residente en España, pudiendo Grupo Teratel denegar la provisión del Servicio en caso contrario.

El Cliente puede contratar un acceso a Internet de Banda Ancha y, si lo señala en la carátula, un servicio telefónico fijo con el que el Cliente puede realizar y recibir llamadas desde su terminal fijo.

La tecnología que se utiliza para proveer el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha depende de la cobertura que exista en el domicilio del Cliente. Si está disponible la tecnología que incluye fibra óptica (Fibra) se proveerá el Servicio Fijo a través de Fibra. En caso contrario, el Servicio Fijo se proveerá a través de tecnología ADSL (ADSL).

El Cliente puede contratar el Servicio Teratel / Telembi Fijo por el que recibirá en un terminal tanto las llamadas destinadas a la numeración geográfica asociada a éste como las destinadas a su numeración móvil, siempre y cuando dicho terminal se encuentre dentro de su domicilio. Si el Cliente no dispone de numeración geográfica o desea asociar una nueva a su terminal, se le asignará una.

**El Cliente autoriza a Teratel / Telembi y a los técnicos que ésta designe a acceder a su domicilio y realizar todas las acciones necesarias para la correcta instalación de los equipos necesarios para proveer el Servicio, así como, en su caso, su retirada.**

El Cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros que, en su caso, sean necesarios para la instalación y uso del Servicio. En el caso de la Fibra, si el Cliente no cuenta con la instalación necesaria para la provisión del Servicio, se requerirá instalación física en el domicilio del Cliente.

La provisión del Servicio a través de ADSL supone la baja automática de todos los servicios fijos que el Cliente pudiera tener contratados con su operador anterior. Por el contrario, la provisión del Servicio a través de Fibra no supone dicha baja automática por lo que si el Cliente desea dicha baja deberá dirigirse a su anterior operador.

**Velocidad.** - En el Servicio de Banda Ancha a través de ADSL, Teratel / Telembi no puede garantizar la velocidad contratada en todos los casos, ya que la distancia a la central, la calidad de la línea y las posibles interferencias pueden suponer una disminución de la citada velocidad. En cualquier caso, Teratel / Telembi realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad técnicamente posible del Servicio a través de ADSL contratado.

En el Servicio de Banda Ancha a través de Fibra la velocidad contratada se disfrutará usando la conexión por cable Ethernet entre los equipos proporcionados y el terminal del Cliente o por otros medios de conexión como Wi-Fi. La velocidad podría verse limitada por las

capacidades del terminal del Cliente utilizado para conectarse y, en caso

de que utilice otros medios como Wi-Fi, podría verse reducida por las características propias de dicho medio de conexión. En este caso, además, la velocidad podría verse limitada por factores ajenos a Teratel / Telembi como la estructura del domicilio del Cliente, interferencias con otras redes Wi-Fi, las capacidades del terminal del Cliente, el uso en exteriores o interiores u otros factores, así como por operaciones de mantenimiento por parte de Teratel / Telembi o interrupciones del Servicio.

En la ficha de tarifas que es parte integrante del presente Contrato, se detalla toda la información relativa a la velocidad del Servicio contratado. Asimismo, Teratel / Telembi pone a disposición del Cliente toda la información necesaria sobre la velocidad mínima, máxima y anunciada, de subida y de bajada, así como disponible normalmente en el caso de su red fija, y de la velocidad máxima y anunciada, de subida y de bajada, en su red móvil.

#### **Calidad del Servicio de Banda Ancha.- Gestión de la red y acceso.**

Teratel / Telembi dispone de sistemas de medida en las redes de voz y datos que monitorizan el tráfico de los elementos de red para detectar situaciones de alta carga (congestión) y aplicar las funcionalidades de red más adecuadas para maximizar los recursos y así garantizar el mejor Servicio de Banda Ancha adaptado a estas situaciones. Cualquier gestión de la red se realiza asegurando la privacidad de los usuarios finales y la protección de sus datos personales.

En relación con el Servicio de Banda Ancha, Teratel / Telembi informa al Cliente de que podrá utilizar herramientas de control del volumen de datos, de la velocidad así como de todos los demás parámetros de calidad del servicio que puedan afectar al uso de contenidos, aplicaciones y servicios para garantizar el mejor Servicio posible en cada momento.

Teratel / Telembi comunicará al Cliente cualquier limitación que, en su caso, exista acerca del acceso o de la utilización de los Servicios y de las aplicaciones respecto del producto que contrate. Teratel / Telembi dispone de un Plan de Contingencia (BCP) en el que se especifican todas las medidas que podría tomar la empresa en caso de incidentes de seguridad, de integridad o de amenazas y vulnerabilidad de la red.

Teratel / Telembi podrá ofrecer a sus Clientes servicios especializados que pueden afectar al funcionamiento del Servicio de Banda Ancha, en cuyo caso informará debidamente de esta posibilidad a sus Clientes.

**Incompatibilidades.** - La provisión del Servicio Fijo puede implicar incompatibilidades entre este Servicio y los servicios basados en módems o alarmas, centralitas, líneas de ascensor y servicios de tele-asistencia y, en general, cualquier otro servicio prestado sobre la línea telefónica tradicional, por lo que Teratel / Telembi no garantiza que, tras la instalación del mismo, tales incompatibilidades no lleguen a producirse.

**Equipos.** - Teratel / Telembi entregará al Cliente el Equipo y todos los elementos necesarios que permitan el correcto funcionamiento del Servicio. Teratel / Telembi podrá modificar las características técnicas del Equipo que facilita al Cliente, informándole de ello a través de su página web [www.teratel.es](http://www.teratel.es) o [www.telembi.es](http://www.telembi.es) (la Web) y a través de su Servicio de Atención al Cliente.

Para la provisión del Servicio de Banda Ancha a través de Fibra, Teratel / Telembi cede al Cliente en régimen de comodato (cesión gratuita) el Equipo durante la vigencia del Contrato. Sin perjuicio de lo anterior, Teratel / Telembi se reserva el derecho, en cualquier momento, a cobrar al Cliente un alquiler mensual por el Equipo que verá reflejado en su factura o a vendérselo, debiendo para ello y en cualquiera de ambos casos, comunicar este hecho al Cliente con al menos un mes de antelación.

Teratel / Telembi se encargará del mantenimiento del Equipo y de su sustitución en caso de avería. El Cliente se obliga a devolver a Teratel / Telembi el Equipo cedido en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo, previa solicitud de Teratel / Telembi en cualquier momento y, en todo caso, en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del Servicio de Fibra. Si el Cliente no devuelve en dicho plazo el Equipo cedido, deberá abonar a Teratel / Telembi la cantidad de ciento ocho con noventa (108,90) euros.

Para la provisión del Servicio de Banda Ancha a través de ADSL el Cliente adquiere de Teratel / Telembi un router de forma total o parcialmente subvencionada.

En el caso de que Teratel / Telembi no pueda provisionar el Servicio ADSL por causas técnicas ajenas al Cliente, éste deberá proceder a la devolución del router vendido por Teratel / Telembi con precio subvencionado en un plazo de quince (15) días desde la comunicación por parte de Teratel / Telembi al Cliente de la imposibilidad de provisión del Servicio. La devolución del router se llevará a cabo por el Cliente de la misma forma en que se produjo la entrega inicial del mismo.

En caso de que el Cliente no proceda a la devolución del router en el plazo señalado, deberá abonar a Teratel / Telembi la cantidad de noventa y nueve (99) euros, en el caso de que la subvención sea total y la cantidad que corresponda, en el caso de que sea parcial.

En caso de que Teratel / Telembi haga entrega de un router auto instalable, el Cliente deberá seguir las instrucciones de instalación facilitadas por Teratel / Telembi. Teratel / Telembi pone a disposición del Cliente un software de ayuda a la instalación, pero no será responsable de los daños o alteraciones que, con motivo de su ejecución, pudieran ocasionarse en el sistema informático del Cliente (configuración, software y/o hardware) o en los documentos y ficheros almacenados en su sistema informático.

Teratel / Telembi, empleando los medios que considere necesarios en cada momento, reparará las averías que se produzcan en el Equipo facilitado para la provisión del Servicio de Fibra, asumiendo el coste siempre y cuando se hubieran producido por causas no imputables al Cliente.

En caso de que el Cliente detecte una avería en el equipo o un mal funcionamiento del Servicio de Fibra deberá ponerse en contacto con el servicio de atención técnica de Teratel / Telembi llamando al número 222 (910800738/9 desde fuera de la red Teratel / Telembi).

El Cliente será responsable del buen uso del Servicio y del Equipo, así como de la utilización de los mismos para su exclusivo uso particular, sin poder cederlos sin consentimiento expreso de Teratel / Telembi a terceros y comprometiéndose a controlar el uso y los accesos realizados a los mismos.

## **Inicio de los Servicios.**

La activación del Servicio Móvil se llevará a cabo dentro de los quince (15) días y la del Servicio Fijo dentro de los noventa (90) días siguientes a la firma de las presentes Condiciones, respectivamente.

Si por decisión del Cliente no se llegara a la activación del Servicio Fijo, Teratel / Telembi Servicios estará facultada para cargar en la cuenta del Cliente, facilitada en la carátula, un importe de hasta ciento cincuenta (150) euros en concepto de indemnización por los gastos de gestión e instalación incurridos por Teratel / Telembi hasta ese momento.

Por la instalación del Servicio de Fibra/ADSL, Teratel / Telembi incurre en un coste de 150€. Dicho coste sólo será repercutido en la factura del cliente en el caso de que se dé de baja del Servicio dentro de los tres primeros meses desde la fecha de contratación (o plazo superior según la promoción indicada en la ficha de tarifa). Transcurrido el período anterior, si continúa activo el Servicio, Teratel / Telembi renuncia al cobro de los 150€ por el coste de instalación.

En caso de que concurran causas técnicas que imposibiliten la provisión del Servicio Fijo por parte de Teratel / Telembi u otros supuestos no imputables a ésta, no surgirá derecho de indemnización alguna a favor del Cliente.

## **Derechos del Cliente.**

**El Cliente cuenta con un servicio de atención e información** a través de la Web, de la aplicación móvil, en los puntos de venta o agentes autorizados, en el Servicio de Atención al Cliente 222, en el domicilio social indicado en las presentes Condiciones y/o a través de correo electrónico.

Adicionalmente, a través de la Web y del Servicio de Atención al Cliente 222, el Cliente podrá consultar gratuitamente las zonas de cobertura de los Servicios, así como las tarifas vigentes.

Cuando el Cliente presente una reclamación, queja o realice cualquier gestión con incidencia contractual se le comunicará el número de referencia asignado a la misma.

Si la atención de la reclamación, queja o gestión con incidencia contractual se ha realizado por teléfono, el Cliente tiene derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.

**Recibir una factura.** – El Cliente acepta que Teratel / Telembi Servicios emita una factura mensual en la que se incluirá (i) de manera anticipada, la cuota fija del Servicio contratado y, en su caso, (ii) los consumos no incluidos en la cuota fija en los que el Cliente haya incurrido en el mes anterior. La regularización en el importe de la cuota fija por cambio de tarifa se llevará a cabo en la factura correspondiente al mes siguiente al que se produzca el cambio. Si por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el periodo inmediatamente posterior al devengo, Teratel / Telembi Servicios podrá hacerlo en los siguientes periodos.

Teratel / Telembi Servicios podrá adelantar el vencimiento de la factura cuando: (i) el Cliente exceda los límites de crédito pactados, (ii) se produzca la suspensión del Servicio, (iii) el Cliente incumpla el Contrato o (iv) en casos de fraude o riesgo de impago.

Asimismo, el Cliente podrá seleccionar en la carátula el medio por el que recibirá su factura (formato papel o

electrónico). En el caso de no seleccionar ninguna opción, el Cliente acepta recibir la factura en formato electrónico mediante acceso online.

El Cliente podrá solicitar la modificación del medio por el que recibirá su factura en cualquier momento debiendo comunicárselo a Teratel / Telembi. La recepción de la factura en papel no conllevará coste para el Cliente.

#### **Indemnizaciones.**

Indemnizaciones en caso de interrupciones del Servicio Fijo.

(i) Si se interrumpe temporalmente el Servicio Fijo (Servicio Telefónico Fijo y/o el Servicio de Internet Fijo), la indemnización será a razón de prorratear la cuota mensual del servicio entre los días no disfrutados del mismo.

(ii) Además de las indemnizaciones previstas anteriormente, Teratel / Telembi se compromete a ofrecer un nivel de calidad en el Servicio Fijo (Servicio Telefónico Fijo y/o el Servicio de Internet Fijo) respecto al tiempo máximo de interrupción del mismo (tanto a través de ADSL, como de Fibra) a lo largo de cada periodo de facturación, no superior a cuarenta y ocho (48) horas.

A estos efectos, el tiempo de interrupción del Servicio se define como la suma de tiempos transcurridos desde el instante en que se ha producido la indisponibilidad del Servicio, una vez éste haya sido activado, hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento. El instante de inicio del cómputo será el primero de estos dos: (i) el de notificación por el Cliente del aviso de avería, o (ii) el de registro por Teratel / Telembi de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del Servicio.

En el caso de que Teratel / Telembi no cumpla con el nivel de servicio indicado en el presente apartado en un periodo de facturación considerado, el Cliente podrá solicitar telefónicamente a través del Servicio de Atención al Cliente y dentro del plazo de siete (7) días a contar desde la resolución de la incidencia, en concepto de indemnización, un importe equivalente al diez por ciento (10%) de la cuota mensual.

Dicha indemnización se acumulará a la establecida en el apartado anterior y se abonará en la siguiente factura.

Asimismo, Teratel / Telembi se compromete a ofrecer un plazo máximo de noventa (90) días naturales para el tiempo de suministro de la conexión inicial. A estos efectos, el tiempo de suministro de la conexión inicial se define como el tiempo transcurrido desde la primera comunicación Cliente-operador, por la que se acepta la solicitud de conexión a la red desde una ubicación fija del Cliente por parte del operador, hasta el momento en que el Cliente tenga disponible el servicio.

En caso de incumplimiento de este plazo máximo, Teratel / Telembi indemnizará al Cliente con un importe de noventa (90) euros, previa solicitud telefónica por parte del Cliente a través del Servicio de Atención al Cliente abonándose mediante compensación en las siguientes facturas.

Teratel / Telembi, en cualquier caso, se compromete a provisionar los Servicios contratados conforme a los compromisos de calidad exigidos por la normativa vigente que le sea de aplicación.

**No proceden las indemnizaciones si la interrupción temporal está motivada por (i) incumplimiento grave del**

Contrato por el Cliente, (ii) daños producidos en la red debido a la conexión de equipos terminales por el Cliente cuya conformidad no haya sido evaluada o (iii) por interrupción del Servicio para realizar labores de mantenimiento o actualización de las instalaciones de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.

Las indemnizaciones se abonarán automáticamente en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado.

En las condiciones de cada producto que contrate el Cliente se especificarán los parámetros de calidad correspondientes al mismo.

**Reclamaciones.**— Si el Cliente quiere presentar una reclamación deberá hacerlo en el plazo de un (1) mes desde que conozca el hecho que la motiva, por escrito al domicilio social de Teratel / Telembi, por teléfono en el Servicio de Atención al Cliente 222 o por correo electrónico a [hi.esp@teratel.uk](mailto:hi.esp@teratel.uk).

Recibida la reclamación, Teratel / Telembi facilitará al Cliente el número de referencia de la misma. El procedimiento para presentar quejas, reclamaciones y peticiones está disponible en la Web.

La presentación de una reclamación no justifica el impago de la factura correspondiente salvo en los supuestos legalmente establecidos. Presentada la reclamación, si el Cliente no recibe respuesta satisfactoria en el plazo de un (1) mes, podrá dirigirse para reclamar a los organismos gubernamentales correspondientes, en los tres (3) meses siguientes, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

**Acceso a los Servicios de Emergencia.**— Teratel / Telembi facilita al Cliente este Servicio así como información sobre la ubicación de la persona llamante dependiendo esta última de la capacidad de los sistemas de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre el Cliente en el momento de llamar a dichos Servicios.

Este Servicio será gratuito para llamadas al 112 y a otros números que determine la normativa vigente.

**Garantía de terminal y servicio posventa.**— Los terminales adquiridos y asociados a estas Condiciones tienen un periodo de garantía legal desde su compra, entrega o fecha de instalación. Teratel / Telembi ofrece al Cliente un servicio posventa de tramitación de las reparaciones con un Servicio de Asistencia Técnica Oficial reconocido por el fabricante.

**Solicitar la desconexión de determinados Servicios.**— El Cliente podrá solicitar la desconexión de las llamadas de tarifas superiores, Servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales por escrito dirigido al domicilio social de Teratel / Telembi o mediante llamada telefónica al 222. La desconexión se realizará dentro de un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud.

Si dicha desconexión no se produjera en el plazo mencionado, por causas no imputables al Cliente, Teratel / Telembi se hará cargo de los costes derivados del Servicio o Servicios cuya desconexión se solicita.

**Protección de datos de carácter personal.**— Teratel / Telembi informa al Cliente de que los datos personales que recabe tanto para la contratación del Servicio como durante la provisión del mismo, serán responsabilidad de Teratel / Telembi según corresponda y serán tratados para permitir el buen desarrollo de la relación

contractual entre las partes (prestar los servicios y facturarlos).

En el caso de que Teratel / Telembi deba transferir datos personales del Cliente a un tercer país fuera de la Unión Europea o que no disponga de un nivel adecuado de protección de datos reconocido, éste le garantiza que habrá firmado las Cláusulas Contractuales Tipo y, en el caso de que sea necesario, habrá solicitado con carácter previo, la autorización por parte de la Agencia Española de Protección de Datos.

En cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos, Teratel / Telembi requiere disponer del consentimiento expreso de sus Clientes para el tratamiento de sus datos con las finalidades enumeradas a continuación. Para ello, el Cliente deberá marcar las casillas habilitadas al efecto en la carátula: (I) ratar los datos de tráfico y facturación generados por el uso del Servicio así como los datos de navegación generados por el Cliente (p.e. nº de sesiones, volumen KBs, frecuencias de uso o fecha) para ofrecerle servicios y productos de Teratel / Telembi adaptados a su perfil. Teratel / Telembi no cederá los datos personales del Cliente a estas terceras empresas, en ningún caso.

Asimismo, Teratel / Telembi dispone de interés legítimo para enviar al Cliente comunicaciones comerciales personalizadas, pudiendo estar basadas en su perfil, a través de cualquier medio, siempre que dichas comunicaciones sean relativas a servicios y productos de Teratel / Telembi, sobre los cuales el Cliente tenga una expectativa razonable de recibirlos como Cliente.

En todo caso, el Cliente podrá oponerse a recibir estas comunicaciones comerciales mediante el marcado de la casilla habilitada al efecto en la carátula.

Teratel / Telembi podrá tratar información relativa a los datos de navegación, tráfico, facturación y localización del Cliente de forma anonimizada y agregada con el fin de realizar reportes. En todo caso, el Cliente podrá oponerse a dicho tratamiento mediante el marcado de la casilla habilitada al efecto en la carátula.

Teratel / Telembi garantiza a sus Clientes la confidencialidad y el secreto de las comunicaciones, sin perjuicio de cualesquiera interceptaciones legales que pudieran, en su caso, ordenarse por las autoridades competentes a tal efecto.

Teratel / Telembi ha nombrado un Delegado de Protección de Datos al que podrá hacer llegar cualquier cuestión relativa a esta materia mediante el envío de un email a: [hi.esp@teratel.uk](mailto:hi.esp@teratel.uk).

Asimismo, el Cliente podrá remitir cualquier reclamación a la Agencia Española de Protección de Datos. Para más información consulte [www.agpd.es](http://www.agpd.es).

El Cliente podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación y portabilidad, así como revocar los consentimientos dados, dirigiéndose por escrito con fotocopia de su DNI a Teratel / Telembi con la referencia "Protección de Datos", a la dirección de Teratel / Telembi incluida en las presentes Condiciones.

Teratel / Telembi conservará los datos del Cliente durante el tiempo que sea necesario para cumplir con sus obligaciones y responder frente a posibles reclamaciones y como máximo durante un periodo de seis (6) años desde que el Cliente cause baja en la compañía.

Para más información acerca de los tratamientos que Teratel / Telembi lleva a cabo y cómo los realiza, consulte su Política de Privacidad.

### **Obligaciones del Cliente.**

**Pago.**– El Cliente abonará el importe de la factura por transferencia, domiciliación bancaria. Las facturas no abonadas en la fecha de su vencimiento devengarán un cargo de ocho (8) euros por retraso más un interés de demora igual al interés legal del dinero incrementado en un dos por ciento (2%), sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo como la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

Para el cobro de las cantidades adeudadas, Teratel / Telembi podrá ejecutar los depósitos, fianzas o demás garantías establecidas en estas Condiciones. Si por cualquier reclamación, Teratel / Telembi Servicios debiera reintegrar al Cliente cualquier cantidad, éste tendrá derecho a recibir, asimismo, el interés legal del dinero incrementado en un dos por ciento (2%). El interés fijado en ambos supuestos se aplicará con un mes de carencia a contar desde el hecho que provoque su devengo.

Teratel / Telembi podrá adelantar el cobro de las cantidades devengadas cuando: (i) el Cliente exceda los límites de crédito pactados (ii) se produzca la suspensión del Servicio, (iii) el Cliente incumpla las presentes Condiciones o (iv) en casos de fraude o riesgo de impago.

**Uso lícito del Servicio.**– El Cliente se compromete a (i) hacer un uso lícito del Servicio no perjudicando derechos de Teratel / Telembi o terceros, (ii) no obtener un beneficio económico por la utilización del Servicio distinto del derivado de estas Condiciones, ni utilizar su condición de Cliente para llevar a cabo una actividad empresarial, profesional o económica cuyo objeto sea revender el Servicio provisto por Teratel / Telembi o explotar el Servicio para otros fines en cualquier forma.

El incumplimiento o la apreciación objetiva, por parte de Teratel / Telembi, del riesgo de incumplimiento de las obligaciones anteriormente citadas, supondrá la suspensión cautelar del Servicio y, en su caso, la resolución del Contrato. El Cliente autoriza a Teratel / Telembi a utilizar herramientas de filtrado u otras medidas de seguridad que garanticen sus derechos y eviten el fraude o el uso ilícito o irregular del Servicio.

Se prohíbe el uso del Servicio de forma contraria a la buena fe y, en particular, a modo enunciativo no limitativo: (i) La utilización que resulte contraria a las leyes españolas o que infrinja los derechos de terceros. (ii) La publicación o transmisión de cualquier contenido que, a juicio de Teratel / Telembi, resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo, difamatorio o contrario, en cualquier otra medida, a la dignidad de los derechos de las personas. (iii) Los cracks, números de series de programas o cualquier otro contenido que vulnere los derechos de propiedad intelectual de terceros. (iv) La recogida y/o utilización de datos personales de otras personas sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la LOPD. (v) La utilización de los Servicios con fines de envío de comunicaciones comerciales no solicitadas así como el envío de grandes volúmenes de mensajes con el fin de bloquear servidores ajenos.

Sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones, el Cliente no podrá utilizar el Servicio para prestar servicios de telemarketing (teleconcertación, prospección telefónica y televenta), cibercafés, reventa



a terceros, envío masivo de faxes u otros similares, ni podrá realizar conexiones a través de routers o cualquier otro soporte físico complementario que mediante software o hardware permita el redireccionamiento o levantamiento de la línea de conexión.

Teratel / Telembi informa al Cliente de que tratará los datos personales a los que tenga acceso como consecuencia de la provisión del Servicio con el fin de investigar y prevenir el fraude.

**Otorgar garantías.**— Recibida la solicitud de alta y en cualquier momento de la vigencia del Contrato, Teratel / Telembi Servicios podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del mismo: (i) Solicitar al Cliente la constitución de un depósito no remunerado en efectivo o el otorgamiento de un aval bancario con quince (15) días de antelación. (ii) Solicitar al Cliente un adelanto en función de su consumo anterior. (iii) Asignar al Cliente un límite de crédito. (iv) Restringir al Cliente los Servicios de tarifas superiores, Servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales. Estas medidas podrán ser adoptadas, entre otros, en supuestos como: (i) la existencia de cantidades impagadas por el Cliente por cualquier contrato, vigente o no, con Teratel / Telembi o con un tercero, (ii) el retraso reiterado del Cliente en el pago a Teratel / Telembi, o (iii) la existencia de un riesgo objetivo de fraude, morosidad o de uso ilícito del Servicio.

En caso de constitución de un depósito, éste será devuelto por Teratel / Telembi cuando quede acreditado que, en un (1) año, no ha existido ningún retraso en el pago de las facturas enviadas al Cliente. La devolución se realizará dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha en la que se acredite lo anterior. En los demás casos, las medidas mencionadas desaparecerán tan pronto se tenga constancia de que los supuestos que motivaron su adopción ya no existen.

Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja en el Servicio o solicitara el cambio de titularidad de su Contrato, Teratel / Telembi Servicios podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda pendiente. Teratel / Telembi Servicios podrá comprobar la solvencia del Cliente a través de procedimientos automatizados de "scoring", mediante la obtención de datos de las entidades bancarias facilitadas por el Cliente.

Asimismo, Teratel / Telembi podrá incorporar los datos recabados en el Contrato al fichero Sistema Hunter, cuyo responsable es la Asociación Española de Empresas Contra el Fraude (AEECF), que serán comparados con otros datos que figuren en el mismo para la prevención del fraude en solicitudes de contratación, para detectar información potencialmente fraudulenta antes de aprobar el Servicio.

Si se detectaran datos inexactos, irregulares o incompletos, la solicitud del Cliente se analizará con más detalle y dichos datos serán incluidos en el fichero pudiendo ser consultados para los fines antes mencionados por las entidades adheridas al Sistema Hunter, pertenecientes a los siguientes sectores: financiero, emisores de tarjetas, medios de pago, telecomunicaciones, renting, aseguradoras, compra de deuda, inmobiliario, suministro de energía y agua, facturación periódica y pago aplazado. La lista de entidades adheridas está accesible en: [www.asociacioncontraelfraude.org](http://www.asociacioncontraelfraude.org).

El Cliente podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos ante

el responsable del fichero, dirigiéndose por escrito y con copia de su DNI a: Apartado de Correos 2054, 28002 Madrid.

**Custodia de claves.**— El Cliente es responsable de la custodia, uso diligente y mantenimiento de la confidencialidad de las contraseñas, claves de acceso o sistemas de cifrado de comunicaciones, que sean facilitados por Teratel / Telembi en relación con el Servicio. Asimismo, Teratel / Telembi le informa de que su Web constituye un entorno seguro para realizar sus operaciones.

### **Suspensión temporal o definitiva del Servicio.**

**Retraso en el pago.**— El retraso en el pago, total o parcial, por parte del Cliente de las cantidades debidas por los Servicios contratados podrá dar lugar a la restricción de las llamadas salientes y/o a la suspensión de la provisión de esos Servicios desde que Teratel / Telembi tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso a través de SMS con 24 horas de antelación. El impago del cargo por los Servicios de tarificación adicional y acceso a Internet sólo dará lugar a la suspensión de tales Servicios.

Cuando Teratel / Telembi tenga constancia de que un Cliente ha abonado la deuda, restablecerá el Servicio en un plazo de un (1) día laborable desde que exista tal constancia. El Cliente abonará a Teratel / Telembi Servicios la cantidad de diez euros con ochenta y nueve céntimos de euro (10,89.-€) por el restablecimiento del Servicio.

La suspensión del Servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cantidades independientes del tráfico que puedan devengarse y que se correspondan con el Servicio contratado. En el supuesto de suspensión temporal del Servicio telefónico por impago, éste será mantenido para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las de cobro revertido.

En el supuesto de que el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la SESIAD, Teratel / Telembi no suspenderá ni interrumpirá el Servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando y el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a Teratel / Telembi.

Teratel / Telembi podrá suspender de manera temporal o definitiva el Servicio, en casos de fraude, riesgo objetivo de comisión de fraude, presunción o indicios razonables de comisión de fraude o por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del Servicio o por falta de constitución de la garantía solicitada por Teratel / Telembi.

Se consideran como casos de fraude, a título enunciativo y no limitativo, su utilización para la generación masiva de tráfico telefónico mediante la reventa del mismo o en perjuicio de la calidad del Servicio a otros usuarios y, en general, la utilización del Servicio para finalidades distintas de la pura comunicación interpersonal o de forma contraria a las normas de uso razonable que Teratel / Telembi pueda establecer para tarifas, Servicios o promociones.

**Suspensión del Servicio por parte del Cliente.**— El Cliente podrá solicitar la suspensión del Servicio, que no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses por año natural, dirigiéndose al Servicio de Atención al Cliente.

**Cambio de titular** - En caso de cambio de titular, tanto el actual como el nuevo titular, declaran que todos los datos aportados en el presente documento son correctos, y que aceptan estas Condiciones.

La fecha de cambio de la responsabilidad de pago será el día siguiente al de la aprobación del cambio de titular por parte de Teratel / Telembi, una vez que haya recibido cumplimentada la documentación necesaria, y se hayan cumplido todos los requisitos exigidos por Teratel / Telembi para la activación de un Cliente. El cambio de titularidad podrá conllevar un coste para el Cliente del que Teratel / Telembi le informará antes de llevarlo a cabo.

El cambio de titularidad no exonera al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

**Cesión del Contrato.** - Ninguna de las partes podrá ceder el Contrato, total o parcialmente, a terceros sin el consentimiento previo de la otra parte. A estos efectos, no tendrán la consideración de terceros las sociedades pertenecientes al Grupo Teratel / Telembi indicadas en la Web.

**Modificación del Contrato.** - El Contrato podrá ser modificado por Teratel / Telembi, previa comunicación al Cliente con un (1) mes de antelación mediante MMS, SMS, correo electrónico, factura u otro medio de comunicación individualizada disponible cuando se produzca un cambio en el Servicio, en sus Condiciones, tarifas o en la normativa aplicable.

Además de la comunicación, Teratel / Telembi procederá a la publicación del cambio en la Web. El Cliente podrá resolver anticipadamente el Contrato sin penalización alguna en caso de que no esté de acuerdo con la modificación. Si el Cliente sigue utilizando el Servicio una vez entrado en vigor el cambio, se entenderá que está de acuerdo con el mismo.

El Cliente debe notificar a Teratel / Telembi cualquier cambio en sus datos, en particular, el domicilio y número de cuenta bancaria. En el caso del Servicio Fijo y el Servicio de Televisión, los cambios de domicilio podrán suponer la baja del Servicio.

**Resolución del Contrato.** - El Contrato tendrá la consideración de indefinido y podrá resolverse por las causas generales de resolución de los contratos así como por lo siguiente: (i) El Cliente puede resolver el Contrato en cualquier momento comunicándolo a Teratel / Telembi con un preaviso de dos (2) días hábiles, acreditando su identidad, a través del teléfono de atención al cliente 222, en cualquiera de las tiendas, por correo en el domicilio social de Teratel / Telembi o a través de la Web. (ii) Teratel / Telembi podrá resolver el Contrato por (a) la extinción de la habilitación de Teratel / Telembi para proveer el Servicio, (b) el incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones como el retraso en el pago de las cantidades adeudadas por un período superior a tres (3) meses, (c) la suspensión temporal del Contrato en dos (2) ocasiones o la suspensión definitiva del Servicio en casos de fraude, riesgo objetivo, presunción o indicios razonables de comisión de fraude o (d) por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del Servicio o contrario a la buena fe o a las prácticas de uso correcto comúnmente aceptadas.

En ningún caso la resolución del Contrato eximirá al Cliente de sus obligaciones de pago frente a Teratel / Telembi Servicios por la utilización del Servicio o por

cualquier otro concepto, como los derivados de compromisos con Teratel / Telembi.

En el caso de que el Cliente resolviera parcialmente el Contrato, se mantendrán los Servicios que continúen dados de alta, produciéndose la correspondiente adaptación de la tarifa.

### **Compromisos con Teratel / Telembi asumidos por el Cliente.**

**Compromiso en paquete:** En caso de subvención de los gastos de gestión e instalación del Servicio de Banda Ancha, el Cliente debe mantener contratado al menos uno de los Servicios que componen el paquete, durante el plazo detallado en la carátula desde la fecha de la activación. Si el Cliente incumple esta obligación deberá abonar a Teratel / Telembi la cantidad que corresponda en función del tiempo que reste para cumplir el compromiso adquirido, hasta el máximo que se detalla en la carátula y ello como indemnización por el hecho de no responder conforme a lo pactado y por el beneficio recibido (impuestos indirectos no incluidos, aplicables cuando corresponda legalmente).

**Compromiso en tarifa:** En caso de compra de terminal subvencionado, el Cliente debe mantener el precio de la tarifa contratada u otro superior, durante el plazo y en las condiciones que se detallan en la carátula, desde la fecha de firma del Contrato. Si el Cliente incumple esta obligación deberá abonar a Teratel / Telembi la cantidad que corresponda en función del compromiso adquirido y el tiempo que reste para cumplirlo, hasta el máximo que se detalla en la carátula y ello como indemnización por el hecho de no responder conforme a lo pactado y a la subvención recibida (impuestos indirectos no incluidos, aplicables cuando proceda legalmente).

**Compromiso por descuento en tarifa.** En el caso de que el Cliente acceda a un descuento sobre su tarifa, indicándose éste y su duración en la carátula, el Cliente asumirá el compromiso de seguir dado de alta en Teratel / Telembi y mantener el precio de la tarifa contratada u otra superior durante el plazo detallado en la carátula. En caso de incumplimiento del Cliente de este compromiso, el Cliente deberá satisfacer a Teratel / Telembi, como máximo, la cantidad detallada en la carátula en concepto de indemnización por el hecho de no responder conforme a lo pactado y teniendo en cuenta los descuentos aplicados.

**Portabilidad.** - Si el Cliente desea mantener numeración fija o móvil de la que ya sea titular, solicitará la portabilidad de la misma a Teratel / Telembi mediante la cumplimentación del apartado "portabilidad" correspondiente de la carátula.

**Para las solicitudes de portabilidad fija** - Al firmar la solicitud de portabilidad, el Cliente solicita causar baja en el operador que hasta el momento le provee el Servicio y solicita conservar su numeración condicionada a la correspondiente alta en Teratel / Telembi. El Cliente podrá indicar en una casilla al efecto el momento deseado para portarse, aceptándose como máximo una diferencia de treinta (30) días naturales entre la fecha en la que se ha hecho la solicitud y la fecha deseada por el Cliente para portarse.

En caso de dejar en blanco la citada casilla, el plazo máximo para la tramitación de la solicitud será en general de un (1) día hábil desde la fecha de solicitud entregada por el Cliente, excepto en aquellos casos donde el cambio de operador implique la provisión o modificación del acceso físico asociado a la

numeración, en cuyo caso, el plazo de portabilidad estará incluido y supeditado al de provisión del acceso, o se requiera de un (1) día adicional para la validación de la identidad del Cliente en caso de que la numeración provenga de un revendedor.

El Cliente acepta la posible interrupción o limitación en la provisión del Servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar las actuaciones necesarias en los sistemas de los operadores implicados por cambio de operador. Esta duración será como máximo de tres (3) horas desde el inicio de la ventana de cambio de portabilidad.

El Cliente podrá cancelar su solicitud de portabilidad fija por cualquiera de los medios que Teratel / Telembi pone a su disposición para contratar productos que permiten incluir solicitudes de portabilidad fija. Para realizar la cancelación, el Cliente tendrá que aportar al menos los siguientes datos para identificarse: clave o nombre, apellidos y DNI/NIF.

En el momento del trámite de portabilidad en que se conozca la hora en que se realizará el cambio de operador, Teratel / Telembi informará al Cliente de hasta qué hora límite es posible cancelar su portabilidad. El Cliente podrá cancelar en cualquier momento desde la contratación hasta la citada hora límite.

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

En caso de reclamación, el Cliente deberá seguir lo indicado en las presentes Condiciones.

El Cliente autoriza el tratamiento de datos personales que le conciernen, tanto de los incluidos en la solicitud como de los que conoce el operador con quien tiene contratado el Servicio, de manera voluntaria, libre, inequívoca, específica e informada.

Autoriza por tanto la cesión de sus datos personales por parte del operador con quien tiene contratados sus servicios hacia el operador que los prestará en adelante, al objeto y con el fin de verificar la identidad del solicitante, gestionar la portabilidad y para la conservación de su número en el proceso de portabilidad, condicionándola a estos motivos.

Dicha cesión es necesaria para poder dar cumplimiento a la solicitud del Cliente. Dicha cesión y tratamiento se realizará de acuerdo con la normativa de protección de datos vigente.

El Cliente podrá ejercitar sus derechos de protección de datos según lo establecido. La no cumplimentación por parte del solicitante de los datos señalados como obligatorios supondrá que Teratel / Telembi no podrá tramitar su portabilidad.