

1. OBJETO.

TERATEL Operadora de Telecomunicaciones Ltd., con VAT Registration Number GB298259346 y domicilio social en International House, 82 Queens Road, BN1 3XE Brighton, UK, y domicilio a efecto de notificaciones en C/ Arquitecto Gaudí 11, 28016 Madrid, e inscrita en la Companies House of England and Wales, con el Company Registration Number 11393830., en adelante “TERATEL” es un Operador de telecomunicaciones que ofrece los servicios descritos en la cláusula siguiente (el “Servicio” o los “Servicios”).

Estas Condiciones Generales de Contratación (“CGC”) regirán las relaciones entre el Cliente del Servicio (el “Cliente”) y TERATEL en relación con los Servicios contratados. La lectura de las CGC por el Cliente es condición necesaria y previa a la activación de los Servicios, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas CGC, que también están publicadas en la página Web de TERATEL www.teratel.es y de TELEMBI www.telembi.es (“nuestra “Página Web”).

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Servicio Telefónico Fijo: El Servicio Telefónico Fijo, con tecnología de voz sobre IP, permite que el Cliente pueda recibir y realizar llamadas en su línea, así como otras facilidades básicas y servicios adicionales asociados.

Servicio Telefónico Móvil: Este Servicio comprende la prestación del Servicio Telefónico de Llamadas desde Móvil y los Servicios asociados de comunicaciones electrónicas (incluyendo el Servicio de Acceso a Internet desde móvil) y servicios

de valor añadido asociados que el Cliente solicite. Para prestar este Servicio, TERATEL entregará al Cliente una tarjeta SIM que podrá utilizarse en cualquier dispositivo móvil libre. El Servicio se prestará en el territorio nacional. Fuera del mismo el Cliente puede recibir el Servicio solicitando la activación del Servicio telefónico móvil cursado desde el extranjero, (“Servicio Roaming” o “Servicio en Itinerancia”). Se informa de que su alta en el citado servicio puede implicar el cobro de tarifas especiales en sus comunicaciones recibidas y realizadas en el extranjero según la normativa vigente en cada momento.

Servicio de Acceso a Internet de Banda

Ancha: Este Servicio comprende, con independencia de la tecnología que se use: (i) Acceso a Internet de Banda Ancha con navegación 24 horas a la velocidad de acceso contratada. Debido a las características técnicas del Servicio, dicha velocidad es máxima, es decir, TERATEL no puede garantizar en todo momento la velocidad de acceso que el Cliente haya contratado; y (ii) los Servicios adicionales asociados. Para los Servicios Telefónico Fijo y Telefónico Móvil, si el Cliente no dispone de numeración, TERATEL le asignará una.

Los Servicios Telefónico Fijo y Móvil de TERATEL incluyen, en su caso, la portabilidad del número de teléfono que el Cliente tuviera con su anterior operador. Para ello, el cliente deberá solicitarla mediante la cumplimentación de la Solicitud de Portabilidad, a fin de que se pueda tramitar la portabilidad de los servicios de telefonía fija o móvil en su anterior operador. La portabilidad se llevará a cabo de acuerdo con los procesos de tramitación de portabilidad establecidos en el respectivo documento de Especificación Técnica de los

Procedimientos Administrativos para la Conservación de la Numeración en caso de cambio de operador, aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. Los Servicios se le ofrecen exclusivamente como Cliente final y para un uso basado en la buena fe.

En particular, con carácter enunciativo no limitativo, no está permitido:

a) La utilización contraria a las leyes españolas, o que infrinja los derechos de terceros o el buen uso de los Servicios que son solo para uso personal y particular del Cliente, siendo responsable del control del acceso a los mismos.

b) La publicación o transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo o difamatorio.

c) La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

d) La reventa de tráfico o de Los Servicios o la comercialización o explotación económica de los mismos por cualquier medio o sistema.

e) La comunicación con números dedicados al encamimient de llamadas, es decir, que ofrecen, como servicio comercial, el encaminamiento de la llamada hacia otro número distinto al llamado.

f) El uso objetivamente irregular o fraudulento de los Servicios, como: “vigilabebés”; “walkie-talkie”; u uso excesivo de la línea, entendiendo como excesivo llamadas con duración superior a 1 hora de media o llamadas encadenadas a uno o varios destinos durante más de 6

horas; llamadas únicamente, o en su mayoría, a servicios de tarificación adicional o valor añadido; utilización de los Servicios para envíos de comunicaciones comerciales no solicitadas; envío de grandes mensajes para bloquear servidores ajenos; realización de comunicaciones no solicitadas cuando las mismas puedan catalogarse como tráfico irregular.

En particular, el Cliente no deberá utilizar los Servicios para enviar correos no solicitados o masivos (“spam”) o hacer cualquier uso de los listados de correo con destino a cualquier persona que no haya dado permiso para ser incluida en tal proceso. En estos supuestos, TERATEL podrá resolver el Contrato o bloquear los Servicios afectados temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso irregular del Servicio o cambiar la tarifa, previa comunicación al Cliente. En este último caso el Cliente podrá resolver el Contrato respecto del Servicio concreto en los términos en él acordados.

3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Se aplicarán a los Servicios los precios y cargos correspondientes según las tarifas y demás condiciones generales y/o particulares, ofertas o promociones vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las tarifas se comunicará al Cliente por cualquier medio que TERATEL considere apropiado para que el Cliente tenga constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas.

El Cliente tendrá disponibles en todo momento dichas tarifas en nuestra Página Web. El acceso a los servicios de emergencia es gratuito. La factura será mensual y desglosará el Servicio básico así como el resto de Servicios contratados por conceptos facturados dentro de cada

Servicio, incluyendo los correspondientes a los supuestos de venta o cesión/alquiler de equipos.

Si por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el mes inmediatamente posterior al devengo, TERATEL podrá facturarlos en los meses posteriores. Las cuotas de abono se facturarán por periodos mensuales vencidos. Los servicios medidos se facturarán por periodos mensuales según el consumo efectuado en el mes anterior. Lo anterior es sin perjuicio de lo indicado en las condiciones específicas de contratación de cada Servicio de las presentes CGC.

En los Servicios telefónico fijo y de internet de banda ancha fija, las cuotas de abono mensual incluyen el mantenimiento de red hasta el PTR (Punto de Terminación de Red, en el caso de ADSL) o PTRO (Punto de Terminación de Red Óptico, en el caso de Fibra). La primera factura incluirá las cuotas de alta, activación y, en su caso, las de instalación y/o mantenimiento. En su caso, también contendrán el precio de los equipos adquiridos y de configuración de los Servicios, salvo que el pago de dicho precio esté aplazado o diferido, en cuyo caso incluirá la parte proporcional correspondiente al primer mes en función del número de meses de pago aplazado.

Asimismo, incluirá las cuotas recurrentes que sean de aplicación desde el momento de activación del Servicio dentro del periodo facturado. El Cliente tiene derecho a escoger un medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. Para utilizar un medio de pago distinto a la domiciliación bancaria, (que es el medio de pago establecido por defecto, salvo que otra cosa se indique en las

condiciones particulares), podrá comunicar con el Servicio de Atención al Cliente.

Las reclamaciones del Cliente por motivo de la facturación no justifican el retraso en el pago de las facturas reclamadas. Las facturas no pagadas a su vencimiento devengarán un interés de demora igual al interés legal del dinero, los gastos ocasionados por la devolución del recibo y otros gastos administrativos que pueden ascender hasta un máximo de 20 Euros (IVA incluido), sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse del incumplimiento, entre otras, la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

TERATEL podrá utilizar para el cobro de las cantidades adeudadas, si el Cliente así lo autoriza, los datos relativos a las tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitados por el mismo, igualmente TERATEL podrá ejecutar los depósitos, fianzas y/o demás garantías en su caso establecidas en las condiciones particulares para los casos permitidos por la ley.

El Cliente consiente expresamente con la aceptación de las CGC que TERATEL pueda emitir las facturas correspondientes al Servicio en formato electrónico (Factura Electrónica), teniendo acceso a las mismas a través de su área personal online, accesible con las claves de acceso que TERATEL facilitará en el momento de la compra, o bien, por correo electrónico si así lo solicitara.

El Cliente podrá revocar este consentimiento en cualquier momento, teniendo derecho a solicitar la emisión de facturas de forma gratuita en papel. Para realizar esta revocación, deberá comunicarlo por escrito al Servicio de Atención al Cliente. Si a la finalización de la

relación contractual, independientemente de la modalidad de contratación, resultase un saldo a favor del Cliente, éste podrá solicitar su devolución.

TERATEL podrá descontar los gastos administrativos y de gestión que pudieran devengarse según las tarifas vigentes en cada momento. También corresponderá al Cliente este derecho de compensación cuando el saldo fuera a favor de TERATEL.

TERATEL podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente:

1. Solicitar al Cliente un anticipo, o efectuar un cargo adicional en su cuenta de forma inmediata, por las cantidades devengadas hasta la fecha.
2. Solicitar al Cliente un depósito, no remunerado, en efectivo.
3. Solicitar un aval bancario, por una cuantía nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por Servicio.
4. Restringir al Cliente los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y servicios internacionales. Este tipo de acción se podrá llevar a cabo, entre otros, en los siguientes supuestos:
 - a) Se excedan los límites del crédito fijados en su caso.
 - b) Se produzca la suspensión o interrupción del Servicio por alguna de las causas previstas en las presentes CGC o la resolución contractual.
 - c) Incumplimiento de las presentes CGC por el Cliente.
 - d) En caso de fraude, o uso no autorizado del Servicio según estas CGC.

e) Riesgo objetivo de impago, entendiéndose como tal, por ejemplo, la declaración de concurso de acreedores. No obstante lo anterior, para el Servicio Telefónico Fijo se aplicará lo dispuesto en las Condiciones Específicas de dicho Servicio de estas CGC.

4. DERECHO DE DESCONEXIÓN

En los Servicios telefónicos fijo y móvil el Cliente podrá solicitar a TERATEL la desconexión de los servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales. Para ello, deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente indicando su voluntad de desconectarse de los servicios de que se trate.

TERATEL hará la desconexión en un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud. Si la desconexión no se produjera en el plazo indicado por causas no imputables al Cliente, los costes derivados del Servicio cuya desconexión se hubiese solicitado serán por cuenta de TERATEL.

En caso de que el Cliente desee la activación o posterior desactivación de este tipo de servicios deberá también realizar una solicitud expresa de activación o de posterior desactivación de los mismos a través del Servicio disponible de Atención al Cliente llamando al 222 / 910 800 738 / 910 800 739 o enviando un e-mail a customercare.esp@teratel.uk.

5. RESPONSABILIDAD DE TERATEL Y CALIDAD DEL SERVICIO

Si se produjera una interrupción temporal en el Servicio telefónico fijo o móvil, el Cliente tendrá derecho a una indemnización que será igual a la mayor de las dos siguientes:

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

b) Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta. Quedan excluidos del ámbito de responsabilidad en el Servicio de Telefonía Móvil los servicios o llamadas en itinerancia (Servicio Roaming) que se prestan en el extranjero por operadores distintos de TERATEL. TERATEL abonará automáticamente esta cantidad descontándola de la siguiente factura, cuando el importe de la indemnización sea superior a un (1) euro.

Si no procediera la emisión de factura por baja del Servicio, la indemnización se abonará por el medio que se acuerde con el Cliente en cada caso. Para abonados sujetos a modalidades prepago, el ajuste en el saldo se realizará en un plazo no superior al del resto de abonados. Si la interrupción temporal se debe a causas de fuerza mayor, TERATEL se limitará a compensar automáticamente al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Si se produce una interrupción temporal del Servicio de acceso a Internet de Banda Ancha durante un periodo de facturación,

el Cliente tendrá derecho a ser compensado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción cuando la interrupción del Servicio haya sido, de forma continua o discontinua, superior a seis horas en horario de 8 a 22 horas. La indemnización se abonará en la siguiente factura.

En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado. En los supuestos enumerados en los párrafos anteriores, TERATEL indemnizará automáticamente al Cliente si la interrupción afectara al área donde se encuentra el domicilio que figura en el contrato del Cliente, o en caso de Servicio de Telefonía Móvil, conozca que dicho Cliente se encontraba en una zona afectada por la interrupción en el momento de la misma y no pudiera situarle en otra zona durante el período de la interrupción.

Si el Cliente se ha visto afectado por una interrupción y no se le ha computado como afectado en los términos anteriores, deberá comunicar a TERATEL, a través del Servicio de Atención al Cliente, en el plazo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del Servicio, que se ha visto afectado por la interrupción del Servicio, indicando, en caso de afectar al Servicio de Telefonía Móvil, su ubicación geográfica en el momento de la interrupción.

Dicha información no deberá ser contradictoria con la que conste en los sistemas de TERATEL. Adicionalmente, salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, TERATEL se compromete a ofrecer el siguiente nivel de calidad en el Servicio:

Respecto al tiempo de interrupción de un Servicio, un compromiso de interrupción máxima no superior a 48 horas a lo largo de cada período de facturación.

Si se incumpliera este compromiso, TERATEL indemnizará al Cliente por un importe igual a una cuota mensual prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción en el periodo de facturación. Cuando por promociones el Cliente disfrute de un descuento sobre toda la cuota mensual de los Servicios, se tendrá en cuenta, a efectos indemnizatorios, la cuota mensual no promocionada de dichos Servicios.

Dichas indemnizaciones se acumularán con las previstas en los párrafos anteriores. 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 de la cuenta será el primero de los dos sucesos siguientes:

- (i) el de notificación por el Cliente del aviso de avería, o
- (ii) el de registro por TERATEL de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del Servicio.

A efectos indemnizatorios en todos los compromisos anteriores, se considerará que la cuota mensual del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha es el 50% de la cuota mensual total en aquellos casos de contratación de paquetes conjuntos de Servicios en los que el precio de la cuota total del paquete no desglose el importe atribuible a cada Servicio (Servicio

Telefónico y Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha).

No se aplicará lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal se deba a alguna de las siguientes causas:

- a) Incumplimiento grave por los Clientes de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o demora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del Servicio;
- b) Daños producidos en la red debido por ejemplo a la conexión por el Cliente de Terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.
- c) Incumplimiento del Código de Conducta por parte de un Cliente que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a éste último.

El Cliente titular del Servicio responde de todo el tráfico, servicios utilizados y mal uso que se haga del mismo. No obstante lo anterior, TERATEL, previa identificación del titular de la línea y sus circunstancias, además podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al Cliente, se comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de sus claves de acceso al Servicio o la existencia de un fraude o, en caso del Servicio Telefónico Móvil, de la pérdida, sustracción o robo de la Tarjeta SIM.

TERATEL no se hace responsable de cualesquiera daños y/o perjuicios y/o beneficios dejados de obtener por el Cliente o cualquier otro tercero causados directa o indirectamente por la falta de

prestación del Servicio o su prestación defectuosa por las siguientes causas:

(i) funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños en terminales o dispositivos del Cliente no facilitados por TERATEL

(ii) la pérdida, alteración y/o daños totales o parciales sobre información contenida en los terminales o dispositivos del Cliente por causas no imputables al Servicio y

(iii) cualquier otro que no se deba a falta de conformidad del Servicio o incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso de TERATEL.

TERATEL no se hace responsable de ninguna consecuencia derivada de una incorrecta configuración de los dispositivos del Cliente que no haya sido realizada por TERATEL o de las aplicaciones instaladas por el Cliente, las cuales son independientes y ajenas en todo caso al Servicio prestado.

TERATEL adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento, que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red de TERATEL, quedando exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general de cuantas acciones u omisiones, no imputables a TERATEL, quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas.

Quedan a salvo las obligaciones que en su caso tenga TERATEL conforme a la legislación aplicable en cada momento a las interceptaciones realizadas por los agentes facultados en cumplimiento de dicha normativa. TERATEL informa que

presta el Servicio de telefonía disponible al público, fijo y móvil, con la facilidad de identificación de la línea de origen y la línea conectada.

Si el Cliente no desea que su número de teléfono pueda ser identificado por el resto de usuarios, TERATEL pone a su disposición medios para restringir la identificación de línea llamante y de línea conectada. El Cliente podrá disponer de dicha información en el Servicio de Atención al Cliente.

6. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y NOTIFICACIONES

TERATEL ofrecerá un Servicio de Atención al Cliente que incluirá la asistencia telefónica, de 10 a 22 horas al día los 365 días del año, sobre el uso de los Servicios (queda en todo caso excluida la asistencia técnica sobre su PC o dispositivo de acceso a los Servicios).

Para aclarar cualquier duda respecto al precio, facturación, calidad o cualquier otra cuestión relacionada con los Servicios o si quiere realizar una reclamación, el Cliente deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente. El Cliente puede realizar sus consultas en nuestra Página Web o enviando un email a la dirección customer-care.esp@teratel.uk. También puede realizar sus consultas o reclamaciones llamando de forma gratuita al 222 / 910 800 738 / 910 800 739 (desde una línea fija o móvil de TERATEL).

En caso de reclamación se le asignará a ésta un número de referencia que TERATEL comunicará al Cliente. Si la reclamación se realiza por vía telefónica el Cliente podrá solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma.

Dicho documento será remitido en el plazo de diez (10) días desde su solicitud.

Cuando la reclamación haya sido solucionada, TERATEL informará al Cliente de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado para presentar la reclamación. Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria de TERATEL en el plazo de un (1) mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo en el caso de sumisión de TERATEL a las mismas, o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

7. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

TERATEL cumple en el tratamiento de los datos de carácter personal de sus Clientes con la legislación vigente en España y en la Unión Europea. Para ello adopta las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que están expuestos.

TERATEL ha adoptado las medidas de seguridad correspondientes a los niveles exigidos por el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal (Real Decreto 1720/2007). Además procura instalar aquellos otros medios y medidas técnicas adicionales para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados, y para garantizar el secreto en las

comunicaciones. Los datos suministrados por el Cliente serán incorporados a un fichero de datos de carácter personal del que es responsable TERATEL OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES LTD.

La no comunicación, o la comunicación incompleta de los datos personales obligatorios para formalizar la contratación del Servicio, supondrá la imposibilidad de la prestación del mismo y, por tanto, la resolución de la relación contractual. El Cliente es responsable de la veracidad y actualidad de los datos proporcionados a TERATEL.

TERATEL utilizará sus datos personales, así como sus datos de tráfico, entendiéndose como tales aquéllos tratados a efectos de la conducción de una comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas o a efectos de su facturación, con la finalidad de proveer los Servicios solicitados (entre otros, establecimiento y enrutamiento de llamada, acceso a Internet, facturación, recargas de saldo, reclamación de deudas, participación en promociones, etc.), con fines estadísticos y enviarle comunicaciones relacionadas con la prestación, mejora y actualización de servicios, pudiendo ser comunicados únicamente a terceros que estén vinculados a los canales de distribución o empresas pertenecientes al grupo empresarial en el que se integra TERATEL que colaboren en el proceso de contratación, prestación y mantenimiento de los servicios contratados cuando esta comunicación sea necesaria para el desarrollo, mantenimiento o gestión de la relación contractual que el Cliente mantiene con TERATEL.

En cumplimiento de la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes

públicas de comunicaciones, sus datos personales (nombre, apellidos, nacionalidad, dirección y número de documento identificativo) serán asimismo incorporados al Libro-Registro que mantiene TERATEL, y cuyo contenido se encuentra a disposición de los agentes facultados, en los términos establecidos en la legislación vigente.

Estos datos serán conservados por TERATEL durante un mínimo de 12 meses desde la fecha de las comunicaciones. TERATEL podrá enviarle información propia sobre nuevas tarifas y promociones aplicables a su Servicio a las que pueda adherirse, mediante mensajes de texto y correos electrónicos, salvo que indique lo contrario mediante la marcación de la correspondiente casilla en la carátula del Contrato. TERATEL también podrá enviarle publicidad sobre otros servicios propios o de terceras empresas de los sectores de ocio, cultura, seguros, servicios financieros y de asistencia del hogar, únicamente en el caso de que Ud. así lo acepte expresamente.

Puntualmente, en campañas de las cuales informaremos detalladamente en cada momento, en caso de que Ud. acepte el envío de publicidad de terceros, podrá obtener a cambio una serie de ventajas adicionales.

TERATEL le informa de que podrá comprobar su solvencia en ficheros comunes sobre solvencia patrimonial y crédito cuyos responsables presten tal servicio con arreglo a la legalidad vigente, así como por procedimientos automatizados de sistemas de scoring.

TERATEL también podrá verificar la exactitud de los datos aportados por usted

y obtener datos de las entidades bancarias que nos facilite.

Mediante la aceptación de las presentes CGC usted autoriza el tratamiento y mantenimiento de los datos sobre solvencia financiera con fines estadísticos y de evaluación de dicha solvencia.

Igualmente, TERATEL le informa de que en caso de no atender puntualmente sus obligaciones económicas frente a TERATEL de acuerdo con lo establecido en las presentes CGC resultando una deuda cierta, vencida y exigible, que haya resultado impagada, se procederá a la comunicación de sus datos identificativos y los datos relativos a la deuda pendiente de pago, a entidades dedicadas a la prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito, de acuerdo con la legislación vigente y, por tanto, previo requerimiento de pago con aviso expreso de que, de no procederse al pago, se hará la referida comunicación.

TERATEL no cederá a terceros los datos de carácter personal que nos proporcione, excepto cuando tal cesión lo sea a favor de operadores de servicios de comunicaciones electrónicas o prestadores de servicios de valor añadido y la cesión sea necesaria para la prestación de los mismos o para realizar alguna acción promocional de los servicios de TERATEL de la que pueda beneficiarse, siendo tal cesión necesaria para poder llevar a cabo la misma. Para ejercer los derechos de acceso, rectificación, oposición o cancelación, puede dirigirse a TERATEL, C/ Arquitecto Gaudí 11, 28016 Madrid, o dirigir un correo electrónico a la dirección customercare.esp@teratel.uk.

Asimismo, podrá revocar su consentimiento al envío de publicidad

propia o de terceros poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente.

El cliente otorga su consentimiento a TERATEL para grabar las llamadas que el Cliente pueda realizar o recibir del Servicio de Atención al Cliente. Dicha grabación se realiza con la finalidad de mejorar la calidad de prestación de los servicios objeto del contrato, con la de verificar la satisfacción de los clientes, así como de acreditar la contratación.

8. CAUSAS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

TERATEL podrá suspender el Servicio contratado en los siguientes casos:

- a) Cuando el Cliente no haya atendido sus obligaciones de pago o haya agotado su saldo y/o sobrepasado su límite de crédito.
- b) Si el Cliente facilita a TERATEL datos personales que no sean veraces, sean deliberadamente incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.
- c) Cuando el Cliente realice un uso irregular o fraudulento del Servicio.
- d) Cuando el Cliente haya empleado un medio de pago fraudulentamente o exista riesgo razonable de fraude.

En cualquiera de estos casos, TERATEL se pondrá en contacto con el Cliente, con carácter previo a la suspensión del Servicio, para informarle de la existencia de un incumplimiento de las CGC.

TERATEL podrá suspender temporalmente de los Servicios en caso de retraso total o parcial por el Cliente en el pago de los Servicios, desde la fecha en que TERATEL tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso de 24 horas al Cliente en el que se le informará de la fecha a partir de

la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil.

No obstante lo anterior, en el supuesto del Servicio Telefónico Fijo, en caso de retraso total o parcial por el Cliente en el pago de las facturas durante un periodo superior a (1) un día desde su presentación, podrá dar lugar, previo aviso al Cliente de un (1) día, a la suspensión temporal de los servicios contratados en el que se informará al Cliente de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil.

La suspensión solo afectará a los Servicios respecto de cuyo pago se haya incurrido en mora. La suspensión del servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas mensuales. En caso de suspensión temporal del Servicio telefónico por impago, éste se mantendrá para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las llamadas de cobro revertido y las del Servicio de telefonía móvil cuando se encuentre en el extranjero.

TERATEL restablecerá el Servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga constancia de que el importe adeudado haya sido satisfecho por completo. En el supuesto de suspensión temporal, si el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo, en el caso de sumisión de TERATEL a las mismas, o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, TERATEL 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.

La reconexión de los servicios se realizará conforme a las condiciones vigentes en ese momento, y deberá abonar la cuota vigente por este concepto. Durante el periodo de suspensión TERATEL podrá retirar del domicilio del Cliente los equipos alquilados.

El retraso en el pago total o parcial de las facturas de TERATEL superior a tres (3) meses o la suspensión temporal de los Servicios en dos ocasiones, por mora en el pago, dará derecho a TERATEL a la interrupción definitiva de los Servicios y a la correspondiente resolución del contrato.

En todo caso, el Servicio podrá ser interrumpido conforme a la normativa vigente cuando se produzca una deficiencia causada por el Cliente y que afecte a la integridad o seguridad de la Red o a la prestación de Servicios a otros clientes. Esta medida cesará cuando el Cliente efectúe y comunique a TERATEL la desconexión del equipo objeto de la deficiencia. TERATEL podrá interrumpir ocasionalmente los Servicios con objeto de realizar trabajos de mejora, labores de reparación, cambios de equipamiento o por motivos análogos, si bien dichas interrupciones serán lo más breves posibles y se realizarán, preferentemente y siempre que sea posible, en horarios de mínimo consumo.

El Cliente acepta la necesidad de consentir tales interrupciones y que TERATEL no estará obligada a compensarle salvo en la cuantía de las indemnizaciones previstas en el apartado "Responsabilidad de TERATEL" de este Contrato, que correspondan.

9. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

Este Contrato se constituye por tiempo indefinido. TERATEL tiene derecho a resolver el Contrato por las causas generales de extinción de los contratos y por las causas mencionadas en las CGC.

Será causa de resolución automática del presente Contrato a instancia de TERATEL la extinción de la habilitación a TERATEL para prestar el Servicio cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestándolo, sin que en este caso se devengue derecho de indemnización alguno a favor del Cliente.

Por su parte, el Cliente tiene derecho a resolver el Contrato en cualquier momento remitiendo comunicación de resolución, acompañada de una copia del documento nacional de identidad o documento identificativo equivalente, al Servicio de Atención al Cliente con, por lo menos, dos días hábiles de antelación al día en el que desee que se haga efectiva la baja en el Servicio.

El contrato se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del Servicio, por las causas generales admitidas en Derecho y especialmente por las siguientes:

- a) Decisión del Cliente.
- b) Grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato, así como por una utilización del Servicio contraria a la buena fe.
- c) Retraso en el pago del Servicio por un periodo superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del Contrato en dos ocasiones por demora en el pago conforme lo dispuesto en estas CGC.
- d) Por uso no autorizado, ilícito, fraudulento o indebido del Servicio. En

supuestos excepcionales en los que sea necesario por motivos técnicos, operativos o de servicio, o en el supuesto de que el Servicio se interrumpa definitivamente, el Cliente deberá devolver los dispositivos y/o terminales propiedad de TERATEL.

En aplicación de las obligaciones impuestas a TERATEL como operador de telecomunicaciones de conformidad con la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, aquella se reserva la facultad de cancelar el Contrato o bloquear o suspender el Servicio en cualquier momento, en el caso de comprobarse que los datos identificativos facilitados por el Cliente son falsos, incorrectos o incompletos.

En caso de que el Cliente no realice solicitud de conservación de numeración, la terminación del Contrato por cualquier causa podrá dar lugar a la pérdida de la numeración asignada en el plazo de un mes desde la fecha de terminación del mismo.

10. MODIFICACIÓN DE LAS CGC

TERATEL podrá realizar las modificaciones a las presentes CGC, así como de las tarifas vigentes en cada momento, notificándoselo al Cliente afectado por la modificación con una antelación mínima de un (1) mes a la fecha de su entrada en vigor que se indicará expresamente.

Si el Cliente no aceptase las nuevas condiciones y así se lo notificase a TERATEL, podrá resolver el contrato de manera anticipada y sin penalización alguna. Si, transcurrido un (1) mes desde la notificación por TERATEL el Cliente no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien continuara utilizando el Servicio con posterioridad a la

entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas.

11. CAMBIOS DE DOMICILIO, DE NÚMERO TELEFÓNICO O DE TITULAR

El Cliente podrá solicitar el cambio de domicilio en el que recibe los Servicios contratados a través del Servicio de Atención del Cliente. Si por razones técnicas TERATEL no pudiera prestar los Servicios en el nuevo domicilio, el Cliente podrá dar por terminado el Contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

Si el cambio de domicilio fuera técnicamente posible, el Cliente solo deberá abonar la tarifa vigente por cambio de domicilio. En el caso de alquiler de dispositivos de telefonía y/o Internet, el Cliente deberá trasladar bajo su responsabilidad los equipos asociados a estos Servicios al nuevo domicilio. Cuando sea necesario cambiar el número de telefonía móvil o fija del Cliente, bien por imperativos técnicos o porque así lo exija la normativa vigente, TERATEL le comunicará dicho cambio y sus motivos con un preaviso que será de tres (3) meses en el caso de telefonía fija, informándole del nuevo número que le será asignado, no teniendo el Cliente derecho a indemnización por este concepto.

No obstante lo anterior, TERATEL adoptará las medidas oportunas para que el Cliente pueda conservar su número telefónico al cambiar de operador conforme a la normativa y condiciones que lo regulen. Además, el Cliente podrá solicitar el cambio de número de teléfono en cualquier momento.

En caso de cambio de titular, tanto el actual como el nuevo, declaran que todos

los datos facilitados al Servicio de Atención al Cliente de TERATEL son correctos y que han leído, conocen y aceptan en su integridad las presentes CGC.

La fecha de cambio de la nueva responsabilidad de pago será el día siguiente al de la confirmación del cambio de titular por parte de TERATEL, lo cual sucederá una vez que haya recibido la documentación necesaria debidamente cumplimentada.

No obstante lo anterior, el cambio de titularidad no exonera al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

12. CESIÓN

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

13. NULIDAD

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

14. LEY APLICABLE Y FUERO COMPETENTE

La legislación aplicable a la relación que une a las partes es la española, siendo el foro competente aquel que determine en cada caso la normativa en materia de

protección a consumidores y usuarios en caso de que el Cliente tenga la condición de consumidor. En caso contrario, las partes quedan sometidas, con exclusión de cualquier otro foro que pudiera corresponderles, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid, para la resolución de las divergencias que se deriven de la interpretación o aplicación de estos términos y condiciones.