# CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FIBRA ÓPTICA

**1. Objeto y Partes**

**1.1.** Estas Condiciones Generales (en adelante, el "**Contrato**") son aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Fibra Óptica (en adelante, el "**Servicio**") bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros servicios.

**1.2.** Las partes del Contrato son las siguientes:

- COMUNICACIONES ENERSOL, S.L. con CIF B03858818, con domicilio en C/ Guitarrista Tárrega, 25 - Bajo, 03660 Novelda (ALICANTE), sociedad en vigor debidamente inscrita en el Registro de Alicante en Tomo 1618, Folio 149, Hoja A-22410, teléfono 966195858 (en adelante **"COMENERSOL"**).
- El Cliente conforme a los datos identificativos facilitados en el apartado "Datos del Cliente" (en adelante, el **"Cliente"**).

En adelante, COMENERSOL y el Cliente serán denominados conjuntamente como las **"Partes"**.

**2. Servicio y Tarifas**

**2.1.** El Servicio se presta a través de equipos que se alimentan de corriente eléctrica, razón por la cual dejarán de funcionar o funcionarán incorrectamente cuando haya un fallo en el suministro eléctrico, sin que en tal caso COMENERSOL sea responsable de dicha falta de funcionamiento o funcionamiento anómalo.

**2.2. Servicios convergentes:** sin menoscabo de lo dispuesto en el Contrato, las Partes pueden suscribir un contrato adicional para la prestación por COMENERSOL al Cliente de servicios adicionales al Servicio (en adelante, **"Servicios Convergentes"**). A efectos de claridad, se considerará que existen Servicios Convergentes cuando el Cliente mantenga contratados simultáneamente con COMENERSOL el Servicio de internet y el servicio de telefonía móvil, todo ello cuando el titular de todos ellos tenga el mismo NIF, NIE y/o número de Pasaporte.
En tal caso, se aplicarán las condiciones especiales para Servicios Convergentes establecidas en la Cláusula 21 del Contrato, que predominarán sobre las condiciones generales previstas únicamente para el Servicio.

**2.3.** El Cliente deberá pagar a COMENERSOL los importes que correspondan al Servicio prestado por COMENERSOL de conformidad con las tarifas aplicables en cada momento. A este respecto, el Cliente pagará por el Servicio desde el momento en el que éste se encuentre disponible para el Cliente, con independencia de si el Cliente hubiera procedido o no a conectar los equipos necesarios a tal fin y/o a utilizarlos.

**2.4.** El Cliente reconoce conocer las condiciones actuales de las diversas tarifas del Servicio, que puede consultar en todo momento a través de la página web de COMENERSOL www.comenersol.com

**2.5.** En el primer trimestre de cada año natural, con fecha de efectos en el mes de enero, COMENERSOL podrá actualizar las tarifas de los Servicios aplicando a la tarifa el Índice de Precios al Consumo (IPC) interanual, o índice nacional que lo sustituya, publicado en el mes de octubre del año inmediatamente anterior a la actualización del conjunto y que se corresponde con el periodo comprendido entre el mes de octubre del año precedente y el mes de septiembre del año inmediatamente anterior a la actualización.

**2.6.** COMENERSOL procederá a la actualización de la tarifa en el primer trimestre natural de cada año con independencia de la fecha de alta de los Servicios. Por motivos comerciales y de trasparencia el precio resultante de la actualización será redondeado a la baja si fuera posible.

**2.7.** COMENERSOL informará al Cliente del detalle de la tarifa actualizada con un mes de antelación a su efectiva aplicación a través de la factura mensual, por correo electrónico, mediante notificación en el Área Personal del Cliente y/o por SMS. La información acerca de la actualización de tarifas también estará disponible en la Web de COMENERSOL.

**2.8.** COMENERSOL podrá modificar las presentes Condiciones Generales y proceder a la revisión de los precios vigentes en el caso en que concurra alguno de los siguientes supuestos:
i. Incremento de los costes del sector empresarial en el que esté presente COMENERSOL y que redunden en la cobertura, en la calidad de la red o en las características del Servicio prestado.
ii. Variaciones técnicas de los servicios y suministros de proveedores asociados al Servicio del Cliente.
iii. Modificaciones normativas, incluyendo impuestos, tasas o resoluciones administrativas o judiciales, que afecten a las condiciones de prestación del Servicio.

**2.9.** El procedimiento de actualización de tarifa no constituye una modificación de las condiciones del Contrato, por lo que su aplicación no confiere u otorga el derecho al Cliente a rescindir o resolver el Contrato anticipadamente sin asumir la penalización asociada a los compromisos contractuales, como cargos de permanencia, que pudieran estar vigentes. La falta de contestación en plazo por el Cliente implicará la aceptación del nuevo precio.

**3. Condiciones de Instalación**

**3.1.** El periodo estimado de instalación del equipo necesario para la prestación del Servicio es de hasta 15 días laborales desde la firma del Contrato. Dicho plazo no resultará de

aplicación cuando concurran situaciones de especial dificultad técnica que requieran obras adicionales a las previstas en Contrato y/o a otras causas no imputables a COMENERSOL, como puede ser la dilación por parte de la comunidad de propietarios respecto a la autorización de trabajos necesarios (infracción del Art 45 LGT y su reglamentación derivada) o cualesquiera otras causas ajenas a la voluntad de COMENERSOL.

**3.2.** A los efectos previstos en la cláusula 3.1, será por cuenta del Cliente obtener todas las autorizaciones, permisos y licencias que resulten necesarias para que el personal designado por COMENERSOL pueda acceder al domicilio del Cliente, si ello fuera necesario, y para realizar la instalación que resulte necesaria.

**3.3.** La conexión puede durar varios días, siempre dentro del plazo general de 15 días laborales, en horario laboral de Lunes a Viernes, al que se refiere la cláusula 3.1

**4. Exclusiones y prohibiciones**

**4.1.** El Contrato excluye mantenimiento y asistencia técnica de cualquier dispositivo que no haya sido proporcionado por COMENERSOL.

**4.2.** Se prohíbe al Cliente la modificación de la red de Distribución por FTTH, así como las tomas de dicha red sin autorización expresa y por escrito de COMENERSOL, o cualquier otro tipo de manipulación en la red, debiéndose realizar en todo caso dichos trabajos por COMENERSOL.

**4.3.** Se prohíbe al Cliente realizar un mal uso de los equipos entregados por COMENERSOL para la prestación del Servicio. A los efectos del presente apartado, se considerará un mal uso de un equipo cualquiera diferente de aquél para el que le fue entregado por COMENERSOL.
El Cliente tampoco podrá transmitir, donar ni ceder el uso de manera transitoria o permanente a un tercero de los equipos facilitados por COMENERSOL para la prestación del Servicio salvo autorización expresa y por escrito de COMENERSOL.

**4.4.** El Servicio se presta únicamente para uso particular en el domicilio de instalación del Cliente, por lo que se prohíbe la reventa y/o distribución del Servicio, así como compartirlo con personas ajenas al domicilio del Cliente. Queda expresamente prohibido el uso del Servicio en locales públicos, para colectividades, comunidades de vecinos, o en general cualquier otro uso no permitido en las presentes condiciones negociadas, pudiéndose contratar dichos servicios mediante específicos contratos empresariales.

**4.5.** Todo intento de violación por parte del Cliente de los niveles de acceso a internet, manipulación incorrecta de datos, duplicaciones y exportaciones de datos o informaciones protegidas por propiedad intelectual u otros derechos legales, así como cualquier otro supuesto de uso para fines distintos de los servicios de acceso a Internet contratados por COMENERSOL, conllevará el derecho de COMENERSOL a la cancelación automática del referido servicio así como del acceso al mismo, todo ello sin perjuicio del derecho a ejercitar las acciones judiciales a que hubiere lugar. COMENERSOL no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por los productos o servicios prestados, utilizados u ofertados por el Cliente o por terceras personas o entidades por medio de los servicios de acceso a Internet prestados por COMENERSOL, o bien que difundan a través de su red.
Asimismo, COMENERSOL no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por ningún contenido, información, comunicación, opinión o manifestación de cualquier tipo que tengan su origen en el Cliente o en terceras personas o entidades y que se comuniquen, transmitan, vendan o exhiban a través del Servicio prestado por COMENERSOL o a través de la red de COMENERSOL.

**4.6.** El Cliente exime a COMENERSOL de cualquier responsabilidad relacionada con la calidad, exactitud, fiabilidad, corrección o moralidad de los datos, programas, informaciones y opiniones, cualquiera que sea su origen, que circulen por su red o por las redes a las que el Cliente pueda acceder a través de la red de COMENERSOL.
El Cliente asume bajo su exclusiva responsabilidad las consecuencias, daños o acciones que pudieran derivarse del acceso a los contenidos anteriormente señalados, así como de su reproducción o difusión.

**4.7.** COMENERSOL no será responsable de las infracciones realizadas por el propio Cliente, o terceros, que afecten a los derechos de Copyright, marcas, patentes, información confidencial, o cualquier otro derecho de propiedad intelectual o industrial. Sin perjuicio de lo anterior, COMENERSOL podrá, a su exclusivo criterio y sin que dé lugar a indemnización alguna, suspender de forma inmediata y sin previo aviso, la prestación del Servicio y, en su caso, retirar los contenidos ilegales que circulen por su red, en caso de que por cualquier medio tenga conocimiento de que el Cliente está violando los derechos de terceros (derecho a la intimidad, al honor, a la propia imagen, al secreto de las comunicaciones, a la propiedad intelectual e industrial, protección de datos, etc.); o bien está utilizando el servidor de COMENERSOL para la publicación, divulgación, anuncio o distribución de cualquier material, asunto o información con contenidos ilegales, obscenos, pornográficos, abusivos, difamatorios, engañosos, en contra de la moral o el orden público; así como por la inclusión o introducción de cualquier virus informático, acceso remoto, archivos defectuosos, o cualquier otro software o programa informático que pueda causar daños o alteraciones no autorizadas de los contenidos, programas o sistemas accesibles a través de dichos servicios; por alterar o intervenir por medios fraudulentos páginas Web personales o correos electrónicos de otros usuarios sin autorización de los mismos; por enviar correos electrónicos con carácter masivo y/o repetitivo (Spam) tanto a un tercero, sea este Cliente o no de COMENERSOL, como a los propios servidores de COMENERSOL; o por utilizar de forma indebida o inadecuada, respecto a su normal funcionamiento y finalidad, aquellos servicios que, en su caso, puedan prestarse en cualquier página web o servicio online. COMENERSOL responderá única y exclusivamente del Servicio que preste por sí misma y de los contenidos directamente originados por COMENERSOL e identificados con su Copyright. Dicha responsabilidad quedará excluida en los casos en que concurran causas de fuerza mayor o en los que la configuración de los equipos del Cliente no sea la adecuada para permitir el correcto uso del Servicio prestado por COMENERSOL. El Cliente asume la responsabilidad de dotar a sus sistemas informáticos de las debidas medidas de seguridad dedicadas a evitar la introducción de virus, malware, y demás intrusiones no deseadas.
COMENERSOL en ningún caso asumirá gasto ni indemnización alguna por daños o lucro cesante que se deriven de las citadas intrusiones de terceros a través de Internet.
El Cliente se obliga a no utilizar las infraestructuras del Servicio para realizar o sugerir actividades prohibidas por la Ley. Asimismo, el Cliente se hace responsable de extender el cumplimiento de estas cláusulas a toda aquella persona autorizada por él a utilizar el Servicio. Además, el Cliente se obliga a respetar las restricciones de uso de cada uno de los servicios y accesos a otras redes (dichas restricciones serán comunicadas por COMENERSOL o el proveedor de información).

La responsabilidad por el acceso y uso de los contenidos que circulan en Internet se regulará por las restantes cláusulas del Contrato en todo lo no regulado expresamente en la presente cláusula. El Cliente reconoce que la información a la cual puede acceder a través del Servicio puede estar protegida por derechos de propiedad intelectual, industrial o de otra índole, por lo que salvo acuerdo particular entre el Cliente y el titular de los mencionados derechos, el Cliente se compromete a utilizar dicha información exclusivamente para sus propias necesidades, así como a no realizar directa o indirectamente una explotación comercial de los servicios a los que no tiene acceso o de los resultados obtenidos gracias a la utilización del Servicio.

**4.8.** El Cliente se abstendrá de llevar a cabo cualquier conducta en el uso de los recursos de Internet que atente contra los derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros o de COMENERSOL, dejando en todo caso exenta a COMENERSOL de cualquier reclamación, judicial o extrajudicial, que se presente a ella como consecuencia del uso anteriormente citado.

**4.9.** El Cliente compromete en todo momento a permitir el acceso al personal técnico de COMENERSOL a su domicilio para realizar las comprobaciones y/o reparaciones que sean necesarias para la prestación del Servicio, facilitándole plena libertad de movimientos al día en que se cumpla la notificación, obligándose a dejar libre el paso a COMENERSOL para efectuar cualquier labor de conexión, desconexión, reparación o cualquier otra labor que sea preciso efectuar en la red.

**5. Facturación y Forma de pago**

**5.1. Condiciones de pago.** El Cliente realizará los pagos mensuales correspondientes al Servicio prestado conforme a la tarifa indicada en el Contrato. Los importes correspondientes se facturarán entre los días 1 y 10 de cada mes natural siguiente a la prestación del Servicio.

**5.2.** El Cliente podrá ver sus facturas en el Área del cliente.

**5.3.** En caso de elección por parte del Cliente de pago por Domiciliación Bancaria mediante la firma del correspondiente documento (SEPA), el Cliente acepta expresamente la emisión de recibos a la cuenta bancaria facilitada. El Cliente, por lo tanto, se responsabiliza de la disposición de fondos en su cuenta durante ese periodo y de la remisión de la documentación necesaria a su entidad bancaria para el cobro de las facturas emitidas por COMENERSOL.
En caso de devolución de las facturas, el Cliente se hace responsable del pago de los Gastos Por Gestión de la Factura Pendiente*. Los pagos de recibos devueltos y Gastos Por Gestión de la Factura Pendiente* NO serán enviados nuevamente a la entidad bancaria y únicamente podrán ser abonados en el Área de cliente, a través de una trasferencia bancaria o en Tiendas COMENERSOL** con tarjeta de débito o de crédito.

**5.4.** En caso de que el Cliente NO haya optado por el pago mediante domiciliación bancaria (SEPA), y en su lugar haya optado por el pago en efectivo o con tarjeta de crédito o de débito en Tiendas COMENERSOL** deberá abonar el importe correspondiente al Servicio prestado de acuerdo con su tarifa antes del día 10 de cada mes siguiente al período de prestación del Servicio, en caso contrario, se facturarán Gastos por Gestión de la Factura Pendiente*.

**5.5.** Las siguientes facturas:
- Por instalación (objeto de contrato de obra u otros integrados en este).
- Trabajos previstos en la cláusula 18 del Contrato.
- Las primeras facturas al reactivar el Servicio tras una suspensión del mismo.
- Servicio *Pausa*.

**5.6.** COMENERSOL notificará al Cliente de las facturas impagadas únicamente vía SMS enviando un mensaje al número de teléfono facilitado en la ficha de datos del Cliente, el Cliente acepta expresamente dicho número de teléfono a efectos de notificaciones.

**5.7.** La gestión del pago de las facturas impagadas y reactivación del Servicio se producirá en un plazo máximo de 2 días laborales.

**6. Suspensión del Servicio**

**6.1.** En caso de impago de una factura, COMENERSOL podrá suspender temporalmente el Servicio, hasta que se abone la totalidad de las facturas debidas y los correspondientes Gastos Por Gestión de la Factura Pendiente*.

**6.2.** La suspensión del Servicio no interrumpirá bajo ningún caso la facturación del Servicio contratado, al ser el Cliente quien incumple obligación de mantenerse al corriente de los pagos y es imputable únicamente a éste.

**6.3.** Integración de contratos: Todos los contratos anteriores y posteriores del Cliente con COMENERSOL en la relación a los Servicios quedan integrados como uno único, derogando las cláusulas de los antiguos en favor de los recientes, sin posibilidad de subsidiaridad de las cláusulas de los contratos anteriores sobre las que los nuevos guarden silencio. En caso de incumplimiento de la obligación de impago en uno de los contratos, podrá ser suspendido el Servicio de todas las conexiones simultáneamente.

**7. La calidad del Servicio**

**7.1.** COMENERSOL realizará sus mayores esfuerzos para asegurar en todo momento, la máxima calidad en la prestación del Servicio, que, en cualquier caso, cumplirá con los mínimos exigidos por la legislación vigente. No obstante, COMENERSOL no será responsable por cualquier interrupción o mal funcionamiento del Servicio, debido a la interrupción prolongada del suministro eléctrico, líneas de telecomunicaciones, etc., avería o mal funcionamiento de los medios técnicos externos, fuerza mayor, caso fortuito o por acciones u omisiones directa o indirectamente imputables al Cliente o a terceros ajenos a COMENERSOL, según el art. 147 del RD 1/2007.

**7.2.** La prestación del servicio de acceso a la prestación del servicio de internet implica la posibilidad de situaciones de fuerza mayor tales como roturas del cable troncal, incidencias con el servidor, ataques informáticos, etc. De esta manera COMENERSOL garantiza la prestación de solo 90% del servicio de internet ininterrumpido dejando los 10% para la resolución de posibles incidencias causadas por razones de fuerza mayor. En ningún caso, COMENERSOL será responsable de los daños inmateriales que puedan derivarse para el Cliente de la utilización del Servicio contratado, tales como el perjuicio comercial, o de explotación, ni de lucro cesante. La responsabilidad de COMENERSOL respecto a daños causados por culpa o negligencia, así como la indemnización de daños y el abono de intereses en caso de incumplimiento, no excederá en ningún caso de la totalidad del precio pagado por el Cliente, sin contar descuentos ni bonificaciones, como consecuencia del Contrato. El abono de intereses se efectuará siendo parte proporcional a base de días sin servicio de internet siempre y cuando sean fuera de margen permitido para la resolución de posibles incidencias arriba mencionadas.

**7.3.** COMENERSOL se obliga a compensar al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono, si hubiera sido

desembolsada previamente por el Cliente, así como otras cuotas fijas, todo ello prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción. En cualquier caso, COMENERSOL indemnizará al Cliente de forma automática, en la factura correspondiente al periodo inmediato considerado, cuando la interrupción del Servicio se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22, de acuerdo con el art. 16 del RD 899/2009.

**7.4.** Se hace constar que la calidad del Servicio, como es la velocidad contratada de acceso a Internet, se garantiza siempre y cuando la conexión se realice por cable ethernet, y puede verse afectada por factores y agentes externos a COMENERSOL (tipo o modelo del dispositivo con el que se conecta el Cliente, distancia al router, acceso a través de WiFi, etc.).

**Gastos Por Gestión de la Factura Pendiente: 10€ (IVA incluido), por los servicios administrativos de sistematización de devoluciones (en caso de Domiciliación), notificación al Cliente, proceso de cobro de cantidades debidas.*

***Tiendas COMENERSOL: Visite nuestra página Web* www.comenersol.com *para conocer las tiendas que se encuentran a su disposición.*

**8. Suspensión del Servicio a solicitud del Cliente – Servicio "*Pausa*"**

**8.1.** El Cliente podrá solicitar la suspensión temporal del Servicio (de aquí en adelante, **"*Pausa*"**).

**8.2.** Para activar el servicio *Pausa*, el Cliente podrá solicitarlo a través de su Área de cliente, llamando al número de atención al cliente: 966195858 o en cualquier Tienda COMENERSOL. El Cliente se compromete a realizar la solicitud con una antelación mínima de tres (3) días laborales de antelación al mes natural desde el que ha de aplicarse el servicio *Pausa*.

**8.3.** El coste del periodo en el que el servicio se encuentra en modo *Pausa* se podrá consultar en la página web oficial de COMENERSOL. *Pausa* estará disponible a partir de un mes facturado desde el acceso al Servicio objeto, siempre que el Cliente esté al corriente de pagos.

**8.4.** El periodo mínimo en el que el servicio debe encontrarse en *Pausa* será por días completos, siempre y cuando haya un intervalo de 10 (diez) naturales desde la última reactivación del servicio y la siguiente suspensión del mismo. La desactivación de *Pausa* (activación del Servicio de la tarifa estándar) puede ser realizada cualquier día del mes, pagando solo por los días de servicio activo.

**8.5.** La duración máxima de suspensión del Servicio es de 180 días en el periodo de un año calendario. En caso de superarse el límite permitido, el Servicio se reestablecerá automáticamente y se procederá a su facturación en función de la tarifa escogida.

**8.6.** Debido a condiciones técnicas, el servicio *Pausa* no está disponible en caso de optar por servicios adicionales de IP Estática, alarma, centralita, mantenimiento, alquiler, BackUp 4G.

**8.7.** En el momento de que el servicio de cliente se encuentre suspendido por pausa, no será posible proceder con ningún cambio administrativo o programación de otra suspensión a futuro. Para proceder con cualquier solicitud administrativa, el servicio debe ser reactivado.

**9. Duración del Contrato**

**9.1.** La duración del contrato de este servicio es indefinida y tiene efecto desde la fecha de su firma.

**9.2.** En caso de que el Cliente se subscriba a una cláusula de permanencia, obtiene apoyo económico por parte de COMENERSOL en forma que no se le cobra la instalación inicial objeto del Contrato obra especificado en la primera página del Contrato. El Cliente se compromete a mantener el Servicio vinculado a dicho apoyo económico por el termino según esté indicado su cláusula de permanencia negociada, siempre bajo limitaciones del art 85.5 del RD 1/2007.

**9.3.** El Cliente podrá cambiar la tarifa a otra de precio inferior, igual o superior sin verse afectada su cláusula de permanencia negociada. En caso de cambio de tarifa a una de precio inferior, el Cliente deberá abonar 5€ IVA incluido por los gastos administrativos.

**9.4.** Se entenderá por inicio el período de permanencia desde el día de la disponibilidad del Servicio (parte de instalación favorable).

**9.5.** Los días con el servicio *Pausa* activado NO se tendrán en cuenta a efectos de duración mínima del Contrato.

**9.6.** El cómputo del periodo de permanencia tampoco se verá afectado por promociones que impliquen la reducción del 100% del coste de la tarifa.

**9.7.** COMENERSOL se reserva el derecho a reclamar judicialmente las cantidades pendientes de abono acorde a la cláusula de Contrato.

**10. Las condiciones de la cancelación del Contrato**

**10.1.** COMENERSOL está facultada para resolver unilateralmente el Contrato cuando el Cliente incumpliere cualesquiera de las obligaciones derivadas del Contrato, incluso las accesorias. Asimismo, podrá resolver el Contrato por las siguientes causas:

A. Cese de actividades.

B. Incumplimiento grave por parte del Cliente de las obligaciones previstas en el Contrato.

C. En los supuestos de fuerza mayor y caso fortuito.

D. Cuando el Cliente realice actividades ilícitas, ilegales o contrarias a la buena fe y/o al orden público, así como cuando utilice el Servicio contraviniendo la normativa vigente o atente contra el respeto e intimidad de las personas.

E. Cuando el Cliente difunda contenidos o propaganda de carácter racista, xenófobo y/o atentatorio contra los derechos humanos o contra cualesquiera disposiciones del ordenamiento jurídico.

F. Si se presenta un trato inadecuado e/o insultos a los empleados de COMENERSOL.

G. COMENERSOL detecta acciones fraudulentas del Cliente que permitan a personas ajenas al Contrato recibir el Servicio objeto de este.

H. Actos realizados por el Cliente que puedan perjudicar el buen nombre o imagen de COMENERSOL.

I. Cuando el Cliente realice un uso abusivo y/o no razonable del Servicio y/o para fines diferentes de los establecidos en el Contrato.

**10.2.** El Cliente puede realizar la cancelación de dicho servicio con un mínimo de 3 días laborales de antelación al final del mes. En caso de incumplimiento del plazo de tres (3) días laborales antes referido, de lunes a viernes, de 9:00 a 20:00, COMENERSOL procederá a facturar el mes completo. La solicitud de ésta se realiza vía llamada al número de atención al cliente: 966195858. Tras la solicitud, el Cliente se obliga a firmar la solicitud de la baja, la cual se enviará por parte de COMENERSOL a la dirección del correo electrónico

indicado en la ficha de Contacto. Únicamente tras la firma de la solicitud de baja, la cancelación del servicio se considerará finalizada. Corresponde al Cliente probar la solicitud de baja.

**10.3.** En caso de dar de baja el Servicio, el Cliente queda obligado a abonar el precio de los trabajos y materiales empleados en el contrato de obra en la cantidad por la que ha recibido apoyo económico por parte de COMENERSOL y entregar los dispositivos facilitados por COMENERSOL para la prestación del Servicio (Router) en cualquier Tienda COMENERSOL en un plazo de 30 días naturales desde la fecha de la baja. En caso de no devolver el Router, devolverlo en mal estado o fuera de plazo, se facturará su importe correspondiente de 108,90€ IVA incluido. **La obligación referente a la entrega del router es independiente del apoyo económico recibido.**

**10.3.1.** En caso de dar de baja el servicio objeto de este contrato sin cumplir 6 (seis) meses de la permanencia, el cliente queda obligado a abonar el precio de los trabajos y materiales empleados en el contrato de obra en la cantidad por la que ha recibido apoyo económico por parte de COMENERSOL.

**10.3.2.** En caso de dar de baja el servicio objeto de este contrato cumpliendo 6 (seis) meses de la permanencia, el cliente queda obligado a abonar la parte proporcional a los meses pendientes para cumplir la permanencia por la que ha recibido apoyo económico por parte de COMENERSOL.

**10.4.** En ningún caso, la resolución del Contrato exonerará al Cliente de sus obligaciones hasta el momento en que se produzca la desconexión definitiva del Servicio. La eficacia de la resolución del Contrato por cualquiera de las causas antes enunciadas tendrá lugar en la fecha en que se produzca la desconexión efectiva del Servicio.

**10.5.** Sin perjuicio de la resolución del Contrato, COMENERSOL podrá reclamar judicialmente el pago de las cantidades adeudadas, los intereses devengados y cuantos daños y perjuicios le sean ocasionados como consecuencia de la actuación u omisión del Cliente.

**10.6.** COMENERSOL podrá resolver unilateralmente el Contrato en lo relativo a este Servicio cuando considere que el Servicio haya sido impagado durante el transcurso de 3 meses.

**11. Novación del Contrato**

**11.1.** Se producirá una novación de este Servicio y los integrados a este por el principio de buena fe por acciones como el Cambio de tarifa, Traslado y Cambio de titular. Las condiciones de dichos contratos pueden ser consultados en el Área de Cliente en la web www.comenersol.com

**11.2.** Las novaciones mencionadas en el punto 11.1. implican la firma de un nuevo contrato y, por tanto, la terminación del Contrato anterior.

**12. Protección de datos**

**12.1. Responsable del tratamiento.** COMUNICACIONES ENERSOL, S.L. informa al Cliente que es el responsable del tratamiento de los datos personales del Cliente y que estos datos serán tratados de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril (GDPR), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LOPDGDD).

**12.2. Datos sometidos a tratamiento.** Los datos personales sometidos a tratamiento son los que el Cliente ha facilitado a través del formulario de contratación del Servicio. Igualmente, COMENERSOL también trata todos aquellos datos personales que sean obtenidos en virtud de la prestación del servicio durante la vigencia del Contrato.

**12.3. Finalidad del tratamiento.** Los datos serán tratados para las siguientes finalidades:
a) La correcta y completa prestación del Servicio en ejecución del Contrato.
b) Hacerle llegar al Cliente ofertas comerciales y comunicaciones sobre el Servicio o sobre otros servicios prestados por COMENERSOL o por empresas del Grupo TUCA BIDCO, S.L. que puedan ser de su interés.
c) Realizar comprobaciones sobre la solvencia del Cliente, incluyendo, sin carácter limitativo, la posibilidad de realizar consultas a bases de datos de impagados.
d) Realización del perfil comercial del Cliente a partir de los datos facilitados en el Contrato en combinación con los datos de tráfico de las telecomunicaciones que lleve a cabo el Cliente en uso del Servicio, con el fin de generar ofertas comerciales y de publicidad específicas que se adecúen a las necesidades y/o intereses del Cliente.
f) Realización de estudios, análisis y/o encuestas sobre calidad y/o nivel de satisfacción del Cliente en relación con el Servicio. Las finalidades descritas en las letras a) y f) tienen su base legitimadora en la ejecución del Contrato. Las finalidades descritas en las letras b), c), d) en la prestación del consentimiento por parte del Cliente y éste podrá retirar su consentimiento al respecto en cualquier momento con efectos inmediatos.

**12.4. Cesión de datos (destinatarios).** COMENERSOL podrá transferir los datos personales del Cliente a la sociedad TUCA BIDCO, S.L. y a empresas de su grupo empresarial (entendiendo grupo empresarial conforme está descrito en el artículo 42 del Código de Comercio) con el fin de ofrecer al Cliente productos y servicios del Grupo TUCA BIDCO que puedan adecuarse a sus necesidades o intereses.
No están previstas transferencias internacionales de datos personales del Cliente.

**12.5. Plazo conservación de los datos.** Los datos personales del Cliente serán conservados exclusivamente el tiempo necesario para mantener el fin del tratamiento o, expirado dicho plazo, el tiempo necesario para cumplir con los plazos legales de custodia, en su caso.

**12.6. Derechos del Cliente en relación con sus datos.** El Cliente tiene derecho a acceder a sus datos, rectificarlos, suprimirlos, limitar su tratamiento o solicitar su portabilidad dirigiéndose a la dirección del responsable o bien del Delegado de Protección de Datos, que su contacto se puede encontrar al final de la presente sección. También podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos si considera que sus datos no han sido tratados conforme a la meritada norma. En caso de que el Cliente consigne datos de contacto correspondientes a terceras personas, se compromete a informarles del contenido de la cláusula anterior. COMUNICACIONES ENERSOL, S.L. es Responsable del tratamiento de conformidad con el GDPR y la LOPDGDD, con la finalidad de mantener una relación comercial y conservar los datos durante no más tiempo del necesario para ello. No se comunicarán los datos a terceros. Puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, portabilidad, supresión, limitación y oposición en C/ Guitarrista Tárrega, 25 – Bajo, Novelda (ALICANTE). Email: rgpd@comenersol.com

**13. Ley aplicable y fuero**

**13.1.** El Contrato está sometido a las leyes de derecho común del Reino de España.

**13.2.** En caso de litigio, las partes renuncian expresamente al fuero que pudiera corresponderles y se someten expresamente a los tribunales y juzgados del partido judicial del lugar de suministro, excepto en los casos de reclamación por parte de COMENERSOL al Cliente, en cuyo caso se

someten a los juzgados y tribunales del partido judicial de Novelda.

**14. Sometimiento al sistema arbitral de consumo**
El Cliente y COMENERSOL podrán acudir libre y voluntariamente al sistema arbitral de consumo para dirimir cualquier discrepancia o reclamación derivada del Contrato, salvo en los casos de retraso o falta de pago por parte del Cliente. Para todas las cuestiones judiciales que sean presupuesto o consecuencia del procedimiento arbitral, los contratantes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales correspondientes al lugar del suministro.

**15. Desistimiento**
El Cliente dispone de 14 días naturales desde la fecha de suscripción del Contrato para desistir del mismo. Por este plazo se facturarán solo los días de servicio utilizado. En caso de que se hayan realizado trabajos de instalación, estos deberán ser abonados por el Cliente y, en caso de haberse abonado con anterioridad, no serán compensados, al tratarse de un contrato de obra independiente. Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá notificarnos su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o por correo electrónico) indicando la dirección de instalación completa a desistir. Para ello, podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento en nuestra página WEB www.comenersol.com, aunque su uso no es obligatorio. Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de desistimiento por correo electrónico a bajas@comenersol.com o a la siguiente dirección C/ Guitarrista Tárrega, 25 – Bajo, Novelda (ALICANTE).
Transcurrido el plazo de 14 días naturales o bien, sin haber transcurrido el mismo, se hubiese ejecutado el contrato, en el supuesto en que el cliente no desee continuar con dicho Contrato, se tratará como una resolución anticipada del mismo, rigiéndose por las normas establecidas en la Cláusula 10 del presente.

**16. Notificaciones**
**16.1.** COMENERSOL se reserva el derecho a modificar las cláusulas de Contrato, así como tarifas y otras condiciones integradas a este, informando al Cliente enviándole un correo electrónico a la dirección facilitada en Contrato con un mínimo de 30 días naturales previos a la entrada en vigor de dichas condiciones, pudiendo el Cliente resolver el Contrato sin penalización ni coste alguno, exceptuando el pago de las ayudas económicas por obras de instalación que no estén afectadas por la modificación de las condiciones, así como renegociar las cláusulas objeto de modificación.

**16.2.** COMENERSOL notificará mediante correo electrónico a la dirección de correo (e-mail) facilitado por el Cliente los cambios, incidencias y/o cualquier otra información de su interés. COMENERSOL podrá informar de posibles anomalías y/o incidencias a través de su página web y/ o redes sociales.

**16.3.** COMENERSOL no se responsabiliza en caso de que los datos aportados por el Cliente no sean veraces y/o carezcan de vigencia, el Cliente reconoce que su email es personal y ninguna otra persona tiene acceso a este, en caso de aceptación de condiciones o negociación de cláusulas vía email, el Cliente es totalmente responsable por el consentimiento prestado en sus comunicaciones o interacciones en el portal del Cliente asociado a su email. En caso de cancelar y/o bloquear notificaciones enviadas por COMENERSOL a través de correo electrónico, el Cliente asume no recibir ningún tipo de emails informativos de parte de COMENERSOL.

**17. Negociación**
El Cliente reconoce haber ejercido su derecho a la negociación de las cláusulas de Contrato. El Cliente dispone del derecho de negociación respecto a la libre elección de forma de pago y formas de notificación con posterioridad a la firma de Contrato.

**18. Mantenimiento y averías**
**18.1.** Las averías que se produzcan en equipos e instalaciones proporcionados por COMENERSOL se repararán en el plazo más breve posible desde que COMENERSOL tenga conocimiento de aquéllas. En caso de que el Cliente disponga de su propio dispositivo Router, usando el de COMENERSOL en modo puente o bridge, COMENERSOL quedará exenta de cualquier responsabilidad técnica sobre éste durante el tiempo en que esté activado este modo, ya que COMENERSOL no tiene acceso a la configuración y control de este. El pago de la cuota de abono incluye el mantenimiento de la red hasta el PTR (PUNTO DE TERMINACIÓN DE RED), a menos que el mal funcionamiento sea imputable al Cliente. Durante toda la vigencia del Contrato, y siempre que no se establezca lo contrario, mediante acuerdo entre las Partes, COMENERSOL realizará el mantenimiento ordinario de los equipos entregados. No obstante, serán a cargo del Cliente todos los costes y gastos ocasionados por la reparación de los equipos que hayan sido intervenidos, manipulados o modificados por el Cliente o por cualquier técnico no autorizado por COMENERSOL, o usados para un fin distinto del contratado. Cuando la magnitud de la avería o la dificultad de reparación así lo aconsejen o cuando los equipos averiados no pudieran ser reparados en el domicilio del Cliente, COMENERSOL podrá proceder a la sustitución de los equipos averiados por otros iguales o de similares características. En caso de avería imputable a COMENERSOL en alguno de los equipos de su propiedad, la comprobación, reparación o sustitución del equipo se efectuará sin cargo alguno para el Cliente. Si, por el contrario, la avería del equipo fuera imputable al Cliente (por ejemplo, cables desconectados o dañados, desconocimiento de uso, configuración errónea de equipos externos, etc.) serán a su cargo los costes que se generen por desplazamiento e intervención de los técnicos autorizados por COMENERSOL, siendo el coste de 32,00€ + IVA la hora de trabajo además de los materiales necesarios. Las visitas técnicas se realizan de lunes a viernes, festivos no incluidos, en horario de 9.00 a 17.00. Se aceptan las solicitudes enviadas de lunes a viernes de 9.00 a 20.00 (festivos no incluidos). COMENERSOL podrá interrumpir ocasionalmente la prestación del Servicio con objeto de realizar labores de mejora, reparación, cambios de equipamiento o motivos análogos, durante un plazo lo más breve posible. El Cliente consiente expresamente dichas interrupciones, que serán comunicadas previamente por email y existirá un aviso en el Área de Cliente en la web www.comenersol.com, y exime a COMENERSOL de cualquier tipo de compensación a este respecto.

**18.2.** En caso de que el Cliente por algún motivo no pueda estar presente en la cita con el técnico en el tiempo acordado, debe cancelar la cita llamando al número de Atención al Cliente 966195858 con antelación mínima de 1 horas antes de la cita.

**18.3. COMENERSOL puede solucionar gran parte de averías por vía telefónica, si el Cliente se niega a recurrir a esta vía, se facturará la visita técnica cuando pudiere haberse solucionado telefónicamente, incluso en el caso de que la avería sea imputable a COMENERSOL.**

**18.4.** En caso de solicitud de visita técnica por tercero sin mandato, COMENERSOL queda eximida de responsabilidad de acuerdo con los artículos 1888 a 1894 del Código Civil, quedando al cargo del abono procedente el Cliente, con

opción de repetir frente al gestor de acuerdo con la legislación citada.

**19. Dirección de IP.**

**19.1.** En la red de COMENERSOL eventualmente puede que se utilice tecnología CGNAT para enmascarar las direcciones IPs del Cliente a otras IPs públicas para la salida a internet. Debido a que a nivel mundial no existe ningún organismo oficial de geolocalización, que estime la ubicación geográfica del dispositivo conectado a Internet basada en la dirección IP pública del Cliente, por lo tanto, algunos recursos de la Red de Internet podrían identificar incorrectamente el país desde el cual el Cliente accede a Internet. COMENERSOL no es responsable de la veracidad de información publicada en las bases de datos de geolocalización, que esté utilizando el recurso de Internet al que accede el Cliente para determinar la localización geográfica del mismo. Sin embargo, COMENERSOL realizará su mayor esfuerzo para actualizar dicha información en las bases de datos más importantes. En caso de que hubiera alguna discrepancia en dicha información, y con el fin de agilizar el proceso, se recomienda ponerse en contacto con el administrador o soporte técnico del recurso correspondiente.

**19.2.** Para poder verificar la geolocalización de la dirección IP recomendamos entrar en la página web de la fuente principal de información sobre cualquier dirección IP - https://apps.db.ripe.net

**19.3.** El Cliente podrá solicitar la asignación del servicio adicional de la IP Estática por un coste mensual de 15€ + IVA (el servicio de Pausa no está disponible debido a las condiciones técnicas).

**19.4.** La IP Estática facilitada al Cliente por COMENERSOL será, en todo caso, propiedad de COMENERSOL. En caso de retraso en el pago del Servicio por un período superior a 2 (dos) meses, por demora en el pago del Servicio correspondiente, COMENERSOL podrá, con previo aviso al Cliente, proceder con la interrupción definitiva del Servicio o la correspondiente resolución del Contrato, lo que implica la liberación de la dirección de IP Estática asignada.

**20. Servicio de Atención al Cliente.**

El Cliente tiene a su disposición un Servicio de Atención al Cliente especializado con carácter gratuito y con el que puede contactar por vía telefónica llamando al teléfono 966195858 dentro del siguiente horario: de 09:00 a 20:00 de lunes a domingo. A través de dicho servicio, el Cliente podrá obtener información sobre el Servicio, realizar gestiones en relación con el Servicio y plantear quejas y reclamaciones, así como cualquier incidencia contractual que le pueda surgir.

**21. Condiciones específicas para Servicios Convergentes.**

**21.1.** El servicio de "*Pausa*" regulado en la Cláusula 8 del Contrato no será de aplicación cuando se hayan contratado Servicios Convergentes.

**21.2.** En caso de que el Cliente contrate Servicios Convergentes, se aplicarán las tarifas previstas para Servicios Convergentes que figuran publicadas en la página web www.comenersol.com

**21.3.** En el caso que dejen de concurrir los requisitos establecidos en la Cláusula 2.2 en relación con la definición de "Servicios Convergentes", automáticamente dejarán de aplicarse las tarifas y condiciones específica previstas para los Servicios Convergentes y pasarán a ser de aplicación las condiciones y tarifas generales previstas para el Servicio individualmente considerado.




# CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE WIRELESS

**1. Objeto y Partes**

**1.1.** Estas Condiciones Generales (en adelante, el "**Contrato**") son aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Wireless (en adelante, el "**Servicio**") bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros servicios.

**1.2.** Las partes del Contrato son las siguientes:

- COMUNICACIONES ENERSOL, S.L. con CIF B03858818, con domicilio en C/ Guitarrista Tárrega, 25 - Bajo, 03660 Novelda (ALICANTE), sociedad en vigor debidamente inscrita en el Registro de Alicante en Tomo 1618, Folio 149, Hoja A-22410, teléfono 966195858 (en adelante **"COMENERSOL"**).
- El Cliente conforme a los datos identificativos facilitados en el apartado "Datos del Cliente" (en adelante, el **"Cliente"**).

En adelante, COMENERSOL y el Cliente serán denominados conjuntamente como las **"Partes"**.

**2. Servicio y Tarifas**

**2.1.** El Servicio se presta a través de equipos que se alimentan de corriente eléctrica, razón por la cual dejarán de funcionar o funcionarán incorrectamente cuando haya un fallo en el suministro eléctrico, sin que en tal caso COMENERSOL sea responsable de dicha falta de funcionamiento o funcionamiento anómalo.

**2.2. Servicios convergentes:** sin menoscabo de lo dispuesto en el Contrato, las Partes pueden suscribir un contrato adicional para la prestación por COMENERSOL al Cliente de servicios adicionales al Servicio (en adelante, **"Servicios Convergentes"**). A efectos de claridad, se considerará que existen Servicios Convergentes cuando el Cliente mantenga contratados simultáneamente con COMENERSOL el Servicio de internet y el servicio de telefonía móvil, todo ello cuando el titular de todos ellos tenga el mismo NIF, NIE y/o número de Pasaporte.
En tal caso, se aplicarán las condiciones especiales para Servicios Convergentes establecidas en la Cláusula 21 del Contrato, que predominarán sobre las condiciones generales previstas únicamente para el Servicio.

**2.3.** El Cliente deberá pagar a COMENERSOL los importes que correspondan al Servicio prestado por COMENERSOL de conformidad con las tarifas aplicables en cada momento. A este respecto, el Cliente pagará por el Servicio desde el momento en el que éste se encuentre disponible para el Cliente, con independencia de si el Cliente hubiera procedido o no a conectar los equipos necesarios a tal fin y/o a utilizarlos.

**2.4.** El Cliente reconoce conocer las condiciones actuales de las diversas tarifas del Servicio, que puede consultar en todo momento a través de la página web de COMENERSOL www.comenersol.com

**2.5.** En el primer trimestre de cada año natural, con fecha de efectos en el mes de enero, COMENERSOL podrá actualizar las tarifas de los Servicios aplicando a la tarifa el Índice de Precios al Consumo (IPC) interanual, o índice nacional que lo sustituya, publicado en el mes de octubre del año inmediatamente anterior a la actualización del conjunto y que se corresponde con el periodo comprendido entre el mes de octubre del año precedente y el mes de septiembre del año inmediatamente anterior a la actualización.

**2.6.** COMENERSOL procederá a la actualización de la tarifa en el primer trimestre natural de cada año con independencia de la fecha de alta de los Servicios. Por motivos comerciales y de trasparencia el precio resultante de la actualización será redondeado a la baja si fuera posible.

**2.7.** COMENERSOL informará al Cliente del detalle de la tarifa actualizada con un mes de antelación a su efectiva aplicación a través de la factura mensual, por correo electrónico, mediante notificación en el Área Personal del Cliente y/o por SMS. La información acerca de la actualización de tarifas también estará disponible en la Web de COMENERSOL.

**2.8.** COMENERSOL podrá modificar las presentes Condiciones Generales y proceder a la revisión de los precios vigentes en el caso en que concurra alguno de los siguientes supuestos:
i. Incremento de los costes del sector empresarial en el que esté presente COMENERSOL y que redunden en la cobertura, en la calidad de la red o en las características del Servicio prestado.
ii. Variaciones técnicas de los servicios y suministros de proveedores asociados al Servicio del Cliente.
iii. Modificaciones normativas, incluyendo impuestos, tasas o resoluciones administrativas o judiciales, que afecten a las condiciones de prestación del Servicio.

**2.9.** El procedimiento de actualización de tarifa no constituye una modificación de las condiciones del Contrato, por lo que su aplicación no confiere u otorga el derecho al Cliente a rescindir o resolver el Contrato anticipadamente sin asumir la penalización asociada a los compromisos contractuales, como cargos de permanencia, que pudieran estar vigentes. La falta de contestación en plazo por el Cliente implicará la aceptación del nuevo precio.

**3. Condiciones de Instalación**

**3.1.** El periodo estimado de instalación del equipo necesario para la prestación del Servicio es de hasta 15 días laborales desde la firma del Contrato. Dicho plazo no resultará de

aplicación cuando concurran situaciones de especial dificultad técnica que requieran obras adicionales a las previstas en Contrato y/o a otras causas no imputables a COMENERSOL, como puede ser la dilación por parte de la comunidad de propietarios respecto a la autorización de trabajos necesarios (infracción del Art 45 LGT y su reglamentación derivada) o cualesquiera otras causas ajenas a la voluntad de COMENERSOL.

**3.2.** A los efectos previstos en la cláusula 3.1, será por cuenta del Cliente obtener todas las autorizaciones, permisos y licencias que resulten necesarias para que el personal designado por COMENERSOL pueda acceder al domicilio del Cliente, si ello fuera necesario, y para realizar la instalación que resulte necesaria.

**3.3.** La conexión puede durar varios días, siempre dentro del plazo general de 15 días laborales, en horario laboral de Lunes a Viernes, al que se refiere la cláusula 3.1

**4. Exclusiones y prohibiciones**

**4.1.** El Contrato excluye mantenimiento y asistencia técnica de cualquier dispositivo que no haya sido proporcionado por COMENERSOL.

**4.2.** Se prohíbe al Cliente la modificación de la red de Distribución, así como las tomas de dicha red sin autorización expresa y por escrito de COMENERSOL, o cualquier otro tipo de manipulación en la red, debiéndose realizar en todo caso dichos trabajos por COMENERSOL.

**4.3.** Se prohíbe al Cliente realizar un mal uso de los equipos entregados por COMENERSOL para la prestación del Servicio. A los efectos del presente apartado, se considerará un mal uso de un equipo cualquiera diferente de aquél para el que le fue entregado por COMENERSOL.
El Cliente tampoco podrá transmitir, donar ni ceder el uso de manera transitoria o permanente a un tercero de los equipos facilitados por COMENERSOL para la prestación del Servicio salvo autorización expresa y por escrito de COMENERSOL.

**4.4.** El Servicio se presta únicamente para uso particular en el domicilio de instalación del Cliente, por lo que se prohíbe la reventa y/o distribución del Servicio, así como compartirlo con personas ajenas al domicilio del Cliente. Queda expresamente prohibido el uso del Servicio en locales públicos, para colectividades, comunidades de vecinos, o en general cualquier otro uso no permitido en las presentes condiciones negociadas, pudiéndose contratar dichos servicios mediante específicos contratos empresariales.

**4.5.** Todo intento de violación por parte del Cliente de los niveles de acceso a internet, manipulación incorrecta de datos, duplicaciones y exportaciones de datos o informaciones protegidas por propiedad intelectual u otros derechos legales, así como cualquier otro supuesto de uso para fines distintos de los servicios de acceso a Internet contratados por COMENERSOL, conllevará el derecho de COMENERSOL a la cancelación automática del referido servicio así como del acceso al mismo, todo ello sin perjuicio del derecho a ejercitar las acciones judiciales a que hubiere lugar. COMENERSOL no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por los productos o servicios prestados, utilizados u ofertados por el Cliente o por terceras personas o entidades por medio de los servicios de acceso a Internet prestados por COMENERSOL, o bien que difundan a través de su red.
Asimismo, COMENERSOL no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por ningún contenido, información, comunicación, opinión o manifestación de cualquier tipo que tengan su origen en el Cliente o en terceras personas o entidades y que se comuniquen, transmitan, vendan o exhiban a través del Servicio prestado por COMENERSOL o a través de la red de COMENERSOL.

**4.6.** El Cliente exime a COMENERSOL de cualquier responsabilidad relacionada con la calidad, exactitud, fiabilidad, corrección o moralidad de los datos, programas, informaciones y opiniones, cualquiera que sea su origen, que circulen por su red o por las redes a las que el Cliente pueda acceder a través de la red de COMENERSOL.
El Cliente asume bajo su exclusiva responsabilidad las consecuencias, daños o acciones que pudieran derivarse del acceso a los contenidos anteriormente señalados, así como de su reproducción o difusión.

**4.7.** COMENERSOL no será responsable de las infracciones realizadas por el propio Cliente, o terceros, que afecten a los derechos de Copyright, marcas, patentes, información confidencial, o cualquier otro derecho de propiedad intelectual o industrial. Sin perjuicio de lo anterior, COMENERSOL podrá, a su exclusivo criterio y sin que dé lugar a indemnización alguna, suspender de forma inmediata y sin previo aviso, la prestación del Servicio y, en su caso, retirar los contenidos ilegales que circulen por su red, en caso de que por cualquier medio tenga conocimiento de que el Cliente está violando los derechos de terceros (derecho a la intimidad, al honor, a la propia imagen, al secreto de las comunicaciones, a la propiedad intelectual e industrial, protección de datos, etc.); o bien está utilizando el servidor de COMENERSOL para la publicación, divulgación, anuncio o distribución de cualquier material, asunto o información con contenidos ilegales, obscenos, pornográficos, abusivos, difamatorios, engañosos, en contra de la moral o el orden público; así como por la inclusión o introducción de cualquier virus informático, acceso remoto, archivos defectuosos, o cualquier otro software o programa informático que pueda causar daños o alteraciones no autorizadas de los contenidos, programas o sistemas accesibles a través de dichos servicios; por alterar o intervenir por medios fraudulentos páginas Web personales o correos electrónicos de otros usuarios sin autorización de los mismos; por enviar correos electrónicos con carácter masivo y/o repetitivo (Spam) tanto a un tercero, sea este Cliente o no de COMENERSOL, como a los propios servidores de COMENERSOL; o por utilizar de forma indebida o inadecuada, respecto a su normal funcionamiento y finalidad, aquellos servicios que, en su caso, puedan prestarse en cualquier página web o servicio online. COMENERSOL responderá única y exclusivamente del Servicio que preste por sí misma y de los contenidos directamente originados por COMENERSOL e identificados con su Copyright. Dicha responsabilidad quedará excluida en los casos en que concurran causas de fuerza mayor o en los que la configuración de los equipos del Cliente no sea la adecuada para permitir el correcto uso del Servicio prestado por COMENERSOL. El Cliente asume la responsabilidad de dotar a sus sistemas informáticos de las debidas medidas de seguridad dedicadas a evitar la introducción de virus, malware, y demás intrusiones no deseadas.
COMENERSOL en ningún caso asumirá gasto ni indemnización alguna por daños o lucro cesante que se deriven de las citadas intrusiones de terceros a través de Internet.
El Cliente se obliga a no utilizar las infraestructuras del Servicio para realizar o sugerir actividades prohibidas por la Ley. Asimismo, el Cliente se hace responsable de extender el cumplimiento de estas cláusulas a toda aquella persona autorizada por él a utilizar el Servicio. Además, el Cliente se obliga a respetar las restricciones de uso de cada uno de los servicios y accesos a otras redes (dichas restricciones serán comunicadas por COMENERSOL o el proveedor de información).

La responsabilidad por el acceso y uso de los contenidos que circulan en Internet se regulará por las restantes cláusulas del Contrato en todo lo no regulado expresamente en la presente cláusula. El Cliente reconoce que la información a la cual puede acceder a través del Servicio puede estar protegida por derechos de propiedad intelectual, industrial o de otra índole, por lo que salvo acuerdo particular entre el Cliente y el titular de los mencionados derechos, el Cliente se compromete a utilizar dicha información exclusivamente para sus propias necesidades, así como a no realizar directa o indirectamente una explotación comercial de los servicios a los que no tiene acceso o de los resultados obtenidos gracias a la utilización del Servicio.

**4.8.** El Cliente se abstendrá de llevar a cabo cualquier conducta en el uso de los recursos de Internet que atente contra los derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros o de COMENERSOL, dejando en todo caso exenta a COMENERSOL de cualquier reclamación, judicial o extrajudicial, que se presente a ella como consecuencia del uso anteriormente citado.

**4.9.** El Cliente compromete en todo momento a permitir el acceso al personal técnico de COMENERSOL a su domicilio para realizar las comprobaciones y/o reparaciones que sean necesarias para la prestación del Servicio, facilitándole plena libertad de movimientos al día en que se cumpla la notificación, obligándose a dejar libre el paso a COMENERSOL para efectuar cualquier labor de conexión, desconexión, reparación o cualquier otra labor que sea preciso efectuar en la red.

**5. Facturación y Forma de pago**

**5.1. Condiciones de pago.** El Cliente realizará los pagos mensuales correspondientes al Servicio prestado conforme a la tarifa indicada en el Contrato. Los importes correspondientes se facturarán entre los días 1 y 10 de cada mes natural siguiente a la prestación del Servicio.

**5.2.** El Cliente podrá ver sus facturas en el Área del cliente.

**5.3.** En caso de elección por parte del Cliente de pago por Domiciliación Bancaria mediante la firma del correspondiente documento (SEPA), el Cliente acepta expresamente la emisión de recibos a la cuenta bancaria facilitada. El Cliente, por lo tanto, se responsabiliza de la disposición de fondos en su cuenta durante ese periodo y de la remisión de la documentación necesaria a su entidad bancaria para el cobro de las facturas emitidas por COMENERSOL.
En caso de devolución de las facturas, el Cliente se hace responsable del pago de los Gastos Por Gestión de la Factura Pendiente*. Los pagos de recibos devueltos y Gastos Por Gestión de la Factura Pendiente* NO serán enviados nuevamente a la entidad bancaria y únicamente podrán ser abonados en el Área de cliente, a través de una trasferencia bancaria o en Tiendas COMENERSOL** con tarjeta de débito o de crédito.

**5.4.** En caso de que el Cliente NO haya optado por el pago mediante domiciliación bancaria (SEPA), y en su lugar haya optado por el pago en efectivo o con tarjeta de crédito o de débito en Tiendas COMENERSOL** deberá abonar el importe correspondiente al Servicio prestado de acuerdo con su tarifa antes del día 10 de cada mes siguiente al período de prestación del Servicio, en caso contrario, se facturarán Gastos por Gestión de la Factura Pendiente*.

**5.5.** Las siguientes facturas:
- Por instalación (objeto de contrato de obra u otros integrados en este).
- Trabajos previstos en la cláusula 18 del Contrato.
- Las primeras facturas al reactivar el Servicio tras una suspensión del mismo.
- Servicio *Pausa*.

**5.6.** COMENERSOL notificará al Cliente de las facturas impagadas únicamente vía SMS enviando un mensaje al número de teléfono facilitado en la ficha de datos del Cliente, el Cliente acepta expresamente dicho número de teléfono a efectos de notificaciones.

**5.7.** La gestión del pago de las facturas impagadas y reactivación del Servicio se producirá en un plazo máximo de 2 días laborales.

**6. Suspensión del Servicio**

**6.1.** En caso de impago de una factura, COMENERSOL podrá suspender temporalmente el Servicio, hasta que se abone la totalidad de las facturas debidas y los correspondientes Gastos Por Gestión de la Factura Pendiente*.

**6.2.** La suspensión del Servicio no interrumpirá bajo ningún caso la facturación del Servicio contratado, al ser el Cliente quien incumple obligación de mantenerse al corriente de los pagos y es imputable únicamente a éste.

**6.3.** Integración de contratos: Todos los contratos anteriores y posteriores del Cliente con COMENERSOL en la relación a los Servicios quedan integrados como uno único, derogando las cláusulas de los antiguos en favor de los recientes, sin posibilidad de subsidiaridad de las cláusulas de los contratos anteriores sobre las que los nuevos guarden silencio. En caso de incumplimiento de la obligación de impago en uno de los contratos, podrá ser suspendido el Servicio de todas las conexiones simultáneamente.

**7. La calidad del Servicio**

**7.1.** COMENERSOL realizará sus mayores esfuerzos para asegurar en todo momento, la máxima calidad en la prestación del Servicio, que, en cualquier caso, cumplirá con los mínimos exigidos por la legislación vigente. No obstante, COMENERSOL no será responsable por cualquier interrupción o mal funcionamiento del Servicio, debido a la interrupción prolongada del suministro eléctrico, líneas de telecomunicaciones, etc., avería o mal funcionamiento de los medios técnicos externos, fuerza mayor, caso fortuito o por acciones u omisiones directa o indirectamente imputables al Cliente o a terceros ajenos a COMENERSOL, según el art. 147 del RD 1/2007.

**7.2.** La prestación del servicio de acceso a la prestación del servicio de internet implica la posibilidad de situaciones de fuerza mayor tales como roturas del cable troncal, incidencias con el servidor, ataques informáticos, etc. De esta manera COMENERSOL garantiza la prestación de solo 90% del servicio de internet ininterrumpido dejando los 10% para la resolución de posibles incidencias causadas por razones de fuerza mayor. En ningún caso, COMENERSOL será responsable de los daños inmateriales que puedan derivarse para el Cliente de la utilización del Servicio contratado, tales como el perjuicio comercial, o de explotación, ni de lucro cesante. La responsabilidad de COMENERSOL respecto a daños causados por culpa o negligencia, así como la indemnización de daños y el abono de intereses en caso de incumplimiento, no excederá en ningún caso de la totalidad del precio pagado por el Cliente, sin contar descuentos ni bonificaciones, como consecuencia del Contrato. El abono de intereses se efectuará siendo parte proporcional a base de días sin servicio de internet siempre y cuando sean fuera de margen permitido para la resolución de posibles incidencias arriba mencionadas.

**7.3.** COMENERSOL se obliga a compensar al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono, si hubiera sido

desembolsada previamente por el Cliente, así como otras cuotas fijas, todo ello prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción. En cualquier caso, COMENERSOL indemnizará al Cliente de forma automática, en la factura correspondiente al periodo inmediato considerado, cuando la interrupción del Servicio se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22, de acuerdo con el art. 16 del RD 899/2009.

**7.4.** Se hace constar que la calidad del Servicio, como es la velocidad contratada de acceso a Internet, se garantiza siempre y cuando la conexión se realice por cable ethernet, y puede verse afectada por factores y agentes externos a COMENERSOL (tipo o modelo del dispositivo con el que se conecta el Cliente, distancia al router, acceso a través de WiFi, etc.).

**Gastos Por Gestión de la Factura Pendiente: 10€ (IVA incluido), por los servicios administrativos de sistematización de devoluciones (en caso de Domiciliación), notificación al Cliente, proceso de cobro de cantidades debidas.*

***Tiendas COMENERSOL: Visite nuestra página Web* www.comenersol.com *para conocer las tiendas que se encuentran a su disposición.*

**8. Suspensión del Servicio a solicitud del Cliente – Servicio "*Pausa*"**

**8.1.** El Cliente podrá solicitar la suspensión temporal del Servicio (de aquí en adelante, **"*Pausa*"**).

**8.2.** Para activar el servicio *Pausa*, el Cliente podrá solicitarlo a través de su Área de cliente, llamando al número de atención al cliente: 966195858 o en cualquier Tienda COMENERSOL. El Cliente se compromete a realizar la solicitud con una antelación mínima de tres (3) días laborales de antelación al mes natural desde el que ha de aplicarse el servicio *Pausa*.

**8.3.** El coste del periodo en el que el servicio se encuentra en modo *Pausa* se podrá consultar en la página web oficial de COMENERSOL. *Pausa* estará disponible a partir de un mes facturado desde el acceso al Servicio objeto, siempre que el Cliente esté al corriente de pagos.

**8.4.** El periodo mínimo en el que el servicio debe encontrarse en *Pausa* será por días completos, siempre y cuando haya un intervalo de 10 (diez) naturales desde la última reactivación del servicio y la siguiente suspensión del mismo. La desactivación de *Pausa* (activación del Servicio de la tarifa estándar) puede ser realizada cualquier día del mes, pagando solo por los días de servicio activo.

**8.5.** La duración máxima de suspensión del Servicio es de 180 días en el periodo de un año calendario. En caso de superarse el límite permitido, el Servicio se reestablecerá automáticamente y se procederá a su facturación en función de la tarifa escogida.

**8.6.** Debido a condiciones técnicas, el servicio *Pausa* no está disponible en caso de optar por servicios adicionales de IP Estática, alarma, centralita, mantenimiento, alquiler, BackUp 4G.

**8.7.** En el momento de que el servicio de cliente se encuentre suspendido por pausa, no será posible proceder con ningún cambio administrativo o programación de otra suspensión a futuro. Para proceder con cualquier solicitud administrativa, el servicio debe ser reactivado.

**9. Duración del Contrato**

**9.1.** La duración del contrato de este servicio es indefinida y tiene efecto desde la fecha de su firma.

**9.2.** En caso de que el Cliente se subscriba a una cláusula de permanencia, obtiene apoyo económico por parte de COMENERSOL en forma que no se le cobra la instalación inicial objeto del Contrato obra especificado en la primera página del Contrato. El Cliente se compromete a mantener el Servicio vinculado a dicho apoyo económico por el termino según esté indicado su cláusula de permanencia negociada, siempre bajo limitaciones del art 85.5 del RD 1/2007.

**9.3.** El Cliente podrá cambiar la tarifa a otra de precio inferior, igual o superior sin verse afectada su cláusula de permanencia negociada. En caso de cambio de tarifa a una de precio inferior, el Cliente deberá abonar 5€ IVA incluido por los gastos administrativos.

**9.4.** Se entenderá por inicio el período de permanencia desde el día de la disponibilidad del Servicio (parte de instalación favorable).

**9.5.** Los días con el servicio *Pausa* activado NO se tendrán en cuenta a efectos de duración mínima del Contrato.

**9.6.** El computo del periodo de permanencia tampoco se verá afectado por promociones que impliquen la reducción del 100% del coste de la tarifa.

**9.7.** COMENERSOL se reserva el derecho a reclamar judicialmente las cantidades pendientes de abono acorde a la cláusula de Contrato.

**10. Las condiciones de la cancelación del Contrato**

**10.1.** COMENERSOL está facultada para resolver unilateralmente el Contrato cuando el Cliente incumpliere cualesquiera de las obligaciones derivadas del Contrato, incluso las accesorias. Asimismo, podrá resolver el Contrato por las siguientes causas:

A. Cese de actividades.

B. Incumplimiento grave por parte del Cliente de las obligaciones previstas en el Contrato.

C. En los supuestos de fuerza mayor y caso fortuito.

D. Cuando el Cliente realice actividades ilícitas, ilegales o contrarias a la buena fe y/o al orden público, así como cuando utilice el Servicio contraviniendo la normativa vigente o atente contra el respeto e intimidad de las personas.

E. Cuando el Cliente difunda contenidos o propaganda de carácter racista, xenófobo y/o atentatorio contra los derechos humanos o contra cualesquiera disposiciones del ordenamiento jurídico.

F. Si se presenta un trato inadecuado e/o insultos a los empleados de COMENERSOL.

G. COMENERSOL detecta acciones fraudulentas del Cliente que permitan a personas ajenas al Contrato recibir el Servicio objeto de este.

H. Actos realizados por el Cliente que puedan perjudicar el buen nombre o imagen de COMENERSOL.

I. Cuando el Cliente realice un uso abusivo y/o no razonable del Servicio y/o para fines diferentes de los establecidos en el Contrato.

**10.2.** El Cliente puede realizar la cancelación de dicho servicio con un mínimo de 3 días laborales de antelación al final del mes. En caso de incumplimiento del plazo de tres (3) días laborales antes referido, de lunes a viernes, de 9:00 a 20:00, COMENERSOL procederá a facturar el mes completo. La solicitud de ésta se realiza vía llamada al número de atención al cliente: 966195858. Tras la solicitud, el Cliente se obliga a firmar la solicitud de la baja, la cual se enviará por parte de COMENERSOL a la dirección del correo electrónico

indicado en la ficha de Contacto. Únicamente tras la firma de la solicitud de baja, la cancelación del servicio se considerará finalizada. Corresponde al Cliente probar la solicitud de baja.

**10.3.** En caso de dar de baja el Servicio, el Cliente queda obligado a abonar el precio de los trabajos y materiales empleados en el contrato de obra en la cantidad por la que ha recibido apoyo económico por parte de COMENERSOL y entregar los dispositivos facilitados por COMENERSOL para la prestación del Servicio (Router) en cualquier Tienda COMENERSOL en un plazo de 30 días naturales desde la fecha de la baja. En caso de no devolver los equipos, devolverlos en mal estado o fuera de plazo, se facturará su importe correspondiente de 108,90€ IVA incluido. **La obligación referente a la entrega de los mismos es independiente del apoyo económico recibido.**

**10.3.1.** En caso de dar de baja el servicio objeto de este contrato sin cumplir 6 (seis) meses de la permanencia, el cliente queda obligado a abonar el precio de los trabajos y materiales empleados en el contrato de obra en la cantidad por la que ha recibido apoyo económico por parte de COMENERSOL.

**10.3.2.** En caso de dar de baja el servicio objeto de este contrato cumpliendo 6 (seis) meses de la permanencia, el cliente queda obligado a abonar la parte proporcional a los meses pendientes para cumplir la permanencia por la que ha recibido apoyo económico por parte de COMENERSOL.

**10.4.** En ningún caso, la resolución del Contrato exonerará al Cliente de sus obligaciones hasta el momento en que se produzca la desconexión definitiva del Servicio. La eficacia de la resolución del Contrato por cualquiera de las causas antes enunciadas tendrá lugar en la fecha en que se produzca la desconexión efectiva del Servicio.

**10.5.** Sin perjuicio de la resolución del Contrato, COMENERSOL podrá reclamar judicialmente el pago de las cantidades adeudadas, los intereses devengados y cuantos daños y perjuicios le sean ocasionados como consecuencia de la actuación u omisión del Cliente.

**10.6.** COMENERSOL podrá resolver unilateralmente el Contrato en lo relativo a este Servicio cuando considere que el Servicio haya sido impagado durante el transcurso de 3 meses.

**11. Novación del Contrato**

**11.1.** Se producirá una novación de este Servicio y los integrados a este por el principio de buena fe por acciones como el Cambio de tarifa, Traslado y Cambio de titular. Las condiciones de dichos contratos pueden ser consultados en el Área de Cliente en la web www.comenersol.com

**11.2.** Las novaciones mencionadas en el punto 11.1. implican la firma de un nuevo contrato y, por tanto, la terminación del Contrato anterior.

**12. Protección de datos**

**12.1. Responsable del tratamiento.** COMUNICACIONES ENERSOL, S.L. informa al Cliente que es el responsable del tratamiento de los datos personales del Cliente y que estos datos serán tratados de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril (GDPR), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LOPDGDD).

**12.2. Datos sometidos a tratamiento.** Los datos personales sometidos a tratamiento son los que el Cliente ha facilitado a través del formulario de contratación del Servicio. Igualmente, COMENERSOL también trata todos aquellos datos personales que sean obtenidos en virtud de la prestación del servicio durante la vigencia del Contrato.

**12.3. Finalidad del tratamiento.** Los datos serán tratados para las siguientes finalidades:
a) La correcta y completa prestación del Servicio en ejecución del Contrato.
b) Hacerle llegar al Cliente ofertas comerciales y comunicaciones sobre el Servicio o sobre otros servicios prestados por COMENERSOL o por empresas del Grupo TUCA BIDCO, S.L. que puedan ser de su interés.
c) Realizar comprobaciones sobre la solvencia del Cliente, incluyendo, sin carácter limitativo, la posibilidad de realizar consultas a bases de datos de impagados.
d) Realización del perfil comercial del Cliente a partir de los datos facilitados en el Contrato en combinación con los datos de tráfico de las telecomunicaciones que lleve a cabo el Cliente en uso del Servicio, con el fin de generar ofertas comerciales y de publicidad específicas que se adecúen a las necesidades y/o intereses del Cliente.
f) Realización de estudios, análisis y/o encuestas sobre calidad y/o nivel de satisfacción del Cliente en relación con el Servicio. Las finalidades descritas en las letras a) y f) tienen su base legitimadora en la ejecución del Contrato. Las finalidades descritas en las letras b), c), d) en la prestación del consentimiento por parte del Cliente y éste podrá retirar su consentimiento al respecto en cualquier momento con efectos inmediatos.

**12.4. Cesión de datos (destinatarios).** COMENERSOL podrá transferir los datos personales del Cliente a la sociedad TUCA BIDCO, S.L. y a empresas de su grupo empresarial (entendiendo grupo empresarial conforme está descrito en el artículo 42 del Código de Comercio) con el fin de ofrecer al Cliente productos y servicios del Grupo TUCA BIDCO que puedan adecuarse a sus necesidades o intereses.
No están previstas transferencias internacionales de datos personales del Cliente.

**12.5. Plazo conservación de los datos.** Los datos personales del Cliente serán conservados exclusivamente el tiempo necesario para mantener el fin del tratamiento o, expirado dicho plazo, el tiempo necesario para cumplir con los plazos legales de custodia, en su caso.

**12.6. Derechos del Cliente en relación con sus datos.** El Cliente tiene derecho a acceder a sus datos, rectificarlos, suprimirlos, limitar su tratamiento o solicitar su portabilidad dirigiéndose a la dirección del responsable o bien del Delegado de Protección de Datos, que su contacto se puede encontrar al final de la presente sección. También podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos si considera que sus datos no han sido tratados conforme a la meritada norma. En caso de que el Cliente consigne datos de contacto correspondientes a terceras personas, se compromete a informarles del contenido de la cláusula anterior. COMUNICACIONES ENERSOL, S.L. es Responsable del tratamiento de conformidad con el GDPR y la LOPDGDD, con la finalidad de mantener una relación comercial y conservar los datos durante no más tiempo del necesario para ello. No se comunicarán los datos a terceros. Puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, portabilidad, supresión, limitación y oposición en C/ Guitarrista Tárrega, 25 – Bajo, Novelda (ALICANTE). Email: rgpd@comenersol.com

**13. Ley aplicable y fuero**

**13.1.** El Contrato está sometido a las leyes de derecho común del Reino de España.

**13.2.** En caso de litigio, las partes renuncian expresamente al fuero que pudiera corresponderles y se someten expresamente a los tribunales y juzgados del partido judicial del lugar de suministro, excepto en los casos de reclamación por parte de COMENERSOL al Cliente, en cuyo caso se

someten a los juzgados y tribunales del partido judicial de Novelda.

**14. Sometimiento al sistema arbitral de consumo**
El Cliente y COMENERSOL podrán acudir libre y voluntariamente al sistema arbitral de consumo para dirimir cualquier discrepancia o reclamación derivada del Contrato, salvo en los casos de retraso o falta de pago por parte del Cliente. Para todas las cuestiones judiciales que sean presupuesto o consecuencia del procedimiento arbitral, los contratantes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales correspondientes al lugar del suministro.

**15. Desistimiento**
El Cliente dispone de 14 días naturales desde la fecha de suscripción del Contrato para desistir del mismo. Por este plazo se facturarán solo los días de servicio utilizado. En caso de que se hayan realizado trabajos de instalación, estos deberán ser abonados por el Cliente y, en caso de haberse abonado con anterioridad, no serán compensados, al tratarse de un contrato de obra independiente. Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá notificarnos su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o por correo electrónico) indicando la dirección de instalación completa a desistir. Para ello, podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento en nuestra página WEB www.comenersol.com, aunque su uso no es obligatorio. Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de desistimiento por correo electrónico a bajas@comenersol.com o a la siguiente dirección C/ Guitarrista Tárrega, 25 – Bajo, Novelda (ALICANTE).
Transcurrido el plazo de 14 días naturales o bien, sin haber transcurrido el mismo, se hubiese ejecutado el contrato, en el supuesto en que el cliente no desee continuar con dicho Contrato, se tratará como una resolución anticipada del mismo, rigiéndose por las normas establecidas en la Cláusula 10 del presente.

**16. Notificaciones**
**16.1.** COMENERSOL se reserva el derecho a modificar las cláusulas de Contrato, así como tarifas y otras condiciones integradas a este, informando al Cliente enviándole un correo electrónico a la dirección facilitada en Contrato con un mínimo de 30 días naturales previos a la entrada en vigor de dichas condiciones, pudiendo el Cliente resolver el Contrato sin penalización ni coste alguno, exceptuando el pago de las ayudas económicas por obras de instalación que no estén afectadas por la modificación de las condiciones, así como renegociar las cláusulas objeto de modificación.

**16.2.** COMENERSOL notificará mediante correo electrónico a la dirección de correo (e-mail) facilitado por el Cliente los cambios, incidencias y/o cualquier otra información de su interés. COMENERSOL podrá informar de posibles anomalías y/o incidencias a través de su página web y/ o redes sociales.

**16.3.** COMENERSOL no se responsabiliza en caso de que los datos aportados por el Cliente no sean veraces y/o carezcan de vigencia, el Cliente reconoce que su email es personal y ninguna otra persona tiene acceso a este, en caso de aceptación de condiciones o negociación de cláusulas vía email, el Cliente es totalmente responsable por el consentimiento prestado en sus comunicaciones o interacciones en el portal del Cliente asociado a su email. En caso de cancelar y/o bloquear notificaciones enviadas por COMENERSOL a través de correo electrónico, el Cliente asume no recibir ningún tipo de emails informativos de parte de COMENERSOL.

**17. Negociación**
El Cliente reconoce haber ejercido su derecho a la negociación de las cláusulas de Contrato. El Cliente dispone del derecho de negociación respecto a la libre elección de forma de pago y formas de notificación con posterioridad a la firma de Contrato.

**18. Mantenimiento y averías**
**18.1.** Las averías que se produzcan en equipos e instalaciones proporcionados por COMENERSOL se repararán en el plazo más breve posible desde que COMENERSOL tenga conocimiento de aquéllas. En caso de que el Cliente disponga de su propio dispositivo Router, usando el de COMENERSOL en modo puente o bridge, COMENERSOL quedará exenta de cualquier responsabilidad técnica sobre éste durante el tiempo en que esté activado este modo, ya que COMENERSOL no tiene acceso a la configuración y control de este. El pago de la cuota de abono incluye el mantenimiento de la red hasta el PTR (PUNTO DE TERMINACIÓN DE RED), a menos que el mal funcionamiento sea imputable al Cliente. Durante toda la vigencia del Contrato, y siempre que no se establezca lo contrario, mediante acuerdo entre las Partes, COMENERSOL realizará el mantenimiento ordinario de los equipos entregados. No obstante, serán a cargo del Cliente todos los costes y gastos ocasionados por la reparación de los equipos que hayan sido intervenidos, manipulados o modificados por el Cliente o por cualquier técnico no autorizado por COMENERSOL, o usados para un fin distinto del contratado. Cuando la magnitud de la avería o la dificultad de reparación así lo aconsejen o cuando los equipos averiados no pudieran ser reparados en el domicilio del Cliente, COMENERSOL podrá proceder a la sustitución de los equipos averiados por otros iguales o de similares características. En caso de avería imputable a COMENERSOL en alguno de los equipos de su propiedad, la comprobación, reparación o sustitución del equipo se efectuará sin cargo alguno para el Cliente. Si, por el contrario, la avería del equipo fuera imputable al Cliente (por ejemplo, cables desconectados o dañados, desconocimiento de uso, configuración errónea de equipos externos, etc.) serán a su cargo los costes que se generen por desplazamiento e intervención de los técnicos autorizados por COMENERSOL, siendo el coste de 32,00€ + IVA la hora de trabajo además de los materiales necesarios. Las visitas técnicas se realizan de lunes a viernes, festivos no incluidos, en horario de 9.00 a 17.00. Se aceptan las solicitudes enviadas de lunes a viernes de 9.00 a 20.00 (festivos no incluidos). COMENERSOL podrá interrumpir ocasionalmente la prestación del Servicio con objeto de realizar labores de mejora, reparación, cambios de equipamiento o motivos análogos, durante un plazo lo más breve posible. El Cliente consiente expresamente dichas interrupciones, que serán comunicadas previamente por email y existirá un aviso en el Área de Cliente en la web www.comenersol.com, y exime a COMENERSOL de cualquier tipo de compensación a este respecto.

**18.2.** En caso de que el Cliente por algún motivo no pueda estar presente en la cita con el técnico en el tiempo acordado, debe cancelar la cita llamando al número de Atención al Cliente 966195858 con antelación mínima de 1 horas antes de la cita.

**18.3. COMENERSOL puede solucionar gran parte de averías por vía telefónica, si el Cliente se niega a recurrir a esta vía, se facturará la visita técnica cuando pudiere haberse solucionado telefónicamente, incluso en el caso de que la avería sea imputable a COMENERSOL.**

**18.4.** En caso de solicitud de visita técnica por tercero sin mandato, COMENERSOL queda eximida de responsabilidad de acuerdo con los artículos 1888 a 1894 del Código Civil, quedando al cargo del abono procedente el Cliente, con

opción de repetir frente al gestor de acuerdo con la legislación citada.

**19. Dirección de IP.**

**19.1.** En la red de COMENERSOL eventualmente puede que se utilice tecnología CGNAT para enmascarar las direcciones IPs del Cliente a otras IPs públicas para la salida a internet. Debido a que a nivel mundial no existe ningún organismo oficial de geolocalización, que estime la ubicación geográfica del dispositivo conectado a Internet basada en la dirección IP pública del Cliente, por lo tanto, algunos recursos de la Red de Internet podrían identificar incorrectamente el país desde el cual el Cliente accede a Internet. COMENERSOL no es responsable de la veracidad de información publicada en las bases de datos de geolocalización, que esté utilizando el recurso de Internet al que accede el Cliente para determinar la localización geográfica del mismo. Sin embargo, COMENERSOL realizará su mayor esfuerzo para actualizar dicha información en las bases de datos más importantes. En caso de que hubiera alguna discrepancia en dicha información, y con el fin de agilizar el proceso, se recomienda ponerse en contacto con el administrador o soporte técnico del recurso correspondiente.

**19.2.** Para poder verificar la geolocalización de la dirección IP recomendamos entrar en la página web de la fuente principal de información sobre cualquier dirección IP - https://apps.db.ripe.net

**19.3.** El Cliente podrá solicitar la asignación del servicio adicional de la IP Estática por un coste mensual de 15€ + IVA (el servicio de Pausa no está disponible debido a las condiciones técnicas).

**19.4.** La IP Estática facilitada al Cliente por COMENERSOL será, en todo caso, propiedad de COMENERSOL. En caso de retraso en el pago del Servicio por un período superior a 2 (dos) meses, por demora en el pago del Servicio correspondiente, COMENERSOL podrá, con previo aviso al Cliente, proceder con la interrupción definitiva del Servicio o la correspondiente resolución del Contrato, lo que implica la liberación de la dirección de IP Estática asignada.

**20. Servicio de Atención al Cliente.**

El Cliente tiene a su disposición un Servicio de Atención al Cliente especializado con carácter gratuito y con el que puede contactar por vía telefónica llamando al teléfono 966195858 dentro del siguiente horario: de 09:00 a 20:00 de lunes a domingo. A través de dicho servicio, el Cliente podrá obtener información sobre el Servicio, realizar gestiones en relación con el Servicio y plantear quejas y reclamaciones, así como cualquier incidencia contractual que le pueda surgir.

**21. Condiciones específicas para Servicios Convergentes.**

**21.1.** El servicio de "*Pausa*" regulado en la Cláusula 8 del Contrato no será de aplicación cuando se hayan contratado Servicios Convergentes.

**21.2.** En caso de que el Cliente contrate Servicios Convergentes, se aplicarán las tarifas previstas para Servicios Convergentes que figuran publicadas en la página web www.comenersol.com

**21.3.** En el caso que dejen de concurrir los requisitos establecidos en la Cláusula 2.2 en relación con la definición de "Servicios Convergentes", automáticamente dejarán de aplicarse las tarifas y condiciones específica previstas para los Servicios Convergentes y pasarán a ser de aplicación las condiciones y tarifas generales previstas para el Servicio individualmente considerado.

# CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

**1. Objeto y Partes**

**1.1.** Estas Condiciones Generales (en adelante, el "**Contrato**") son aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Telefonía Fija (en adelante, el "**Servicio**") bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros servicios.

**1.2.** Las partes del Contrato son las siguientes:

- COMUNICACIONES ENERSOL, S.L. con CIF B03858818, con domicilio en C/ Guitarrista Tárrega, 25 - Bajo, 03660 Novelda (ALICANTE), sociedad en vigor debidamente inscrita en el Registro de Alicante en Tomo 1618, Folio 149, Hoja A-22410, teléfono 966195858 (en adelante **"COMENERSOL"**).
- El Cliente conforme a los datos identificativos facilitados en el apartado "Datos del Cliente" (en adelante, el **"Cliente"**).

En adelante, COMENERSOL y el Cliente serán denominados conjuntamente como las **"Partes"**.

**2. Servicio y Tarifas**

**2.1.** Este servicio se presta a través de equipos que se alimentan de corriente eléctrica, razón por la cual dejarán de funcionar o funcionarán incorrectamente cuando haya un fallo en el suministro eléctrico. El Servicio puede resultar incompatible con otros, como, por ejemplo, algunos sistemas de alarma; algunos dispositivos telefónicos y servicios de fax; red interna de rosetas en el domicilio del cliente; compras a través de Pay-per-View (PPV), datáfonos; hilo musical; líneas TRAC y RDSI, CENTREX, etc.

**2.2.** El Cliente tendrá derecho a conservar la numeración de su teléfono actual. Esta solicitud permite a COMENERSOL llevar a cabo los trámites necesarios para transferir el número en nombre del Cliente (portabilidad).

**2.3.** COMENERSOL informará de la fecha en la que la portabilidad del número será efectiva. El Cliente podrá cancelar la portabilidad, siempre y cuando se solicite antes de que se ejecute la misma. Las solicitudes referentes a portabilidad se deberán efectuar por teléfono de atención al cliente: 966195858.

**2.4.** Para ver las condiciones aplicables a diferentes tarifas de telefonía VoIP y ver la lista de los países actualizados, debe acudir a la página web www.comenersol.com, la lista puede ser cambiada.

**2.5.** El Cliente podrá solicitar la desconexión/conexión de las llamadas a los números de tarificación adicional y llamadas internacionales, especificando la restricción solicitada. Para el ejercicio de las citadas desconexiones/conexiones el Cliente deberá dirigirse a COMENERSOL por teléfono al número de atención al Cliente: 966195858. COMENERSOL deberá proceder a la desconexión/conexión de los servicios anteriormente señalados en un plazo máximo de 7 días laborales desde la recepción de la comunicación remitida por el Cliente.

**2.6.** En el primer trimestre de cada año natural, con fecha de efectos en el mes de enero, COMENERSOL podrá actualizar las tarifas de los Servicios aplicando a la tarifa el Índice de Precios al Consumo (IPC) interanual, o índice nacional que lo sustituya, publicado en el mes de octubre del año inmediatamente anterior a la actualización del conjunto y que se corresponde con el periodo comprendido entre el mes de octubre del año precedente y el mes de septiembre del año inmediatamente anterior a la actualización.

**2.7.** COMENERSOL procederá a la actualización de la tarifa en el primer trimestre natural de cada año con independencia de la fecha de alta de los Servicios. Por motivos comerciales y de trasparencia el precio resultante de la actualización será redondeado a la baja si fuera posible.

**2.8.** COMENERSOL informará al Cliente del detalle de la tarifa actualizada con un mes de antelación a su efectiva aplicación a través de la factura mensual, por correo electrónico, mediante notificación en el Área Personal del Cliente y/o por SMS. La información acerca de la actualización de tarifas también estará disponible en la Web de COMENERSOL.

**2.9.** COMENERSOL podrá modificar las presentes Condiciones Generales y proceder a la revisión de los precios vigentes en el caso en que concurra alguno de los siguientes supuestos:
i. Incremento de los costes del sector empresarial en el que esté presente COMENERSOL y que redunden en la cobertura, en la calidad de la red o en las características del Servicio prestado.
ii. Variaciones técnicas de los servicios y suministros de proveedores asociados al Servicio del Cliente.
iii. Modificaciones normativas, incluyendo impuestos, tasas o resoluciones administrativas o judiciales, que afecten a las condiciones de prestación del Servicio.

**2.10.** El procedimiento de actualización de tarifa no constituye una modificación de las condiciones del Contrato, por lo que su aplicación no confiere u otorga el derecho al Cliente a rescindir o resolver el Contrato anticipadamente sin asumir la penalización asociada a los compromisos contractuales, como cargos de permanencia, que pudieran estar vigentes. La falta de contestación en plazo por el Cliente implicará la aceptación del nuevo precio.

**3. Condiciones de Instalación**

**3.1.** Si el Cliente solicita el acceso a llamadas con un número de teléfono nuevo y ya tiene el servicio de acceso a internet

prestado por COMENERSOL, el acceso y el número de teléfono será proporcionado durante 48 horas laborales posteriores al momento de la firma del contrato. En caso de que la instalación del servicio de acceso a internet no se haya hecho efectiva, el acceso a llamadas y asignación de número será simultáneo a la instalación de los elementos técnicos que permitan el acceso a la conexión de internet.

**3.2.** Si el Cliente solicita mantener su número antiguo, el acceso a llamadas se proporcionará cuando la portabilidad del número a COMENERSOL sea ejecutada. El inicio de la portabilidad puede ser posterior a la instalación del servicio Internet de COMENERSOL.

**3.3.** Dado que COMENERSOL no proporciona el terminal de telefonía, el Cliente se compromete a conectarlo al Router. En caso de que el Cliente solicite la conexión a técnicos de COMENERSOL, este servicio adicional costará 40€+IVA por una hora de trabajo además el coste de los materiales.

**4. Obligaciones de las partes**

**4.1.** COMENERSOL se compromete a proporcionar el acceso a llamadas telefónicas a través de la tecnología VoIP.

**4.2.** El Cliente se compromete al pago de facturas corrientes correspondientes al de servicio de acceso a Internet, servicio de acceso a llamadas VoIP y llamadas de tarificación adicional, pudiendo suspenderse el servicio por impago, quedando disponible el acceso a todas las llamadas entrantes y las salientes al número de COMENERSOL y servicios de emergencias.

**4.3.** El Cliente acepta expresamente que COMENERSOL suspenda el acceso en caso de fraude detectado, con las mismas excepciones que las descritas en la clausura

**5. Facturación y Forma de pago**

**5.1. Condiciones de pago.** El Cliente realizará el pago mensual correspondiente a la tarifa de voz indicada en el contrato, así como el pago de las llamadas tarificación adicional. Los importes correspondientes se facturarán entre los días 1 y 10 de cada mes siguiente a la prestación del servicio.

**5.2.** El Cliente podrá ver sus facturas en el Área del cliente.

**5.3.** En caso de elección por parte del Cliente de pago por Domiciliación Bancaria mediante la firma del correspondiente documento (SEPA), el Cliente acepta expresamente la emisión de recibos a la cuenta bancaria facilitada. El Cliente, por lo tanto, se responsabiliza de la disposición de fondos en su cuenta durante ese periodo y de la remisión de la documentación necesaria a su entidad bancaria para el cobro de las facturas emitidas por COMENERSOL.
En caso de devolución de las facturas, el Cliente se hace responsable del pago de los Gastos Por Gestión de la Factura Pendiente 10 € IVA incluido. Los pagos de recibos devueltos y Gastos Por Gestión de la Factura Pendiente NO serán enviados nuevamente a la entidad bancaria y únicamente podrán ser abonados en el Área de cliente, a través de una trasferencia bancaria o en Tiendas COMENERSOL con tarjeta de débito o de crédito.

**5.4.** En caso de que el Cliente NO haya optado por el pago mediante domiciliación bancaria (SEPA), y en su lugar haya optado por el pago en efectivo o con tarjeta de crédito o de débito en Tiendas COMENERSOL deberá abonar el importe correspondiente al Servicio prestado de acuerdo con su tarifa antes del día 10 de cada mes siguiente al período de prestación del Servicio, en caso contrario, se facturarán Gastos por Gestión de la Factura Pendiente 10 € IVA incluido.

**5.5.** Las siguientes facturas:
- Por instalación (objeto de contrato de obra u otros integrados en este).
- Las primeras facturas al reactivar el servicio tras una suspensión del mismo (bloqueo de llamadas salientes excepto a servicios de emergencia).
- Servicio *Pausa*

Serán enviadas a la entidad bancaria en cualquier momento desde la firma del parte de trabajo favorable/reactivación hasta el día 15 de cada mes. En caso de que el pago no se ha realizado en este plazo, al cliente se le facturarán los Gastos Por Gestión de la Factura Pendiente 10€ IVA incl.

**5.6.** COMENERSOL notificará al Cliente de las facturas impagadas únicamente vía SMS enviando un mensaje al número de teléfono facilitado en la ficha de datos del Cliente, el Cliente acepta expresamente dicho número de teléfono a efectos de notificaciones.

**5.7.** La gestión del pago de las facturas impagadas y reactivación del Servicio se producirá en un plazo máximo de 2 días laborales.

**6. Suspensión del Servicio**

**6.1.** En caso de impago de una factura, COMENERSOL podrá suspender temporalmente el Servicio, hasta que se abone la totalidad de las facturas debidas y los correspondientes Gastos Por Gestión de la Factura Pendiente 10€ IVA incl.

**6.2.** En el periodo de la suspensión del Servicio por impago, el Cliente tendrá acceso a llamadas entrantes y a las salientes al número de la empresa COMENERSOL de Atención del Cliente, además de las llamadas a los números de emergencia.

**6.3.** La suspensión del Servicio no interrumpirá bajo ningún caso la facturación del Servicio contratado, al ser el Cliente quien incumple obligación de mantenerse al corriente de los pagos y es imputable únicamente a éste.

**7. La calidad del Servicio**

**7.1.** COMENERSOL realizará sus mayores esfuerzos para asegurar en todo momento, la máxima calidad en la prestación del Servicio, que, en cualquier caso, cumplirá con los mínimos exigidos por la legislación vigente. No obstante, COMENERSOL no será responsable por cualquier interrupción o mal funcionamiento del Servicio, debido a la interrupción prolongada del suministro eléctrico, líneas de telecomunicaciones, etc., avería o mal funcionamiento de los medios técnicos externos, fuerza mayor, caso fortuito o por acciones u omisiones directa o indirectamente imputables al Cliente o a terceros ajenos a COMENERSOL, según el art. 147 del RD 1/2007.

**7.2.** La prestación del servicio de acceso a la prestación del servicio de internet implica la posibilidad de situaciones de fuerza mayor tales como roturas del cable troncal, incidencias con el servidor, ataques informáticos, etc. De esta manera COMENERSOL garantiza la prestación de solo 90% del servicio de internet ininterrumpido dejando los 10% para la resolución de posibles incidencias causadas por razones de fuerza mayor. En ningún caso, COMENERSOL será responsable de los daños inmateriales que puedan derivarse para el Cliente de la utilización del Servicio contratado, tales como el perjuicio comercial, o de explotación, ni de lucro cesante. La responsabilidad de COMENERSOL respecto a daños causados por culpa o negligencia, así como la indemnización de daños y el abono de intereses en caso de incumplimiento, no excederá en ningún caso de la totalidad del precio pagado por el Cliente, sin contar descuentos ni bonificaciones, como consecuencia del Contrato. El abono de intereses se efectuará siendo parte proporcional a base

de días sin servicio de internet siempre y cuando sean fuera de margen permitido para la resolución de posibles incidencias arriba mencionadas.

**7.3.** COMENERSOL se obliga a compensar al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono, si hubiera sido desembolsada previamente por el Cliente, así como otras cuotas fijas, todo ello prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción. En cualquier caso, COMENERSOL indemnizará al Cliente de forma automática, en la factura correspondiente al periodo inmediato considerado, cuando la interrupción del Servicio se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22, de acuerdo con el art. 16 del RD 899/2009.

**8. Duración del Contrato**

**8.1.** La duración del contrato de este servicio es indefinida y tiene efecto desde la fecha de su firma.

**9. Las condiciones de la cancelación del Contrato**

**9.1.** COMENERSOL está facultada para resolver unilateralmente el Contrato cuando el Cliente incumpliere cualesquiera de las obligaciones derivadas del Contrato, incluso las accesorias. Asimismo, podrá resolver el Contrato por las siguientes causas:

A. Cese de actividades.

B. Incumplimiento grave por parte del Cliente de las obligaciones previstas en el Contrato.

C. En los supuestos de fuerza mayor y caso fortuito.

D. Cuando el Cliente realice actividades ilícitas, ilegales o contrarias a la buena fe y/o al orden público, así como cuando utilice el Servicio contraviniendo la normativa vigente o atente contra el respeto e intimidad de las personas.

E. Si se presenta un trato inadecuado e/o insultos a los empleados de COMENERSOL.

F. COMENERSOL detecta acciones fraudulentas del Cliente que permitan a personas ajenas al Contrato recibir el Servicio objeto de este.

G. Actos realizados por el Cliente que puedan perjudicar el buen nombre o imagen de COMENERSOL.

H. Cuando el Cliente realice un uso abusivo y/o no razonable del Servicio y/o para fines diferentes de los establecidos en el Contrato.

**9.2.** El Cliente puede realizar la cancelación de dicho servicio con un mínimo de 3 días laborales de antelación al final del mes. En caso de incumplimiento del plazo de tres (3) días laborales antes referido, de lunes a viernes, de 9:00 a 20:00, COMENERSOL procederá a facturar el mes completo. La solicitud de ésta se realiza vía llamada al número de atención al cliente: 966195858. Tras la solicitud, el Cliente se obliga a firmar la solicitud de la baja, la cual se enviará por parte de COMENERSOL a la dirección del correo electrónico indicado en la ficha de Contacto. Únicamente tras la firma de la solicitud de baja, la cancelación del servicio se considerará finalizada. Corresponde al Cliente probar la solicitud de baja.

**9.3.** En ningún caso, la resolución del Contrato exonerará al Cliente de sus obligaciones hasta el momento en que se produzca la desconexión definitiva del Servicio. La eficacia de la resolución del Contrato por cualquiera de las causas antes enunciadas tendrá lugar en la fecha en que se produzca la desconexión efectiva del Servicio.

**9.4.** Sin perjuicio de la resolución del Contrato, COMENERSOL podrá reclamar judicialmente el pago de las cantidades adeudadas, los intereses devengados y cuantos daños y perjuicios le sean ocasionados como consecuencia de la actuación u omisión del Cliente.

**10. Novación del Contrato**

**10.1.** Se producirá una novación de este Servicio y los integrados a este por el principio de buena fe por acciones como el Cambio de tarifa, Traslado y Cambio de titular. Las condiciones de dichos contratos pueden ser consultados en el Área de Cliente en la web www.comenersol.com

**10.2.** Las novaciones mencionadas en el punto 10.1. implican la firma de un nuevo contrato y, por tanto, la terminación del Contrato anterior.

**11. Protección de datos**

**11.1. Responsable del tratamiento.** COMUNICACIONES ENERSOL, S.L. informa al Cliente que es el responsable del tratamiento de los datos personales del Cliente y que estos datos serán tratados de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril (GDPR), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LOPDGDD).

**11.2. Datos sometidos a tratamiento.** Los datos personales sometidos a tratamiento son los que el Cliente ha facilitado a través del formulario de contratación del Servicio. Igualmente, COMENERSOL también trata todos aquellos datos personales que sean obtenidos en virtud de la prestación del servicio durante la vigencia del Contrato.

**11.3. Finalidad del tratamiento.** Los datos serán tratados para las siguientes finalidades:

a) La correcta y completa prestación del Servicio en ejecución del Contrato.

b) Hacerle llegar al Cliente ofertas comerciales y comunicaciones sobre el Servicio o sobre otros servicios prestados por COMENERSOL o por empresas del Grupo TUCA BIDCO, S.L. que puedan ser de su interés.

c) Realizar comprobaciones sobre la solvencia del Cliente, incluyendo, sin carácter limitativo, la posibilidad de realizar consultas a bases de datos de impagados.

d) Realización del perfil comercial del Cliente a partir de los datos facilitados en el Contrato en combinación con los datos de tráfico de las telecomunicaciones que lleve a cabo el Cliente en uso del Servicio, con el fin de generar ofertas comerciales y de publicidad específicas que se adecúen a las necesidades y/o intereses del Cliente.

f) Realización de estudios, análisis y/o encuestas sobre calidad y/o nivel de satisfacción del Cliente en relación con el Servicio. Las finalidades descritas en las letras a) y f) tienen su base legitimadora en la ejecución del Contrato. Las finalidades descritas en las letras b), c), d) en la prestación del consentimiento por parte del Cliente y éste podrá retirar su consentimiento al respecto en cualquier momento con efectos inmediatos.

**11.4. Cesión de datos (destinatarios).** COMENERSOL podrá transferir los datos personales del Cliente a la sociedad TUCA BIDCO, S.L. y a empresas de su grupo empresarial (entendiendo grupo empresarial conforme está descrito en el artículo 42 del Código de Comercio) con el fin de ofrecer al Cliente productos y servicios del Grupo TUCA BIDCO que puedan adecuarse a sus necesidades o intereses.

No están previstas transferencias internacionales de datos personales del Cliente.

**11.5. Plazo conservación de los datos.** Los datos personales del Cliente serán conservados exclusivamente el tiempo necesario para mantener el fin del tratamiento o, expirado dicho plazo, el tiempo necesario para cumplir con los plazos legales de custodia, en su caso.

**11.6. Derechos del Cliente en relación con sus datos.** El Cliente tiene derecho a acceder a sus datos, rectificarlos, suprimirlos, limitar su tratamiento o solicitar su portabilidad dirigiéndose a la dirección del responsable o bien del Delegado de Protección de Datos, que su contacto se puede

encontrar al final de la presente sección. También podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos si considera que sus datos no han sido tratados conforme a la meritada norma. En caso de que el Cliente consigne datos de contacto correspondientes a terceras personas, se compromete a informarles del contenido de la cláusula anterior. COMUNICACIONES ENERSOL, S.L. es Responsable del tratamiento de conformidad con el GDPR y la LOPDGDD, con la finalidad de mantener una relación comercial y conservar los datos durante no más tiempo del necesario para ello. No se comunicarán los datos a terceros. Puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, portabilidad, supresión, limitación y oposición en C/ Guitarrista Tárrega, 25 – Bajo, Novelda (ALICANTE). Email: rgpd@comenersol.com y el de reclamación a aepd.es. Datos de contacto del DPO: Av. De Andalucía, 42 Edif. La Espiga, 2ºA – 29680 Estepona (Málaga) - info@lexdatos.com

**12. Ley aplicable y fuero**

**12.1.** El Contrato está sometido a las leyes de derecho común del Reino de España.

**12.2.** En caso de litigio, las partes renuncian expresamente al fuero que pudiera corresponderles y se someten expresamente a los tribunales y juzgados del partido judicial del lugar de suministro, excepto en los casos de reclamación por parte de COMENERSOL al Cliente, en cuyo caso se someten a los juzgados y tribunales del partido judicial de Novelda.

**13. Sometimiento al sistema arbitral de consumo**

El Cliente y COMENERSOL podrán acudir libre y voluntariamente al sistema arbitral de consumo para dirimir cualquier discrepancia o reclamación derivada del Contrato, salvo en los casos de retraso o falta de pago por parte del Cliente. Para todas las cuestiones judiciales que sean presupuesto o consecuencia del procedimiento arbitral, los contratantes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales correspondientes al lugar del suministro.

**14. Desistimiento**

El Cliente dispone de 14 días naturales desde la fecha de suscripción del Contrato para desistir del mismo. Por este plazo se facturarán solo los días de servicio utilizado. En caso de que se hayan realizado trabajos de instalación, estos deberán ser abonados por el Cliente y, en caso de haberse abonado con anterioridad, no serán compensados, al tratarse de un contrato de obra independiente. Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá notificarnos su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o por correo electrónico) indicando la dirección de instalación completa a desistir. Para ello, podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento en nuestra página WEB www.comenersol.com, aunque su uso no es obligatorio. Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de desistimiento por correo electrónico a bajas@comenersol.com o a la siguiente dirección C/ Guitarrista Tárrega, 25 – Bajo, Novelda (ALICANTE).
Transcurrido el plazo de 14 días naturales o bien, sin haber transcurrido el mismo, se hubiese ejecutado el contrato, en el supuesto en que el cliente no desee continuar con dicho Contrato, se tratará como una resolución anticipada del mismo, rigiéndose por las normas establecidas en la Cláusula 10 del presente.

**15. Notificaciones**

**15.1.** COMENERSOL se reserva el derecho a modificar las cláusulas de Contrato, así como tarifas y otras condiciones integradas a este, informando al Cliente enviándole un correo electrónico a la dirección facilitada en Contrato con un mínimo de 30 días naturales previos a la entrada en vigor de dichas condiciones, pudiendo el Cliente resolver el Contrato sin penalización ni coste alguno, exceptuando el pago de las ayudas económicas por obras de instalación que no estén afectadas por la modificación de las condiciones, así como renegociar las cláusulas objeto de modificación.

**15.2.** COMENERSOL notificará mediante correo electrónico a la dirección de correo (e-mail) facilitado por el Cliente los cambios, incidencias y/o cualquier otra información de su interés. COMENERSOL podrá informar de posibles anomalías y/o incidencias a través de su página web y/ o redes sociales.

**15.3.** COMENERSOL no se responsabiliza en caso de que los datos aportados por el Cliente no sean veraces y/o carezcan de vigencia, el Cliente reconoce que su email es personal y ninguna otra persona tiene acceso a este, en caso de aceptación de condiciones o negociación de cláusulas vía email, el Cliente es totalmente responsable por el consentimiento prestado en sus comunicaciones o interacciones en el portal del Cliente asociado a su email. En caso de cancelar y/o bloquear notificaciones enviadas por COMENERSOL a través de correo electrónico, el Cliente asume no recibir ningún tipo de emails informativos de parte de COMENERSOL.

**16. Negociación**

El Cliente reconoce haber ejercido su derecho a la negociación de las cláusulas de Contrato. El Cliente dispone del derecho de negociación respecto a la libre elección de forma de pago y formas de notificación con posterioridad a la firma de Contrato.

# CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE TELEFONÍA MÓVIL

**1. OBJETO**

XFERA MÓVILES, S.A.U. (CABLEMOVIL, marca del grupo MASORANGE) con domicilio social en Parque Empresarial ¨La Finca¨, Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223,- Pozuelo de Alarcón, (Madrid - España), y CIF A82528548, Operador de telecomunicaciones que ofrece los servicios descritos en las cláusulas siguientes (el "Servicio" o los "Servicios"). Las Condiciones Generales de Contratación ("CGC") regirán las relaciones entre el Cliente del Servicio (el "Cliente") y COMUNICACIONES ENERSOL, S.L. (en adelante **"COMENERSOL"**) 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 COMENERSOL www.comenersol.com

Estas Condiciones Específicas son aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Telefonía Móvil bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros servicios.

**2. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LA LÍNEA**

COMENERSOL tendrá el derecho de cobrar los gastos de gestión correspondientes al envío de la Tarjeta (7€ IVA incl.), sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula dedicada al derecho de desistimiento cuando éste sea aplicable. Los gastos de gestión en su caso aplicables se comunicarán al cliente en las condiciones particulares de los servicios contratados.

**3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS**

**A fin de poder disfrutar de nuestro servicio de Telefonía Móvil, es obligatorio por parte del cliente tener método de pago domiciliación bancaria.**

Las tarifas del Servicio de Telefonía Móvil pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales.

El consumo mínimo mensual para realizar por el Cliente dependerá de las condiciones particulares de cada tarifa. Si el Cliente no consume el importe mínimo correspondiente a su tarifa, COMENERSOL le facturará o descontará de su saldo cada mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo.

Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual de la que se informará en las Condiciones particulares de cada tarifa antes de la contratación. Dicha cuota fija se devengará al inicio de cada período de facturación.

En caso de baja una vez iniciado el período de facturación, se cobrará al Cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el comienzo del periodo de facturación hasta la fecha de baja. Determinadas gestiones de COMENERSOL, sobre las que se informará antes de su realización, pueden implicar el cargo de importes adicionales, cómo una bajada de tarifa: 5€ IVA incluido. Gastos de Factura Pendiente: 10€ IVA incluido. O reemplazo de SIM: 5€ IVA incluido. Para garantizar la correcta facturación de los servicios de datos en modalidad móvil, COMENERSOL podrá restaurar la conexión de este servicio cada 2 horas de conexión continuada. La restauración del servicio consiste en el reinicio de la sesión de datos de forma automática.

La contratación de los Servicios de Telefonía Móvil en modalidad pospago se regirán conforme a lo previsto en estas Condiciones Generales y Específicas de Contratación. Todo ello sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo, como el cobro de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos, o la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia y crédito. Opción suscripción mensual.

Si el Cliente ha optado por la contratación del Servicio Telefónico Móvil de COMENERSOL. en esta modalidad, los conceptos fijos asociados a su tarjeta SIM, tales como, cuotas o bonos, se abonarán en su integridad con cargo a su saldo disponible al inicio del período de facturación.

Las cuotas o bonos asociados a esta modalidad de contratación tienen una validez de un mes natural desde el primer día del mes al último, ambos inclusive. En caso de contratación del servicio una vez iniciado el mes de referencia, las cuotas o bonos tendrán una extensión y precio proporcional a los días restantes desde la contratación hasta el último día de ese mes. Una vez consumidos los minutos de llamadas integrados en las cuotas o bonos, y consumido el saldo que pudiera existir, el Servicio de emisión de llamadas se suspenderá, salvo en lo relativo a números gratuitos y de emergencia, hasta el primer día del siguiente mes tras el cargo de los importes correspondientes en la tarjeta o, en su caso, hasta la ampliación de los servicios en el mes de referencia. El servicio de recepción de llamadas no se verá afectado por esta circunstancia salvo en caso de que la llamada en la recepción lleve costes asociados (tales como costes de interconexión o llamadas a cobro revertido).

En caso de consumo del volumen de datos móviles contratado antes de la finalización del mes de referencia, se suspenderá el servicio de datos hasta el primer día del siguiente mes tras el cargo de los importes correspondientes en la tarjeta o, en su caso, hasta la ampliación de los servicios en el mes de referencia.

Los consumos realizados al margen de los conceptos fijos cobrados por adelantado se cargarán al saldo disponible en ese momento.

En caso de precisar una ampliación de los servicios asociados a las cuotas fijas, el Cliente podrá solicitarla a través de su área personal o mediante solicitud expresa al Servicio de Atención al Cliente.

El coste de la ampliación de los servicios se cargará a la tarjeta bancaria del Cliente en el momento de la confirmación de su solicitud. En caso de baja del Servicio, COMENERSOL reintegrará el saldo no consumido a la tarjeta

bancaria asociada al Cliente. No están incluidas en el importe de cuotas ni bonos la realización o recepción de llamadas o tráfico desde el extranjero (Servicio Roaming) ni las llamadas a servicios de tarificación adicional. El acceso a estos servicios requerirá la existencia de saldo a su favor o la ampliación del servicio. Al igual que en la modalidad de contratación con domiciliación bancaria, en cualquier momento y/o de forma excepcional COMENERSOL podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente solicitar garantías en los mismos supuestos previstos para ello en las CGC.

En el primer trimestre de cada año natural, con fecha de efectos en el mes de enero, COMENERSOL podrá actualizar las tarifas de los Servicios aplicando a la tarifa el Índice de Precios al Consumo (IPC) interanual, o índice nacional que lo sustituya, publicado en el mes de octubre del año inmediatamente anterior a la actualización del conjunto y que se corresponde con el periodo comprendido entre el mes de octubre del año precedente y el mes de septiembre del año inmediatamente anterior a la actualización.

COMENERSOL procederá a la actualización de la tarifa en el primer trimestre natural de cada año con independencia de la fecha de alta de los Servicios. Por motivos comerciales y de trasparencia el precio resultante de la actualización será redondeado a la baja si fuera posible.

COMENERSOL informará al Cliente del detalle de la tarifa actualizada con un mes de antelación a su efectiva aplicación a través de la factura mensual, por correo electrónico, mediante notificación en el Área Personal del Cliente y/o por SMS. La información acerca de la actualización de tarifas también estará disponible en la Web de COMENERSOL.

COMENERSOL podrá modificar las presentes Condiciones Generales y proceder a la revisión de los precios vigentes en el caso en que concurra alguno de los siguientes supuestos:
i. Incremento de los costes del sector empresarial en el que esté presente COMENERSOL y que redunden en la cobertura, en la calidad de la red o en las características del Servicio prestado.
ii. Variaciones técnicas de los servicios y suministros de proveedores asociados al Servicio del Cliente.
iii. Modificaciones normativas, incluyendo impuestos, tasas o resoluciones administrativas o judiciales, que afecten a las condiciones de prestación del Servicio.

El procedimiento de actualización de tarifa no constituye una modificación de las condiciones del Contrato, por lo que su aplicación no confiere u otorga el derecho al Cliente a rescindir o resolver el Contrato anticipadamente sin asumir la penalización asociada a los compromisos contractuales, como cargos de permanencia, que pudieran estar vigentes. La falta de contestación en plazo por el Cliente implicará la aceptación del nuevo precio.

**4. DESCRIPCION DEL USO RAZONABLE**

El uso razonable comprende el uso no fraudulento del servicio. El uso abusivo que perjudica el buen funcionamiento de la red para todos los clientes y que tengan como destino servicios de tarificación especial, de voz, datos y sms se considera fraudulento.
La definición del uso razonable de COMENERSOL es el uso inferior de 20 GB diarios, el consumo mayor de 20GB/día se puede considerar como el uso abusivo. En este sentido, quedan prohibidas cualesquiera prácticas irregulares o fraudulentas, tales como –a título enunciativo, pero no limitativo- las siguientes:
El cliente no podrá utilizar el servicio móvil para 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.
El cliente no podrá utilizar el servicio para la realización de llamadas o envío de SMS cuyo origen y destino no sea directamente usuarios finales, comunicaciones realizadas desde dispositivos distintos al teléfono móvil o a través de servicios específicos como son, sin carácter limitativo, Red Box, Router y M2M, quedando asimismo prohibido el uso spam, mensajes (sms, mms o similares) enviados de forma masiva.
Se excluye expresamente la utilización de la tarjeta SIM sobre la que se presta el servicio como enrutador o pasarela, Sim-box o enrutador masivo de llamadas, u otros elementos de concentración de tráfico telefónico concebidos para la realización de llamadas masivas o para servicios de redireccionamiento de tráfico o que constituyan sumideros de tráfico.
Se revisarán los usos que perjudiquen el buen funcionamiento de la red para todos los clientes, y en caso de uso abusivo COMENERSOL se vería obligada realizar distintas acciones para impedir ese uso, como bajar la velocidad de navegación o suspender el servicio acorde a su política de uso razonable.

**5. COBERTURA**

COMENERSOL prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que esté implantado. COMENERSOL se compromete a prestar el Servicio dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología. En cualquier caso COMENERSOL no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación.

**6. OBLIGACIONES DE IDENTIFICACIÓN EN CASO DE CONTRATACIÓN EN MODALIDAD SUSCRIPCIÓN MENSUAL**

Para contratar el servicio en esta modalidad es condición necesaria que siga un proceso de identificación y contratación. Los datos personales proporcionados durante el proceso de identificación serán tratados en los términos previstos en las CGC. Con la finalidad de identificarle en los términos requeridos por la legislación vigente, es necesario que nos proporcione los datos personales solicitados en el formulario de contratación vía web y una fotografía de su DNI o pasaporte.
El uso de medios telemáticos como canal de contratación hace imprescindible la aplicación de medidas que permitan la efectiva comprobación de la identidad del contratante y el cumplimiento de la normativa vigente. La ausencia de alguno de los datos requeridos, su incorrección o el fallo en la verificación de datos dará lugar a un error que imposibilitará su registro y contratación de los servicios.

**7. CONSECUENCIAS DE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

Durante el período de 30 días a partir de la fecha de suspensión del Servicio por causa de impago, podrá recibir llamadas (excepto cuando se encuentre fuera del territorio nacional o se trate de llamadas a cobro revertido), SMS y MMS (“sol block”).
Una vez transcurrido el citado plazo de 30 días sin que haya cesado la causa de la suspensión, se bloqueará también la recepción de llamadas, SMS y MMS (“hard block”). Una vez cumplidos 90 días desde la fecha de la suspensión sin que haya cesado la causa, COMENERSOL bloqueará la tarjeta SIM permanentemente, quedando el contrato con COMENERSOL definitivamente resuelto en lo relativo a este Servicio.
COMENERSOL podrá resolver unilateralmente el Contrato en lo relativo a este Servicio cuando considere que el Servicio

telefónico móvil objeto del mismo es inactivo. El Servicio se considerará inactivo cuando transcurran 4 meses seguidos sin haberse efectuado ningún consumo de servicios facturables.
COMENERSOL se reserva la facultad de reclamar al Cliente el importe del eventual saldo negativo, más los intereses y gastos derivados de la reclamación. Hasta el bloqueo permanente es posible abonar las facturas pendientes, recargar saldo y realizar llamadas de emergencia al número 112, así como realizar llamadas al Servicio de Atención al Cliente.

**8. DERECHO DE DESISTIMIENTO.**
**ÚNICAMENTE APLICABLE EN CASO DE CONTRATACIÓN A DISTANCIA O FUERA DE ESTABLECIMIENTO.**
Se reconoce al Cliente el derecho de desistimiento del presente contrato en el plazo de 14 días naturales a contar desde su celebración. En caso de alta en COMENERSOL con portabilidad desde otro operador origen, informamos que el ejercicio del derecho de desistimiento no supondrá el retorno automático al operador origen, siendo necesario que el Cliente gestione una nueva portabilidad con su operador origen para este fin.
Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá notificarnos su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o por correo electrónico) añadiendo el "Nº del pedido". Para ello, podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento en nuestra página WEB www.comenersol.com, aunque su uso no es obligatorio. Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de desistimiento por correo electrónico a reclamaciones@comenersol.com o a la siguiente dirección C/ Guitarrista Tárrega, 25 – Bajo, Novelda (ALICANTE).
En caso de desistimiento, COMENERSOL devolverá al Cliente todos los pagos recibidos a más tardar en 14 días naturales a partir de la fecha en que el Cliente informe a COMENERSOL de su desistimiento. En caso de desistimiento, habiendo COMENERSOL activado el Servicio por expresa petición del Cliente durante el periodo en que se puede ejercer este derecho y de forma previa a que aquel haya ejercitado el mismo COMENERSOL tendrá derecho a cobrar el coste de la sim y el consumo realizado hasta el momento y de forma proporcional las cuotas previstas en las Condiciones Generales y Particulares de cada tarifa en los que hubiere incurrido el Cliente.
Si el Cliente disfrutara de una prestación de un servicio comercialmente descatalogado con COMENERSOL y contratase un nuevo servicio en virtud de este Contrato, al desistir de éste, no sería posible restituir la prestación del servicio original, no obstante, COMENERSOL posicionará al Cliente de forma que éste no se vea perjudicado.

**9. CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO EN ROAMING**
Las presentes condiciones particulares regirán las relaciones entre el cliente y Xfera Móviles, S.A.U. ("COMUNICACIONES ENERSOL, S.L."), con C.I.F. B03858818 y domicilio en C/ Guitarrista Tárrega, 25 – Bajo, Novelda (ALICANTE)., en todo lo relativo a la prestación en itinerancia ("Roaming") de los servicios de comunicaciones electrónicas móviles que el cliente tiene contratados con COMENERSOL ("Servicio"), de conformidad con la Regulación de Roaming de la Unión Europea. La lectura de las presentes condiciones particulares por el cliente es condición necesaria y previa a la prestación de los servicios en itinerancia, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas condiciones particulares, que están publicadas en la página web www.comenersol.com. Estas condiciones particulares complementan las condiciones generales que regulan la prestación del Servicio.

**9.1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN ROAMING**
La prestación del Servicio en Roaming permite que los servicios de comunicaciones electrónicas móviles que el cliente tiene contratados puedan ser usados cuando el cliente viaja al extranjero, una vez tenga el servicio activo, y siempre y cuando el mismo se encuentre disponible en función del país visitado.
Quedan excluidas de las presentes condiciones las llamadas y mensajes internacionales (con origen España y destino cualquier otro país).

**9.2. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO EN ROAMING**
El Servicio en Roaming no se activa automáticamente al darse de alta en los Servicios de COMENERSOL. No obstante, el servicio podrá activarse/desactivarse previa solicitud del cliente en cualquier momento contactando con nuestro Servicio de Atención al Cliente.

**9.3. PRECIO**
El precio del servicio dependerá del país donde te encuentres:

**9.3.1. ZONA 1 O ZONA UE**
ROAMING UE, EEE y EEUU (*): A partir del 15 de junio de 2017, el tráfico realizado (*) Países de la Unión Europea (UE) y Espacio Económico Europeo (EEE) y EEUU: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, EEUU, Finlandia, Francia, Gibraltar, Grecia, Guadalupe, Guayana Francesa, Holanda, Hungría, Irlanda, Isla Martinica, Isla Reunión, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal (Madeira y Azores), Reino Unido, República Checa, Rumania, Suecia y España – sólo a efectos de zona destino.
Dentro de la Zona 1 o Zona UE se tarificará según las condiciones de tu tarifa nacional no existiendo recargo por utilizar tu móvil en cualquier país de la UE, EEE y EEUU(*).
Llamadas: el tráfico de voz cursado en Roaming se facturará al precio por minuto y establecimiento de llamada de la tarifa que cada cliente tenga contratada para el tráfico nacional. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia de voz, el tráfico cursado en Roaming computará dentro de la franquicia contratada; una vez agotada la misma, se aplicarán las mismas condiciones que tu tarifa nacional. Las llamadas recibidas por el cliente no se tarificarán y no computarán dentro de la franquicia de voz nacional.
Asimismo, la persona que llame desde España a la línea que está en Roaming pagará el precio de una llamada nacional en función de las condiciones de su tarifa. - Mensajes: el tráfico de los mensajes cursados en Roaming se facturará al precio del mensaje indicado en la tarifa nacional que cada cliente tenga contratada.
En caso de tratarse de una tarifa con franquicia, los mensajes cursados en Roaming computarán dentro de la franquicia contratada; una vez agotada la misma, se aplicarán las mismas condiciones que su tarifa nacional. Los SMS recibidos estando en el extranjero no se tarificarán y no computarán dentro de la franquicia de SMS contratada.
Datos: el tráfico de datos cursado en Roaming se facturará al precio por GB de la tarifa que cada cliente tenga contratada para el tráfico nacional. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia de datos, el tráfico cursado en Roaming computará dentro de la franquicia de datos contratada. Una vez superada la franquicia, le aplicarán las mismas condiciones que tenga para el tráfico de datos nacional: pago por uso a máxima velocidad, reducción de velocidad o uso de servicios que amplíen la franquicia del contrato.

**9.3.2. RESTO DE ZONAS**
Llamadas: el tráfico de voz cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que corresponda. Se tarificarán tanto las llamadas realizadas por

el usuario como las recibidas. La persona que llame desde España a la línea que está en Roaming pagará el precio de una llamada nacional en función de las condiciones de su tarifa.
Mensajes: el tráfico de SMS cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que corresponda.
Los SMS que reciba estando en el extranjero serán gratuitos para el cliente.
Datos: el tráfico de datos cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que corresponda. Puedes encontrar todas las tarifas de Roaming de en nuestra WEB www.comenersol.com

**10. POLÍTICA DE USO RAZONABLE EN ZONA 1, ZONA UE y EEUU**

A partir del 15 de junio de 2017, el tráfico realizado dentro de la Zona 1, Zona UE y EEUU se tarificará según las condiciones de la tarifa nacional del cliente itinerante que resida habitualmente en España o tenga vínculos estables con este país, que impliquen una presencia frecuente y sustancial, cuando viajen periódicamente dentro de la UE y EEUU. Por ello, COMENERSOL se reserva el derecho de poder aplicar la «política de utilización razonable» descrita en el Reglamento europeo de Roaming si, con base en los mecanismos de control basados en los indicadores objetivos descritos, se detecta un uso inadecuado, abusivo o fraudulento del Servicio de Roaming por parte del cliente.
La política «de utilización razonable» tiene por objeto evitar que el cliente itinerante utilice de forma abusiva o anómala los Servicios en Roaming prestados en Zona 1, Zona UE o EEUU. Se considerará un uso que excede la "política de utilización razonable":
La presencia y consumo predominante en Roaming UE, EEE y EEUU por parte del cliente en comparación con la presencia y tráficonacional:
Larga inactividad de tarjetas SIM asociadas con un uso mayoritario en Roaming.

- La adquisición y uso secuencial de múltiples SIMs por el mismo cliente en Roaming.
- La reventa organizada de tarjetas SIM de COMENERSOL. En virtud de lo dispuesto por la Regulación de Roaming de la Unión Europea, si se detecta un uso inadecuado, abusivo o fraudulento, se podrá aplicar un recargo para el tráfico realizado en Roaming Zona 1, Zona UE o EEUU, o cualesquiera actuaciones que pudieran resultar aplicables en el caso de que se diese alguno de los supuestos previstos en el párrafo siguiente y aplicando los mecanismos de control basados en indicadores objetivos descritos.

**11. MECANISMOS DE CONTROL APLICABLES**

**1º. Prueba de residencia en España:**

COMENERSOL se reserva el derecho de solicitar a sus clientes itinerantes pruebas que acrediten la residencia habitual del cliente en España u otros vínculos estables que impliquen una presencia frecuente y sustancial en el territorio nacional.

**2º. Paquetes de datos abiertos y tarifas prepago:**

Se reserva el derecho a aplicar, previa notificación, el recargo que, en su caso, se indique (y que no podrá superar el precio mayorista en vigor) para el tráfico de datos en Roaming dentro de la Zona 1 o Zona UE que supere los volúmenes de datos que se puedan consumir en Roaming de conformidad con el límite establecido en la Regulación de Roaming de la Unión Europea (Reglamento de ejecución UE 2016/2286). Este límite se corresponderá con al menos el doble del volumen de datos que se obtenga al dividir el precio de la tarifa contratada (IVA excluido) entre el precio mayorista – 1,55€/GB para el 2024 – de Roaming según los términos establecidos en el Reglamento de ejecución UE 2016/2286).

**3º. Indicador de presencia y/o de consumo:**

COMENERSOL utilizará mecanismos equitativos, razonables y proporcionados basados en indicadores objetivos para determinar si el consumo en itinerancia en la UE y EEE de los clientes prevalece sobre el tráfico nacional.
Estos indicadores de presencia y de consumo se analizarán de manera acumulativa durante periodos de observación de 4 meses.
En caso de que COMENERSOL detecte una presencia y un uso prevalente de alguno o varios de los Servicios (voz, SMS o datos) por parte del cliente en la Zona 1, Zona UE o EEUU sobre el tráfico nacional, COMENERSOL podrá notificar al cliente que el uso de su Servicio en Roaming se considera abusivo. La realización de esta notificación implicará que COMENERSOL podrá aplicar el recargo que se indique a partir de ese momento, si en los próximos 14 días el comportamiento del cliente sigue indicando presencia y consumo prevalente en Zona 1 o Zona UE. COMENERSOL podrá continuar aplicando el recargo indicado al Servicio sobre el que se detecte uso abusivo siempre que el comportamiento del cliente indique presencia y consumo prevalentes. A efectos de aplicación de los citados indicadores objetivos:

- En el indicador de presencia contarán como días de presencia nacional de un cliente todos aquellos en los que el cliente se haya conectado a la red nacional, así como aquellos días en los que el cliente se haya conectado a una red fuera de la UE/EEE o EEUU. Los días en los que el terminal se encuentre apagado se considerarán días sin conexión y no computarán dentro del citado indicador. Se considerará presencia prevalente la estancia de más del 50% de los días en itinerancia UE, EEE y EEUU.
- En el indicador de consumo se considerará consumo prevalente el consumo de más del 50% del tráfico de voz, SMS o datos real realizado por el cliente en itinerancia UE, EEE y EEUU.
- Los servicios en itinerancia se prestarán en condiciones de calidad igual de ventajosas para el cliente final, que las que las que se ofrecen en el país de origen, siempre que, en la red visitada esté disponible la misma generación de redes y tecnología de comunicaciones móviles contratada por el cliente.
- En el caso de que no sea posible acceder en itinerancia a las mismas condiciones de calidad que las disponibles en el país de origen, COMENERSOL garantiza que ofrecerá al cliente final el nivel de mayor calidad de red disponible en la red visitada, teniendo en cuenta el desarrollo de las generaciones y tecnologías ofrecidas en cada una de dichas redes.
- Deberá tenerse en cuenta, que en determinadas regiones la calidad del servicio podría verse afectada por razones ajenas a COMENERSOL, además de por problemas de cobertura, o por la tecnología del terminal utilizado por el cliente final.
- Se informa igualmente, que determinados servicios adicionales, tales como servicios de valor añadido, podrían conllevar un incremento de las tarifas aplicables.

**4º. Periodos de inactividad:**

Se considerará un uso abusivo o anómalo de los servicios Roaming, los largos períodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM unidos a un uso principal, si no exclusivo, del Servicio en Roaming, o la activación y

utilización secuencial de múltiples tarjetas SIM por un mismo cliente cuando se encuentra en Roaming.

**5º. Reventa de tarjetas SIM:**
Queda, en todo caso, prohibida la reventa de tarjetas SIM a personas que no residen realmente ni tienen vínculos estables en España, con el fin de hacer posible el consumo de servicios de Roaming prestados por COMENERSOL aplicando la tarifa nacional para fines distintos de los viajes periódicos. En tal caso, COMENERSOL podrá adoptar inmediatamente medidas proporcionadas con el fin de garantizar el cumplimiento de todas las condiciones del contrato.

**12. RECLAMACIONES SOBRE LA APLICACIÓN DE LAPOLÍTICA DE UTILIZACIÓN RAZONABLE**
Sin perjuicio de otras acciones legales previstas en derecho, las reclamaciones sobre el funcionamiento de la política de uso razonable o cualquier otra cuestión que pueda plantearse en relación con la aplicación de la misma, podrán dirigirse a COMENERSOL, a su Servicio de Atención al Cliente tal y como se indica en las Condiciones Generales del Servicio, en el plazo de un mes a contar desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho o causa que motiva la reclamación, sin perjuicio de aquellos supuestos en los que la normativa vigente establezca otros plazos para ello.

**CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE XFERA**

**CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**

**Objeto**

XFERA MÓVILES S.A.U., (en adelante, **"CABLEMÓVIL" o "XFERA"**) con domicilio social Avenida Bruselas 38, 28108, Alcobendas, Madrid, y CIF A-82.528.548, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Hoja M-40.4717, Tomo 32.007, Folio 20, es un Operador Móvil que ofrece servicios de telefonía e internet móvil disponible al público (en lo sucesivo el **"Servicio**"). Podrá encontrar información detallada sobre el Servicio en nuestra página web.

Las presentes Condiciones Generales de Contratación (en lo sucesivo, "**CGC**") regirán las relaciones entre el usuario del Servicio (en lo sucesivo el "**Usuario**") y CABLEMÓVIL en lo referente al Servicio.

La lectura de las CGC es condición necesaria y previa al uso de la tarjeta SIM. La activación de la Tarjeta SIM (en adelante, **"la Tarjeta**") implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas CGC, las cuales se encuentran publicadas en las páginas Web de CABLEMÓVIL en **www.masmovil.es** y de CABLEMÓVIL en **www.cablemovil.es** (en adelante, **"nuestra "Página Web"**).

**Inicio de uso**

Una vez activada la Tarjeta, el Servicio proporcionado por CABLEMÓVIL estará a su disposición con carácter inmediato, de acuerdo con las tarifas de CABLEMÓVIL, y con cargo al saldo o a su cuenta bancaria, dependiendo de la modalidad contratada.

La recepción de llamadas o mensajes se activará automáticamente una vez se haya activado el Servicio. Los servicios de Internet Móvil pueden requerir configuración del Terminal con carácter previo.

En el caso de portabilidad, el DAM informará al Usuario mediante correo electrónico o SMS de la fecha prevista de la activación del Servicio.

El Usuario dispondrá de un plazo de 60 días, desde la fecha de compra de su tarjeta SIM, para activar la misma. Transcurrido dicho plazo sin que la tarjeta haya sido activada o utilizada, CABLEMÓVIL se reserva el derecho a cancelarla, suponiendo tal cancelación la pérdida definitiva del número de teléfono asignado.

El Usuario tendrá en este caso derecho a recuperar el importe abonado por la misma, previa solicitud a nuestro Servicio de Atención al cliente. XFERA tendrá en este caso o en el caso de cancelación del alta por parte del Usuario el derecho de cobrar los gastos de gestión correspondientes al envío de la Tarjeta.

El Servicio se le ofrece exclusivamente como Usuario final y según las reglas de un uso razonable y con sentido común. Como tal, no está autorizado sin el acuerdo o consentimiento previo y expreso de CABLEMÓVIL:

- La reventa de tráfico telefónico.
- La comercialización por cualquier medio del mismo o –a falta de una indicación expresa contraria– el uso de la Tarjeta en un dispositivo que no sea un terminal móvil, como un direccionador o encaminador de llamadas telefónicas o de conexiones de datos (por ejemplo, "least-cost-router" o "Sim-Boxes") u otros mecanismos de concentración de tráfico.
- La comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas (números que no son el destino final de la llamada, sino que ofrecen, como servicio comercial, el encaminamiento de la llamada hacia otro número distinto al llamado).
- El uso irregular de la línea en llamadas continuas como por ejemplo "vigila bebés", "walk y talky" o con duraciones medias de las llamadas significativamente superiores a la media del mercado. Por lo tanto, duraciones medias de llamadas iguales o superiores a seis (6) minutos durante un periodo igual a superior a quince (15) días o superiores a 3.000minutos mensuales, se podrán considerar como irregulares a los efectos de aplicar tarifas basadas en principios de uso razonable.
- El uso de tarifas de internet asociadas a líneas de voz exclusivamente como acceso a internet y no como líneas de voz.
- El uso abusivo del Servicio de acceso a Internet superando en un 50% el volumen contratado navegando a velocidad reducida de conexión.

En caso contrario, CABLEMÓVIL se reserva la facultad de resolver el contrato, limitar el número máximo de Tarjetas contratadas por un único titular, cambiar la tarifa y cobrar – previa comunicación por parte de CABLEMÓVIL en los supuestos d) y e) del presente apartado – la tarifa base (IVA incl.): voz a fijos y móviles nacionales (9,68cts/min + 18,15cts de establecimiento de llamada, datos nacionales (3,63cts/MB).

**Tarifas, facturación y pagos**

El consumo mínimo mensual para realizar por el Usuario dependerá de las condiciones particulares aplicables a cada tarifa. En caso de no consumir el importe mínimo correspondiente a su tarifa mediante el uso del Servicio, CABLEMÓVIL le facturará o descontará de su saldo cada mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo.

La facturación de los distintos consumos y/o servicios será mensual, y si por razones técnicas no fuera posible la facturación al Usuario en el mes inmediatamente posterior al devengo,

CABLEMÓVIL podrá facturarlo en los meses posteriores, independientemente de la modalidad de pago contratada por el cliente.

Serán de aplicación al Servicio los precios y cargos correspondientes de acuerdo con las tarifas y demás condiciones generales y/o particulares, ofertas o promociones económicas vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las tarifas le será comunicada a través de la Página Web o por cualquier otro medio que CABLEMÓVIL considere apropiado que le permita tener constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas.

Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual. De la existencia de la misma se informará en las Condiciones particulares aplicables a cada tarifa con carácter previo a la contratación. Dicha cuota fija se devengará en su integridad al inicio de cada período de facturación. En caso de baja una vez iniciado el período de facturación, el Usuario no tendrá derecho a la devolución de la cuota fija correspondiente a ese período. Igualmente, determinadas gestiones de CABLEMÓVIL, sobre las cuales se informará con carácter previo a su realización, pueden contar con unos importes adicionales.

En el supuesto de que a la finalización de la relación contractual, independientemente de la modalidad de contratación, resultase un saldo a favor del Usuario, éste podrá solicitar la devolución del mismo y XFERA descontarlos gastos administrativos y de gestión que pudieran devengarse según las tarifas vigentes en cada momento.

Con la finalidad de garantizar la correcta facturación de los servicios de datos, CABLEMÓVIL se reserva la facultad de restaurar la conexión de este servicio cada 2 horas de conexión continuada. La restauración del servicio consiste en el reinicio de la sesión de datos de forma automática.

CABLEMÓVIL podrá encomendar la facturación y pago del Servicio a terceros que estén vinculados a los canales de distribución que, siempre en nombre y representación de XFERA y por delegación de ésta, emitirán y cobrarán las correspondientes facturas por el Servicio al Usuario siguiendo las instrucciones de CABLEMÓVIL.

**Opción Contrato con domiciliación bancaria:**
En el caso de que el Usuario haya optado por esta modalidad, los cargos por su consumo se realizarán de forma automática mediante domiciliación bancaria.

En cualquier momento y/o de forma excepcional CABLEMÓVIL podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Usuario:

- Solicitar al Usuario un anticipo, o efectuar un cargo adicional en la cuenta del Cliente, de forma inmediata, por las cantidades devengadas hasta la fecha.
- Solicitar al Usuario el establecimiento de un depósito, no remunerado, en efectivo.
- Constitución de un aval bancario, por una cuantía nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por línea.
- Restringir al Usuario los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y servicios internacionales.

Este tipo de acción podrá ser llevada a cabo, entre otros, en los siguientes supuestos:

- Se excedan los límites del crédito fijados, en su caso.
- Se produzca la suspensión o interrupción del Servicio por alguna de las causas previstas en las presentes CGC o la resolución contractual.
- Incumplimiento de las presentes CGC.
- En caso de fraude, o uso no autorizado según estas Condiciones Generales y descritas en el capítulo “Inicio de Uso”.
- Riesgo objetivo de impago, entendiendo como tal, por ejemplo, la declaración de concurso de acreedores.

En caso de no pagar las cantidades debidas en su totalidad, en la fecha correspondiente, el Usuario queda obligado a abonar un interés de demora adicional, igual al interés legal del dinero, así como los gastos ocasionados por la devolución del recibo y gastos administrativos, los cuales pueden ascender a la cantidad de 15 euros, y sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse de su incumplimiento, entre otras, la inclusión en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

CABLEMÓVIL podrá utilizar para el cobro de las cantidades adeudadas, si el Usuario así lo autoriza, los datos relativos a las tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitados por el mismo, igualmente CABLEMÓVIL se reserva el derecho de ejecutar los depósitos, fianzas y/o demás garantías establecidas.

**Opción Prepago o contrato sin domiciliación bancaria**:
El Usuario que haya optado por la opción prepago puede recargar el saldo de su Tarjeta a través de cualquiera de los medios de pago ofrecidos por CABLEMÓVIL, tales como tarjeta de débito o crédito, tarjetas de recarga o en cualquiera de los establecimientos adheridos e identificados con nuestro distintivo.

Puede además solicitar que las recargas se efectúen de forma automática, al llegar una determinada fecha o saldo predeterminados. En este supuesto, las recargas se efectuarán contra la tarjeta de crédito o débito facilitadas por el Usuario.

En el caso que el saldo de la Tarjeta llegue a ser negativo, el importe de la recarga se destinará, total o parcialmente, a compensar el saldo negativo. El Usuario está obligado a reponer la totalidad de los importes correspondientes a saldos negativos desde la fecha en que los mismos se hayan producido.

En el caso de que el Usuario mantenga un saldo negativo en su línea, incluso cuando el Servicio hubiese sido dado de baja, CABLEMÓVIL procederá a la liquidación de la cuantía adeudada mediante un cargo adicional a través de cualquiera de los medios de pago registrados por el Usuario para efectuar sus recargas.

El mantenimiento de un saldo negativo implicará la obligación para el Usuario de pagar un interés de demora igual al interés legal del dinero, así como los gastos ocasionados por la gestión del saldo deudor, los cuales pueden ascender a 15 euros, y sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse de su incumplimiento, entre otras, la inclusión en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

**Cobertura**
CABLEMÓVIL prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que esté implantado. CABLEMÓVIL se compromete a prestar el Servicio dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología. En cualquier caso, CABLEMÓVIL no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación.

**Derecho de desconexión**
El Usuario podrá solicitar a CABLEMÓVIL la desconexión de los servicios de datos, servicios de tarificación adicional y buzón de voz. Para ello, deberá dirigirse al DAM o llamando al 2373 indicando su voluntad de desconectarse de los servicios de que se trate. CABLEMÓVIL procederá a la desconexión en un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud del Usuario. Si la desconexión no se produjera en el plazo indicado por causas no imputables al Usuario, los costes derivados del Servicio cuya desconexión se hubiese solicitado serán por cuenta de CABLEMÓVIL.

Ciertos servicios de tarificación adicional se encuentran desactivados por defecto. En caso de que el usuario desee tener conexión con este tipo de servicios deberá realizar una solicitud expresa de conexión a los mismos al DAM o llamando al 2373.

**Obligaciones de las partes**
Sin perjuicio de lo dispuesto a lo largo de las presentes CGC, CABLEMÓVIL estará obligada a:

- Facilitar información sobre los servicios prestados. Dicha información será proporcionada en nuestra Página Web o a través de cualquier otro canal de comunicación que CABLEMÓVIL considere apropiado y sea apto para hacerle llegar la información.
- Adoptar las acciones necesarias para reparar las averías que se produzcan en el Servicio en el plazo más breve posible.
- Respetar la conservación del número telefónico que le haya sido asignado de conformidad con las presentes CGC, Circulares y resoluciones dictadas al efecto por la Comisión Nacional del Mercado y de la Competencia.
- Proporcionar la conexión a los servicios contratados y proceder a su desactivación previa comunicación por su parte al Servicio de Atención al Cliente de CABLEMÓVIL, a través de nuestra web o llamando al 2373.
- Disponer de los medios necesarios y prestar el Servicio de modo que se garantice el secreto de las comunicaciones en la medida que los medios técnicos disponibles lo permitan, sin perjuicio de la interceptación legal que en su caso pueda acordarse.

Por su parte, las obligaciones del Usuario serán las siguientes:

- Utilizar el Servicio durante la vigencia del contrato y abonar los consumos realizados. El DAM podrá restringir servicios en función de la antigüedad del Usuario, del uso, consumo y/o pago irregular de éstos.
- No utilizar la Tarjeta y el Servicio ofrecido por CABLEMÓVIL en contra de las exigencias de la buena fe o de forma impropia, ilícita, maliciosa o fraudulenta. CABLEMÓVIL se reserva el derecho a suspender de forma inmediata el Servicio en el supuesto de que constara un comportamiento de tales características.
- En caso de que se faciliten por haber puesto CABLEMÓVIL a disposición del Usuario un área personal online en nuestra Página Web, custodiar y mantener la confidencialidad de las claves de acceso y/o contraseñas facilitadas por CABLEMÓVIL, que son para uso personal, exclusivo e intransferible del Usuario.
- El Usuario será el único responsable de la veracidad de sus datos personales. Cualquier variación o modificación de sus datos personales que pueda ser relevante para la adecuada prestación del Servicio o para cumplirla legislación vigente deberá ser notificada sin dilación a CABLEMÓVIL.
- Hacer unos usos razonables y con sentido común de los servicios y funcionalidades ofrecidos por CABLEMÓVIL. Debido a que la tarjeta SIM se encuentra asociada a un número de identificación personal y a un número de teléfono, toda comunicación realizada a partir de la mencionada tarjeta y/o clave de acceso asignada al titular de la Tarjeta, se considerará como efectuada por éste o con su consentimiento, salvo en caso de pérdida o extravío desde la comunicación de tal circunstancia.
- El Usuario está obligado al satisfacer los impuestos, tasas y gravámenes fiscales que legalmente le correspondan.
- Los menores de edad necesitan de la autorización por escrito de sus padres o tutores para la contratación de los servicios ofrecidos.

**Responsabilidad de CABLEMÓVIL**

En caso de que se produzca una interrupción temporal en el Servicio telefónico el Usuario tendrá derecho a una indemnización que será igual a la mayor de las dos siguientes:

- El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo real que afecte al Usuario la interrupción temporal de 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.
- 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 los servicios o llamadas en itinerancia o roaming que se prestan en el extranjero por operadores distintos de CABLEMÓVIL. CABLEMÓVIL abonará esta cantidad cuando el Usuario realice la siguiente recarga, o la descontará de la siguiente factura, cuando el importe de la indemnización sea superior a un (1) euro.

Cuando la interrupción temporal sea debida a causas de fuerza mayor, el Usuario tendrá derecho a la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, CABLEMÓVIL se compromete a que el tiempo acumulado de interrupción del Servicio a lo largo de un mes sea inferior a ocho (8) horas. El tiempo de interrupción del Servicio se calculará como la suma de tiempos de indisponibilidad total del Servicio a lo largo de un mes. CABLEMÓVIL indemnizará al Usuario por un importe igual al promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo en que se haya excedido su compromiso individual del ocho (8) horas.

En caso de que se produzca una interrupción temporal del Servicio de acceso a Internet móvil durante un periodo de facturación, el Usuario 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. La indemnización será abonada en la siguiente recarga o factura cuando la interrupción del Servicio haya sido superior a seis horas en horario de 8 a 22horas.

En caso de que se produzca alguno de los supuestos enumerados en los párrafos anteriores, CABLEMÓVIL indemnizará automáticamente al Usuario en caso de que conozca que dicho Usuario se encontraba en una zona afectada por una interrupción en el momento de la misma, o si la interrupción afectara al área donde se encuentra el domicilio que figura en el contrato del Usuario y no puede situarle en otra zona durante el período de la interrupción. En caso de que el Usuario se haya visto afectado por una interrupción y no se le haya computado como afectado de la misma en los términos anteriores, deberá comunicar a

CABLEMÓVIL, 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 su ubicación geográfica en el momento de la interrupción. Dicha información no deberá ser contradictoria con la que conste en los sistemas de CABLEMÓVIL.

No será de aplicación lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las siguientes causas:

- Incumplimiento grave por los Usuarios 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;
- Daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de Terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente;
- Incumplimiento del Código de Conducta por parte de un Usuario que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a éste último.

CABLEMÓVIL no se hace responsable de cualesquiera daños o perjuicios, excepto si en la generación de los mismos hubiese concurrido dolo o culpa por su parte.

CABLEMÓVIL no será responsable de cualesquiera daños en terminales que el Usuario no haya adquirido de CABLEMÓVIL.

CABLEMÓVIL no asume responsabilidad alguna derivada de la pérdida, deterioro, robo o mal uso de la Tarjeta SIM y/o clave de acceso. El titular de la Tarjeta responde de todo el tráfico, servicios utilizados y mal uso que haga de la Tarjeta. No obstante lo anterior, CABLEMÓVIL, previa identificación del titular de la Tarjeta y sus circunstancias personales, podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al Cliente, comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de la Tarjeta o sus claves de acceso.

CABLEMÓVIL no se hace responsable de cualquier daño y/o perjuicio y/o beneficio dejado de obtener por el titular de la Tarjeta o cualquier otro tercero causado directa o indirectamente por la falta de prestación del Servicio por las siguientes causas: (i) funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños en el Terminal que no haya sido adquirido a CABLEMÓVIL, (ii) la pérdida, alteración y/o daños totales o parciales sobre información contenida en el Terminal.

**Servicio de atención al cliente y notificaciones**

En caso de existir cualquier duda respecto al precio, facturación, calidad o cualquier otra cuestión relacionada con la prestación del Servicio o si quiere realizar una reclamación, por favor, diríjase al Servicio de Atención al Cliente a la mayor brevedad desde que tuviese conocimiento del hecho que motive la reclamación.

Puede realizar sus consultas en nuestra página web o enviando un email a la dirección: hola@masmovil.es, o mediante correo postal dirigido a la siguiente dirección: Avenida Bruselas 38, 28108, Alcobendas, Madrid. En caso de desear hacer una reclamación puede llamar de forma gratuita al 2373.

En caso de realizar una reclamación se le asignará a ésta un número de referencia que CABLEMÓVIL comunicará al Usuario. En caso de que la reclamación se realice por vía telefónica el Usuario 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, CABLEMÓVIL informará al Usuario de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado para presentar la reclamación.

Formulada la reclamación, si el Usuario no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria de CABLEMÓVIL en el plazo de un (1) mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo 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.

Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor en el domicilio social de XFERA MÓVILES S.A., Avenida Bruselas 38, 28108, Alcobendas, Madrid.

CABLEMÓVIL podrá encomendar parcialmente el Servicio de Atención al Cliente a terceros que estén vinculados a los canales de distribución que, siempre en nombre y representación de XFERA y por delegación de ésta, asumirán un servicio de gestión de recepción de incidencias o reclamaciones relativas al Servicio siguiendo las instrucciones de CABLEMÓVIL.

**Protección de datos de carácter personal**

LEGISLACIÓN APLICABLE

CABLEMÓVIL cumple en el tratamiento de los datos de carácter personal de sus Usuarios con la legislación vigente en España y en la Unión Europea, en particular, con la Ley Orgánica de Protección de Datos y su normativa de desarrollo. 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.

SEGURIDAD

CABLEMÓVIL 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 evitarla pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados, así como para garantizar el secreto en las comunicaciones.

En el proceso de registro como Usuario en el área de cliente de nuestra página web, deberá elegir una contraseña. Como Usuario es responsable de mantenerla confidencialidad de esta contraseña, así como de todas las actividades que ocurran en la sesión iniciada con su nombre de Usuario y contraseña. El Usuario se compromete a notificar a CABLEMÓVIL a la mayor brevedad el uso no autorizado de su nombre de Usuario y contraseña o cualquier otro fallo en la seguridad. CABLEMÓVIL no será responsable por los daños o pérdidas que se pudieran originar debido al no cumplimiento de esta obligación por su parte.

RECOGIDA DE DATOS

Los datos suministrados serán incorporados a un fichero de datos de carácter personal del que es responsable XFERA MÓVILES S.A.U. que se encuentra debidamente registrado ante la Agencia Española de Protección de Datos. La no comunicación, o la comunicación incompleta de los datos personales obligatorios para formalizar la contratación del

Servicio supondrán la imposibilidad de la prestación del mismo y, por tanto, la resolución de la relación contractual.

CABLEMÓVIL utilizará sus datos personales, así como sus datos de tráfico, entendiendo 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 llamadas, facturación, recargas de saldo, reclamación de deudas, participación en promociones, etc.) 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 CABLEMÓVIL 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 dela relación contractual que mantiene con CABLEMÓVIL.

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 y número de documento identificativo) serán asimismo incorporados al Libro-Registro que mantiene CABLEMÓVIL, y cuyo contenido se encuentra a disposición de los DISTRIBUIDORES facultados, en los términos establecidos en la citada norma. Estos datos serán conservados por CABLEMÓVIL durante un mínimo de 12 meses desde la fecha de las comunicaciones.

CABLEMÓVIL podrá enviarle información propia acerca de nuevas tarifas y promociones aplicables a su Servicio a las que pueda adherirse, mediante mensajes de texto y correos electrónicos, a no ser que indique lo contrario mediante la marcación de la correspondiente casilla.

CABLEMÓVIL también podrá enviarle publicidad acerca de otros servicios propios 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.

CABLEMÓVIL 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, MÁSMÓVIL podrá verificar la exactitud de los datos aportados por usted y obtener datos de las entidades bancarias facilitadas por el Usuario. Mediante la aceptación de las presentes condiciones generales usted autoriza el tratamiento y mantenimiento de los datos sobre solvencia financiera con fines estadísticos y de evaluación de dicha solvencia.

Igualmente, CABLEMÓVIL le informa de que la suscripción de los servicios de CABLEMÓVIL que se abonen mediante domiciliación bancaria, conllevan, en caso de no atender puntualmente sus obligaciones económicas frente a CABLEMÓVIL, de acuerdo con lo establecido en las presentes CGC, 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.

CABLEMÓVIL 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 CABLEMÓVIL de la que pueda beneficiarse, siendo tal cesión necesaria poder llevar a cabo la misma.

Para ejercer los derechos de acceso, rectificación, oposición o cancelación, puede dirigirse a CABLEMÓVIL, Avenida Bruselas 38, 28108, Alcobendas, Madrid, o dirigir un correo electrónico a la dirección datos@masmovil.es

Asimismo, podrá revocar su consentimiento al envío de publicidad propia o de terceros en la misma dirección postal o de correo electrónico indicadas en el párrafo anterior, o llamando a nuestro Servicio de Atención al Cliente al número 2373.

**Causas de suspensión y terminación**

CABLEMÓVIL podrá suspender el Servicio de realización de llamadas en los siguientes casos:

- Cuando el Usuario no haya atendido sus obligaciones de pago o haya agotado su saldo y/o sobrepasado su límite de crédito.
- Si el Usuario facilita a CABLEMÓVIL datos personales que no sean veraces, sean deliberadamente incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.
- Cuando el Usuario realice un uso no autorizado del Servicio según estas Condiciones Generales.
- Cuando el Usuario haya empleado un medio de pago fraudulentamente o exista, a criterio de CABLEMÓVIL, riesgo razonable de fraude.

En caso de darse alguna de estas circunstancias, CABLEMÓVIL se pondrá en contacto con el Usuario, con carácter previo a la suspensión del Servicio para informarle de la existencia de un incumplimiento de las presentes Condiciones Generales.

Durante el período de 30 días a partir de la fecha de suspensión del Servicio, podrá recibir llamadas (excepto cuando se encuentre fuera del territorio nacional o se trate de llamadas a cobro revertido), SMS y MMS (“soft block”).

Una vez transcurrido el citado plazo de 30 días sin que haya cesado la causa de la suspensión, se bloqueará también la recepción de llamadas, SMS y MMS (“hard block”). Una vez cumplidos 90 días desde la fecha de la suspensión sin que haya cesado la causa, CABLEMÓVIL procederá a bloquear la tarjeta SIM permanentemente perdiendo el Usuario el número de teléfono, quedando el contrato con CABLEMÓVIL definitivamente resuelto.

CABLEMÓVIL podrá resolver unilateralmente el Contrato cuando considere que el Servicio telefónico móvil objeto del mismo es inactivo. El Servicio se considerará inactivo cuando transcurran 4 meses seguidos sin haberse efectuado ningún consumo de servicios facturables.

CABLEMÓVIL se reserva la facultad de reclamar al Usuario el importe del eventual saldo negativo, más los intereses y gastos derivados de la reclamación.

Hasta el bloqueo permanente es posible abonar las facturas pendientes, recargar saldo y realizar llamadas de emergencia al número 112, así como realizar llamadas al Servicio de Atención al Cliente al número 2373.

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

- Decisión del Usuario.
- Grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, así como por una utilización del Servicio contraria a la buena fe.
- Retraso en el pago del Servicio por un periodo superior a tres (3) meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por demora en el pago.
- Por uso no autorizado, ilícito 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 éste se interrumpa definitivamente, deberá devolver la Tarjeta si CABLEMÓVIL así se lo solicita. CABLEMÓVIL responderá de las Tarjetas que resulten defectuosas o no aptas para el uso, en los términos establecidos por la Ley.

CABLEMÓVIL se reserva la facultad de suspender el Servicio en cualquier momento como consecuencia de la finalización del plazo del título para la prestación del mismo, sin que en este caso se devengue derecho de indemnización alguno a favor del titular de la Tarjeta.

En aplicación de las obligaciones impuestas a CABLEMÓVIL 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, se reserva la facultad de cancelar el presente contrato, bloquear la Tarjeta SIM o suspender el Servicio en cualquier momento en el caso de comprobarse que los datos identificativos facilitados por el Usuario son falsos, incorrectos o incompletos.

**Derecho de desistimiento**
Se reconoce al Usuario el derecho de desistimiento del presente contrato en el plazo de 14 días naturales a contar desde su celebración. En caso de alta por portabilidad desde otro operador, informamos que el ejercicio del derecho de desistimiento no supondrá el retorno automático al operador origen, siendo necesario que el Usuario gestione una nueva portabilidad para este fin.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá notificarnos su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o por correo electrónico) añadiendo el "Nº del pedido". Para ello, podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento disponible en **nuestra página web**, aunque su uso no es obligatorio.

Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de desistimiento por correo electrónico a hola@masmovil.es o a la siguiente dirección postal: CABLEMÓVIL – Avenida de Bruselas 38, 28108, Alcobendas, Madrid.

Sólo se admitirá la devolución de aquellos productos que no presenten signos de estar dañados. El Usuario será responsable de la disminución de valor de los productos objeto de devolución que sean consecuencia de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los productos objeto de devolución.

Como consecuencia del ejercicio del Derecho de Desistimiento, el Usuario deberá devolver o entregar directamente los productos (Tarjeta y, en su caso, dispositivo o terminal móvil) a la dirección indicada en este apartado, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos comunique su decisión de desistimiento del contrato. Asimismo, deberá asumir el coste directo de devolución de los productos facilitados por CABLEMÓVIL. Una vez recibido el producto por CABLEMÓVIL, que deberá ir acompañado por la factura original y contrato, si procede, y comprobado el estado del mismo, se procederá a la devolución del importe íntegro abonado por el Usuario por el mismo medio en que se hubiera efectuado el pago.

No obstante lo anterior, le informamos de que podremos retener el reembolso hasta haber recibido los productos devueltos correctamente o hasta que recibamos prueba inequívoca de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

En el caso de que el Usuario hubiera realizado el pago contra reembolso, deberá facilitar los datos de una cuenta bancaria, así como la autorización necesaria en el momento de ejercitar su derecho para que CABLEMÓVIL pueda hacer efectivo el abono en cuenta.

En caso de activar el Servicio con carácter previo a la finalización del mencionado plazo de 14 días y ejercitar el derecho de desistimiento, CABLEMÓVIL tendrá derecho a cobrar el consumo realizado hasta el momento y de forma proporcional las cuotas y otros gastos previstos en las Condiciones Generales y Particulares de cada tarifa en los que hubiere incurrido el Usuario.

**Modificación de las CGC**
CABLEMÓVIL podrá realizar modificaciones a las presentes CGC, así como de las tarifas nacionales vigentes en cada momento, notificándoselo al Usuario afectado por la modificación con una antelación mínima de un (1) mes a su entrada en vigor. En caso de que el Usuario no aceptase las nuevas condiciones y así se lo notificase a CABLEMÓVIL, podrá resolver el contrato de manera anticipada y sin penalización alguna. Si, transcurrido el plazo de un (1) mes desde la notificación por CABLEMÓVIL el Usuario no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien continuará utilizando el Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas. La comunicación de la modificación se realizará de forma previa al Usuario, indicando la fecha de entrada en vigor de la modificación propuesta.

**Resolución**
El contrato entre CABLEMÓVIL y el Usuario se constituye por tiempo indefinido. CABLEMÓVIL 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 CABLEMÓVIL la extinción de la habilitación a CABLEMÓVIL para prestar el Servicio cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestándolo.

Por su parte, el Usuario tiene derecho a resolver el contrato en cualquier momento mediante una llamada telefónica a nuestro Servicio de Atención al Cliente al 2373 o remitiendo al número de fax indicado en nuestra Página Web la comunicación de resolución acompañada de una copia del documento nacional de identidad o documento identificativo equivalente con por lo menos dos días hábiles de antelación al día en el que desee que se haga efectiva la baja en el Servicio.

**Cesión**
CABLEMÓVIL se reserva el derecho de transmitir los derechos y/o 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

Usuario, notificándole este hecho al menos con un (1) mes de antelación. El Usuario que no desee aceptar tal cesión podrá resolver el contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

**Nulidad**

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

**Ley aplicable y fuero competente**

La legislación aplicable a la relación que une a las partes es la española y queda sometida, con exclusión de cualquier otro foro que pudiera corresponderle, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid capital para la resolución de las divergencias que se deriven de la interpretación o aplicación de estos términos y condiciones. En el supuesto de que el Usuario tenga la condición de consumidor, el foro competente será aquel que determine en cada caso la normativa en materia de protección a consumidores.

# CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TV

**1. Objeto y Partes**

**1.1.** Estas Condiciones Generales (en adelante, las "Condiciones Generales") son aplicables únicamente en caso de contratación del servicio de COMENERSOL TV, contenido por Internet de la plataforma ZAPI (en adelante, "ZAPI") ofrecida por PLATAFORMA MULTIMEDIA DE OPERADORES, S.L. (en adelante, "PMO") a través de la promoción ofrecida por Comunicaciones Enersol, S.L. (en adelante, el "Servicio") bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros servicios.

**2. Definición del Servicio**

**2.1.** El cliente de Comunicaciones Enersol, S.L. (en adelante, "COMENERSOL") que se suscriba al Servicio (en adelante, el "Cliente") podrá acceder a películas, series y canales de televisión transmitidos por Internet a determinados televisores, ordenadores y otros dispositivos conectados a Internet («dispositivos compatibles con ZAPI»).

**2.2.** El cliente puede optar por la adquisición o alquiler de un decodificador (SBT) para el acceso a la plataforma en su televisor. Este decodificador permite acceso a la plataforma de una forma sencilla a través de la conexión vía HDMI al televisor.

**3. Obligación de pago por el Servicio**

**3.1.** El Cliente deberá pagar los importes que correspondan al Servicio prestado de conformidad con las tarifas aplicables en cada momento a COMENERSOL. A este respecto, el Cliente pagará por el Servicio desde el momento en el que éste se encuentre disponible para el Cliente, con independencia de si el Cliente hubiera procedido o no a conectar los equipos necesarios a tal fin y/o a utilizarlos. Mientras el Cliente no cancele su suscripción al servicio, se entenderá que autoriza el cargo de este en su cuenta corriente.

**3.2.** La facturación del servicio será de periodicidad mensual de acuerdo con su ciclo de facturación.

**3.3.** El Cliente reconoce conocer las condiciones actuales de las diversas tarifas del Servicio y los distintos dispositivos aptos para el servicio, que puede consultar en todo momento a través de la página web de COMENERSOL www.comenersol.com

**3.4.** En el primer trimestre de cada año natural, con fecha de efectos en el mes de enero, COMENERSOL podrá actualizar las tarifas de los Servicios aplicando a la tarifa el Índice de Precios al Consumo (IPC) interanual, o índice nacional que lo sustituya, publicado en el mes de octubre del año inmediatamente anterior a la actualización del conjunto y que se corresponde con el periodo comprendido entre el mes de octubre del año precedente y el mes de septiembre del año inmediatamente anterior a la actualización.

**3.5.** COMENERSOL procederá a la actualización de la tarifa en el primer trimestre natural de cada año con independencia de la fecha de alta de los Servicios. Por motivos comerciales y de trasparencia el precio resultante de la actualización será redondeado a la baja si fuera posible.

**3.6.** COMENERSOL informará al Cliente del detalle de la tarifa actualizada con un mes de antelación a su efectiva aplicación a través de la factura mensual, por correo electrónico, mediante notificación en el Área Personal del Cliente y/o por SMS. La información acerca de la actualización de tarifas también estará disponible en la Web de COMENERSOL.

**3.7.** COMENERSOL podrá modificar las presentes Condiciones Generales y proceder a la revisión de los precios vigentes en el caso en que concurra alguno de los siguientes supuestos:
i. Incremento de los costes del sector empresarial en el que esté presente COMENERSOL y que redunden en la cobertura, en la calidad de la red o en las características del Servicio prestado.
ii. Variaciones técnicas de los servicios y suministros de proveedores asociados al Servicio del Cliente.
iii. Modificaciones normativas, incluyendo impuestos, tasas o resoluciones administrativas o judiciales, que afecten a las condiciones de prestación del Servicio.

**3.8.** El procedimiento de actualización de tarifa no constituye una modificación de las condiciones del Contrato, por lo que su aplicación no confiere u otorga el derecho al Cliente a rescindir o resolver el Contrato anticipadamente sin asumir la penalización asociada a los compromisos contractuales, como cargos de permanencia, que pudieran estar vigentes. La falta de contestación en plazo por el Cliente implicará la aceptación del nuevo precio.

**4. Cancelación del Servicio**

**4.1.** Cancelación. El Cliente podrá cancelar su suscripción al Servicio en cualquier momento. Desde el momento que la cancelación se hace efectiva el cliente no tendrá acceso al servicio. Se facturará el tiempo proporcional hasta su baja efectiva. Para cancelar la suscripción, el Cliente debe ponerse en contacto con COMENERSOL, quien dará la baja efectiva de la plataforma.

**4.2.** En caso de dar de baja el Servicio y el Cliente posea un decodificador (SBT) en alquiler, cuenta con un plazo de 30 días naturales desde la fecha de la baja para la devolución del dispositivo junto con los accesorios entregados por COMENERSOL para su funcionamiento. En caso de no devolver el decodificador o devolverlo en mal estado o fuera de plazo, se facturará su importe correspondiente de 109€ IVA incluido.

**5. Condiciones para el uso del Servicio**

**5.1.** El Cliente declara cumplir todas y cada una de las siguientes condiciones en relación con el uso del Servicio, que constituyen requisitos esenciales para el acceso al Servicio:

**5.1.1.** El Cliente debe ser mayor de edad. Los menores de edad solo pueden utilizar el Servicio bajo la supervisión y responsabilidad de un adulto.

**5.1.2.** El Servicio y todos los contenidos a los que el Cliente acceda a través de este son para el uso personal del Cliente, no son comercializables y no se pueden compartir con individuos fuera del domicilio del Cliente. Durante la suscripción al Servicio, el Cliente disfrutará de un derecho limitado, no exclusivo e intransferible, para acceder al Servicio y visualizar contenidos de ZAPI. A excepción de lo mencionado, no se te transferirá ningún derecho, titulo o beneficio. El Cliente acepta no utilizar el Servicio para exhibiciones públicas.

**5.1.3.** El Cliente podrá ver el contenido de ZAPI principalmente dentro del territorio de España y bajo las condiciones técnicas requeridas. El contenido disponible para visionado varía en función de la ubicación geográfica y cambia periódicamente. El número de dispositivos en los que el Cliente puede ver contenidos de forma simultánea depende del plan de suscripción contratado por el Cliente y está especificado en su área personal.

**5.1.4.** El Servicio, incluida la biblioteca de contenidos, se actualiza con regularidad, según las disposiciones que considere necesarias COMENERSOL. No se requiere autorización del cliente.

**5.1.5.** El Cliente se compromete a no archivar, reproducir, distribuir, modificar, exhibir, ejecutar, publicar, licenciar, crear trabajos derivados, poner a la venta, o (salvo lo autorizado de modo expreso en estas Condiciones Generales) usar contenidos o información contenida en el Servicio u obtenidos a través de él o en él. El Cliente también se obliga a no burlar, eliminar, alterar, desactivar, rebajar o impedir ninguna de las protecciones de contenido del Servicio; no usar ningún robot, spider, scraper u otros medios automáticos para acceder al Servicio; no descompilar, hacer ingeniería inversa o desmontar ningún programa informático u otros productos o procesos accesibles desde el Servicio; no introducir ningún código o producto o manipular los contenidos del Servicio de ninguna manera; y no usar ningún método de búsqueda, recopilación o extracción de datos. Además, el Cliente acepta no subir, publicar, enviar por correo electrónico o transmitir por ningún otro medio ningún material diseñado para interrumpir, destruir o limitar la funcionalidad de ningún software, hardware o equipo de telecomunicaciones asociado al Servicio, como por ejemplo virus informáticos u otros códigos de ordenador, archivos o programas.

**5.1.6.** La calidad de exhibición del contenido de ZAPI puede variar en función del dispositivo y puede verse afectada por diversos factores, como la ubicación del Cliente, el ancho de banda disponible y/o la velocidad de la conexión a Internet del Cliente. La disponibilidad de Alta Definición (en adelante HD, High Definition) dependerá del servicio de Internet y de las prestaciones del dispositivo del Cliente. El Cliente reconoce conocer y acepta que no todos los contenidos están disponibles en todos los formatos, como HD. La configuración de reproducción predeterminada en redes de telefonía móvil excluye el contenido en HD. La velocidad mínima de conexión para calidad estándar (en adelante SD, Standard Definition) es de 0,5 Mbps. Sin embargo, se recomienda una mayor velocidad para una mejor calidad de vídeo. Se recomienda una velocidad de descarga de al menos 5 Mbps por stream para recibir contenido en HD (definida como una resolución igual o superior a 720p). El Cliente será responsable de todos los cargos por conexión a Internet. El tiempo que tarda en empezar a verse el contenido de ZAPI varía en función de varios factores, entre otros la ubicación del Cliente, el ancho de banda disponible en ese momento, el contenido que el Cliente haya seleccionado y la configuración del dispositivo del Cliente compatible con ZAPI.

**5.1.7.** El software de ZAPI ha sido desarrollado por ZAPI y está diseñado para permitir el visionado de contenidos de ZAPI mediante dispositivos compatibles con ZAPI. Este software puede variar según el dispositivo y el soporte, y sus funciones pueden también diferir entre dispositivos. El Cliente reconoce que el uso del Servicio puede requerir software de terceros sujeto a licencias de dichos terceros. El Cliente acepta que pudiera recibir de modo automático versiones actualizadas del software de ZAPI y de terceros relacionados.

**6. Mantenimiento**

**6.1.** Las averías que se produzcan en los decodificadores (STB) proporcionados por COMENERSOL se repararán en el plazo más breve posible desde que COMENERSOL tenga conocimiento de aquéllas. En el caso de que la causa de mal funcionamiento sea imputable al cliente, COMENERSOL quedará exenta de cualquier responsabilidad técnica.

**6.2.** Serán a cargo del Cliente todos los costes y gastos ocasionados por la reparación de los equipos que hayan sido intervenidos, manipulados o modificados por el Cliente o por cualquier técnico no autorizado por COMENERSOL, o usados para un fin distinto del contratado.

**6.3.** En caso de avería imputable a COMENERSOL, la comprobación, reparación o sustitución del equipo se efectuará sin cargo alguno para el Cliente.

**6.4.** Si, por el contrario, la avería del decodificador (STB) fuera imputable al Cliente (por ejemplo, cables desconectados o dañados, desconocimiento de uso, configuración errónea, rotura de los mandos, etc.) serán a su cargo los costes que se generen por la reposición de estos.

**7. Contraseña y acceso a la cuenta**

**7.1.** El Cliente que haya creado la cuenta de ZAPI tiene acceso a la cuenta de ZAPI y control sobre ella, así como de los dispositivos compatibles con ZAPI utilizados para acceder al Servicio y es responsable de la actividad que se realice en dicha cuenta de ZAPI. Para mantener el control sobre la cuenta y evitar que un tercero no autorizado acceda a ella (que incluiría información sobre el historial de visionado de la cuenta), será responsabilidad del Cliente mantener el control de todos los dispositivos compatibles con ZAPI que se usen para acceder al Servicio y no revelar a ningún tercero ni la contraseña ni los detalles del método de pago asociados a dicha cuenta. El Cliente es responsable de actualizar y mantener la veracidad de la información que facilite acerca de su cuenta. COMENERSOL podrá cancelar la cuenta del Cliente o bloquearla para proteger al Cliente, a COMENERSOL, a ZAPI o a sus asociados de usurpación de ` identidad o de otra actividad fraudulenta.

**8. Facultad de suspensión unilateral del Servicio**

**8.1.** En caso de impago de una factura, COMENERSOL podrá suspender temporalmente el Servicio, hasta que se abone la totalidad de las facturas debidas y los correspondientes Gastos Por Gestión de la Factura Pendiente.

**8.2.** La suspensión del Servicio no interrumpirá bajo ningún caso la facturación del Servicio contratado, al ser el Cliente quien incumple obligación de mantenerse al corriente de los pagos y es imputable únicamente a éste.

**8.3.** COMENERSOL está facultada para resolver o restringir el uso por el Cliente del Servicio si el Cliente infringe estas Condiciones Generales o si incurre en uso ilegal del servicio, ante la comisión de un fraude, el riesgo objetivo de comisión de un fraude, o como consecuencia de la realización de cualquier uso ilícito del Servicio. Específicamente, se consideraría como causa inmediata de terminación o suspensión del servicio a voluntad de COMENERSOL la infracción de derechos de propiedad intelectual de terceros o de la infracción de la normativa aplicable y, en particular, la audiovisual.

**8.4.** COMENERSOL estará facultada para dar de baja al Cliente del Servicio de manera unilateral y sin previa comunicación al Cliente en el supuesto que hayan transcurrido 90 días naturales sin que el Cliente haya accedido a la plataforma para utilizar el Servicio.

**9. Exclusiones y prohibiciones**

**9.1.** El Contrato excluye mantenimiento y asistencia técnica de cualquier dispositivo que no haya sido proporcionado por COMENERSOL y/o por PMO.

**9.2.** Se prohíbe al Cliente realizar un mal uso de los equipos que le hayan sido entregados para la prestación del Servicio. A los efectos del presente apartado, se considerará un mal uso de un equipo cualquiera diferente de aquél para el que le fue entregado. El Cliente tampoco podrá transmitir, donar ni ceder el uso de manera transitoria o permanente a un tercero de los equipos facilitados por Comunicaciones Enersol, S.L. y/o por PMO para la prestación del Servicio salvo autorización expresa y por escrito del suministrador de dichos equipos

**9.3.** El Servicio se presta únicamente para uso particular del Cliente, por lo que se prohíbe la reventa y/o distribución del Servicio, así como compartirlo con personas ajenas al domicilio del Cliente. Queda expresamente prohibido el uso del Servicio en locales públicos, para colectividades, comunidades de vecinos, o en general cualquier otro uso no permitido en las presentes condiciones negociadas, pudiéndose contratar dichos servicios mediante específicos contratos empresariales.

**9.4.** COMENERSOL no será responsable de las infracciones realizadas por el propio Cliente, o terceros, que afecten a los derechos de Copyright, marcas, patentes, información confidencial, o cualquier otro derecho de propiedad intelectual o industrial.

**9.5.** El Cliente se abstendrá de llevar a cabo cualquier conducta en el uso de los recursos de Internet que atente contra los derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros o de COMENERSOL y/o de PMO, dejando en todo caso exenta a COMENERSOL y a PMO de cualquier reclamación, judicial o extrajudicial, que se presente a ella como consecuencia del uso anteriormente citado.

**10. Duración del Contrato**

**10.1.** La duración del contrato de este servicio es indefinida y tiene efecto desde la fecha de su firma.

**11. Modificación de las Condiciones Generales**

**11.1.** COMENERSOL estará facultada para modificar unilateralmente las presentes Condiciones Generales en cualquier momento, debiendo avisar al Cliente con al menos un mes de antelación a su aplicación. En caso de que en dicho plazo el Cliente no haya manifestad su oposición, se entenderá que el Cliente acepta las nuevas condiciones a todos los efectos.

**12. Ley aplicable**

**12.1.** El Contrato está sometido a las leyes de derecho común del Reino de España.

**13. Servicio de Atención al Cliente**

**13.1.** COMENERSOL pone a disposición del Cliente un servicio de atención al cliente para obtener más información o la ayuda que pueda precisar en cada momento en relación al Servicio.

# CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TV – PACK OCIO

**1. Objeto y Partes**
**1.1.** Estas Condiciones Generales (en adelante, las "Condiciones Generales") son aplicables únicamente en caso de contratación del servicio de COMENERSOL TV, contenido por Internet de la plataforma ZAPI (en adelante, "ZAPI") ofrecida por PLATAFORMA MULTIMEDIA DE OPERADORES, S.L. (en adelante, "PMO") a través de la promoción ofrecida por Comunicaciones Enersol, S.L. (en adelante, el "Servicio") bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros servicios.

**2. Definición del Servicio**
**2.1.** El PACK OCIO da acceso a la recepción de los siguientes canales a través de la plataforma de ZAPI: Eurosport 1, Eurosport 2, Discovery Channel, Mezzo, Selekt y La Liga Hypermotion TV (Contenido de a la temporada 2024/2025)

**2.2.** El CATALOGO PACK OCIO requiere una suscripción activa de COMENERSOL TV.

**2.3.** El contenido de dicho catalogo puede ser modificado por COMENERSOL en cualquier momento y con preaviso de 30 días.

**3. Obligación de pago por el Servicio**
**3.1.** El Cliente pagará por el Servicio desde el momento en el que éste se encuentre disponible para el Cliente, con independencia de si el Cliente hubiera procedido o no a conectar los equipos necesarios a tal fin y/o a utilizarlos.

**3.2.** Mientras el Cliente no cancele su suscripción al servicio, se entenderá que autoriza el cargo de este en su cuenta corriente.

**3.3.** La facturación del servicio será de periodicidad mensual de acuerdo con su ciclo de facturación y por el importe completo sin prorrateo de la cuota por fecha de alta o baja.

**3.4.** El Cliente reconoce conocer las condiciones actuales de las diversas tarifas del Servicio y los distintos dispositivos aptos para el servicio, que puede consultar en todo momento a través de la página web de COMENERSOL

**3.5.** COMENERSOL podrá modificar las presentes Condiciones Generales de acuerdo con lo definido en las CGC del servicio de Televisión.

**4. Cancelación del Servicio**
**4.1.** Cancelación. El Cliente podrá cancelar tu suscripción al Servicio en cualquier momento.

**4.2.** Desde el momento que la cancelación se hace efectivas el cliente no tendrá acceso al servicio.

**4.3.** Se facturará el mes completo, independientemente de la fecha de baja del servicio.

**4.4.** Para cancelar la suscripción, el Cliente debe ponerse en contacto con COMENERSOL, quien dará la baja efectiva de la plataforma.

**5. Condiciones para el uso del Servicio**
**5.1.** El cliente debe tener una suscripción activa de COMENERSOL.

**5.2.** El Cliente acepta no utilizar el Servicio para exhibiciones públicas.

**5.3.** El Cliente podrá ver los contenidos del catálogo dentro del territorio de España y bajo las condiciones técnicas requeridas.

**5.4.** El número de dispositivos en los que el Cliente puede ver contenidos de forma simultánea es de dos, independientemente de la suscripción contratada.

**6. Facultad de suspensión unilateral del servicio**
**6.1.** COMENERSOL podrá actuar de acuerdo con las cláusulas definidas en las condiciones generales de contratación del servicio de televisión.

**7. Exclusiones y Prohibiciones**
**7.1.** El Servicio se presta únicamente para uso particular del Cliente, por lo que se prohíbe la reventa y/o distribución del Servicio, así como compartirlo con personas ajenas al domicilio del Cliente.

**7.2.** Queda expresamente prohibido el uso del Servicio en locales públicos, para colectividades, comunidades de vecinos, o en general cualquier otro uso no permitido en las presentes condiciones negociadas, pudiéndose contratar dichos servicios mediante específicos contratos empresariales.

**8. Modificación de las Condiciones Generales**
**8.1.** COMENERSOL estará facultada para modificar unilateralmente las presentes Condiciones Generales en cualquier momento, debiendo avisar al Cliente con al menos un mes de antelación a su aplicación.

**8.2.** En caso de que en dicho plazo el Cliente no haya manifestad su oposición, se entenderá que el Cliente acepta las nuevas condiciones a todos los efectos.

**9. Servicio de Atención al Cliente**
**9.1.** COMENERSOL pone a disposición del Cliente un servicio de atención al cliente para obtener más información o la ayuda que pueda precisar en cada momento en relación al Servicio.