

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

## OBJETO

CLUB LIFE CONNECT SERVICES 2018 SL (en adelante, ALEMobil), con domicilio social en C/ Casp nº 72 local, 08010 Barcelona, España, C.I.F.: B67136697 y registro mercantil en el Registro Mercantil de Barcelona Tomo 46223, Folio: 0087, Sección General, Hoja: B 513435, Inscripción: 2, es un distribuidor de XFERA MÓVILES, S.A.U. (con domicilio social en Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas y La Moraleja (Madrid), España, y CIF A82528548, operador de telecomunicaciones que ofrece los servicios descritos en las cláusulas siguientes (el "servicio" o los "servicios"). Estas condiciones generales de contratación ("CGC") regirán las relaciones entre el cliente del servicio (el "cliente") y ALEMobil 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 ALEMobil [www.alemobil.com](http://www.alemobil.com) ("nuestra "página web").

## 1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Servicio telefónico móvil: Este servicio comprende la prestación del servicio telefónico de llamadas desde móvil y los servicios asociados de comunicaciones electrónicas (incluyendo el servicio de acceso a internet desde móvil) y servicios de valor añadido asociados que el cliente solicite. Para prestar este servicio, ALEMobil entregará al cliente una tarjeta SIM que podrá utilizarse en cualquier dispositivo móvil libre. El servicio se prestará en el territorio nacional. Fuera del mismo el cliente puede recibir el servicio solicitando la activación del servicio telefónico móvil cursado desde el extranjero, ("servicio roaming" o "servicio en itinerancia"). Se informa de que su alta en el citado servicio puede implicar el cobro de tarifas especiales en sus comunicaciones recibidas y realizadas en el extranjero según la normativa vigente en cada momento. Para el servicio telefónico móvil, si el cliente no dispone de numeración, ALEMobil le asignará una. El servicio móvil de ALEMobil incluye la portabilidad del número de teléfono que el cliente tuviera con su anterior operador. Para ello, el cliente deberá solicitarla mediante la cumplimentación de la solicitud de portabilidad, a fin de que se pueda tramitar la portabilidad de los servicios de telefonía fija o móvil en su anterior operador. La portabilidad se llevará a cabo de acuerdo con los procesos de tramitación de portabilidad establecidos en el respectivo documento de Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de la Numeración en caso de cambio de operador, aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. Los servicios se les ofrecen exclusivamente como cliente final y para un uso basado en la buena fe. En particular, con carácter enunciativo no limitativo, no está permitido:

- a) La utilización contraria a las leyes españolas, o que infrinja los derechos de terceros o el buen uso de los servicios que son solo para uso personal y particular del cliente, siendo responsable del control del acceso a los mismos.
- b) La publicación o transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo o difamatorio.
- c) La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la normativa de protección de datos de carácter personal vigente, tanto estatal como europea; en concreto, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016.
- d) La reventa de tráfico o de los servicios o la comercialización o explotación económica de los mismos por cualquier medio o sistema.

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

f) El uso objetivamente irregular o fraudulento de los servicios, como: "vigilabebés", "walkytalky", llamadas únicamente, o en su mayoría, a servicios de tarificación adicional valor añadido; utilización de los servicios para envíos de Página 3 comunicaciones comerciales no solicitadas; envío de grandes mensajes para bloquear servidores ajenos; realización de comunicaciones no solicitadas cuando las mismas puedan catalogarse como tráfico irregular. En particular, el cliente no deberá utilizar los servicios para enviar correos no solicitados o masivos ("spam") o hacer cualquier uso de los listados de correo con destino a cualquier persona que no haya dado permiso para ser incluida en tal proceso.

En estos supuestos, ALEMobil podrá resolver el contrato o bloquear los servicios afectados temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso irregular del servicio o cambiar la tarifa, previa comunicación al cliente. En este último caso, el cliente podrá resolver el contrato respecto del servicio concreto en los términos en él acordados.

## 2. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Se aplicarán a los servicios los precios y cargos correspondientes según las tarifas y demás condiciones generales y/o particulares, ofertas o promociones vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las tarifas se comunicará al cliente por cualquier medio que ALEMobil considere apropiado para que el cliente tenga constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas. El cliente tendrá disponibles en todo momento dichas tarifas en nuestra página web. El acceso a los servicios de emergencia es gratuito. La factura será mensual y desglosará el servicio básico, así como el resto de los servicios contratados por conceptos facturados dentro de cada servicio, incluyendo los correspondientes a los supuestos de venta o cesión/alquiler de equipos. Si por razones técnicas no fuera posible facturar al cliente en el mes inmediatamente posterior al devengo, ALEMobil podrá facturarlo en los meses posteriores. Las cuotas de abono se facturarán por períodos mensuales vencidos. Los servicios medidos se facturarán por períodos mensuales según el consumo efectuado en el mes anterior. Lo anterior es de aplicación sin perjuicio de lo indicado en las condiciones específicas de contratación de cada servicio de las presentes condiciones generales de contratación. La primera factura incluirá las cuotas de alta, activación y, en su caso, las de instalación y/o mantenimiento. En su corresponderá al cliente este derecho de compensación cuando el saldo fuera a favor de ALEMobil. ALEMobil podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del cliente:

- Solicitar al cliente un anticipo, o efectuar un cargo adicional en su cuenta de forma inmediata, por las cantidades devengadas hasta la fecha.
- Solicitar al cliente un depósito, no remunerado, en efectivo.
- Solicitar un aval bancario, por una cuantía nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por servicio.
- Restringir al cliente los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y servicios internacionales. Este tipo de acción se podrá llevar a cabo, entre otros, en los siguientes supuestos:
  - i. Se excedan los límites del crédito fijados en su caso.
  - ii. Se produzca la suspensión o interrupción del servicio por alguna de las causas previstas en las presentes CGC o la resolución contractual.
  - iii. Incumplimiento de las presentes CGC por el cliente.
  - iv. En caso de fraude, o uso no autorizado del servicio según estas CGC.
- v. Riesgo objetivo de impago, entendiendo como tal, por ejemplo, la declaración de

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

concurso de acreedores. No obstante, lo anterior, para el servicio telefónico fijo se aplicará lo dispuesto en las condiciones específicas de dicho servicio de estas CGC.

## 3. DERECHO DE DESCONEXIÓN

En el servicio de móvil el cliente podrá solicitar a ALEMOBIL la desconexión de los servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales. Para ello, deberá dirigirse al servicio de atención al cliente indicando su voluntad de desconectarse de los servicios de que se trate. ALEMOBIL hará la desconexión en un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud. Si la desconexión no se produjera en el plazo indicado por causas no imputables al Página 4 cliente, los costes derivados del servicio cuya desconexión se hubiese solicitado serán por cuenta de ALEMOBIL. En caso de que el cliente desee la activación o posterior desactivación de este tipo de servicios deberá también realizar una solicitud expresa de activación o de posterior desactivación de los mismos a través del servicio disponible de atención al cliente.

## 4. RESPONSABILIDAD DE ALEMOBIL Y CALIDAD DEL SERVICIO

Si se produjera una interrupción temporal en el servicio telefónico fijo o móvil, el cliente tendrá derecho a una indemnización cuya cuantía será igual a la mayor de las dos siguientes:

- a) El promedio del importe facturado por los servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo real que afecte al cliente la interrupción temporal del servicio. En caso de una antigüedad inferior a tres (3) meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.
- b) Cinco (5) veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta. Quedan excluidos del ámbito de responsabilidad en el servicio de telefonía móvil los servicios o llamadas en itinerancia (servicio roaming) que se prestan en el extranjero por operadores distintos de ALEMOBIL.

ALEMOBIL abonará automáticamente esta cantidad descontándola de la siguiente factura, cuando el importe de la indemnización sea superior a un (1) euro. Si no procediera la emisión de factura por baja del servicio, la indemnización se abonará por el medio que se acuerde con el cliente en cada caso. Para abonados sujetos a modalidades prepago, el ajuste en el saldo se realizará en un plazo no superior al del resto de abonados. Si la interrupción temporal se debe a causas de fuerza mayor, ALEMOBIL se limitará a compensar automáticamente al cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Si se produce una interrupción temporal del servicio de acceso a internet de banda ancha durante un período de facturación, el cliente tendrá derecho a ser compensado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción cuando la interrupción del servicio haya sido, de forma continua o discontinua, superior a seis (6) horas en horario de 8 a 22 horas. La indemnización se abonará en la siguiente factura. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado. En los supuestos enumerados en los párrafos anteriores, ALEMOBIL indemnizará automáticamente al cliente si la interrupción afectara al área donde se encuentra el domicilio que figura en el contrato del cliente o, en caso de servicio de telefonía móvil, conozca que dicho cliente se encontraba en una zona afectada por la interrupción en el

momento de la misma y no pudiera situarle en otra zona durante el período de la interrupción. Si el cliente se ha visto afectado por una interrupción y no se le ha computado como afectado en los términos anteriores, deberá comunicar a ALEMOBIL, a través del servicio de atención al cliente, en el plazo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del servicio, que se ha visto afectado por la interrupción del servicio, indicando, en caso de afectar al servicio de telefonía móvil, su ubicación geográfica en el momento de la interrupción. Dicha información no deberá ser contradictoria con la que conste en los sistemas de ALEMOBIL. Adicionalmente, salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, ALEMOBIL se compromete a ofrecer el siguiente nivel de calidad en el servicio: respecto al tiempo de interrupción de un servicio, un compromiso de interrupción máxima no superior a 48 horas a lo largo de cada período de facturación. Si se incumpliera este compromiso, ALEMOBIL indemnizará al cliente por un importe igual a una cuota mensual prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción en el período de facturación. Cuando, por promociones, el cliente disfrute de un descuento sobre toda la cuota mensual de los servicios, se tendrá en cuenta, a efectos indemnizatorios, la cuota mensual no promocionada de dichos servicios. Dichas indemnizaciones se acumularán con las previstas en los párrafos anteriores. A estos efectos, el tiempo de interrupción del servicio se define como la suma de tiempos transcurridos desde el instante en que se ha Página 5 producido la indisponibilidad del servicio, una vez éste haya sido activado, hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento. El instante de inicio de la cuenta será el primero de los dos sucesos siguientes: (i) el de notificación por el cliente del aviso de avería, o (ii) el de registro por ALEMOBIL de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del servicio. A efectos indemnizatorios en todos los compromisos anteriores, se considerará que la cuota mensual del servicio de acceso a internet de banda ancha es el 50% de la cuota mensual total en aquellos casos de contratación de paquetes conjuntos de servicios en los que el precio de la cuota total del paquete no desglose el importe atribuible a cada servicio (servicio telefónico y servicio de acceso a internet de banda ancha). No se aplicará lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal se deba a alguna de las siguientes causas:

- a) Incumplimiento grave por los clientes de las condiciones contractuales, en especial, en caso de fraude o demora en el pago, que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del servicio.
- b) Daños producidos en la red debido, por ejemplo, a la conexión por el cliente de Terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.
- c) Incumplimiento del código de conducta por parte de un cliente que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último. El cliente titular del servicio responde de todo el tráfico, servicios utilizados y mal uso que se haga del mismo. No obstante, lo anterior, ALEMOBIL, previa identificación del titular de la línea y de sus circunstancias, podrá adoptar las medidas que estén a su alcance para evitar perjuicios desde la fecha en que, a través del servicio de atención al cliente, se comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de sus claves de acceso al servicio o la existencia de un fraude o, en caso del servicio telefónico móvil, de la pérdida, sustracción o robo de la tarjeta SIM. ALEMOBIL no se hace responsable de cualesquiera daños y/o perjuicios y/o beneficios dejados de obtener por el cliente o cualquier otro tercero causado directa o indirectamente por la falta de prestación del servicio o su prestación defectuosa por las siguientes causas:
  - (i) funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños en terminales o dispositivos del cliente no facilitados por ALEMOBIL
  - (ii) la pérdida, alteración y/o daños totales o parciales sobre información contenida en los terminales o dispositivos del cliente por causas no imputables al servicio
  - (iii) cualquier otro que no se deba a falta de conformidad del servicio, o incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso de ALEMOBIL.

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

ALEMOBIL no se hace responsable de ninguna consecuencia derivada de una incorrecta configuración de los dispositivos del cliente que no haya sido realizada por ALEMOBIL, o de las aplicaciones instaladas por el cliente, las cuales son independientes y ajenas en todo caso al servicio prestado por ALEMOBIL. ALEMOBIL adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red de ALEMOBIL, quedando exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y,

en general, de cuantas acciones u omisiones no imputables a ALEMOBIL quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas. Quedan a salvo las obligaciones que, en su caso, tenga ALEMOBIL conforme a la legislación aplicable en cada momento a las interceptaciones realizadas por los agentes facultados en cumplimiento de dicha normativa. ALEMOBIL informa que presta el servicio de telefonía disponible al público, tanto de carácter fijo como móvil, con la facilidad de identificación de la línea de origen y la línea conectada. Si el cliente no desea que su número de teléfono pueda ser identificado por el resto de los usuarios, ALEMOBIL pone a su disposición medios para restringir la identificación de línea llamante y de la línea conectada. El cliente podrá disponer de dicha información en el servicio de atención al cliente.

## 5. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y NOTIFICACIONES

El operador (ALEMOBIL) ofrecerá un servicio de atención al cliente que incluirá la asistencia telefónica, de 9 a 20 horas de lunes a sábado no festivos, sobre el uso de los servicios (queda en todo caso excluida la asistencia técnica sobre su PC o dispositivo de acceso a los servicios). Para aclarar cualquier duda respecto al precio, facturación, calidad o cualquier otra cuestión relacionada con los servicios o, si quiere realizar una reclamación, el cliente deberá dirigirse al servicio de atención al cliente. En caso de reclamación, se le asignará a ésta un número de referencia que ALEMOBIL comunicará al cliente. Si la reclamación se realiza por vía telefónica, el cliente podrá solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma. Dicho documento será remitido en el plazo de diez (10) días desde su solicitud. Cuando la reclamación haya sido solucionada, ALEMOBIL informará al cliente de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado para presentar la reclamación. Formulada la reclamación, si el cliente no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria de ALEMOBIL en el plazo de un (1) mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo en el caso de sumisión de ALEMOBIL a las mismas, o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, sin perjuicio de su derecho de acudir a la vía judicial.

## 6. CAUSAS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

ALEMOBIL podrá suspender el servicio contratado en los siguientes casos:

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

- Si el cliente facilita a ALEMOBIL datos personales que no sean veraces, sean deliberadamente incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.
- Cuando el cliente realice un uso irregular o fraudulento del servicio.
- Cuando el cliente haya empleado un medio de pago fraudulentamente o exista riesgo razonable de fraude.

En cualquiera de estos casos, ALEMOBIL se pondrá en contacto con el cliente, con carácter previo a la suspensión del servicio, para informarle de la existencia de un incumplimiento de la CGC. ALEMOBIL podrá suspender temporalmente de los servicios en caso de retraso total o parcial por el cliente en el pago de los servicios, desde la fecha en que ALEMOBIL tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso de 48 horas al cliente en el que se le informará de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil. No obstante, lo anterior, en el supuesto del servicio telefónico fijo, en caso de retraso total o parcial por el cliente en el pago de las facturas durante un periodo superior a (1) un mes desde su presentación, podrá dar lugar, previo aviso al cliente de quince (15) días, a la suspensión temporal de los servicios contratados en el que se informará al cliente de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil. La suspensión solo afectará a los servicios respecto de cuyo pago se haya incurrido en mora. La suspensión del servicio no exime al cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas mensuales. En caso de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, éste se mantendrá para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las llamadas de cobro revertido y las del servicio de telefonía móvil cuando se encuentre en el extranjero. ALEMOBIL restablecerá el servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga constancia de que el importe adeudado haya sido satisfecho por completo. En el supuesto de suspensión temporal, si el cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Página 7 Consumo, en el caso de sumisión de ALEMOBIL a las mismas, o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, ALEMOBIL no suspenderá ni interrumpirá el servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando y el cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a ALEMOBIL. La reconexión de los servicios se realizará conforme a las condiciones vigentes en ese momento, y deberá abonar la cuota vigente por este concepto. Durante el periodo de suspensión ALEMOBIL podrá retirar del domicilio del cliente los equipos alquilados. El cliente podrá solicitar formalmente con una antelación de quince (15) días a la fecha deseada en que surta efecto, la suspensión temporal del servicio de telefonía fija a través de una comunicación dirigida al servicio de atención al cliente. La duración de la suspensión no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses. El periodo de suspensión no podrá exceder de noventa (90) días por año natural. En estos casos ALEMOBIL deducirá de la cuota de abono de cliente, el cincuenta por ciento (50%) del importe proporcional correspondiente al tiempo que afecte. El retraso en el pago total o parcial de las facturas de MÁSMÓVIL superior a tres (3) meses o la suspensión temporal de los servicios en dos ocasiones, por mora en el pago, dará derecho a ALEMOBIL a la interrupción definitiva de los servicios y a la correspondiente resolución del contrato. En todo caso, el servicio podrá ser interrumpido conforme a la normativa vigente cuando se produzca una deficiencia causada por el cliente y que afecte a la integridad o seguridad de la red o a la prestación de servicios a otros clientes. Esta medida cesará cuando el cliente efectúe y comunique a ALEMOBIL la desconexión del equipo objeto de la deficiencia. ALEMOBIL podrá interrumpir ocasionalmente los servicios con objeto de realizar trabajos de mejora, labores de reparación, cambios de equipamiento o por motivos análogos, si bien dichas interrupciones serán lo más breves posibles y se realizarán, preferentemente y siempre que sea posible, en horarios de mínimo consumo. El cliente acepta la necesidad de consentir tales interrupciones y que

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

ALEMOBIL no estará obligada a compensarle salvo en la cuantía de las indemnizaciones previstas en el apartado “responsabilidad de ALEMOBIL” de este contrato, que correspondan.

## 7. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

Este contrato se constituye por tiempo indefinido. ALEMOBIL 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 ALEMOBIL la extinción de la habilitación a ALEMOBIL para prestar el servicio cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestándolo, sin que en este caso se devengue derecho de indemnización alguno a favor del cliente.

Por su parte, el cliente tiene derecho a resolver el contrato en cualquier momento remitiendo comunicación de resolución, acompañada de una copia del documento nacional de identidad o documento identificativo equivalente, al servicio de atención al cliente con, por lo menos, dos días hábiles de antelación al día en el que desee que se haga efectiva la baja en el servicio. El contrato se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del servicio, por las causas generales admitidas en derecho y especialmente por las siguientes:

- Decisión del cliente.
- Grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, así como por una utilización del Servicio contrario a la buena fe. Retraso en el pago del Servicio por un periodo superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del contrato en dos ocasiones por demora en el pago conforme lo dispuesto en estas CGC.
- En supuestos excepcionales en los que sea necesario por motivos técnicos, operativos o de servicio, o en el supuesto de que el servicio se interrumpa definitivamente, el cliente deberá devolver los dispositivos y/o terminales propiedad de ALEMOBIL. En aplicación de las obligaciones impuestas a ALEMOBIL como operador de telecomunicaciones de conformidad con la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, aquella se reserva la facultad de cancelar el contrato o bloquear o suspender el Servicio en cualquier momento, en el caso de comprobarse que los datos identificativos facilitados por el cliente son falsos, incorrectos o incompletos. En caso de que el cliente no realice solicitud de conservación de numeración, la terminación del contrato por cualquier causa podrá dar lugar a la pérdida de la numeración asignada en el plazo de un mes desde la Página 8 fecha de terminación del mismo.

## 8. MODIFICACIÓN DE LAS CGC

ALEMOBIL podrá realizar las modificaciones a las presentes CGC, así como de las tarifas vigentes en cada momento, notificándose al cliente afectado por la modificación con una antelación mínima de un (1) mes a la fecha de su entrada en vigor que se indicará expresamente. Si el cliente no aceptase las nuevas condiciones y así se lo notificase a ALEMOBIL, podrá resolver el contrato de manera anticipada y sin penalización alguna. Si, transcurrido un (1) mes desde la notificación por ALEMOBIL el cliente 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.

## CONDICIONES ESPECÍFICAS SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

### A. OBJETO

Estas condiciones específicas son aplicables únicamente en caso de contratación del servicio de telefonía móvil, bien de forma independiente, bien en modalidad convergente con otros servicios.

### B. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LA LÍNEA

El cliente dispondrá de un plazo de 60 días desde la fecha de compra o recepción de su tarjeta SIM, para activar la misma. Transcurrido dicho plazo sin que la tarjeta haya sido activada o utilizada, ALEMOBIL podrá cancelarla. El cliente tendrá en este caso derecho a recuperar el importe abonado por la misma, previa solicitud al servicio de atención al cliente. ALEMOBIL tendrá en este caso, así como en el caso de cancelación del alta por parte del cliente, el derecho de cobrar los gastos de gestión correspondientes al envío de la tarjeta, 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.

### C. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Las tarifas del servicio de telefonía móvil pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales. El consumo mínimo mensual a realizar por el cliente dependerá de las condiciones particulares de cada tarifa. Si el cliente no consume el importe mínimo correspondiente a su tarifa, ALEMOBIL 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 periodo de facturación. En caso de baja una vez iniciado el periodo 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 ALEMOBIL, sobre las que se informará antes de su realización, pueden implicar el cargo de Importes adicionales. Para garantizar la correcta facturación de los servicios de datos en modalidad móvil, ALEMOBIL podrá restaurar la conexión de este servicio cada dos (2) horas de conexión continuada. La restauración del servicio consiste en el reinicio de la sesión de datos de forma automática. Opción Prepago o contrato sin domiciliación bancaria: en aquellos supuestos en los que el servicio disponga de la modalidad y el cliente haya optado por la contratación del servicio en modalidad prepago puede recargar el saldo de su tarjeta a través de cualquiera de los medios de pago ofrecidos por ALEMOBIL, 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 cliente a tal efecto. Si el saldo de la tarjeta llega a ser negativo, el importe de la siguiente recarga se destinará, total o parcialmente, a compensar dicho saldo negativo. El cliente está obligado a reponer la totalidad de los importes correspondientes a saldos negativos desde la fecha en que los mismos se hayan producido. Si el cliente mantiene un saldo negativo en su línea, incluso cuando el servicio hubiese sido dado de baja, ALEMOBIL liquidará la cuantía adeudada mediante un cargo adicional a través de cualquiera de los medios de pago registrados por el cliente para efectuar sus recargas. •Por uso no autorizado, ilícito, fraudulento o indebido del servicio. El mantenimiento de un saldo negativo implicará la obligación para el cliente 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 veinte (20) euros (IVA incluido), y sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse de su

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

incumplimiento, entre otras, la inclusión en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito. El cliente podrá consultar sus detalles de consumo y cargos a través de su área personal online en nuestra página web. Opción suscripción mensual: si el cliente ha optado por la contratación del servicio telefónico móvil de ALEMOBIL 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 periodo de facturación. El saldo se recargará automáticamente mediante cargo mensual en tarjeta bancaria de débito o crédito por un importe mínimo de 10 euros. En caso de consumo íntegro del saldo antes de la finalización del periodo de facturación, el cliente podrá solicitar, al margen de la cuota mensual y a su elección, la recarga del mismo por importe mínimo de 10 euros o por cantidades superiores en múltiplos de 10 euros. Para contratar los servicios de ALEMOBIL en esta modalidad, es condición imprescindible que el cliente cuente con una tarjeta bancaria apta para el comercio electrónico y que permita realizar una verificación de seguridad. 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 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, ALEMOBIL 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 la ampliación del servicio. En el supuesto de que el cliente realice un cambio de tarifas teniendo la modalidad de prepago ésta se hará efectiva a partir de la siguiente recarga tras haber formulado la solicitud de cambio. Al igual que en la modalidad de contratación con domiciliación bancaria, en cualquier momento y/o de forma excepcional ALEMOBIL 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.

## D. COBERTURA

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

## E. 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. En caso de no estar de acuerdo con este procedimiento de verificación de la identidad puede contratar a través de otros canales de contratación, los cuales puede consultar en <https://alemobil.com>

## F. CONSECUENCIAS DE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Durante el periodo 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, ALEMOBIL bloqueará la tarjeta SIM permanentemente, quedando el contrato con ALEMOBIL definitivamente resuelto en lo relativo a este Servicio. ALEMOBIL 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 cuatro (4) meses seguidos sin haberse efectuado ningún consumo de servicios facturables. ALEMOBIL 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.

En caso de compra o cesión/alquiler subvencionados o en condiciones ventajosas para el cliente de los equipos o terminales, vinculada o no dicha compra o cesión a un plan de precios específico y/o a la aplicación de determinados descuentos, así como en caso de aplicación de determinados descuentos sobre el precio de los servicios, el cliente se compromete a permanecer dado de alta en este contrato, durante el plazo y en las condiciones que se detallan en la carátula del mismo, desde la fecha de la firma. En caso de que el cliente cause baja anticipada en el contrato por cualquier motivo, no pague a ALEMOBIL cantidades adeudadas y eso lleve a la interrupción definitiva del servicio, incumpla el contrato, haga uso lícito del servicio cambie el plan de precios contratado por otro con un compromiso de consumo o con una cuota menor, deberá pagar a ALEMOBIL la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos. En el caso de que ALEMOBIL o ALEMOBIL no pue-dá prestar el servicio por causas técnicas ajenas al cliente, éste deberá proceder a la devolución de los equipos y terminales entregados por ALEMOBIL en un plazo de quince (15) días desde la comunicación por parte de ALEMOBIL al cliente de la imposibilidad de prestación del servicio. La devolución de los equipos y terminales se llevará a cabo por el cliente de la misma forma en que se produjo

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

la entrega inicial de los mismos. En caso de que el cliente no proceda a la devolución de los equipos y terminales en el Página 11 plazo señalado, deberá abonar a ALEMOBIL la cantidad detallada en la carátula. Si durante la vigencia del plazo de permanencia señalado, el cliente solicita un cambio de domicilio a un área geográfica donde ALEMOBIL no pueda prestar el servicio por causas de índole técnica, el cliente deberá pagar a ALEMOBIL la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos.

## CONDICION PARTICULAR DE PERMANENCIA

En caso de compra o cesión/alquiler subvencionados o en condiciones ventajosas para el cliente de los equipos o terminales, vinculada o no dicha compra o cesión a un plan de precios específico y/o a la aplicación de determinados descuentos, así como en caso de aplicación de determinados descuentos sobre el precio de los servicios, el cliente se compromete a permanecer dado de alta en este contrato, durante el plazo y en las condiciones que se detallan en la carátula del mismo, desde la fecha de la firma. En caso de que el cliente cause baja anticipada en el contrato por cualquier motivo, no pague a ALEMOBIL cantidades adeudadas y eso lleve a la interrupción definitiva del servicio, incumpla el contrato, haga uso lícito del servicio cambie el plan de precios contratado por otro con un compromiso de consumo o con una cuota menor, deberá pagar a ALEMOBIL la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos. En el caso de que ALEMOBIL o ALEMOBIL no pueda prestar el servicio por causas técnicas ajenas al cliente, éste deberá proceder a la devolución de los equipos y terminales entregados por ALEMOBIL en un plazo de quince (15) días desde la comunicación por parte de ALEMOBIL al cliente de la imposibilidad de prestación del servicio. La devolución de los equipos y terminales se llevará a cabo por el cliente de la misma forma en que se produjo la entrega inicial de los mismos. En caso de que el cliente no proceda a la devolución de los equipos y terminales en el plazo señalado, deberá abonar a ALEMOBIL o ALEMOBIL la cantidad detallada en la carátula.

Si durante la vigencia del plazo de permanencia señalado, el cliente solicita un cambio de domicilio a un área geográfica donde ALEMOBIL no pueda prestar el servicio por causas de índole técnica, el cliente deberá pagar a ALEMOBIL la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos.

## DERECHO DE DESISTIMIENTO. ÚNICAMENTE APLICABLE EN CASO DE CONTRATACION 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 ALEMOBIL 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 disponible en nuestra página web, aunque su uso no es obligatorio. Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de desistimiento por correo electrónico a [info@ALEMOBILmovil.com](mailto:info@ALEMOBILmovil.com), o bien a la siguiente dirección postal: Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid, España.

El ejercicio del derecho de desistimiento conllevará la obligación de devolver los equipos o terminales entregados por ALEMOBIL para la prestación del servicio en su embalaje original, en perfecto estado, incluyendo todos sus accesorios y preparado. Solo se admitirá la devolución de aquellos productos que no presenten signos de estar dañados. El cliente 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. Para mayor seguridad, el cliente podrá introducir el documento de desistimiento en el paquete debidamente cumplimentado y firmado.

Como consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento, el cliente deberá devolver o entregar directamente los productos (terminales o dispositivos) 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 comunique a ALEMOBIL su decisión de desistimiento del contrato. Asimismo, deberá asumir el coste directo de devolución de los productos facilitados por ALEMOBIL.

No obstante, lo anterior, le informamos de que podemos 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 caso de desistimiento, ALEMOBIL 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 ALEMOBIL de su desistimiento.

En caso de desistimiento, habiendo ALEMOBIL instalado y/o activado el servicio por expresa petición del cliente durante el periodo en que se puede ejercer este derecho y de forma previa a que aquél haya ejercitado el mismo, ALEMOBIL tendrá derecho a cobrar el coste de la instalación realizada y 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 desistiera del contrato y el precio a abonar hubiera sido total o parcialmente financiado mediante un crédito, bien por ALEMOBIL, bien por un tercero previo acuerdo con ALEMOBIL o ALEMOBIL) dicho desistimiento implicará la resolución del crédito sin penalización.

Si el cliente disfrutara de una prestación de un servicio comercial descatalogado con ALEMOBIL y contratase un nuevo servicio en virtud de este contrato, al desistir de éste, no será posible restituir la prestación del servicio original, no obstante, lo cual ALEMOBIL o ALEMOBIL posicionará al cliente de forma que éste no se vea perjudicado.

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

## CONDICIONES GENERALES DE INSTALACION DE SERVICIO FIJO

### A. CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACION.

Le recordamos que, de conformidad con el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, el consumidor tiene derecho a resolver el contrato sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones y/o tarifas. Las presentes condiciones generales sustituyen a cualesquiera condiciones generales previas que difieran en su contenido y/u obligaciones, las cuales quedarán sin efecto. La contratación de los servicios objeto de este contrato (conjuntamente, los servicios), en su caso provistos o facilitados por ALEMOBIL y/o \*terceros, y comercializados a través de ALEMOBIL bajo la marca ALEMOBIL y dominio <https://ALEMOBILmovil.com>, implica la aceptación de las presentes condiciones generales, que han sido elaboradas de conformidad con la normativa vigente y que, sin perjuicio de cualesquiera otras condiciones particulares, son las únicas aplicables a la prestación de los servicios a consumidores y usuarios finales, tanto personas físicas como jurídicas (en adelante, el cliente).

\* Se considerarán terceros aquellos a través de los cuales ALEMOBIL prestará sus servicios objeto de las presentes CGC, y en aquellas zonas en las que ALEMOBIL así lo determine. No obstante, lo anterior y a efectos prácticos, ALEMOBIL y/o los terceros de ALEMOBIL mencionados anteriormente, se designarán de forma conjunta como "ALEMOBIL".

### 1. OBJETO

Estas condiciones generales de contratación ("CGC") regirán las relaciones entre el cliente del servicio y ALEMOBIL en relación con los servicios contratados. Como contraprestación, el cliente deberá abonar a ALEMOBIL el importe del servicio contratado según las tarifas vigentes en cada momento. El cliente solo podrá utilizar el servicio en calidad de usuario final, por lo que no está autorizado a revender el tráfico telefónico o de Internet, ni a comercializar o ceder el servicio.

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, las cuales también están publicadas en la página web [www.alemobil.com](http://www.alemobil.com).

### 2. MODIFICACION CONTRACTUAL

Las presentes CGC podrán ser modificadas en cualquier momento por ALEMOBIL cuando exista un cambio en el servicio, en las condiciones y tarifas aplicables o en la normativa vigente que resulte de aplicación. ALEMOBIL notificará a los organismos competentes en la materia con al menos diez (10) días de antelación y al cliente con un (1) mes de antelación la entrada en vigor de las mismas. La comunicación al cliente se realizará al menos a través de la página web <https://alemobil.com> o alternativamente por SMS o por cualquier otro medio que se considere apropiado y que permita tener constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas, y todo ello sin perjuicio de que el cliente pueda solicitar que la comunicación se realice por cualquier medio adicional disponible. La continuación en la utilización del servicio por parte del cliente a partir de la

comunicación de la modificación se considerará como aceptación de la misma. El cliente se compromete a comunicar a ALEMOBIL (e.gr. vía web, servicio de atención al cliente, etc.) cualquier cambio en los datos del contrato, especialmente los correspondientes al domicilio de facturación y de la cuenta bancaria de domiciliación de los pagos. El cliente se compromete a comunicar a ALEMOBIL (e.gr. vía web, servicio de atención al cliente, etc.) cualquier cambio en los datos del contrato, especialmente los correspondientes al domicilio de facturación y de la cuenta bancaria de domiciliación de los pagos.

### 3. DOMICILIO Y NOTIFICACIONES

A efectos de notificaciones, se considerará domicilio del cliente el que conste en su solicitud de alta del servicio solicitado, y como domicilio operativo de CLUB LIFE CONNECT SERVICES 2018 SL (en adelante, ALEMOBIL), con domicilio social en C/ Casp nº 72 local, 08010 Barcelona, España, C.I.F.: B67136697. Sin perjuicio de lo anterior, y a efectos también de notificaciones, el cliente acepta que ALEMOBIL le dirija comunicaciones certificadas vía SMS a los números de teléfono que el propio cliente facilite en la contratación de los servicios (ya sea como número de contacto o bien al número de alta resultante de la propia contratación), así como vía correo electrónico a la dirección que del mismo modo facilite el cliente, por lo que cualquier notificación recibida por éste a través de estos medios será tenida como realizada de forma fehaciente por ALEMOBIL.

### 4. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS

Servicio telefónico fijo: El servicio telefónico fijo, que se prestará sobre la línea y tecnología asociada que corresponda (i.e., ADSL, fibra óptica, voz sobre IP), permite que el cliente pueda recibir y realizar llamadas en su línea, así como otras facilidades básicas y servicios adicionales asociados. Servicio telefónico móvil: Este servicio comprende la prestación del servicio telefónico de llamadas desde móvil y los servicios asociados de comunicaciones electrónicas (incluyendo el servicio de acceso a internet desde móvil) y servicios de valor añadido asociados que el cliente solicite. Para prestar este servicio, ALEMOBIL entregará al cliente una tarjeta SIM que podrá utilizarse en cualquier dispositivo móvil libre. El servicio se prestará en el territorio nacional. Fuera del mismo el cliente puede recibir el servicio solicitando la activación del servicio telefónico móvil cursado desde el extranjero, ("servicio roaming" o "servicio en itinerancia"). Se informa de que su alta en el cita-do servicio puede implicar el cobro de tarifas especiales en sus comunicaciones recibidas y realizadas en el extranjero según la normativa vigente en cada momento. Servicio de acceso a internet de banda ancha: Este servicio comprende, con independencia de la tecnología que se use: (i) acceso a internet de banda ancha con navegación 24 horas a la velocidad de acceso contratada. Debido a las características técnicas del servicio, dicha velocidad es máxima, es decir, ALEMOBIL no puede garantizar en todo momento la velocidad de acceso que el cliente haya contratado; y (ii) los servicios adicionales asociados.

Para los servicios telefónico fijo y telefónico móvil, si el cliente no dispone de numeración, ALEMOBIL y ALEMOBIL le asignarán una. Los servicios telefónicos fijo y móvil de ALEMOBIL y ALEMOBIL incluyen, en su caso, la portabilidad del número de teléfono que el cliente tuviera con su anterior operador. Para ello, el cliente deberá solicitarla mediante la cumplimentación de la solicitud de portabilidad, a fin de que se pueda tramitar la portabilidad de los servicios de telefonía fija o móvil en su anterior operador. La portabilidad se llevará a cabo de acuerdo con los procesos de tramitación de portabilidad

establecidos en el respectivo documento de especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

numeración en caso de cambio de operador, aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Los servicios se le ofrecen exclusivamente como cliente final y para un uso basado en la buena fe. En particular, con carácter enunciativo y no limitativo, no está permitido:

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

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

c) La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la normativa vigente en España y en la UE en materia de protección de datos de carácter personal.

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

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

f) El uso objetivamente irregular o fraudulento de los servicios, como "vigilabebés" o "walkytalky", o uso excesivo de la línea, entendiendo como excesivo llamadas con duración superior a 1 hora de media o llamadas encadenadas a uno o varios destinos durante más de 6 horas; llamadas únicamente, o en su mayoría, a servicios de tarificación adicional o valor añadido; utilización de los servicios para envíos de comunicaciones comerciales no solicitadas; envío de grandes mensajes para bloquear servidores ajenos; realización de comunicaciones no solicitadas cuando las mismas puedan catalogarse como tráfico irregular. En particular, el cliente no deberá utilizar los servicios para enviar modo facilite el cliente, por lo que cualquier notificación recibida por el cliente a través de estos medios será tenida como realizada de forma fehaciente por ALEMobil.

Página 13

## NORMAS DE USO RAZONABLE APLICABLES A LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRONICAS

Para garantizar el buen uso de los servicios de comunicaciones electrónicas, serán aplicables las siguientes normas de uso razonable cuyo incumplimiento por parte del cliente o la existencia de indicios razonables de dicho incumplimiento facultará a ALEMobil, previo aviso al cliente, a excluirle, de forma automática, de la tarifa o promoción comercial contratada y/o restringirle el acceso a futuras promociones comerciales de ALEMobil y/o, en su caso, resolver con carácter automático las CG de los servicios de comunicaciones móviles de ALEMobil vigentes. Dichas normas de uso razonable son, a título enunciativo y no limitativo, las siguientes:

Los servicios de comunicaciones electrónicas de ALEMobil son incompatibles con: 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. Se excluye expresamente la utilización de la tarjeta SIM sobre la que se presta el servicio, como 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 reencaminamiento de tráfico o que constituyan sumideros de tráfico.

Queda prohibido el uso de spam, mensajes (SMS, MMS, etc.) enviados de forma masiva que perjudiquen a otros usuarios.

Queda prohibido el uso intensivo y continuado que pueda provocar o provocar congestión en la red ALEMobil y/o que tenga como destino servicios de tarificación especial de voz, datos y SMS, tales como números de información de abonados, servicios de tarificación adicional, SMS premium, números personales o nómadas... que pueda perjudicar o perjudique a ALEMobil y/u otros usuarios.

Se prohíbe el uso anómalo y/o desmesurado de los servicios. A estos efectos, se entenderá que existe un uso anómalo y/o desmesurado cuando se realice conforme a patrones de llamada o de envío inusual de mensajes que difieran del realizado por el promedio de los clientes que hayan contratado esos mismos productos.

En estos supuestos, ALEMobil podrá resolver el contrato o bloquear los servicios afectados temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso irregular del servicio, o cambiar la tarifa, previa comunicación al cliente.

En este último caso el cliente podrá resolver el contrato respecto del servicio concreto en los términos en él acordados.

## 5. TARIFAS, FACTURACION, PAGOS Y PROMOCIONES

Se aplicarán a los servicios los precios y cargos correspondientes según las tarifas y demás condiciones generales y/o particulares, ofertas o promociones vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las tarifas se comunicará al cliente por cualquier medio que ALEMobil considere apropiado para que el cliente tenga constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas. El cliente tendrá disponibles en todo momento dichas tarifas en nuestra página web. El acceso a los servicios de emergencia es gratuito.

La factura será mensual y desglosará el servicio básico, así como el resto de servicios contratados por conceptos facturados dentro de cada servicio, incluyendo los correspondientes a los supuestos de venta o cesión/alquiler de equipos. Si por razones técnicas no fuera posible facturar al cliente en el mes inmediatamente posterior al devengo, ALEMobil podrá facturar en los meses posteriores. Las cuotas de abono se facturarán por períodos mensuales anticipados o vencidos según corresponda. Los servicios medidos se facturarán por períodos mensuales, según el consumo efectuado en el mes anterior. Lo anterior es de aplicación sin perjuicio de lo indicado en las condiciones específicas de contratación de cada Servicio de las presentes CGC.

En los servicios telefónicos fijo y de internet de banda ancha fija, las cuotas de abono mensual incluyen el mantenimiento de red hasta el PTR (punto de terminación de red, en el caso de XDSL) o PTRO (punto de terminación de red óptico, en el caso de fibra óptica).

La primera factura incluirá una cuota por el alta en los servicios contratados e instalación de los equipos y terminales para la prestación de los mismos, cuyo importe vendrá determinado en

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

función de la modalidad de la contratación. Dicha cuota no será reembolsable en ningún caso. Según corresponda, también contendrán el precio de los equipos adquiridos y de configuración de los servicios, salvo que el pago de dicho precio esté aplazado o diferido, en cuyo caso incluirá la parte proporcional correspondiente al primer mes en función del número de meses de pago aplazado. Asimismo, incluirá las cuotas recurrentes que sean de aplicación desde el momento de la activación del servicio dentro del periodo facturado. En esta primera factura, se incluirá el importe prorratoado del periodo comprendido entre el día efectivo del alta del servicio hasta el final de mes. En el caso particular de contratación de servicio telefónico fijo o móvil con solicitud de portabilidad de línea, se tomará como día efectivo de alta del servicio la fecha en la que se haga efectiva dicha portabilidad. En la última factura de la cuota, independientemente del día en que se efectúe la baja del Servicio, se facturará la totalidad de la cuota del mes en curso. Asimismo, se emitirá la factura de los excesos de tráfico que proceda. Las reclamaciones del cliente por motivo de la facturación no justifican el retraso en el pago de las facturas reclamadas. Las facturas no pagadas a su vencimiento devengarán un interés de demora igual al interés legal del dinero, los gastos ocasionados por la devolución del recibo y otros gastos administrativos que pueden ascender hasta un máximo de veinte (20) euros (IVA incluido), sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse del incumplimiento, entre otras, la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito. La aplicación de un importe inferior al máximo no implica la obligación por ALEMOBIL de mantenerlo, pudiendo este variar por diferentes factores, por ejemplo, la recurrencia en el impago. ALEMOBIL podrá utilizar para el cobro de las cantidades adeudadas, si el cliente así lo autoriza, los datos relativos a las tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitados por el mismo; igualmente ALEMOBIL podrá ejecutar los depósitos, fianzas y/o demás garantías establecidas en las condiciones particulares para los casos permitidos por la ley.

El cliente consiente expresamente con la aceptación de las CGC que ALEMOBIL pueda emitir las facturas correspondientes al servicio en formato electrónico (factura electrónica), teniendo acceso a las mismas a través de su área personal online, accesible con las claves de acceso que ALEMOBIL facilitará en el momento de la compra o bien por correo electrónico si así lo solicitara. El cliente podrá revocar este consentimiento en cualquier momento, teniendo derecho a solicitar la emisión de facturas de forma gratuita en papel. Para realizar esta revocación, deberá comunicarlo por escrito al servicio de atención al cliente. Si a la finalización de la relación contractual, independientemente de la modalidad de contratación, resultase un saldo a favor del cliente, éste podrá solicitar su devolución. ALEMOBIL podrá descontar los gastos administrativos y de gestión que pudieran devengarse según las tarifas vigentes en cada momento. También corresponderá al cliente este derecho de compensación cuando el saldo fuera a favor de ALEMOBIL.

ALEMOBIL podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del cliente:

1. Solicitar al cliente un anticipo, o efectuar un cargo adicional en su cuenta de forma inmediata, por las cantidades devengadas hasta la fecha.
2. Solicitar al cliente un depósito, no remunerado, en efectivo.
3. Solicitar un aval bancario, por una cuantía nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por servicio.
4. Restringir al cliente los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y servicios internacionales.

Este tipo de acción se podrá llevar a cabo, entre otros, en los siguientes supuestos:

- a) Se excedan los límites del crédito fijados en su caso.
- b) Se produzca la suspensión o interrupción del servicio por alguna de las causas previstas en las presentes CGC o la resolución contractual.
- c) Incumplimiento de las presentes CGC por el cliente.
- d) En caso de fraude o uso no autorizado del servicio según estas CGC.
- e) Riesgo objetivo de impago, entendiendo como tal, por ejemplo, la declaración de concurso de acreedores.

ALEMOBIL se reserva el derecho de encomendar la facturación y pago del servicio a terceros que estén vinculados a los canales de distribución que, en su nombre y representación y por delegación expresa de la misma, emitirán y cobrarán las correspondientes facturas por el servicio al cliente siguiendo las instrucciones de ALEMOBIL.

En caso de que el cliente haya financiado con un tercero los servicios prestados por ALEMOBIL, objeto de las presentes CGC, será dicho tercero quien se encargue del cobro de las cuotas de financiación hasta la extinción del contrato de financiación. No obstante, lo anterior, en caso de exceso de consumo por parte del cliente, ALEMOBIL, o un tercero vinculado a su canal de distribución a quien encomienda dicha tarea, será el responsable de facturar directamente al cliente dicho exceso. Los consumos que realice el cliente (medidos en minutos o en megas, según el servicio) que excedan o no estén incluidos en las tarifas y/o bonos con-tratados, serán facturados por ALEMOBIL según los precios vigentes en el momento de incurrir en dicho consumo, los cuales estarán publicados en la web de ALEMOBIL y a disposición de los clientes en los puntos de distribución.

## 5.1. SUSPENSION E INTERRUPCION DE LOS SERVICIOS

ALEMOBIL podrá suspender el servicio contratado en los siguientes casos:

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

En cualquiera de estos supuestos, ALEMOBIL se pondrá en contacto con el cliente, con carácter previo a la suspensión del servicio, para informarle de la existencia de un incumplimiento de las CGC y de las consecuencias económicas derivadas de una eventual suspensión temporal del servicio. ALEMOBIL podrá suspender temporalmente los servicios en caso de retraso total o parcial por el cliente en el pago

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

de los servicios, ya sean de telefonía móvil, telefonía fija o de acceso a internet banda ancha, desde la fecha en que tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso de 48 horas al cliente en el que se le informará de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil. La suspensión solo afectará a los servicios respecto de cuyo pago se haya incurrido en mora.

La suspensión del servicio no exime al cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas mensuales. En caso de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, éste se mantendrá para las llamadas salientes de urgencias,

así como para las llamadas entrantes, con excepción de las llamadas de cobro revertido y las del servicio de telefonía móvil cuando se encuentre en el extranjero. ALEMOBIL restablecerá el servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga constancia de que el importe adeudado haya sido satisfecho por completo, junto con los gastos financieros asociados y la cuota de reenganche establecida, y haya recibido justificante del pago del mismo a [clientes@alemobil.com](mailto:clientes@alemobil.com) para su reconexión. En el supuesto de suspensión temporal, si el cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo, en el caso de sumisión de ALEMOBIL a las mismas, o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, ALEMOBIL no suspenderá ni interrumpirá el servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando y el cliente consigne fehacientemente el importe adeuda-do, entregando el correspondiente resguardo a ALEMOBIL. La reconexión de los servicios se realizará conforme a las condiciones vigentes en ese momento, y deberá abonar la cuota vigente por este concepto. Durante el periodo de suspensión, ALEMOBIL podrá retirar del domicilio del cliente los equipos alquilados.

El cliente podrá solicitar formalmente, con una antelación de quince (15) días a la fecha deseada en que surta efecto, la suspensión temporal del servicio de telefonía fija y el acceso a internet de banda ancha a través de una comunicación dirigida al servicio de atención al cliente o a través de los mecanismos adicionales que se establezcan a tal efecto. La duración de la suspensión no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses por año natural. El retraso en el pago total o parcial de las facturas de ALEMOBIL superior a tres (3) meses o la suspensión temporal de los servicios en dos (2) ocasiones, por mora en el pago, dará derecho a ALEMOBIL a la interrupción definitiva de los servicios y a la correspondiente resolución del contrato.

En todo caso, el servicio podrá ser interrumpido conforme a la normativa vigente cuando se produzca una deficiencia causada por el cliente y que afecte a la integridad o seguridad de la red o a la prestación de servicios a otros clientes. Esta medida cesará cuando el cliente efectúe y comunique a ALEMOBIL la desconexión del equipo objeto de la deficiencia. ALEMOBIL podrá interrumpir ocasionalmente los servicios con objeto de realizar trabajos de mejora, labores de reparación, cambios de equipamiento... si bien dichas interrupciones serán lo más breves posibles y se realizarán, preferentemente y siempre que sea posible, en horarios de mínimo consumo. El cliente acepta la necesidad de con- sentir tales interrupciones y que ALEMOBIL no estará obligada a compensarle a excepción de la cuantía de las indemnizaciones previstas en este contrato que correspondan.

## 5.2. CONSIDERACIONES ESPECIFICAS EN EL SUPUESTO DE FINANCIACION

Si el cliente se ha acogido a alguna promoción o descuento para el alta de servicio necesaria para la prestación de los servicios contratados, la vigencia de la promoción estará igualmente vinculada a la permanencia del cliente por el tiempo que se especifique en la promoción, de forma que si el cliente se diera de baja en los servicios contratados antes de dicho plazo, ALEMOBIL se reserva el derecho de apli-car al cliente una penalización equivalente al precio real del alta de servicio prorratoeado por los meses que resten para el cumplimiento del compromiso de permanencia.

Las tarifas objeto de promoción no podrán ser modificadas a una tarifa o promoción inferior durante un periodo de 24 meses.

La promoción se aplicará al cliente a partir de la fecha en que estén todos los servicios contratados, activados y operativos a disposición del cliente.

En caso de que el cliente haya optado por contratar la financiación de los servicios objeto de promoción, no podrá variar la tarifa contratada durante el periodo de vigencia del contrato de financiación.

Las promociones u ofertas de ALEMOBIL, no podrán acumularse a otras que estuvieran vigentes en tanto aquella no finalice con arreglo a lo dispuesto en el presente contrato.

## 6. EQUIPOS

En función de los servicios contratados, cabe la posibilidad de que el régimen de adquisición de los equipos, esto es, venta o alquiler, venga determinado por ALEMOBIL, lo que le será comunicado al cliente previamente para su aceptación. El cliente será el único responsable ante cualquier reclamación derivada de la instalación, funcionamiento y mantenimiento de los equipos que no sean propiedad de ALEMOBIL.

### 6.1 VENTA DE EQUIPOS

#### 6.1.1 Equipos de cliente para provisión de servicio a internet banda ancha (i.e., antena, router, etc.):

El cliente podrá adquirir en régimen de venta cualquiera de los equipos que en su caso sean comercializados por ALEMOBIL en dicha modalidad, en las condiciones establecidas en el presente contrato. ALEMOBIL le instalará y/o configurará el producto adquirido. La cobertura de los dispositivos inalámbricos instalados en estos equipos vendrá limitada por la estructura interna del domicilio del cliente, sin que

En caso de que el cliente haya financiado con un tercero los servicios prestados por ALEMOBIL, objeto de las presentes CGC, será dicho tercero quien se encargue del cobro de las cuotas de financiación hasta la extinción del contrato de financiación. En caso de financiación de las cuotas por parte del cliente por la entidad correspondiente, ALEMOBIL emitirá las facturas a nombre de éste bonificado al 100%. Transcurrido el periodo de financiación contratado, ALEMOBIL pasará a emitir las facturas por el importe correspondiente en función de lo contrata-do por el cliente con ALEMOBIL. No obstante, lo anterior, en caso de exceso de consumo por parte del cliente durante el plazo de financiación, ALEMOBIL, o un tercero vinculado a su canal de distribución a quien encomienda dicha tarea, será el responsable de facturar directamente al cliente dicho exceso. En caso de impago, con independencia de si el cliente ha financiado las cuotas o no, será ALEMOBIL quien esté facultada para reclamarlas por cualquier medio previsto en derecho. En el

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

supuesto de financiación de cuotas, el cliente no podrá acceder a la opción de suspensión temporal del servicio mencionada en el apartado anterior.

## 5.3. PROMOCIONES

En caso de que el cliente contrate alguna promoción ofertada por ALEMOBIL, esta se regirá, aparte de por las contenidas en el presente contrato, por las siguientes condiciones:

La vigencia de las promociones consistentes en la aplicación de un descuento en la tarifa por los servicios contratados, estará sujeta a la permanencia del cliente por un tiempo mínimo de 12 meses en servicios WiMAX y 24 meses en fibra óptica y LTE de forma que, si el cliente se da de baja antes de dicho plazo, ALEMOBIL se reserva el derecho de reclamar al cliente el importe equivalente a los descuentos disfrutados en virtud de dicha promoción.

ALEMOBIL sea responsable de que el cliente no pueda acceder al servicio desde cualquier punto dentro de su domicilio, ni de las consecuencias que para él puedan derivarse del uso del equipo suministrado bajo estas circunstancias. ALEMOBIL tampoco es responsable de los accesos no consentidos a su red inalámbrica por parte de terceros. Con la adquisición de cualquiera de dichos equipos, el cliente obtiene una garantía de veinticuatro (24) meses contados desde la fecha de su instalación, sin coste adicional. Durante este plazo, si el equipo adquirido tiene una avería que impida su funcionamiento, ALEMOBIL procederá a su reparación o le facilitará uno, igual o de características similares, sin ninguna clase de coste adicional. Una vez transcurridos los veinticuatro (24) meses citados, el cliente podrá disfrutar, de una extensión de garantía pagando la cuota mensual correspondiente. Le avisamos que, si no contrata la extensión de garantía en el mismo momento en que compra el equipo O si, disfrutando de este servicio se hubiese dado de baja de la extensión de garantía, no podrá contratar posteriormente ésta. La extensión de garantía implicará que usted seguirá disfrutando de la misma garantía, en los mismos términos y condiciones, durante el plazo que abone la cuota correspondiente. Si el cliente tiene cualquier tipo de problema con su equipo, y éste se encuentra en periodo de garantía, deberá ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente. ALEMOBIL no responderá de ningún tipo de incidencia una vez transcurrido el plazo de garantía. Dichas incidencias serán resueltas conforme a las normas del fabricante (gastos de envío, reparación, visita domiciliaria, etc.) y no le eximirán de su obligación de abonar los importes que deba pagar a ALEMOBIL por el servicio mientras dura el proceso de reparación por el fabricante de su equipo. En ningún caso la garantía cubre los fallos atribuibles al Cliente por la manipulación o configuración incorrecta que lleve a cabo en el equipo o por cualquier otra negligencia que le fuere imputable, o por los daños producidos en dichos equipos por terceras personas y/o entidades de forma intencionada (i.e., sabotajes...) o debidos a causas fortuitas (i.e., incidencias en la red eléctrica, climatología adversa...) o de fuerza mayor.

## 6.1.2 Terminales de telefonía:

El cliente puede optar por la compra de los terminales de telefonía fija por el precio correspondiente según los modelos que le ofrecemos. Estos terminales disfrutarán de la garantía

que, en su caso, con-ceda el fabricante. En todo caso, la reparación o sustitución del terminal durante el periodo de garantía no implicará el comienzo de un nuevo periodo de garantía. En ningún caso la garantía cubre los fallos atribuibles al cliente por la manipulación o

configuración incorrecta que lleve a cabo en el equipo o por cualquier otra negligencia que le fuere imputable. Para el servicio de telefonía móvil, el cliente puede utilizar cualquier terminal libre que desee. Ello, no obstante, le informamos que ciertos modelos de terminales pueden resultar incompatibles con la aplicación de roaming necesaria para realizar llamadas desde el extranjero.

Respecto a estos terminales, la garantía de origen o DOA será de quince (15) días, siendo la garantía del fabricante la determinada por éste en cada caso.

## 6.1.3 Centralitas:

El cliente puede comprar la centralita por el precio correspondiente según los modelos que, en su caso, ofrezca ALEMOBIL. En este supuesto, al igual que en el caso de venta de los terminales telefónicos, se especificarán en el anverso la centralita adquirida por éste y su precio. Este equipo disfrutará de la garantía que, en cada caso, concede el fabricante. En todo caso, la reparación o sustitución del terminal durante el periodo de garantía no implicará el comienzo de un nuevo periodo de garantía. No obstante, si el cliente lo desea, podrá contratar con nosotros un servicio de mantenimiento cuyas características serán las mismas que las establecidas para el caso de alquiler de equipos.

## 6.2 ALQUILER DE EQUIPOS

Sujeto a las ofertas existentes en cada momento, el cliente podrá contratar el alquiler de determinados equipos, incluyendo: equipos de cliente (i.e. antena, router...), terminales de telefonía fija, centralitas, etc. Por el alquiler de dichos equipos, el cliente deberá abonar la cuota establecida en el anverso del presente contrato o en las tarifas. ALEMOBIL le entregará e instalará dichos equipos, cuya titularidad pertenecerá a ALEMOBIL en todo momento, y el cliente será responsable de su buena utilización y custodia, comprometiéndose a no dañarlos, extraviarlos, venderlos, manipularlos ni efectuar modificaciones técnicas sobre los mismos. En particular, el cliente no deberá, bajo ningún concepto, abrir o acceder a los dispositivos internos de los equipos alquilados ni, en ningún caso, manipularlos o sustituirlos para su uso fraudulento. ALEMOBIL reparará de manera gratuita los equipos alquilados siempre y cuando i) el cliente no hubiera manipulado indebidamente los mismos, efectuado modificaciones técnicas sobre ellos o causados daños a propósito o actuado negligentemente y ii) los daños producidos en dichos equipos no hayan sido motivados por terceras personas y/o entidades de forma intencionada (i.e., sabotajes...) o se deban a causas fortuitas (i.e., incidencias en la red eléctrica, climatología adversa...) o de fuerza mayor. A elección de ALEMOBIL, esta sustituirá o reparará el equipo averiado que retire del domicilio del cliente y, en caso de reparación, le prestará un equipo similar de manera transitoria hasta la reinstalación del equipo reparado. Los servicios resenados no comprenden la subsanación de averías que provengen de su propia actuación u omisión dolosa o negligente, y el cliente deberá abonar, según las tarifas vigentes, el coste de estas reparaciones. En todo caso, ALEMOBIL podrá sustituir los terminales alquilados en el futuro, por motivos técnicos u operativos, por otros con similares prestaciones.

## 6.3 DEVOLUCION DE EQUIPOS

Al producirse la extinción del contrato, cualquiera que fuera su causa, el cliente vendrá obligado a devolver los equipos y terminales en perfecto estado de uso y funcionamiento, sin perjuicio del desgaste por el uso normal de los mismos, que, en su caso, haya alquilado o hayan sido provistos por ALEMOBIL y no hayan sido adquiridos por

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

éste, conforme al procedimiento estipulado por ALEMOBIL y en un plazo máximo de quince (15) días desde la fecha formal de resolución. En los supuestos en que i) el cliente no devuelva los referidos equipos dentro del plazo establecido, o ii) exista evidencias de deterioro o manipulación de los mismos, ALEMOBIL aplicará al cliente una penalización de ciento cincuenta (150) euros estipulada en concepto de indemnización por el incumplimiento de sus obligaciones, una vez transcurridos los plazos indicados o en la fecha anterior en que se tuviera constancia de estos hechos. Con independencia de lo anterior, ALEMOBIL mantendrá su derecho de exigir al cliente la devolución de los equipos alquilados y realizar con esta finalidad cuantas gestiones precise para su recuperación, incluyendo su reclamación por vía judicial, así como la exigencia de las indemnizaciones que procedan. Asimismo, en el supuesto de extinción del contrato o que el cliente curse la baja voluntaria de provisión de servicios por ALEMOBIL y el cliente lo reclame fehacientemente y devuelva los equipos en buen estado en el plazo estipulado, no habrá obligación de pago alguno salvo el importe de las deudas devengadas y no liquidadas por la provisión del servicio, en un plazo máximo de un (1) mes tras la correcta recepción de los equipos. Independientemente de la causa, el cliente correrá a cargo de los gastos derivados de la desinstalación de los equipos, así como de los posibles gastos de envío al domicilio y entrega al personal de ALEMOBIL.

## 7. CONDICIONES GENERALES DE INSTALACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA FIJA Y ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA

### 7.1 REQUISITOS TECNICOS

ALEMOBIL podrá prestar a un cliente los servicios solicitados siempre y cuando se cumplan ciertos requisitos técnicos (i.e., nivel mínimo de señal en casa del abonado) que deberán ser verificados por el instalador del servicio previamente a la instalación efectiva del mismo. ALEMOBIL comunicará al cliente las limitaciones existentes, así como los requisitos específicos para la prestación de cada servicio contratado. En caso de detectarse, con carácter previo a la instalación de los equipos o la activación del servicio, incompatibilidades o incumplimientos de los requisitos técnicos referidos anteriormente, ALEMOBIL podrá rechazar la solicitud y denegar la prestación del servicio, en tanto no se resuelvan dichas incompatibilidades o incumplimientos. Asimismo, en caso de que dicho rechazo sea por causas imputables al cliente, supondrá la obligación de pago por su parte de los gastos y costes en los que ALEMOBIL haya incurrido.

### 7.2. INSTALACION Y ACTIVACION DE LINEA

ALEMOBIL procederá a la conexión inicial del servicio dentro de los treinta (30) días siguientes a fecha de contratación, siempre que no haya ninguna limitación técnica para ello. El cliente abonará una cuota por el alta en los servicios contratados e instalación de los equipos y terminales para la prestación de los mismos, cuyo importe vendrá determinado en función de la modalidad de la contratación. Dicha cuota no será reembolsable en ningún caso. Además, se podrá exigir por ALEMOBIL el cobro de un importe adicional cuando la instalación resulte más gravosa de lo habitual en el ramo. La instalación básica varía en función de la tecnología empleada:

**WIMAX:** instalación de 50 metros lineales, desde la toma de antena hasta la ubicación final del router, así como todo el equipamiento y conectorización necesaria para la correcta puesta en funcionamiento del servicio.

**FTTH:** Instalación de 100 metros lineales, desde la conectorización en CTO hasta la ubicación final del router, así como todo el equipamiento y conectorización necesaria para la correcta puesta en funcionamiento del servicio.

En el caso de que se necesite material adicional al descrito, el importe mínimo a abonar ha de ser de 69€.

Cualquier empleo de maquinaria auxiliar para la instalación, será facturada al cliente.

En su caso, la instalación realizada por ALEMOBIL en el domicilio del cliente tiene una garantía desde la activación del servicio, quedando excluidos de dicha garantía los daños y desperfectos causados por hechos ajenos a ALEMOBIL, por el uso indebido o fuera de lo normal de la instalación, la manipulación, modificación, o reparación de terceros no autorizados por ALEMOBIL, negligencia, accidentes, inundación, sobretensiones eléctricas, rayos y causas de fuerza mayor. En tales casos, el importe en concepto de facturable por los trabajos realizados por el instalador para restaurar el servicio será de 49€ + IVA.

El cliente autoriza y facilitará la entrada a su domicilio del personal técnico de ALEMOBIL o de sus contratistas para efectuar las tareas requeridas en el interior y/o exterior de su vivienda, con objeto de realizar la adecuada activación y prestación del servicio contratado (i.e., instalación y conexión de equipos receptores, modificaciones, inspecciones técnicas, operaciones de mantenimiento, localización o reparación de averías, desmontaje o retirada de equipos propiedad de ALEMOBIL), y en cualquier caso que sea necesario. Las condiciones de instalación y activación del servicio dependerán del tipo de línea sobre el que éste sea prestado (i.e., WIFI, ADSL, fibra óptica), y se ajustarán según las necesidades del servicio en cada momento. ALEMOBIL dará acceso al servicio correspondiente únicamente en aquellos lugares en los que disponga de infraestructura adecuada para ello. Puede consultar las áreas de cobertura en nuestra página web o en el servicio de atención al cliente. El cliente sólo podrá conectar a la red equipos receptores o terminales que estén certificados y homologados para el servicio contratado. En caso contrario, no se aplicarán las garantías de mantenimiento y calidad asociadas. Una vez activado, el servicio continuará mientras no se comunique la baja o cambio de titularidad del contrato a ALEMOBIL, o bien surja una incidencia que finalmente resulte en la terminación del mismo.

## 8. COMPROMISOS Y GARANTIAS

### 8.1 Compromisos y garantías asumidos por ALEMOBIL:

ALEMOBIL garantiza la calidad exigible por la normativa vigente y comprometida con la administración, respecto a los servicios prestados.

El cliente podrá recurrir siempre a nuestro servicio de asistencia técnica si detecta cualquier anomalía o deficiencia en la prestación del servicio, en cualquiera de las modalidades ofrecidas y servicios contratados.

#### 8.1.1 Mantenimiento del servicio:

ALEMOBIL llevará a cabo el mantenimiento integral y gratuito del servicio en la parte que afecte a su propia red de telecomunicaciones y al efecto pondrá a disposición su servicio de atención al cliente para la gestión de incidencias. Sin perjuicio de lo anterior, si se produjera

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

una interrupción temporal del servicio por motivos imputables a ALEMOBIL, el cliente tendrá derecho a la devolución o descuento del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas que corresponda al servicio afectado, prorrataeado por el periodo que dure la interrupción. El límite máximo de este descuento por todas las incidencias ocurridas en un mismo mes, conjuntamente, será el importe de la cuota mensual del servicio afectado. El descuento aplicable se le indemnizará al cliente de forma automática en la factura del mes siguiente al mes en que se produzca la incidencia. En caso de incumplimiento de cualquiera de los citados compromisos, el cliente deberá presentar la reclamación oportuna conforme a lo previsto en el apartado "reclamaciones" de estas CGC.

Dadas las características del entorno internet, ALEMOBIL no puede garantizar en todo momento la velocidad máxima que pueda haber contratado.

Asimismo, no es responsable del contenido de cualesquier informaciones accesibles a través de los servicios de Internet, ni de la facilidad de las bases de datos disponibles por este medio, la idoneidad de los cuestionarios o métodos de búsqueda de información, ni la adecuación de los servicios de internet, o sus contenidos, a las expectativas o necesidades del cliente. Igualmente, ALEMOBIL tampoco asumirá responsabilidad alguna en relación con las consecuencias que para el cliente puedan derivarse del uso de los servicios de Internet, ya sea por causa de la información que él mismo introduzca en la red o de la utilización de los servicios de transacción o intercambio, o por cualquier otro motivo relacionado con el contenido de los servicios de Internet.

No serán de aplicación las indemnizaciones citadas en este apartado cuando la interrupción temporal se haya producido por un incumplimiento grave por parte del cliente de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago, cuando se produzcan daños en la red y/o en los equipos del cliente debidos a una defectuosa configuración de los mismos o a su insuficiente capacidad para soportar los sistemas informáticos indispensables para hacer uso del servicio, o cuando la citada interrupción se deba a motivos imputables a terceras personas y/o entidades bien de forma intencionada (i.e., sabotajes ...) o se deban a causas fortuitas (i.e., incidencias en la red eléctrica, climatología adversa...), o a causas de fuerza mayor, situaciones de urgencia extrema, tales como convictos laborales o cierres patronales, guerras, operaciones militares, disturbios civiles o cualquier otra situación de naturaleza similar. En particular, ALEMOBIL no es responsable en modo alguno de las incidencias derivadas de las condiciones particulares existentes en la ubicación concreta en la que se encuentra el domicilio del cliente (i.e., ALEMOBIL no puede garantizar al cliente que la señal inalámbrica no se vea interferida por otros dispositivos que utilicen la misma frecuencia). Asimismo, tampoco asumirá responsabilidad alguna en relación con las consecuencias que para el cliente puedan derivarse del uso del dispositivo suministrado bajo estas circunstancias.

## 8.1.2 Garantía de los equipos vendidos:

ALEMOBIL proporcionará una garantía por los equipos vendidos al cliente como descrito en estas CGC.

## 8.2 COMPROMISOS Y GARANTIAS ASUMIDOS POR EL CLIENTE:

### 8.2.1 Utilización de los servicios contratados:

El cliente se compromete a respetar cualquier normativa aplicable en la utilización de los servicios contratados, y será responsable con carácter exclusivo, en particular, de cualquier infracción de derechos de propiedad intelectual o propiedad industrial (patentes, marcas, "copyright" u otros), intrusión en comunicaciones privadas, ataque informático o acto preparatorio de éste, obtención de información confidencial, así como cualquier otro acto ilícito o, en general, que cause o pueda causar daños o perjuicios para ALEMOBIL o para terceros y que se produzca con ocasión del uso por el cliente de los servicios contratados, o del uso del servicio que ALEMOBIL pone a su disposición por terceras personas y/o entidades. Se considerará que existe un incumplimiento del contrato por parte del cliente si éste, o terceras personas, utilizan los servicios contratados de forma que puedan perjudicar la imagen de ALEMOBIL, incurren en una utilización abusiva del servicio que excede los parámetros habituales del mercado para un uso personal (por ejemplo, descarga masiva) o cometan cualquiera de las infracciones mencionadas en este contrato. El cliente deberá adoptar las precauciones necesarias a efectos de preservar sus ficheros y sistemas informáticos de eventuales accesos no deseados por parte de terceros.

Teniendo en cuenta las características de internet, ALEMOBIL no se puede responsabilizar de la privacidad de los mensajes que el cliente reciba o transmita a través de los servicios de internet.

### 8.2.2 Compromiso de permanencia:

Cuando aplicable, conforme a las tarifas y condiciones vigentes y en los casos de compra o cesión /alquiler subvencionados o en condiciones ventajosas para el cliente de los equipos o terminales, vinculada o no dicha compra o cesión a un plan de precios específicos y/o la aplicación de determinados descuentos, el cliente se compromete a permanecer en los servicios contratados con ALEMOBIL durante el plazo establecido o comunicado y aceptado por éste en el momento de la contratación (presencial, telefónica y/o electrónica) y en las condiciones detalladas al efecto. Dicho plazo comienza en la fecha de su contratación.

En el supuesto de que el cliente de por terminado el presente contrato respecto de todos o alguno de los servicios contratados antes de la finalización de dicho plazo, incumpliendo con ello el compromiso asumido, el cliente deberá abonar a ALEMOBIL la cantidad que se establece en el anverso o que le fue comunicada y aceptada por el cliente en el momento de la contratación, todo ello debido a la pérdida de las ventajas puestas a su disposición y que se encuentran condicionadas a su permanencia. Del mismo modo sucederá en caso de uso ilícito del servicio, impago de consumos, cambio del plan de precios a otro de menor compromiso de consumo o con cuota menor, supuestos en los que deberá pagar a ALEMOBIL la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos.

En el caso de que ALEMOBIL no pueda prestar el servicio por causas técnicas ajenas al cliente, éste deberá proceder a la devolución de los equipos y terminales entregados por ALEMOBIL de conformidad con lo indicado en el apartado 6.3 del presente documento.

### 8.2.3 Depósito en garantía por cesión de equipos (no remunerado):

Cuando aplicable, el cliente deberá abonar este depósito de garantía en efectivo una vez efectuada la contratación del servicio y la

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

correspondiente instalación de equipos (tras haber sido previamente comprobado por el instalador que se cumplen los requisitos técnicos necesarios), como contraprestación por la cesión de equipos a su favor por parte de ALEMOBIL durante la vigencia del contrato. Dicho depósito en garantía será devuelto al cliente en el plazo establecido si, cualquiera que fuere el motivo de extinción del presente contrato, el cliente así lo reclama y efectúa la devolución de los equipos cedidos en buen estado dentro del plazo estipulado, descontándose (en su caso) el importe de las deudas devengadas y no liquidadas por la provisión del servicio.

Como indicado, en aquellos supuestos en que i) el cliente no devuelva los equipos cedidos dentro del plazo establecido, o ii) exista evidencias de deterioro o manipulación de los

mismos, ALEMOBIL se reserva el derecho de ejecutar esta garantía a su favor como indemnización por el incumplimiento de las obligaciones del cliente, una vez transcurridos los plazos indicados o en la fecha anterior en que se tuviera constancia de estos hechos. Con independencia de lo anterior, ALEMOBIL mantendrá su derecho de exigir al cliente la devolución de los equipos cedidos y realizar con esta finalidad cuantas gestiones precise para su recuperación, incluyendo su reclamación por vía judicial, así como la exigencia de las indemnizaciones que procedan.

## 8.2.4 Depósito en garantía para la prestación de servicios (no remunerado):

Asimismo, ALEMOBIL se reserva el derecho de exigirle al cliente la constitución de un depósito en efectivo en garantía para la prestación de servicios, tanto en el momento de contratar como durante la vigencia del contrato, si hubiese dejado impagada una o varias facturas en contratos de abono anteriores o vigentes con ella, si incurriese de modo reiterado en retrasos en el pago de nuestras facturas, o en aquellos casos de existencia de fraude detectados de modo cierto, todo ello para asegurar el cumplimiento del presente contrato. La cuantía del depósito será, respectivamente, la suma del importe de las tres últimas facturas impagadas o facturadas o, en caso de que fueran menos las facturas, el resultado de multiplicar por tres la última de ellas. Este depósito de garantía (no remunerado) podrá constituirse, a su elección, en efectivo o mediante aval bancario. ALEMOBIL le requerirá por cualquier medio que deje constancia de su recepción, otorgándole un plazo de quince (15) días para su constitución o, en su caso, abono de las cantidades pendientes. La no constitución del depósito en dicho plazo facultará a ALEMOBIL para llevar a cabo la suspensión del servicio. Si, transcurrido un plazo de quince (15) días adiciona-les desde que el cliente reciba un segundo requerimiento, no se constituya el depósito, ALEMOBIL podrá darle de baja o desestimar su solicitud de alta. Una vez constituido el depósito por alguna de las causas anteriores se lo devolverá al cliente, en un plazo de quince (15) días desde que, bien se acredite que en un año no ha existido ningún retraso en el pago de las facturas, o bien cuando ésta tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas. Si, existiendo deudas pendientes, se diera de baja en el servicio o solicitara el cambio de titularidad, ALEMOBIL podrá ejecutar al cliente esta garantía por el total de la deuda contraída. Si hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente. Para el resto de los servicios se le podrá solicitar un depósito o aval similar al indicado. Esta garantía podrá ser común a los distintos productos o individual respecto de cada uno de ellos. Las garantías se mantendrán durante la vigencia del contrato y, a la extinción de éste, ALEMOBIL se las devolverá con deducción, en su caso, de los importes facturados y no satisfechos.

## 9. DERECHOS DEL CLIENTE

### 9.1 DERECHO DE DESCONEXION

Por otra parte, respecto del servicio de telefonía fijo y móvil, el cliente tiene derecho a la desconexión de determinados servicios entre los que se incluyen, al menos, el de llamadas internacionales y el de llamadas a servicios de tarifas superiores, en especial, a servicios de tarificación adicional. Para ello, deberá solicitar a nuestro servicio de atención al cliente la activación del servicio de control de llamadas salientes, que le permitirá impedir la realización del tipo de llamadas que elija, siguiendo las instrucciones que le indicará nuestro servicio de atención al cliente.

En cualquier caso, si por causas no imputables al cliente, ALEMOBIL no procediera a la desconexión de los citados servicios en un plazo de diez (10) días desde su solicitud, deberá asumir los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita. Esta desconexión no supondrá una remuneración añadida para ALEMOBIL. Su disconformidad con la facturación de los servicios de tarificación adicional no podrá dar lugar a la suspensión del servicio de telefonía si el cliente paga el importe del mismo, excluida la remuneración que corresponda a los prestadores de servicios de tarificación adicional.

### 9.2 SUSPENSION TEMPORAL DEL PRODUCTO DE TELEFONIA FIJA.

Asimismo, el cliente puede solicitar, con quince (15) días de antelación a la fecha deseada, un periodo de suspensión temporal conforme descrito en la cláusula 5.1. de las presentes CGC. En este caso se facturará, en el siguiente ciclo de facturación, el saldo pendiente y, durante el periodo temporal de suspensión, las cuotas mensuales se reducirán a la mitad del importe proporcional correspondiente a dicho periodo.

## 10. DURACION Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO

Este contrato tiene carácter indefinido, salvo que se produzca su extinción respecto a los servicios prestados, por las causas generales amparadas por ley, incluyéndose (entre otras) las descritas a continuación:

- El cliente tiene derecho a resolver el contrato en cualquier momento mediante comunicación por escrito al domicilio de ALEMOBIL que figura en este contrato con una antelación mínima de dos (2) días hábiles a la fecha de extinción, o a través de nuestro servicio de atención al cliente. El cliente tiene derecho a que se le facilite un número de referencia que le permitirá verificar el día de la solicitud de baja y tener constancia de la misma. Si la baja se ha solicitado por vía telefónica, podrá asimismo exigir la remisión de un documento que acredite su solicitud. Salvo que sea por causa imputable al cliente, ALEMOBIL no le facturará las cantidades devengadas con posterioridad al plazo de dos (2) días en que debió surtir efecto la baja. En caso de ofertas condicionadas a un periodo de permanencia mínimo, si el cliente decide darse de baja con anterioridad al plazo establecido, dicha baja supondrá la pérdida de ventajas u ofertas vinculadas a la permanencia.

- Incumplimiento: Si alguna de las partes, el cliente o ALEMOBIL, incumple las obligaciones a las que se compromete en este contrato, la otra parte podrá dar por terminado inmediatamente el contrato e interrumpir los servicios, comunicándolo a la parte incumplidora y sin perjuicio de la reclamación de los daños y perjuicios causados o el ejercicio de otras acciones que le pudieran corresponder (i.e., mal uso

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

de los servicios por parte del cliente, falta de veracidad de los datos aportados por éste, etc.). Si el cliente solicita la baja por existir un incumplimiento contractual por parte de ALEMOBIL, la eficacia de su solicitud será inmediata y ALEMOBIL no le facturará las cantidades que se devenguen con posterioridad a la fecha de la misma, salvo que exista una causa imputable al cliente. La suspensión o interrupción del servicio por retrasos en el pago de facturas, o en la constitución del depósito en garantía, se producirá según lo dispuesto en el apartado correspondiente de este contrato. Igualmente, previo cumplimiento de la legislación vigente, ALEMOBIL podrá dar por terminado el presente contrato respecto de alguno o todos los servicios contratados.

• ALEMOBIL podrá dar por terminado en cualquier momento el contrato por razones estrictamente técnicas, en los casos en los que: (i) haya una solicitud por parte del cliente de cambio de ubicación de la prestación del servicio, o (ii) si se detecta que ha existido una manipulación o alteración de los equipos por parte del cliente que causen anomalías o

modificaciones en el servicio, o (iii) cuando no sea posible realizar la instalación por no existir los requisitos técnicos necesarios.

• Finalización del plazo de la licencia/autorización de la CNMC que habilita a ALEMOBIL para la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas objeto del contrato o pérdida de dicha licencia/autorización por cualquier causa, sin que de ello se derive derecho del cliente a indemnización alguna.

En cualquier caso, la terminación del contrato no exonera al cliente de cumplir con sus obligaciones de pago de las cantidades devengadas por los servicios prestados hasta la fecha señalada de terminación efectiva, ni de la devolución de los equipos que le fueron entregados e instalados en cesión, conforme descrito.

Condiciones generales de Instalación de servicio fijo vigentes a 5 de marzo de 2019.

## CONDICIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS DE TELEFONÍA FIJA Y BANDA ANCHA

### A. CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACION

Le recordamos que, de conformidad con el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, el consumidor tiene derecho a resolver el contrato sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones y/o tarifas.

Las presentes condiciones generales sustituyen a cualesquiera condiciones generales previas que difieran en su contenido y/u obligaciones, las cuales quedarán sin efecto.

La contratación de los servicios objeto de este contrato (conjuntamente, los servicios), en su caso provistos o facilitados por ALEMOBIL y/o \*terceros, y comercializados a través de ALEMOBIL bajo la marca ALEMOBIL y dominio <https://alemobil.com> implica la aceptación de las presentes condiciones generales, que han sido elaboradas de conformidad con la normativa vigente y que, sin perjuicio de cualesquiera otras condiciones particulares, son las únicas aplicables a la prestación de los servicios a consumidores y usuarios finales, tanto personas físicas como jurídicas (en adelante, el cliente).

\*Se considerarán terceros aquellos a través de los cuales ALEMOBIL prestará sus servicios objeto de las presentes CGC, y en aquellas zonas en las que ALEMOBIL así lo determine.

No obstante, lo anterior y a efectos prácticos, ALEMOBIL y/o los terceros de ALEMOBIL mencionados anteriormente, se designarán de forma conjunta como "ALEMOBIL".

### 1. OBJETO

Estas condiciones generales de contratación ("CGC") regirán las relaciones entre el cliente del servicio y ALEMOBIL en relación con los servicios contratados.

Como contraprestación, el cliente deberá abonar a ALEMOBIL el importe del servicio contratado según las tarifas vigentes en cada momento. El cliente solo podrá utilizar el servicio en calidad de usuario final, por lo que no está autorizado a revender el tráfico telefónico o de Internet, ni a comercializar o ceder el servicio.

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, las cuales también están publicadas en la página web <https://ALEMOBILmovil.com>

### 2. MODIFICACION CONTRACTUAL

Las presentes CGC podrán ser modificadas en cualquier momento por ALEMOBIL cuando exista un cambio en el servicio, en las condiciones y tarifas aplicables o en la normativa vigente que resulte de aplicación. ALEMOBIL notificará a los organismos competentes en la materia con al menos diez (10) días de antelación y al cliente con un (1) mes de antelación la entrada en vigor de las mismas. La comunicación al cliente se realizará al menos a través de la página web <https://ALEMOBILmovil.com>, o alternativamente por SMS o por cualquier otro medio que se considere apropiado y que permita tener constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas, y todo ello sin perjuicio de que el cliente pueda solicitar que la comunicación se realice por cualquier medio adicional disponible. La continuación en la utilización del servicio por parte del cliente a partir de la comunicación de la modificación se considerará como aceptación de la misma. El cliente se compromete a comunicar a ALEMOBIL (e.g. vía web, servicio de atención al cliente, etc.) cualquier cambio en los datos del contrato, especialmente los correspondientes al domicilio de facturación y de la cuenta bancaria de domiciliación de los pagos.

### 3. DOMICILIO Y NOTIFICACIONES

A efectos de notificaciones, se considerará domicilio del cliente el que conste en su solicitud de alta del servicio solicitado, y como domicilio operativo de CLUB LIFE CONNECT SERVICES 2018 SL (en adelante, ALEMOBIL), con domicilio social en C/ Casp nº 72 local, 08010 Barcelona, España, C.I.F.: B67136697. Sin perjuicio de lo anterior, y a efectos también de notificaciones, el cliente acepta que ALEMOBIL le dirija comunicaciones certificadas vía SMS a los números de teléfono que el propio cliente facilite en la contratación de los servicios (ya sea como número de contacto o bien al número de alta resultante de la propia contratación), así como vía correo electrónico a la dirección que del mismo modo facilite el cliente, por lo que cualquier notificación recibida por éste a través de estos medios será tenida como realizada de forma fehaciente por ALEMOBIL.

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

## 4. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS

Servicio telefónico fijo: El servicio telefónico fijo, que se prestará sobre la línea y tecnología asociada que corresponda (i.e., ADSL, fibra óptica, voz sobre IP), permite que el cliente pueda recibir y realizar llamadas en su línea, así como otras facilidades básicas y servicios adicionales asociados.

Servicio telefónico móvil: Este servicio comprende la prestación del servicio telefónico de llamadas desde móvil y los servicios asociados de comunicaciones electrónicas (incluyendo el servicio de acceso a internet desde móvil) y servicios de valor añadido asociados que el cliente solicite. Para prestar este servicio, ALEMOBIL entregará al cliente una tarjeta SIM que podrá utilizarse en cualquier dispositivo móvil libre. El servicio se prestará en el territorio nacional. Fuera del mismo el cliente puede recibir el servicio solicitando la activación del servicio telefónico móvil cursado desde el

extranjero, ("servicio roaming" o "servicio en itinerancia"). Se informa de que su alta en el citado servicio puede implicar el cobro de tarifas especiales en sus comunicaciones recibidas y realizadas en el extranjero según la normativa vigente en cada momento.

Servicio de acceso a internet de banda ancha: Este servicio comprende, con independencia de la tecnología que se use: (i) acceso a internet de banda ancha con navegación 24 horas a la velocidad de acceso contratada. Debido a las características técnicas del servicio, dicha velocidad es máxima, es decir, ALEMOBIL no puede garantizar en todo momento la velocidad de acceso que el cliente haya contratado; y (ii) los servicios adicionales asociados.

Para los servicios telefónico fijo y telefónico móvil, si el cliente no dispone de numeración, ALEMOBIL y ALEMOBIL le asignarán una. Los servicios telefónicos fijo y móvil de ALEMOBIL y ALEMOBIL incluyen, en su caso, la portabilidad del número de teléfono que el cliente tuviera con su anterior operador. Para ello, el cliente deberá solicitarla mediante la cumplimentación de la solicitud de portabilidad, a fin de que se pueda tramitar la portabilidad de los servicios de telefonía fija o móvil en su anterior operador. La portabilidad se llevará a cabo de acuerdo con los procesos de tramitación de portabilidad establecidos en el respectivo documento de especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración en caso de cambio de operador, aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Los servicios se le ofrecen exclusivamente como cliente final y para un uso basado en la buena fe. En particular, con carácter enunciativo y no limitativo, no está permitido:

- a) La utilización contraria a las leyes españolas, o que infrinja los derechos de terceros o el buen uso de los servicios que son solo para uso personal y particular del cliente, siendo responsable del control del acceso a los mismos.
- b) La publicación o transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo o difamatorio.
- c) La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la normativa vigente en España y en la UE en materia de protección de datos de carácter personal.
- d) La reventa del tráfico o de los servicios o la comercialización o explotación económica de los mismos por cualquier medio o sistema.

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

f) El uso objetivamente irregular o fraudulento de los servicios, como "vigilabebés" o "walkytalky", o uso excesivo de la línea, entendiendo como excesivo llamadas con duración superior a 1 hora de media o llamadas encadenadas a uno o varios destinos durante más de 6 horas; llamadas únicamente, o en su mayoría, a servicios de tarificación adicional o valor añadido; utilización de los servicios para envíos de comunicaciones comerciales no solicitadas; envío de grandes mensajes para bloquear servidores ajenos; realización de comunicaciones no solicitadas cuando las mismas puedan catalogarse como tráfico irregular. En particular, el cliente no deberá utilizar los servicios para enviar modo facilite el cliente, por lo que cualquier notificación recibida por el cliente a través de estos medios será tenida como realizada de forma fehaciente por ALEMOBIL.

## NORMAS DE USO RAZONABLE APLICABLES A LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRONICAS

Para garantizar el buen uso de los servicios de comunicaciones electrónicas, serán aplicables las siguientes normas de uso razonable cuyo incumplimiento por parte del cliente o la existencia de indicios razonables de dicho incumplimiento facultará a ALEMOBIL, previo aviso al cliente, a excluir-le, de forma automática, de la tarifa o promoción comercial contratada y/o restringirle el acceso a futuras promociones comerciales de ALEMOBIL y/o, en su caso, resolver con carácter automático las CG de los servicios de comunicaciones móviles de ALEMOBIL vigentes. Dichas normas de uso razonable son, a título enunciativo y no limitativo, las siguientes:

Los servicios de comunicaciones electrónicas de ALEMOBIL son incompatibles con: 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. Se excluye expresamente la utilización de la tarjeta SIM sobre la que se

presta el servicio, como 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 reencaminamiento de tráfico o que constituyan sumideros de tráfico.

Queda prohibido el uso de spam, mensajes (SMS, MMS, etc.) enviados de forma masiva que perjudiquen a otros usuarios.

Queda prohibido el uso intensivo y continuado que pueda provocar o provocar congestión en la red ALEMOBIL y/o que tenga como destino servicios de tarificación especial de voz, datos y SMS, tales como números de información de abonados, servicios de tarificación adicional, SMS premium, números personales o nómadas... que pueda perjudicar o perjudique a ALEMOBIL y/u otros usuarios.

Se prohíbe el uso anómalo y/o desmesurado de los servicios. A estos efectos, se entenderá que existe un uso anómalo y/o desmesurado cuando se realice conforme a patrones de llamada o de envío inusual de mensajes que difieran del realizado por el promedio de los clientes de ALEMOBIL que hayan contratado esos mismos productos.

En estos supuestos, ALEMOBIL podrá resolver el contrato o bloquear los servicios afectados temporalmente hasta esclarecer las

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

circunstancias del uso irregular del servicio, o cambiar la tarifa, previa comunicación al cliente.

En este último caso el cliente podrá resolver el contrato res- pecto del servicio concreto en los términos en él acordados.

## 5. TARIFAS, FACTURACION, PAGOS Y PROMOCIONES

Se aplicarán a los servicios los precios y cargos correspondientes según las tarifas y demás condiciones generales y/o particulares, ofertas o promociones vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las tarifas se comunicará al cliente por cualquier medio que ALEMOBIL considere apropiado para que el cliente tenga constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas. El cliente tendrá disponibles en todo momento dichas tarifas en nuestra página web. El acceso a los servicios de emergencia es gratuito.

La factura será mensual y desglosará el servicio básico, así como el resto de servicios contratados por conceptos facturados dentro de cada servicio, incluyendo los correspondientes a los supuestos de venta o cesión/alquiler de equipos.

Si por razones técnicas no fuera posible facturar al cliente en el mes inmediatamente posterior al devengo, ALEMOBIL podrá facturarlo en los meses posteriores.

Las cuotas de abono se facturarán por períodos mensuales anticipados o vencidos según corresponda. Los servicios medidos se facturarán por períodos mensuales, según el consumo efectuado en el mes anterior. Lo anterior es de aplicación sin perjuicio de lo indicado en las condiciones específicas de contratación de cada Servicio de las presentes CGC. En los servicios telefónicos fijo y de internet de ban-da ancha fija, las cuotas de abono mensual incluyen el mantenimiento de red hasta el PTR (punto de terminación de red, en el caso de XDSL) o PTRO (punto de terminación de red óptico, en el caso de fibra óptica).

La primera factura incluirá una cuota por el alta en los servicios contratados e instalación de los equipos y terminales para la prestación de los mismos.

Dicha cuota no será reembolsable en ningún caso. Según corresponda, también contendrán el precio de los equipos adquiridos y de configuración de los servicios, salvo que el pago de dicho precio esté aplazado o diferido, en cuyo caso incluirá la parte proporcional correspondiente al primer mes en función del número de meses de pago aplaza-do. Asimismo, incluirá las cuotas recurrentes que sean de aplicación desde el momento de la activación del servicio dentro del periodo facturado.

En esta primera factura, se incluirá el importe prorratoeado del periodo comprendido entre el día efectivo del alta del servicio hasta el final de mes. En el caso particular de contratación de servicio telefónico fijo o móvil con solicitud de portabilidad de línea, se tomará como día efectivo de alta del servicio la fecha en la que se haga efectiva dicha portabilidad. En la última factura de la cuota, independientemente del día en que se efectúe la baja del servicio, se facturará la totalidad de la cuota del mes en curso.

Asimismo, se emitirá la factura de los excesos de tráfico que proceda.

Las reclamaciones del cliente por motivo de la facturación no justifican el retraso en el pago de las facturas reclamadas. Las facturas no pagadas a su vencimiento devengarán un interés de

demora igual al interés legal del dine-ro, los gastos ocasionados por la devolución del recibo y otros gastos administrativos que pueden ascender hasta un máximo de veinte (20) euros (IVA incluido), sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse del incumplimiento, entre otras, la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito. La aplicación de un importe inferior al máximo no implica la obligación por ALEMOBIL de mantenerlo, pudiendo este variar por diferentes factores, por ejemplo, la recurrencia en el impago.

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

El cliente consiente expresamente con la aceptación de las CGC que ALEMOBIL pueda emitir las facturas correspondientes al servicio en formato electrónico (factura electrónica), teniendo acceso a las mismas a través de su área personal online, accesible con las claves de acceso que ALEMOBIL facilitará en el momento de la compra o bien por correo electrónico si así lo solicitara. El cliente podrá revocar este consentimiento en cualquier momento, teniendo derecho a solicitar la emisión de facturas de forma gratuita en papel. Para realizar esta revocación, deberá comunicarlo por escrito al servicio de atención al cliente.

Si a la finalización de la relación contractual, independientemente de la modalidad de contratación, resultase un saldo a favor del cliente, éste podrá solicitar su devolución. ALEMOBIL podrá descontar los gastos administrativos y de gestión que pudieran devengarse según las tarifas vigentes en cada momento. También corresponderá al cliente este derecho de compensación cuando el saldo fuera a favor de ALEMOBIL.

ALEMOBIL podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del cliente:

1. Solicitar al cliente un anticipo, o efectuar un cargo adicional en su cuenta de forma inmediata, por las cantidades devengadas hasta la fecha.
2. Solicitar al cliente un depósito, no remunerado, en efectivo.
3. Solicitar un aval bancario, por una cuantía nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por servicio.
4. Restringir al cliente los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y servicios internacionales.

Este tipo de acción se podrá llevar a cabo, entre otros, en los siguientes supuestos:

- a) Se excedan los límites del crédito fijados en su caso.
- b) Se produzca la suspensión o interrupción del servicio por alguna de las causas previstas en las presentes CGC o la resolución contractual.
- c) Incumplimiento de las presentes CGC por el cliente.

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

d) En caso de fraude o uso no autorizado del servicio según estas CGC.

e) Riesgo objetivo de impago, entendiendo como tal, por ejemplo, la declaración de concurso de acreedores.

ALEMOBIL se reserva el derecho de encomendar la facturación y pago del servicio a terceros que estén vinculados a los canales de distribución que, en su nombre y representación y por delegación expresa de la misma, emitirán y cobrarán las correspondientes facturas por el servicio al cliente siguiendo las instrucciones de ALEMOBIL.

En caso de que el cliente haya financiado con un tercero los servicios prestados por ALEMOBIL, objeto de las presentes CGC, será dicho tercero quien se encargue del cobro de las cuotas de financiación hasta la extinción del contrato de financiación. No obstante, lo anterior, en caso de exceso de consumo por parte del cliente, ALEMOBIL, o un tercero vinculado a su canal de distribución a quien encomiende dicha tarea, será el responsable de facturar directamente al cliente dicho exceso. Los consumos que realice el cliente (medidos en minutos o en megas, según el servicio) que excedan o no estén incluidos en las tarifas y/o bonos contratados, serán facturados por ALEMOBIL según los precios vigentes en el momento de incurrir en dicho consumo, los cuales estarán publicados en la web de ALEMOBIL y a disposición de los clientes en los puntos de distribución.

## 5.1. SUSPENSION E INTERRUPCION DE LOS SERVICIOS ALEMOBIL

Podrá suspender el servicio contratado en los siguientes casos:

a) Cuando el cliente no haya atendido sus obligaciones de pago o haya agotado su saldo y/o sobrepasado su límite de crédito.

b) Si el cliente facilita a ALEMOBIL datos personales que no sean veraces, sean deliberadamente incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.

c) Cuando el cliente realice un uso irregular o fraudulento del servicio.

d) Cuando el cliente haya empleado un medio de pago fraudulentamente o exista riesgo razonable de fraude.

En cualquiera de estos supuestos, ALEMOBIL se pondrá en contacto con el cliente, con carácter previo a la suspensión del servicio, para informarle de la existencia de un incumplimiento de las CGC y de las consecuencias económicas derivadas de una eventual suspensión temporal del servicio.

ALEMOBIL podrá suspender temporalmente los servicios en caso de retraso total o parcial por el cliente en el pago de los servicios, ya sean de telefonía móvil, telefonía fija o de acceso a internet banda ancha, desde la fecha en que tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso de 48 horas al cliente en el que se le informará de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil.

La suspensión solo afectará a los servicios respecto de cuyo pago se haya incurrido en mora.

La suspensión del servicio no exime al cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas mensuales. En caso de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, éste se mantendrá para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las llamadas de cobro revertido y las del servicio de telefonía móvil cuando se encuentre en el extranjero. ALEMOBIL restablecerá el servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquél en que tenga constancia de que el importe adeudado haya sido satisfecho por completo, junto con los gastos financieros asociados y la cuota de reenganche establecida, y haya recibido justificante del pago del mismo a [clientes@alemobil.com](mailto:clientes@alemobil.com) para su reconexión.

En el supuesto de suspensión temporal, si el cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo, en el caso de sumisión de ALEMOBIL a las mismas, o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, ALEMOBIL no suspenderá ni interrumpirá el servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando y el cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a ALEMOBIL.

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

El cliente podrá solicitar formalmente, con una antelación de quince (15) días a la fecha deseada en que surta efecto, la suspensión temporal del servicio de telefonía fija y el acceso a internet de banda ancha a través de una comunicación dirigida al servicio de atención al cliente o a través de los mecanismos adicionales que se establezcan a tal efecto. La duración de la suspensión no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses por año natural.

El retraso en el pago total o parcial de las facturas de ALEMOBIL superior a tres (3) meses o la suspensión temporal de los servicios en dos (2) ocasiones, por mora en el pago, dará derecho a ALEMOBIL a la interrupción definitiva de los servicios y a la correspondiente resolución del contrato.

En todo caso, el servicio podrá ser interrumpido conforme a la normativa vigente cuando se produzca una deficiencia causada por el cliente y que afecte a la integridad o seguridad de la red o a la prestación de servicios a otros clientes. Esta medida cesará cuando el cliente efectúe y comunique a ALEMOBIL la desconexión del equipo objeto de la deficiencia.

ALEMOBIL podrá interrumpir ocasionalmente los servicios con objeto de realizar trabajos de mejora, labores de reparación, cambios de equipamiento...si bien dichas interrupciones serán lo más breves posibles y se realizarán, preferentemente y siempre que sea posible, en horarios de mínimo consumo. El cliente acepta la necesidad de consentir tales interrupciones y que ALEMOBIL no estará obligada a compensarle a excepción de la cuantía de las indemnizaciones previstas en este contrato que correspondan.

## 5.2. CONSIDERACIONES ESPECIFICAS EN EL SUPUESTO DE FINANCIACION

En caso de que el cliente haya financiado con un tercero los servicios prestados por ALEMOBIL, objeto de las presentes CGC, será dicho tercero quien se encargue del cobro de las cuotas de financiación hasta la extinción del contrato de financiación.

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

En caso de financiación de las cuotas por parte del cliente por la entidad correspondiente, ALEMOBIL emitirá las facturas a nombre de éste bonificada al 100%. Transcurrido el periodo de financiación contratado, ALEMOBIL pasará a emitir las facturas por el importe correspondiente en función de lo contratado por el cliente con ALEMOBIL.

No obstante, lo anterior, en caso de exceso de consumo por parte del cliente durante el plazo de financiación, ALEMOBIL, o un tercero vinculado a su canal de distribución a quien encomiende dicha tarea, será el responsable de facturar directamente al cliente dicho exceso.

En caso de impago, con independencia de si el cliente ha financiado las cuotas o no, será ALEMOBIL quien esté facultada para reclamarlas por cualquier medio previsto en derecho.

En el supuesto de financiación de cuotas, el cliente no podrá acceder a la opción de suspensión temporal del servicio mencionada en el apartado anterior.

## 5.3. PROMOCIONES

En caso de que el cliente contrate alguna promoción ofertada por ALEMOBIL, esta se regirá, aparte de por las contenidas en el presente contrato, por las siguientes condiciones:

La vigencia de las promociones consistentes en la aplicación de un descuento en la tarifa por los servicios contratados, estará sujeta a la permanencia del cliente por un tiempo mínimo de 12 meses en servicios WiMAX y 24 meses en fibra óptica y LTE de forma que, si el cliente se da de baja antes de dicho plazo, ALEMOBIL disfrutados en virtud de dicha promoción.

Si el cliente se ha acogido a alguna promoción o descuento para el alta de servicio necesaria para la prestación de los servicios contratados, la vigencia de la promoción estará igualmente vinculada a la permanencia del cliente por el tiempo que se especifique en la promoción, de forma que si el cliente se diera de baja en los servicios contratados antes de dicho plazo, ALEMOBIL se reserva el derecho de apli-car al cliente una penalización equivalente al precio real del alta de servicio prorrteado por los meses que resten para el cumplimiento del compromiso de permanencia.

Las tarifas objeto de promoción no podrán ser modificadas a una tarifa o promoción inferior durante un periodo de 24 meses.

La promoción se aplicará al cliente a partir de la fecha en que estén todos los servicios contratados, activados y operativos a disposición del cliente.

En caso de que el cliente haya optado por contratar la financiación de los servicios objeto de promoción, no podrá variar la tarifa contratada durante el periodo de vigencia del contrato de financiación.

Las promociones u ofertas de ALEMOBIL no podrán acumularse a otras que estuvieran vigentes en tanto aquella no finalice con arreglo a lo dispuesto en el presente contrato.

## 6. EQUIPOS

En función de los servicios contratados, cabe la posibilidad de que el régimen de adquisición de los equipos, esto es, venta o alquiler, venga determinado por ALEMOBIL, lo que le será comunicado al

cliente previamente para su aceptación. El cliente será el único responsable ante cualquier reclamación derivada de la instalación, funcionamiento y mantenimiento de los equipos que no sean propiedad de ALEMOBIL.

### 6.1 VENTA DE EQUIPOS

6.1.1 Equipos de cliente para provisión de servicio a internet banda ancha (i.e., antena, router, etc.):

El cliente podrá adquirir en régimen de venta cualquiera de los equipos que en su caso sean comercializados por ALEMOBIL en dicha modalidad, en las condiciones establecidas en el presente contrato. ALEMOBIL le instalará y/o configurará el producto adquirido. La cobertura de los dispositivos inalámbricos instalados en estos equipos vendrá limitada por la estructura interna del domicilio del cliente, sin que ALEMOBIL sea responsable de que el cliente no pueda acceder al servicio desde cualquier punto dentro de su domicilio, ni de las consecuencias que para él puedan derivarse del uso del equipo suministrado bajo estas circunstancias. ALEMOBIL tampoco es responsable de los accesos no consentidos a su red inalámbrica por parte de terceros. Con la adquisición de

cualesquier de dichos equipos, el cliente obtiene una garantía de veinticuatro (24) meses contados desde la fecha de su instalación, sin coste adicional. Durante este plazo, si el equipo adquirido tiene una avería que impida su funcionamiento, ALEMOBIL procederá a su reparación o le facilitará uno, igual o de características similares, sin ninguna clase de coste adicional. Una vez transcurridos los veinticuatro (24) meses citados, el cliente podrá disfrutar, de una extensión de garantía pagando la cuota mensual correspondiente. Le avisamos que, si no contrata la extensión de garantía en el mismo momento en que compra el equipo o si, disfrutando de este servicio se hubiese dado de baja de la extensión de garantía, no podrá contratar posteriormente ésta. La extensión de garantía implicará que usted seguirá disfrutando de la misma garantía, en los mismos términos y condiciones, durante el plazo que abone la cuota correspondiente. Si el cliente tiene cualquier tipo de problema con su equipo, y éste se encuentra en periodo de garantía, deberá ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente. ALEMOBIL no responderá de ningún tipo de incidencia una vez transcurrido el plazo de garantía. Dichas incidencias serán resueltas conforme a las normas del fabricante (gastos de envío, reparación, visita domiciliaria, etc.) y no le eximirán de su obligación de abonar los importes que deba pagar a ALEMOBIL por el servicio mientras dura el proceso de reparación por el fabricante de su equipo. En ningún caso la garantía cubre los fallos atribuibles al cliente por la manipulación o configuración incorrecta que lleve a cabo en el equipo o por cualquier otra negligencia que le fuere imputable, o por los daños producidos en dichos equipos por terceras personas y/o entidades de forma intencionada (i.e., sabotajes...) o debidos a causas fortuitas (i.e., incidencias en la red eléctrica, climatología adversa...) o de fuerza mayor.

6.1.2 Terminales de telefonía:

El cliente puede optar por la compra de los terminales de telefonía fija por el precio correspondiente según los modelos que le ofrecemos. Estos terminales disfrutarán de la garantía que, en su caso, con-ceda el fabricante. En todo caso, la reparación o sustitución del terminal durante el periodo de garantía no implicará el comienzo de un nuevo periodo de garantía.

En ningún caso la garantía cubre los fallos atribuibles al cliente por la manipulación o configuración incorrecta que lleve a cabo en el equipo

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

o por cualquier otra negligencia que le fuere imputable. Para el servicio de telefonía y móvil, el cliente puede utilizar cualquier terminal libre que desee. Ello, no obstante, le informamos que ciertos modelos de terminales pueden resultar incompatibles con la aplicación de roaming necesaria para realizar llamadas desde el extranjero. Respecto a estos terminales, la garantía de origen o DOA será de quince (15) días, siendo la garantía del fabricante la determinada por éste en cada caso.

## 6.1.3 Centralitas:

El cliente puede comprar la centralita por el precio correspondiente según los modelos que, en su caso, ofrezca ALEMobil. En este supuesto, al igual que en el caso de venta de los terminales telefónicos, se especificarán en el anverso la centralita adquirida por éste y su precio. Este equipo disfrutará de la garantía que, en cada caso, concede el fabricante. En todo caso, la reparación o sustitución del terminal durante el periodo de garantía no implicará el comienzo de un nuevo periodo de garantía. No obstante, si el cliente lo desea, podrá contratar con nosotros un servicio de mantenimiento cuyas características serán las mismas que las establecidas para el caso de alquiler de equipos.

## 6.2 Alquiler de equipos:

Sujeto a las ofertas existentes en cada momento, el cliente podrá contratar el alquiler de determinados equipos, incluyendo: equipos de cliente (i.e. antena, router...), terminales de telefonía fija, centralitas, etc. Por el alquiler de dichos equipos, el cliente deberá abonar la cuota establecida en el anverso del presente contrato o en las tarifas. ALEMobil le entregará e instalará dichos equipos, cuya titularidad pertenecerá a ALEMobil en todo momento, y el cliente será responsable de su buena utilización y custodia, comprometiéndose a no dañarlos, extraviarlos, venderlos, manipularlos ni efectuar modificaciones técnicas sobre los mismos. En particular, el cliente no deberá, bajo ningún concepto, abrir o acceder a los dispositivos internos de los equipos alquilados ni, en ningún caso, manipularlos o sustituirlos para su uso fraudulento. ALEMobil reparará de manera gratuita los equipos alquilados siempre y cuando i) el cliente no hubiera manipulado indebidamente los mismos, efectuado modificaciones técnicas sobre ellos o causados daños a propósito o actuado negligentemente y ii) los daños producidos en dichos equipos no hayan sido motivados por

terceras personas y/o entidades de forma intencionada (i.e., sabotajes...) o se deban a causas fortuitas (i.e., incidencias en la red eléctrica, climatología adversa...) o de fuerza mayor. A elección de ALEMobil, esta sustituirá o reparará el equipo averiado que retire del domicilio del cliente y, en caso de reparación, le prestará un equipo similar de manera transitoria hasta la reinstalación del equipo reparado. Los servicios reseñados no comprenden la subsanación de averías que provengan de su propia actuación u omisión dolosa o negligente, y el cliente deberá abonar, según las tarifas vigentes, el coste de estas reparaciones.

En todo caso, ALEMobil podrá sustituir los terminales alquilados en el futuro, por motivos técnicos u operativos, por otros con similares prestaciones.

## 6.3 Devolución de equipos:

Al producirse la extinción del contrato, cualquiera que fuera su causa, el cliente vendrá obligado a devolver los equipos y terminales en perfecto estado de uso y funcionamiento, sin perjuicio del desgaste por el uso normal de los mismos, que, en su caso, haya alquilado o

hayan sido provistos por ALEMobil y no hayan sido adquiridos por éste, conforme al procedimiento estipulado por ALEMobil y en un plazo máximo de quince (15) días desde la fecha formal de resolución. En los supuestos en que i) el cliente no devuelva los referidos equipos dentro del plazo establecido, o ii) exista evidencias de deterioro o manipulación de los mismos, ALEMobil aplicará al cliente una penalización de ciento cincuenta (150) euros estipulada en concepto de indemnización por el incumplimiento de sus obligaciones, una vez transcurridos los plazos indicados o en la fecha anterior en que se tuviera constancia de estos hechos. Con independencia de lo anterior, ALEMobil mantendrá su derecho de exigir al cliente la devolución de los equipos alquilados y realizar con esta finalidad cuantas gestiones precise para su recuperación, incluyendo su reclamación por vía judicial, así como la exigencia de las indemnizaciones que procedan. Asimismo, en el supuesto de extinción del contrato o que el cliente curse la baja voluntaria de provisión de servicios por ALEMobil y el cliente lo reclame fehacientemente y devuelva los equipos en buen estado en el plazo estipulado, no habrá obligación de pago alguno salvo el importe de las deudas devengadas y no liquidadas por la provisión del servicio, en un plazo máximo de un (1) mes tras la correcta recepción de los equipos. Independientemente de la causa, el cliente correrá a cargo de los gastos derivados de la desinstalación de los equipos, así como de los posibles gastos de envío al domicilio y entrega al personal de ALEMobil.

## CONDICIONES ESPECÍFICAS SERVICIOS TELEFONÍA FIJA Y ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA

### A. OBJETO

Las presentes condiciones específicas son aplicables únicamente en caso de contratación del servicio de telefonía fija y de acceso a Internet de banda ancha, bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros servicios.

### B. INSTALACION Y ACTIVACION DE LA LINEA

Las condiciones de instalación y activación del servicio dependerán de si éste es prestado sobre una línea ADSL o de fibra óptica. ALEMobil dará acceso al servicio sobre fibra óptica únicamente en aquellos lugares en los que disponga de infraestructura adecuada para ello. Puede consultar las áreas de cobertura en nuestra página web o en el servicio de atención al cliente.

### I. ADSL

La instalación de los servicios sobre una línea ADSL requiere acciones tales como la desagregación del bucle de abonado, instalación de dispositivos y/o portabilidad, en su caso. El cliente permitirá, cuando sea necesario, para la correcta prestación del servicio, que las personas que designe ALEMobil accedan al inmueble del cliente.

El cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y condiciones del servicio de acceso a internet banda ancha y solicita expresamente para la prestación del servicio, en su caso, que su par de hilos (también denominado "bucle") sea accedido por ALEMobil o las empresas del grupo ALEMobil (Cualquiera de ellas, en lo sucesivo, "ALEMobil") en la modalidad de acceso completamente desagregado o bien en la modalidad de acceso indirecto. ALEMobil llevará a cabo en el domicilio del cliente las siguientes acciones que sean necesarias para la instalación del servicio:

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

• Instalación de un punto de terminación de red (PTR). • Instalación de un módem ADSL / WIFI.

• Conexionado de los equipos instalados con un máximo de 1,5 metros.

ALEMOBIL podrá modificar los elementos a instalar o las acciones a realizar para la instalación según las necesidades del servicio en cada momento.

Asimismo, el cliente declara que ha sido informado de las características de prestación de los servicios de ALEMOBIL y que ello supone la baja automática de todos los servicios contratados por el cliente con su operador de acceso en relación con dicho bucle, incluyendo, en su caso, los servicios Centrex, red privada virtual, grupo de salto, línea de enlace y cualquier otro servicio que implique asociación con el bucle. El cliente autoriza a ALEMOBIL, a que realice en su nombre cuantas gestiones sean necesarias para acceder a sus pares, o bien a realizar cuantas actuaciones fueran necesarias sobre la línea del cliente para proporcionar el servicio de acceso a internet banda ancha. En caso de que el cliente no coincida con el titular de las líneas, aquél manifiesta expresamente que ha obtenido la citada autorización.

ALEMOBIL iniciará el procedimiento de desagregación, en su caso, de la línea indicada por el cliente siempre que haya una garantía de poder ofrecer sobre ésta el servicio en calidad adecuada. De no existir ésta, ALEMOBIL instalará o solicitará un nuevo par en el domicilio del cliente. A estos efectos el cliente autoriza expresamente a ALEMOBIL a dar de alta una nueva línea, a nombre de éste, en su domicilio.

Una vez que sea posible prestar el servicio sobre la línea, ALEMOBIL portará, en su caso, la numeración del cliente de acuerdo con la solicitud de portabilidad que el cliente haya firmado en este contrato.

## II. FIBRA OPTICA

Si el cliente no cuenta con la instalación necesaria para la prestación del servicio, es necesario que ALEMOBIL u otra empresa que actúe por su cuenta, lleve a cabo la instalación del mismo en el domicilio del cliente. Para ello, con posterioridad a la firma de las presentes condiciones generales y específicas, un técnico de ALEMOBIL o de empresa externa autorizada por ésta, se personará en el domicilio del cliente en la fecha acordada con el mismo. El cliente autoriza expresamente a ALEMOBIL y a los técnicos que ésta designe el acceso a su domicilio y a las instalaciones y equipos que sea necesario para la correcta instalación. Esta autorización se extiende al caso en que sea necesario realizar alguna acción para la correcta prestación o mantenimiento del Servicio, así como, en su caso, al momento de la retirada del equipo. El cliente tendrá que proporcionar al técnico la entrada a la ubicación del edificio en que se encuentre el acceso para la fibra óptica en caso de que el mismo haya sido desplegado en sus interiores.

ALEMOBIL llevará a cabo las siguientes acciones para la instalación del servicio:

• Conexión del tendido de fibra óptica exterior a la red del edificio del cliente.

• Tendido de cable por el interior del edificio o por fachada hasta el domicilio del cliente.

• Instalación en el domicilio del cliente de un punto de terminación de red óptica.

• Instalación en el domicilio del cliente de un ONT router WiFi.

• Conexionado de los equipos instalados con un máximo de 1,5 metros.

• ALEMOBIL podrá modificar los elementos a instalar o las acciones a realizar para la instalación, según las necesidades del servicio en cada momento.

El cliente reconoce que ha sido informado de las características de prestación de los servicios y que en el caso de fibra óptica ello no supone la baja automática de todos los servicios que el cliente pudiera tener contratados previamente con ALEMOBIL o con otro operador. El cliente puede mantener su servicio de ADSL / acceso a internet anterior si lo tuviera y los servicios asociados.

En este mismo caso, la baja del cliente en el servicio de ADSL / acceso a internet en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

Tanto en el caso de instalación y activación del servicio de ADSL como en el de fibra óptica, el cliente declara que cuenta

con los permisos y licencias de terceros que, en su caso, sean necesarias para la instalación y prestación del servicio, quedando ALEMOBIL en todo caso exenta de responsabilidad frente a estos terceros.

La no aceptación por parte del cliente de la instalación básica a realizar por ALEMOBIL le dará derecho a ésta a resolver el presente contrato de forma inmediata, procediendo en todo caso a facturar al cliente aquellos gastos que se hayan generado hasta la fecha de resolución del contrato.

## C. TARIFAS, FACTURACION Y PAGOS

Las tarifas aplicables al servicio de telefonía fija pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales. El consumo mínimo mensual a realizar por el cliente dependerá de las condiciones particulares de cada tarifa. En caso de no consumir mensualmente el importe mínimo correspondiente a su tarifa, ALEMOBIL le facturará en dicho mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo. 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 al inicio de cada periodo de facturación. En caso de baja una vez iniciado el periodo 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. Igualmente, determinadas gestiones de ALEMOBIL, sobre las cuales se informará con carácter previo a su realización, pueden contar con unos importes adicionales.

ALEMOBIL podrá exigir la constitución de depósitos de garantía, en el momento de contratar el servicio telefónico fijo o durante la vigencia del contrato cuando:

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

a) El cliente hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad.

b) Se hubieran contraído deudas por otro/s contrato/s de abono, vigentes o no, o se retrasan de modo reiterado en el pago de los recibos. El depósito podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario a elección del cliente.

Los depósitos no serán remunerados. ALEMOBIL requerirá la constitución por un medio que deje constancia de su recepción concediéndole un plazo no menor a quince (15) días para su constitución o para el abono de las cantidades pendientes. Si el depósito no se constituye, ALEMOBIL podrá desestimar la solicitud de alta, suspender el servicio y dar de baja al cliente si no constituye el depósito pasado diez (10) días desde que se realice un segundo requerimiento. Los depósitos solicitados serán por un importe nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por servicio.

La devolución de los depósitos se producirá: en el caso a), tan pronto como ALEMOBIL tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas, y en el caso b), cuando que-de acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago. Si el cliente con deudas pendientes se diera de baja o solicitará cambio de titularidad de su servicio, ALEMOBIL podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del cliente. Si el cliente hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente.

El plazo de devolución será de quince (15) días desde el siguiente a aquél en que se cumplan las circunstancias recogidas anteriormente.

## D. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA

El cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y condiciones del servicio de acceso a internet de banda ancha.

Con motivo de la configuración técnica del servicio, le informamos de que la baja en el servicio de acceso a internet de banda ancha podría afectar a su vez al servicio telefónico fijo, provocando en dicho caso la baja de este último servicio.

El cliente también queda informado de que la prestación del servicio puede implicar incompatibilidades con los servicios basados en módems o alarmas, centralitas, líneas de ascensor y servicios de telesistencia y, en general, sobre cualquier servicio prestado sobre línea telefónica tradicional.

ALEMOBIL no garantiza el funcionamiento de los citados servicios que estuvieran instalados con anterioridad a la activación del servicio de acceso a internet de banda ancha.

Cuando la prestación del servicio se realice sobre ADSL, el cliente reconoce que ALEMOBIL no puede garantizar que el mismo disponga de la velocidad contratada en todos los casos, ya que la distancia a la central, la calidad de la línea y las

posibles interferencias, pueden suponer una disminución de la citada velocidad.

ALEMOBIL realizará sus mejores esfuerzos para que el cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente del servicio ADSL contratado.

En general, tanto en el caso de que el Servicio se preste sobre ADSL como sobre fibra óptica, la velocidad contratada se disfrutará usando la conexión por cable ethernet entre los equipos proporcionados y el terminal del cliente.

Esta velocidad podría verse limitada por las capacidades del dispositivo utilizado por el cliente para conectarse al servicio.

Cuando se usen otros medios de conexión como Wi-Fi u otros, la velocidad en el dispositivo del cliente puede ver-se limitada por las características propias de dicho medio de conexión. En el caso de Wi-Fi, factores ajenos a ALEMOBIL como la estructura del domicilio del cliente, interferencias con otras redes Wi-Fi, las capacidades del dispositivo usa-do por el cliente para conectarse a Internet, el uso en exteriores o interiores u otros factores, pueden provocar la disminución de la velocidad final disfrutada por el cliente.

Además de los citados factores ajenos a ALEMOBIL que pue-den provocar una disminución de la velocidad a disfrutar por el cliente, es posible que ésta se vea limitada en caso de realización de operaciones de mantenimiento por parte de ALEMOBIL en caso de interrupciones del servicio.

## E. SERVICIO TELEFONICO FIJO

En caso de que el cliente contrate el servicio telefónico fijo éste se prestará sobre la línea asociada al servicio de ADSL o sobre la línea de fibra óptica, en su caso.

Con motivo de la configuración técnica del servicio, le informamos de que la baja en el servicio telefónico fijo podría afectar a su vez al servicio de acceso a internet de banda ancha provocando en dicho caso la baja de este último servicio. El servicio telefónico, con tecnología de voz sobre IP, per-mite que el cliente reciba en su terminal fijo las llamadas destinadas a la numeración asociada a su línea. Además, permite al cliente realizar llamadas desde la misma línea.

En el caso de prestación del servicio sobre la línea de fibra óptica, el cliente puede mantener su servicio telefónico anterior si lo tuviera y los servicios asociados. En este caso, la baja del cliente en el servicio telefónico en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

Para el disfrute de este servicio, el cliente autoriza a ALEMOBIL a realizar cuantas actuaciones en la red resulten necesarias para garantizar la recepción de las llamadas destina-das a su numeración geográfica.

## F. ACTIVACION DEL SERVICIO TELEFONICO FIJO Y DE ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA

ALEMOBIL activará los servicios telefónico fijo e internet de banda ancha en un plazo máximo de treinta (30) días naturales desde la aceptación por el cliente de estas CGC. La activación de los citados servicios tendrá lugar el mismo día en que ALEMOBIL finalice la instalación en el domicilio del cliente de manera satisfactoria o bien una vez comprobada la idoneidad de la instalación preexistente. Este plazo de activación se denomina tiempo de suministro de la conexión inicial, a efectos de las obligaciones vigentes de calidad a las que está sometido ALEMOBIL. El incumplimiento del citado compromiso de tiempo de suministro de conexión inicial por parte de ALEMOBIL

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

supondrá una indemnización al cliente a razón de un (1) euro por día natural de retraso, hasta un máximo de noventa (90) euros.

En caso de que concurran causas técnicas que imposibiliten la prestación del servicio por parte de ALEMOBIL, o la no accesibilidad física de la instalación del cable hasta el punto de conexión del hogar del cliente u otros supuestos no imputables a ALEMOBIL por los que ALEMOBIL no pudiera prestar el servicio, como causas de fuerza mayor u otras imputables al cliente, no surgirá derecho de indemnización alguna a favor del cliente.

ALEMOBIL se compromete a prestar los servicios contratados conforme a los compromisos de calidad exigidos por la normativa vigente que le sea de aplicación.

## G. SERVICIOS DE EMERGENCIA

ALEMOBIL facilita el acceso gratuito del cliente a los servicios de emergencia, así como información sobre la ubicación de la persona que efectúa la llamada dependiendo, esta última, de la capacidad de los sistemas de la comunidad autónoma en la que se encuentre el cliente en el momento de llamar a los referidos servicios.

## H. GUÍAS DE ABONADOS

Si el cliente solicita que sus datos se incluyan en las guías de abonados mediante la marcación de la casilla correspondiente, ALEMOBIL comunicará aquellos datos que el cliente indique a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para que ésta los ponga a disposición de las entidades que elaboran las guías y/o prestan servicios de información.

## I. EQUIPOS Y TERMINALES

ALEMOBIL entregará al cliente o instalará en su domicilio, en caso de que el cliente no cuente con la instalación necesaria para la prestación del servicio, los siguientes equipos (a los efectos de las presentes CGC, el equipo):

- (i) ONT / router Wi-Fi (en caso de fibra óptica); (ii) Modem ADSL / Wi-Fi (en caso de ADSL);
- (iii) En caso necesario, un punto de terminación de red (PTR) en instalaciones de ADSL;
- (iv) Un punto de terminación de red óptica (PTRO) en instalaciones de fibra;
- (v) Cableado con los límites descritos en las presentes CGC;
- (vi) Cualquier otro equipo, periférico o dispositivo entrega-do por ALEMOBIL al cliente para la correcta prestación de los servicios.

Las características técnicas del equipo que ALEMOBIL entrega e instala para ofrecer el servicio al cliente pueden ser susceptibles de cambios. Se informará al cliente de los posibles cambios a través de nuestra página web y a través del servicio de Atención al cliente.

ALEMOBIL configurará o facilitará instrucciones para la configuración de los equipos proporcionados al cliente. Salvo oposición del cliente, ALEMOBIL podrá crear un segundo canal inde-pendiente en el equipo a través del que se preste el servicio, sin coste ni afectación

de la calidad del servicio contratado, para prestar servicios adicionales tales como la posibilidad de compartir internet de banda ancha con terceros. Ello no afectará ni disminuirá la velocidad contratada por el cliente para su servicio de acceso a internet de banda ancha. El cliente podrá desactivar esta compartición en cualquier momento a través del servicio de atención al cliente de ALEMOBIL. ALEMOBIL cede el equipo al cliente en régimen de cesión/alquiler, salvo indicación expresa en contra por parte de ALEMOBIL. El cliente es responsable del uso adecuado del equipo, así como de su no manipulación. ALEMOBIL se encargará del mantenimiento del equipo cedido, así como de su sustitución en caso de avería. El cliente se obliga a devolver el equipo a ALEMOBIL en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo, previa solicitud de ALEMOBIL, en cualquier momento y en todo caso, en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del servicio. Si el cliente no devuelve el equipo en dicho plazo, ALEMOBIL aplicará la penalización que se especifica en la carátula del contrato. Si ALEMOBIL entrega algún tipo de software o algún equipo o terminal autoinstalable, el cliente deberá seguir las instrucciones de instalación facilitadas por ALEMOBIL. ALEMOBIL no ofrece ninguna garantía, ni explícita ni implícita, sobre los software de ayuda a la instalación facilitados ni se responsabiliza de los daños o alteraciones que, con motivo de su ejecución, pudieran oca-sionarse en el sistema informático del cliente (configuración, software y/o hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático.

## J. GARANTIA DE TERMINAL Y SERVICIO POSVENTA

## K. MANTENIMIENTO

ALEMOBIL reparará las averías que se produzcan en los equipos cedidos y relacionados con la prestación del servicio que hubieran sido proporcionados por ALEMOBIL, asumiendo el coste de las mismas siempre y cuando se hubieran producido por causas no imputables al cliente.

En caso de que el cliente detecte una avería en el equipo o un mal funcionamiento del servicio, deberá ponerse en con-tacto con el servicio de atención técnica de ALEMOBIL llamando al servicio de atención al cliente.

ALEMOBIL empleará los medios que en cada momento considere necesarios para resolver la incidencia.

Condiciones generales de contratación vigentes a 5 de febrero de 2019.

## CONDICIONES GENERALES DE INTERNET DE BANDA ANCHA DE TERCEROS PROVEEDORES

Estas condiciones que se relacionan a continuación corresponden con los productos tipificados tipo RE en el contrato del cliente.

## A. CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACION

### 1. OBJETO

XFERA MOVILES, S.A.U. (ALEMOBIL) con domicilio social en Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid, España, y CIF A82528548, es un operador de telecomunicaciones que ofrece los servicios descritos en la cláusula siguiente (el "servicio" o los "servicios").

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

Estas condiciones generales de contratación (“CGC”) regirán las relaciones entre el cliente del servicio (el “cliente”) y ALEMOBIL 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

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, si existieran terminales o equipos asociados al contrato que son adquiridos por el cliente a ALEMOBIL o a un tercero con el que ALEMOBIL haya llegado a un acuerdo al respecto, dichos equipos tienen un periodo de garantía legal desde su compra, entrega o fecha de instalación, acreditado con la factura o albarán correspondiente. ALEMOBIL ofrece en dichos casos un servicio posventa de tramitación de las reparaciones con un servicio de asistencia técnica oficial reconocido por el fabricante de los citados equipos.

No será de aplicación dicha garantía en los siguientes casos:

- Sustitución de piezas de desgaste como consecuencia del uso normal del equipo.
- Si el equipo ha sido manipulado por un servicio de asistencia técnica no autorizado por ALEMOBIL.
- Si la causa de la disconformidad se debe a una instalación incorrecta por parte del cliente o manipulación indebida o con elementos/accesorios no originales del fabricante.

## 2. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS

Servicio Telefónico fijo: El servicio telefónico fijo, con tecnología de voz sobre IP, permite que el cliente pueda recibir y realizar llamadas en su línea, así como otras facilidades básicas y servicios adicionales asociados. Servicio telefónico móvil: Este servicio comprende la prestación del servicio telefónico de llamadas desde móvil y los servicios asociados de comunicaciones electrónicas (incluyendo el servicio de acceso a internet desde móvil) y servicios de valor añadido asociados que el cliente solicite. Para prestar este servicio, ALEMOBIL entregará al cliente una tarjeta SIM que podrá utilizarse en cualquier dispositivo móvil libre. El servicio se prestará en el territorio nacional. Fueras del mismo el cliente puede recibir el servicio solicitando la activación del servicio telefónico móvil cursado desde el extranjero, (“servicio roaming” o “servicio en itinerancia”). Se informa de que su alta en el citado servicio puede implicar el cobro de tarifas especiales en sus comunicaciones recibidas y realizadas en el extranjero según la normativa vigente en cada momento.

Servicio de acceso a internet de banda ancha (RE): Este servicio comprende, con independencia de la tecnología que se use: (i) Acceso a Internet de banda ancha (RE) con navegación 24 horas a la velocidad de acceso contratada. Debido a las características técnicas del servicio, dicha velocidad es máxima, es decir, ALEMOBIL no puede garantizar en todo momento la velocidad de acceso que el cliente haya contratado; y (ii) los servicios adicionales asociados.

Para los servicios telefónico fijo y telefónico móvil, si el cliente no dispone de numeración, ALEMOBIL le asignará una. Los servicios telefónico fijo y móvil de ALEMOBIL incluyen, en su caso, la portabilidad del número de teléfono que el cliente tuviera con su anterior operador. Para ello, el cliente deberá solicitarla mediante la cumplimentación de la solicitud de portabilidad, a fin de que se pueda

tramitar la portabilidad de los servicios de telefonía fija o móvil en su anterior operador. La portabilidad se llevará a cabo de acuerdo con los procesos de tramitación de portabilidad establecidos en el respectivo documento de especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la

numeración en caso de cambio de operador, aprobados por la comisión nacional de los mercados y la competencia. Los servicios se le ofrecen exclusivamente como cliente final y para un uso basado en la buena fe. En particular, con carácter enunciativo no limitativo, no está permitido:

- a) La utilización contraria a las leyes españolas, o que infrinja los derechos de terceros o el buen uso de los servicios que son solo para uso personal y particular del cliente, siendo responsable del control del acceso a los mismos.
- b) La publicación o transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo o difamatorio.
- c) La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal.
- d) La reventa de tráfico o de los servicios o la comercialización o explotación económica de los mismos por cualquier medio o sistema.
- e) La comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas, es decir, que ofrecen, como servicio comercial, el encaminamiento de la llamada hacia otro número distinto al llamado.
- f) El uso objetivamente irregular o fraudulento de los servicios, como: “vigilabebés”; “walkytalky”; llamadas únicamente, o en su mayoría, a servicios de tarificación adicional o valor añadido; utilización de los servicios para envíos de comunicaciones comerciales no solicitadas; envío de grandes mensajes para bloquear servidores ajenos; realización de comunicaciones no solicitadas cuando las mismas puedan catalogarse como tráfico irregular. En particular, el cliente no deberá utilizar los servicios para enviar correos no solicitados o masivos (“spam”) o hacer cualquier uso de los listados de correo con destino a cualquier persona que no haya dado permiso para ser incluida en tal proceso. En estos supuestos, ALEMOBIL podrá resolver el contrato o bloquear los servicios afectados temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso irregular del servicio cambiar la tarifa, previa comunicación al cliente.

En este último caso el cliente podrá resolver el contrato respecto del servicio concreto en los términos en él acordados.

## 3. TARIFAS, FACTURACION Y PAGOS

Se aplicarán a los servicios los precios y cargos correspondientes según las tarifas y demás condiciones generales y/o particulares, ofertas o promociones vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las tarifas se comunicará al cliente por cualquier medio que ALEMOBIL considere apropiado para que el cliente tenga constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas. El cliente tendrá disponibles en todo momento dichas tarifas en nuestra página web. El acceso a los servicios de emergencia es gratuito.

La factura será mensual y desglosará el servicio básico, así como el resto de servicios contratados por conceptos facturados dentro de cada servicio, incluyendo los correspondientes a los supuestos de venta o cesión/alquiler de equipos. Si por razones técnicas no fuera

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

posible facturar al cliente en el mes inmediatamente posterior al devengo, ALEMOBIL podrá facturarlo en los meses posteriores. Las cuotas de abono se facturarán por períodos mensuales vencidos. Los servicios medidos se facturarán por períodos mensuales según el consumo efectuado en el mes anterior. Lo anterior es sin perjuicio de lo indicado en las condiciones específicas de contratación de cada servicio de las presentes condiciones generales de contratación. En los servicios telefónico fijo y de internet de banda ancha (RE) fija, las cuotas de abono mensual incluyen el mantenimiento de red hasta el PTR (punto de terminación de red, en el caso de ADSL) o PTRO (punto de terminación de red óptico, en el caso de fibra). La primera factura incluirá las cuotas de alta, activación y, en su caso, las de instalación y/o mantenimiento. En su caso, también contendrán el precio de los equipos adquiridos y de configuración de los servicios, salvo que el pago de dicho precio esté aplazado o diferido, en cuyo caso incluirá la parte proporcional correspondiente al primer mes en función del número de meses de pago aplazado. Asimismo, incluirá las cuotas recurrentes que sean de aplicación desde el momento de activación del servicio dentro del periodo facturado.

El cliente tiene derecho a escoger un medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. Para utilizar un medio de pago distinto a la domiciliación bancaria, (que es el medio de pago establecido por defecto, salvo que otra cosa se indique en las condiciones particulares), podrá comunicar con el servicio de atención al cliente. Las

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

ALEMOBIL podrá utilizar para el cobro de las cantidades adeudadas, si el cliente así lo autoriza, los datos relativos a las tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitados por el mismo, igualmente ALEMOBIL podrá ejecutar los depósitos, fianzas y/o demás garantías en su caso establecidas en las condiciones particulares para los casos permitidos por la ley. El cliente consiente expresamente con la aceptación de las CGC que ALEMOBIL pueda emitir las facturas correspondientes al servicio en formato electrónico (Factura electrónica), teniendo acceso a las mismas a través de su área personal online, accesible con las claves de acceso que ALEMOBIL facilitará en el momento de la compra, o bien, por correo electrónico si así lo solicita. El cliente podrá revocar este consentimiento en cualquier momento, teniendo derecho a solicitar la emisión de facturas de forma gratuita en papel. Para realizar esta revocación, deberá comunicarlo por escrito al servicio de atención al cliente. Si a la finalización de la relación contractual, independientemente de la modalidad de contratación, resultase un saldo a favor del cliente, éste podrá solicitar su devolución. ALEMOBIL podrá descontar los gastos administrativos y de gestión que pudieran devengarse según las tarifas vigentes en cada momento. También corresponderá al cliente este derecho de compensación cuando el saldo fuera a favor de ALEMOBIL.

ALEMOBIL podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del cliente:

- Solicitar al cliente un anticipo, o efectuar un cargo adicional en su cuenta de forma inmediata, por las cantidades devengadas hasta la fecha.

- Solicitar al cliente un depósito, no remunerado, en efectivo.
- Solicitar un aval bancario, por una cuantía nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por servicio.
- Restringir al cliente los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y servicios internacionales.

Este tipo de acción se podrá llevar a cabo, entre otros, en los siguientes supuestos:

- 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 por el cliente.
- En caso de fraude, o uso no autorizado del servicio según estas CGC.
- Riesgo objetivo de impago, entendiendo como tal, por ejemplo, la declaración de concurso de acreedores.

No obstante, lo anterior, para el servicio telefónico fijo se aplicará lo dispuesto en las condiciones específicas de dicho servicio de estas CGC.

## 4. DERECHO DE DESCONEXION

En los servicios telefónicos fijo y móvil el cliente podrá solicitar a ALEMOBIL la desconexión de los servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales. Para ello, deberá dirigirse al servicio de atención al cliente indicando su voluntad de desconectarse de los servicios de que se trate. ALEMOBIL hará la desconexión en un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud. Si la desconexión no se produjera en el plazo indicado por causas no imputables al cliente, los costes derivados del servicio cuya desconexión se hubiese solicitado serán por cuenta de ALEMOBIL.

En caso de que el cliente desee la activación o posterior desactivación de este tipo de servicios deberá también realizar una solicitud expresa de activación o de posterior desactivación de los mismos a través del servicio disponible de atención al cliente llamando al 2373 o enviando un e-mail a [hola@ALEMOBIL.com](mailto:hola@ALEMOBIL.com).

## 5. RESPONSABILIDAD DE ALEMOBIL Y CALIDAD DEL SERVICIO

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

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

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

b) Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrteado por el tiempo de duración de ésta.

cliente, en el plazo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del servicio, que se ha visto afectado por la interrupción del servicio, indicando, en caso de afectar al servicio de telefonía móvil, su ubicación geográfica en el momento de la interrupción. Dicha información no deberá ser contradictoria con la que conste en los sistemas de ALEMOBIL.

Adicionalmente, salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, ALEMOBIL se compromete a ofrecer el siguiente nivel de calidad en el servicio: Respecto al tiempo de interrupción de un servicio, un compromiso de interrupción máxima no superior a 48 horas a lo largo de cada período de facturación. Si se incumpliera este compromiso, ALEMOBIL indemnizará al cliente por un importe igual a una cuota mensual prorrteada por el tiempo que hubiera durado la interrupción en el periodo de facturación.

Cuando por promociones el cliente disfrute de un descuento sobre toda la cuota mensual de los servicios, se tendrá en cuenta, a efectos indemnizatorios, la cuota mensual no promocionada de dichos servicios. Dichas indemnizaciones se acumularán con las previstas en los párrafos anteriores. A estos efectos, el tiempo de interrupción del servicio se define como la suma de tiempos transcurridos desde el instante en que se ha producido la indisponibilidad del servicio, una vez éste haya sido activado, hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento.

El instante de inicio de la cuenta será el primero de los dos sucesos siguientes: (i) el de notificación por el cliente del aviso de avería, o (ii) el de registro por ALEMOBIL de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del servicio. A efectos indemnizatorios en todos los compromisos anteriores, se considerará que la cuota mensual del servicio de acceso a internet de banda ancha (RE) es el 50% de la cuota mensual total en aquellos casos de contratación de paquetes conjuntos de servicios en los que el precio de la cuota total del paquete no desglose el importe atribuible a cada servicio (Servicio telefónico y servicio de acceso a internet de banda ancha (RE)).

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

a) Incumplimiento grave por los clientes de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o demora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del servicio.

b) Daños producidos en la red debido por ejemplo a la conexión por el cliente de terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.

c) Incumplimiento del código de conducta por parte de un cliente que preste servicios de tarificación adicional, cuan-do la titularidad del contrato de abono corresponda a este último.

El cliente titular del servicio responde de todo el tráfico, servicios utilizados y mal uso que se haga del mismo. No obstante, lo anterior, ALEMOBIL, previa identificación del titular de la línea y sus circunstancias además podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios desde la fecha en que, a través del servicio de atención al cliente, se comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sus-tracción o robo de sus claves de acceso al servicio o la

existencia de un fraude o, en caso del servicio telefónico móvil, de la pérdida, sustracción o robo de la tarjeta SIM. ALEMOBIL no se hace responsable de cualesquiera daños y/o perjuicios y/o beneficios dejados de obtener por el cliente o cualquier otro tercero causados directa o indirectamente por la falta de prestación del servicio o su prestación defectuosa por las siguientes causas: (i) funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños en terminales o dispositivos del cliente no facilitados por ALEMOBIL (ii) la pérdida, alteración y/o daños totales o parciales sobre información contenida en los terminales o dispositivos del cliente por causas no imputables al servicio y (iii) cualquier otro que no se deba a falta de conformidad del servicio o

incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso de ALEMOBIL.

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

ALEMOBIL adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento, que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red de ALEMOBIL, quedando exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general de cuantas acciones u omisiones, no imputables a ALEMOBIL, quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas. Quedan a salvo las obligaciones que en su caso tenga ALEMOBIL conforme a la legislación aplicable en cada momento a las interceptaciones realizadas por los agentes facultados en cumplimiento de dicha normativa. ALEMOBIL informa que presta el servicio de telefonía disponible al público, fijo y móvil, con la facilidad de identificación de la línea de origen y la línea conectada. Si el cliente no desea que su número de teléfono pueda ser identificado por el resto de los usuarios, ALEMOBIL pone a su disposición medios para restringir la identificación de línea llamante y de línea conectada. El cliente podrá disponer de dicha información en el servicio de atención al cliente.

## 6. SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE Y NOTIFICACIONES

El "operador" ALEMOBIL ofrecerá un servicio de atención al cliente que incluirá la asistencia telefónica, de 9 a 21 horas de lunes a sábado no festivos, sobre el uso de los servicios (queda en todo caso excluida la asistencia técnica sobre su PC o dispositivo de acceso a los servicios).

Para aclarar cualquier duda respecto al precio, facturación, calidad o cualquier otra cuestión relacionada con los Servicios o si quiere realizar una reclamación, el Cliente deberá dirigirse al servicio de atención al cliente.

El cliente puede realizar sus consultas en nuestra página Web

<https://alemobil.com> o enviando un email a la dirección [clientes@alemobil.com](mailto:clientes@alemobil.com).

También puede realizar sus consultas mediante correo postal dirigido a la siguiente dirección: CLUB LIFE CONNECT SERVICES 2018 SL, con domicilio social en C/ Casp,72 local, 08010 Barcelona, España, y CIF B67136697. En caso de reclamación se le asignará a ésta un número de referencia que CLUB LIFE CONNECT SERVICES 2018

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

SL comunicará al cliente. Si la reclamación se realiza por vía telefónica el cliente podrá solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma. Dicho documento será remitido en el plazo de diez (10) días desde su solicitud.

Cuando la reclamación haya sido solucionada, CLUB LIFE CONNECT SERVICES 2018 SL informará al cliente de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado para presentar la reclamación.

Formulada la reclamación, si el cliente no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria de CLUB LIFE CONNECT SERVICES 2018 SL en el plazo de un (1) mes, podrá acudir a las juntas arbitrales de consumo en el caso de sumisión de CLUB LIFE CONNECT SERVICES 2018 SL a las mis-mas, o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

## 7. PROTECCION DE DATOS DE CARACTER PERSONAL

ALEMOBIL cumple en el tratamiento de los datos de carácter personal de sus clientes con la legislación vigente en España y en la Unión Europea. Para ello adopta las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que están expuestos. ALEMOBIL ha adoptado las medidas de seguridad correspondientes a los niveles exigidos por el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal (Real Decreto 1720/2007). Además, procura instalar aquellos otros medios y medidas técnicas adicionales para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados, y para garantizar el secreto en las

comunicaciones. Los datos suministrados por el cliente serán incorporados a un fichero de datos de carácter personal del que es responsable Xfera Móviles, S.A.U., que se encuentra 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, supondrá la imposibilidad de la prestación del mismo y, por tanto, la resolución de la relación contractual. El cliente es responsable de la veracidad y actualidad de los datos proporcionados a ALEMOBIL. ALEMOBIL 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 a efectos de su facturación, con la finalidad de proveer los servicios solicitados (entre otros, establecimiento y enrutamiento de llamada, acceso a internet, facturación, recargas de saldo, reclamación de deudas, participación en promociones, etc.), con fines estadísticos y enviar 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 ALEMOBIL que colaboren en el proceso de contratación, prestación y mantenimiento de los servicios contratados cuando esta comunicación sea necesaria para el desarrollo mantenimiento o gestión de la relación contractual que el cliente mantiene con ALEMOBIL.

En cumplimiento de la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, sus datos personales (nombre, apellidos, nacionalidad, dirección y número de documento identificativo) serán asimismo incorporados al libro-registro que mantiene ALEMOBIL, y

cuyo contenido se encuentra a disposición de los agentes facultados, en los términos establecidos en la legislación vigente. Estos datos serán conservados por ALEMOBIL durante un mínimo de 12 meses desde la fecha de las comunicaciones.

ALEMOBIL podrá enviarle información propia sobre nuevas tarifas y promociones aplicables a su servicio a las que pueda adherirse, mediante mensajes de texto y correos electrónicos, salvo que indique lo contrario mediante la marcación de la correspondiente casilla en la carátula del contrato.

ALEMOBIL también podrá enviarle publicidad sobre otros servicios propios o de terceras empresas de los sectores de ocio, cultura, seguros, servicios financieros y de asistencia del hogar, únicamente en el caso de que Ud. así lo acepte expresamente. Puntualmente, en campañas de las cuales informaremos detalladamente en cada momento, en caso de que Ud. acepte el envío de publicidad de terceros, podrá obtener a cambio una serie de ventajas adicionales.

ALEMOBIL 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. ALEMOBIL también podrá verificar la exactitud de los datos aportados por usted y obtener datos de las entidades bancarias que nos facilite.

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

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

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

Para ejercer los derechos de acceso, rectificación, oposición o cancelación, puede dirigirse a ALEMOBIL, Avenida de Bruselas, 38, 28108, Alcobendas (Madrid), o dirigir un correo electrónico a la dirección [info@ALEMOBILmovil.com](mailto:info@ALEMOBILmovil.com). Asimismo, podrá revocar su consentimiento al envío de publicidad

propia o de terceros poniéndose en contacto con el servicio de atención al cliente.

En el proceso de registro como Usuario en el área de cliente de nuestra página web, deberá elegir una contraseña. Como cliente, Ud. es responsable de mantener la confidencialidad de esta contraseña, así como de todas las actividades que ocurran en la sesión iniciada

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

con su nombre de usuario y contraseña. El cliente se compromete a notificar a ALEMOBIL a la mayor brevedad el uso no autorizado de su nombre de usuario y contraseña o cualquier otro fallo en la seguridad.

ALEMOBIL no será responsable por los daños o pérdidas que se pudieran originar debido al no cumplimiento de esta obligación por parte del cliente.

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

## 8. CAUSAS DE SUSPENSION DEL SERVICIO

ALEMOBIL podrá suspender el servicio contratado en los siguientes casos:

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

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

ALEMOBIL podrá suspender temporalmente de los servicios en caso de retraso total parcial por el cliente en el pago de los servicios, desde la fecha en que ALEMOBIL tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso de 48 horas al cliente en el que se le informará de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil. No obstante, lo anterior, en el supuesto del servicio telefónico fijo, en caso de retraso total o parcial por el cliente en el pago de las facturas durante un periodo superior a (1) un mes desde su presentación, de consentir tales interrupciones y que ALEMOBIL no estará obligada a compensarle salvo en la cuantía de las indemnizaciones previstas en el apartado "responsabilidad de ALEMOBIL" de este contrato, que correspondan.

## 9. DURACION Y TERMINACION

Este contrato se constituye por tiempo indefinido. MAS-MOVIL 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 ALEMOBIL la extinción de la habilitación a ALEMOBIL para prestar el servicio cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestándolo, sin que en este caso se devenga derecho de indemnización alguno a favor del cliente. Por su parte, el cliente tiene derecho a resolver el contrato en cualquier momento remitiendo comunicación de resolución, cuyo modelo puede encontrar en nuestra página web, acompañada de una copia del documento nacional de identidad o

documento identificativo equivalente, al servicio de atención al cliente con, por lo menos, dos días hábiles de antelación al día en el que deseé que se haga efectiva la baja en el servicio.

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

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

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

En aplicación de las obligaciones impuestas a ALEMOBIL como operador de telecomunicaciones de conformidad con la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, aquella se reserva la facultad de cancelar el contrato o bloquear o suspender el servicio en cualquier momento, en el caso de comprobarse que los datos identificativos facilitados por el cliente son falsos, incorrectos o incompletos. En caso de que el cliente no realice solicitud de conservación de numeración, la terminación del contrato por cualquier causa podrá dar lugar a la pérdida de la numeración asignada en el plazo de un mes desde la fecha de terminación del mismo.

## 10. MODIFICACION DE LAS CGC

ALEMOBIL podrá realizar las modificaciones a las presentes CGC, así como de las tarifas vigentes en cada momento, podrá dar lugar, previo aviso al cliente de quince (15) días, a la suspensión temporal de los servicios contratados en el que se informará al cliente de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil. La suspensión solo afectará a los servicios respecto de cuyo pago se haya incurrido en mora. La suspensión del servicio no exime al cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas mensuales. En caso de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, éste se mantendrá para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las llamadas de cobro revertido y las del servicio de telefonía móvil cuando se encuentre en el extranjero. ALEMOBIL restablecerá el servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga constancia de que el importe adeudado haya sido satisfecho por completo. En el supuesto de suspensión temporal, si el cliente hubiera presentado una reclamación ante las juntas arbitrales de consumo, en el caso de sumisión de ALEMOBIL a las mismas, o ante la secretaría de estado de telecomunicaciones y para la sociedad de la información, ALEMOBIL no suspenderá ni interrumpirá el servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando y el cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a ALEMOBIL.

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

La reconexión de los servicios se realizará conforme a las condiciones vigentes en ese momento, y deberá abonar la cuota vigente por este concepto. Durante el periodo de suspensión ALEMOBIL podrá retirar del domicilio del cliente los equipos alquilados. El cliente podrá solicitar formalmente con una antelación de quince (15) días a la fecha deseada en que surta efecto, la suspensión temporal del servicio de telefonía fija a través de una comunicación dirigida al servicio de atención al cliente. La duración de la suspensión no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses. El periodo de suspensión no podrá exceder de noventa (90) días por año natural. En estos casos ALEMOBIL deducirá de la cuota de abono de cliente, el cincuenta por ciento (50%) del importe proporcional correspondiente al tiempo que afecte.

El retraso en el pago total o parcial de las facturas de MAS- MOVIL superior a tres (3) meses o la suspensión temporal de los servicios en dos ocasiones, por mora en el pago, dará derecho a ALEMOBIL a la interrupción definitiva de los servicios y a la correspondiente resolución del contrato. En todo caso, el servicio podrá ser interrumpido conforme a la normativa vigente cuando se produzca una deficiencia causada por el cliente y que afecte a la integridad o seguridad de la red o a la prestación de servicios a otros clientes.

Esta medida cesará cuando el cliente efectúe y comunique a ALEMOBIL la desconexión del equipo objeto de la deficiencia. ALEMOBIL podrá interrumpir ocasionalmente los servicios con objeto de realizar trabajos de mejora, labores de reparación, cambios de equipamiento o por motivos análogos, si bien dichas interrupciones serán lo más breves posibles y se realizarán, preferentemente y siempre que sea posible, en horarios de mínimo consumo. El cliente acepta la necesidad notificándoselo al cliente afectado por la modificación con una antelación mínima de un (1) mes a la fecha de su entrada en vigor que se indicará expresamente. Si el cliente no aceptase las nuevas condiciones y así se lo notificase a ALEMOBIL, podrá resolver el contrato de manera anticipada y sin penalización alguna. Si transcurrido un (1) mes desde la notificación por ALEMOBIL el cliente no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien continuara utilizando el servicio con posterioridad a la

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

## 11. CAMBIOS DE DOMICILIO, DE NÚMERO TELEFONICO O DE TITULAR

El cliente podrá solicitar el cambio de domicilio en el que recibe los servicios contratados a través del servicio de atención del cliente. Si por razones técnicas ALEMOBIL no pudiera prestar los servicios en el nuevo domicilio, el cliente podrá dar por terminado el contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

Si el cambio de domicilio fuera técnicamente posible, el cliente solo deberá abonar la tarifa vigente por cambio de domicilio.

En el caso de alquiler de dispositivos de telefonía y/o Internet, el cliente deberá trasladar bajo su responsabilidad los equipos asociados a estos servicios al nuevo domicilio. Cuando sea necesario cambiar el número de telefonía móvil o fija del cliente, bien por imperativos técnicos o porque así lo exija la normativa vigente, ALEMOBIL le comunicará dicho cambio y sus motivos con un preaviso que será de tres (3) meses en el caso de telefonía fija, informándole del nuevo número que le será asignado, no teniendo el cliente derecho a indemnización por este concepto. No obstante, lo anterior, ALEMOBIL adoptará las medidas oportunas para que el

cliente pueda conservar su número telefónico al cambiar de operador conforme a la normativa y condiciones que lo regulen. Además, el cliente podrá solicitar el cambio de número de teléfono en cualquier momento.

En caso de cambio de titular, tanto el actual como el nuevo, declaran que todos los datos facilitados al servicio de atención al cliente de ALEMOBIL son correctos y que han leído, conocen y aceptan en su integridad las presentes CGC. La fecha de cambio de la nueva responsabilidad de pago será el día siguiente al de la confirmación del cambio de titular por parte de ALEMOBIL, lo cual sucederá una vez que haya recibido la documentación necesaria debidamente cumplimentada. No obstante, lo anterior, el cambio de titularidad no exonerá al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

## 12. CESION

ALEMOBIL se reserva el derecho de transmitir los derechos y/u obligaciones dimanantes de las presentes CGC a una Página 44 empresa perteneciente a su mismo grupo empresarial o a un tercer operador de comunicaciones electrónicas sin necesidad de requerir el consentimiento expreso del cliente, notificándole este hecho al menos con un (1) mes de antelación. El cliente que no deseé aceptar tal cesión podrá resolver el contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

## 13. NULIDAD

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

## 14. LEY APPLICABLE Y FUERO COMPETENTE

La legislación aplicable a la relación que une a las partes es la española, siendo el foro competente aquel que determine en cada caso la normativa en materia de protección a consumidores y usuarios en caso de que el cliente tenga la condición de consumidor. En caso contrario, las partes quedan sometidas, con exclusión de cualquier otro foro que pudiera corresponderles, a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de Madrid capital para la resolución de las divergencias que se deriven de la interpretación o aplicación de estos términos y condiciones.

## CONDICIONES ESPECÍFICAS SERVICIOS TELEFONIA FIJA Y ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA (RE)

### 1. OBJETO

Las presentes condiciones específicas son aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Telefonía Fija y de Acceso a Internet de Banda Ancha (RE), bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros Servicios.

### 2. INSTALACION Y ACTIVACION DE LA LINEA

Las condiciones de instalación y activación del servicio dependerán de si éste es prestado sobre una línea ADSL o de fibra óptica. ALEMOBIL dará acceso al servicio sobre fibra óptica únicamente en aquellos lugares en los que disponga de infraestructura adecuada para ello. Puede consultar las áreas de cobertura en nuestra página web o en el servicio de atención al cliente.

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

## 2.1.ADSL

La instalación de los servicios sobre una línea ADSL requiere acciones tales como la desagregación del bucle de abonado, instalación de dispositivos y/o portabilidad, en su caso. El cliente permitirá, cuando sea necesario, para la correcta prestación del servicio, que las personas que designe ALEMOBIL accedan al inmueble del cliente. El cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y condiciones del servicio de acceso a internet banda ancha (RE) y solicita expresamente para la prestación del servicio, en su caso, que su par de hilos (también denominado "bucle") sea accedido por ALEMOBIL o las empresas del Grupo ALEMOBIL (cualquiera de ellas, en lo sucesivo, "ALEMOBIL") en la modalidad de acceso completamente desagregado o bien en la modalidad de acceso indirecto.

ALEMOBIL llevará a cabo en el domicilio del cliente las siguientes acciones que sean necesarias para la instalación del servicio:

- Instalación de un punto de terminación de red (PTR).
- Instalación de un módem ADSL/WiFi.
- Conexionado de los equipos instalados con un máx. de 1,5 metros.

Asimismo, el cliente declara que ha sido informado de las características de prestación de los servicios de ALEMOBIL y que ello supone la baja automática de todos los servicios contratados por el cliente con su operador de acceso en relación con dicho bucle, incluyendo, en su caso, los servicios Centrex, red privada virtual, grupo de salto, línea de enlace y cualquier otro servicio que implique asociación con el bucle.

El cliente autoriza a ALEMOBIL, a que realice en su nombre cuantas gestiones sean necesarias para acceder a sus pares, o bien a realizar cuantas actuaciones fueran necesarias sobre la línea del cliente para proporcionar el servicio de acceso a internet banda ancha (RE). En caso de que el cliente no coincida con el titular de las líneas, aquél manifiesta expresamente que ha obtenido la citada autorización.

ALEMOBIL iniciará el procedimiento de desagregación, en su caso, de la línea indicada por el cliente siempre que haya una garantía de poder ofrecer sobre ésta el servicio en calidad adecuada. De no existir ésta, ALEMOBIL instalará o solicitará un nuevo par en el domicilio del cliente. A estos efectos el cliente autoriza expresamente a MASMO-VIL a dar de alta una nueva línea, a nombre de éste, en su domicilio.

Una vez que sea posible prestar el servicio sobre la línea, ALEMOBIL portará, en su caso, la numeración del cliente de acuerdo con la solicitud de portabilidad que el cliente haya firmado en este contrato.

En caso de cambio de titular, tanto el actual como el nuevo, declaran que todos los datos facilitados al servicio de atención al cliente de ALEMOBIL son correctos y que han leído, conocen y aceptan en su integridad las presentes CGC. La fecha de cambio de la nueva responsabilidad de pago será el día siguiente al de la confirmación del cambio de titular por parte de ALEMOBIL, lo cual sucederá una vez que haya recibido la documentación necesaria debidamente cumplimentada. No obstante, lo anterior, el cambio de titularidad no exonera al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

## 2.2. FIBRA OPTICA

Si el cliente no cuenta con la instalación necesaria para la prestación del servicio, es necesario que ALEMOBIL u otra empresa que actúe por su cuenta, lleve a cabo la instalación del mismo en el domicilio del cliente. Para ello, con posterioridad a la firma de las presentes condiciones generales y específicas, un técnico de ALEMOBIL o de empresa externa autorizada por ésta, se personará en el domicilio del cliente en la fecha acordada con el mismo. El cliente autoriza expresamente a ALEMOBIL y a los técnicos que ésta designe el acceso a su domicilio y a las instalaciones y equipos que sea necesario para la correcta instalación. Esta autorización se extiende al caso en que sea necesario realizar alguna acción para la correcta prestación o mantenimiento del servicio, así como, en su caso, al momento de la retirada del equipo. El cliente tendrá que

proporcionar al técnico la entrada a la ubicación del edificio en que se encuentre el acceso para la fibra óptica en caso de que el mismo haya sido desplegado en sus interiores. ALEMOBIL llevará a cabo las siguientes acciones para la instalación del servicio:

- Conexión del tendido de fibra óptica exterior a la red del edificio del cliente.
- Tendido de cable por el interior del edificio o por fachada hasta el domicilio del cliente.
- Instalación en el domicilio del cliente de un punto de terminación de red óptica.
- Instalación en el domicilio del cliente de un ONT router WiFi.
- Conexionado de los equipos instalados con un máximo de 1,5 metros.
- ALEMOBIL podrá modificar los elementos a instalar o las acciones a realizar para la instalación, según las necesidades del servicio en cada momento.

El cliente reconoce que ha sido informado de las características de prestación de los servicios y que en el caso de fibra óptica ello no supone la baja automática de todos los servicios que el cliente pudiera tener contratados previamente con ALEMOBIL o con otro operador. El cliente pue-de mantener su servicio de ADSL/ acceso a internet anterior si lo tuviera y los servicios asociados.

En este mismo caso, la baja del cliente en el servicio de ADSL/ acceso a internet en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

Tanto en el caso de instalación y activación del servicio de ADSL como en el de fibra óptica, el cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros que, en su caso, sean necesarias para la instalación y prestación del servicio, quedando ALEMOBIL en todo caso exenta de responsabilidad frente a estos terceros.

La no aceptación por parte del cliente de la instalación básica a realizar por ALEMOBIL dará derecho a ésta a resolver el presente contrato de forma inmediata, procediendo en todo caso a facturar al cliente aquellos gastos que se hayan generado hasta la fecha de resolución del contrato.

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

## 3. TARIFAS, FACTURACION Y PAGOS

Las tarifas aplicables al servicio de telefonía fija pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales.

El consumo mínimo mensual a realizar por el cliente dependerá de las condiciones particulares de cada tarifa. En caso de no consumir mensualmente el importe mínimo correspondiente a su tarifa, ALEMOBIL le facturará en dicho mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo.

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 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 período de facturación hasta la fecha de baja. Igualmente, determinadas gestiones de ALEMOBIL, sobre las cuales se informará con carácter previo a su realización, pueden contar con unos importes adicionales. ALEMOBIL podrá exigir la constitución de depósitos de garantía, en el momento de contratar el servicio telefónico fijo o durante la vigencia del contrato cuando:

- a) El cliente hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad.
- b) Se hubieran contraído deudas por otro/s contrato/s de abono, vigentes o no, o se retrasen de modo reiterado en el pago de los recibos. El depósito podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario a elección del cliente.

Los depósitos no serán remunerados. ALEMOBIL requerirá la constitución por un medio que deje constancia de su recepción concediéndole un plazo no menor a quince (15) días para su constitución o para el abono de las cantidades pendientes. Si el depósito no se constituye, ALEMOBIL podrá desestimar la solicitud de alta, suspender el servicio y dar de baja al cliente si no constituye el depósito pasado diez (10) días desde que se realice un segundo requerimiento.

Los depósitos solicitados serán por un importe nunca superior a la media estimada de tres (3) meses de consumo por servicio.

La devolución de los depósitos se producirá: en el caso a), tan pronto como ALEMOBIL tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas, y en el caso b), cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago. Si el cliente con deudas pendientes se diera de baja o solicitará cambio de titularidad de su servicio, ALEMOBIL podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del cliente. Si el cliente hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente.

El plazo de devolución será de quince (15) días desde el siguiente a aquél en que se cumplan las circunstancias recogidas anteriormente.

## 4. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA (RE)

El cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y condiciones del servicio de acceso a internet de banda ancha (RE). Con motivo de la configuración técnica del servicio, le informamos de que la baja en el servicio de acceso a internet de banda ancha (RE), podría afectar a su vez al servicio

telefónico fijo, provocando en dicho caso la baja de este último servicio.

El cliente también queda informado de que la prestación del servicio puede implicar incompatibilidades con los servicios basados en módems o alarmas, centralitas, líneas de ascensor y servicios de teleasistencia y, en general, sobre cualquier servicio prestado sobre línea telefónica tradicional.

ALEMOBIL no garantiza el funcionamiento de los citados servicios que estuvieran instalados con anterioridad a la activación del servicio de acceso a internet de banda ancha (RE).

Cuando la prestación del servicio se realice sobre ADSL, el cliente reconoce que ALEMOBIL no puede garantizar que el mismo disponga de la velocidad contratada en todos los casos, ya que la distancia a la central, la calidad de la línea y las posibles interferencias, pueden suponer una disminución de la citada velocidad. ALEMOBIL realizará sus mejores esfuerzos para que el cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente del servicio ADSL contratado. En general, tanto en el caso de que el servicio se preste sobre ADSL como sobre fibra óptica, la velocidad contratada se disfrutará usando la conexión por cable ethernet entre los equipos proporcionados y el terminal del cliente.

Esta velocidad podría verse limitada por las capacidades del dispositivo utilizado por el cliente para conectarse al servicio.

Cuando se usen otros medios de conexión como Wi-Fi u otros, la velocidad en el dispositivo del cliente puede verse limitada por las características propias de dicho medio de conexión. En el caso de Wi-Fi, factores ajenos a ALEMOBIL como la estructura del domicilio del cliente, interferencias con otras redes Wi-Fi, las capacidades del dispositivo usado por el cliente para conectarse a internet, el uso en exteriores o interiores u otros factores, pueden provocar la disminución de la velocidad final disfrutada por el cliente.

Además de los citados factores ajenos a ALEMOBIL que pueden provocar una disminución de la velocidad a disfrutar por el cliente, es posible que ésta se vea limitada en caso de realización de operaciones de mantenimiento por parte de ALEMOBIL o en caso de interrupciones del servicio.

## 5. SERVICIO TELEFONICO FIJO

En caso de que el cliente contrate el servicio telefónico fijo éste se prestará sobre la línea asociada al servicio de ADSL o sobre la línea de fibra óptica, en su caso.

Con motivo de la configuración técnica del servicio, le informamos de que la baja en el servicio telefónico fijo podría afectar a su vez al servicio de acceso a internet de banda ancha (RE) provocando en dicho caso la baja de este último servicio.

El servicio telefónico, con tecnología de voz sobre IP, permite que el cliente reciba en su terminal fijo las llamadas destinadas a la numeración asociada a su línea.

Además, permite al cliente realizar llamadas desde la misma línea.

En el caso de prestación del servicio sobre la línea de fibra óptica, el cliente puede mantener su servicio telefónico anterior si lo tuviera y los servicios asociados. En este caso, la baja del cliente en el servicio

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

telefónico en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador. Para el disfrute de este servicio, el cliente autoriza a ALEMOBIL a realizar cuantas actuaciones en la red resulten necesarias para garantizarla recepción de las llamadas destinadas a su numeración geográfica.

## 6. ACTIVACION DEL SERVICIO TELEFONICO FIJO Y DE ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA (RE)

ALEMOBIL activará los servicios telefónico fijo e internet de banda ancha (RE) en un plazo máximo de treinta (30) días naturales desde la aceptación por el cliente de estas CGC. La activación de los citados servicios tendrá lugar el mismo día en que ALEMOBIL finalice la instalación en el domicilio del cliente de manera satisfactoria o bien una vez comprobada la idoneidad de la instalación preexistente. Este plazo de activación se denomina tiempo de suministro de la conexión inicial, a efectos de las obligaciones vigentes de calidad a las que está sometido ALEMOBIL.

El incumplimiento del citado compromiso de tiempo de suministro de conexión inicial por parte de ALEMOBIL supondrá una indemnización al cliente a razón de un (1) euro por día natural de retraso, hasta un máximo de noventa (90) euros.

En caso de que concurran causas técnicas que imposibiliten la prestación del servicio por parte de ALEMOBIL, o la no accesibilidad física de la instalación del cable hasta el punto de conexión del hogar del cliente u otros supuestos no imputables a ALEMOBIL por los que ALEMOBIL no pudiera prestar el servicio, como causas de fuerza mayor u otras imputables al cliente, no surgirá derecho de indemnización alguna a favor del cliente.

ALEMOBIL se compromete a prestar los servicios contratados conforme a los compromisos de calidad exigidos por la normativa vigente que le sea de aplicación.

## 7. SERVICIOS DE EMERGENCIA

ALEMOBIL facilita el acceso gratuito del cliente a los servicios de emergencia así como información sobre la ubicación de la persona que efectúa la llamada dependiendo, esta última, de la capacidad de los sistemas de la comunidad autónoma en la que se encuentre el cliente en el momento de llamar a los referidos servicios.

## 8. GUIAS DE ABONADOS

Si el cliente solicita que sus datos se incluyan en las guías de abonados mediante la marcación de la casilla correspondiente, ALEMOBIL comunicará aquellos datos que el cliente indique a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para que ésta los ponga a disposición de las entidades que elaboran las guías y/o prestan servicios de información.

## 9. EQUIPOS Y TERMINALES

ALEMOBIL entregará al cliente o instalará en su domicilio, en caso de que el cliente no cuente con la instalación necesaria para la prestación del servicio, los siguientes equipos (a los efectos de las presentes CGC, el equipo):

ONT / Router WiFi (en caso de fibra óptica);  
Modem ADSL/WiFi (en caso de ADSL);

En caso necesario, un punto de terminación de red (PTR) en instalaciones de ADSL; Un punto de terminación de red óptica (PTRO) en instalaciones de fibra;

Cableado con los límites descritos en las presentes CGC; Cualquier otro equipo, periférico o dispositivo entregado por ALEMOBIL al cliente para la correcta prestación de los servicios. Las características técnicas del equipo que MASMO-VIL entrega e instala para ofrecer el servicio al cliente pueden ser susceptibles de cambios. Se informará al cliente de los posibles cambios a través de nuestra página web y a través del servicio de atención al cliente. ALEMOBIL configurará o facilitará las instrucciones para la configuración de los equipos proporcionados al cliente.

Salvo oposición del cliente, ALEMOBIL podrá crear un segundo canal independiente en el equipo a través del que se preste el servicio, sin coste ni afectación de la calidad del servicio contratado, para prestar servicios adicionales tales como la posibilidad de compartir Internet de banda ancha (RE) con terceros. Ello no afectará ni disminuirá la velocidad contratada por el cliente para su servicio de acceso a internet de banda ancha. El cliente podrá desactivar esta compartición en cualquier momento a través del servicio de atención al cliente de ALEMOBIL.

ALEMOBIL cede el equipo al cliente en régimen de cesión/alquiler, salvo indicación expresa en contra por parte de ALEMOBIL. El cliente es responsable del uso adecuado del equipo, así como de su no manipulación. ALEMOBIL se encargará del mantenimiento del equipo cedido, así como de su sustitución en caso de avería. El cliente se obliga a devolver el equipo a ALEMOBIL en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo, previa solicitud de ALEMOBIL, en cualquier momento y en todo caso, en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del servicio.

Si el cliente no devuelve el equipo en dicho plazo, ALEMOBIL aplicará la penalización que se especifica en la carátula del contrato. Si ALEMOBIL entrega algún tipo de software o algún equipo o terminal autoinstalable, el cliente deberá seguir las instrucciones de instalación facilitadas por ALEMOBIL.

ALEMOBIL no ofrece ninguna garantía, ni explícita ni implícita, sobre los software de ayuda a la instalación facilitados ni se responsabiliza de los daños o alteraciones que, con motivo de su ejecución, pudieran ocurrir en el sistema informático del cliente (configuración, software y/o hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático.

## 10. GARANTIA DE TERMINAL Y SERVICIO POSVENTA

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, si existieran terminales o equipos asociados al contrato que son adquiridos por el cliente a ALEMOBIL o a un tercero con el que ALEMOBIL haya llegado a un acuerdo al respecto, dichos equipos tienen un periodo de garantía legal desde su compra, entrega o fecha de instalación, acreditado con la factura o albarán correspondiente.

ALEMOBIL ofrece en dichos casos un servicio posventa de tramitación de las reparaciones con un servicio de asistencia técnica oficial reconocido por el fabricante de los citados equipos. No será de aplicación dicha garantía en los siguientes casos:

- Sustitución de piezas de desgaste como consecuencia del uso normal del equipo.

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

• Si el equipo ha sido manipulado por un servicio de asistencia técnica no autorizado por ALEMOBIL.

• Si la causa de la disconformidad se debe a una instalación incorrecta por parte del cliente o manipulación indebida o con elementos/accesorios no originales del fabricante.

## 11. MANTENIMIENTO

ALEMOBIL reparará las averías que se produzcan en todos los equipos cedidos y relacionados con la prestación del servicio que hubieran sido proporcionados por MASMO-VIL, asumiendo el coste de las mismas siempre y cuando se hubieran producido por causas no imputables al cliente.

En caso de que el cliente detecte una avería en el equipo o un mal funcionamiento del servicio deberá ponerse en contacto con el servicio de atención técnica de ALEMOBIL llamando al servicio de atención al cliente.

ALEMOBIL empleará los medios que en cada momento considere necesarios para resolver la incidencia.

## CONDICIONES ESPECÍFICAS SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

### 1. OBJETO

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. INSTALACION Y ACTIVACION DE LA LÍNEA

El cliente dispondrá de un plazo de 60 días desde la fecha de compra o recepción de su tarjeta SIM, para activar la misma. Transcurrido dicho plazo sin que la tarjeta haya sido activada o utilizada, ALEMOBIL podrá cancelarla. El cliente tendrá en este caso derecho a recuperar el importe abonado por la misma, previa solicitud al servicio de atención al cliente.

ALEMOBIL tendrá en este caso, así como en el caso de cancelación del alta por parte del cliente, el derecho de cobrar los gastos de gestión correspondientes al envío de la tarjeta, 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, FACTURACION Y PAGOS

Las tarifas del servicio de telefonía móvil pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales.

El consumo mínimo mensual a realizar por el cliente dependerá de las condiciones particulares de cada tarifa. Si el cliente no consume el importe mínimo correspondiente a su tarifa, ALEMOBIL 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 período de facturación hasta la fecha de baja. Determinadas gestiones de ALEMOBIL, sobre las que se informará antes de su realización, pueden implicar el cargo de importes adicionales. Para garantizar la correcta facturación de los servicios de datos en modalidad móvil, ALEMOBIL 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.

#### 3.1. OPCION SUSCRIPCION MENSUAL

Si el cliente ha optado por la contratación del servicio telefónico móvil de ALEMOBIL 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. El saldo se recargará automáticamente mediante cargo mensual en tarjeta bancaria de débito o crédito por un importe mínimo de 10 euros.

En caso de consumo íntegro del saldo antes de la finalización del período de facturación, el cliente podrá solicitar, al margen de la cuota mensual y a su elección, la recarga del mismo por importe mínimo de 10 euros o por cantidades superiores en múltiplos de 10 euros. Para contratar servicios de ALEMOBIL en esta modalidad es condición imprescindible que el cliente cuente con una tarjeta bancaria apta para el comercio electrónico y que permita realizar una verificación de seguridad.

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 llama-das 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 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.

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

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, ALEMOBIL 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 ALEMOBIL 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.

## 4. COBERTURA

ALEMOBIL prestará el servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que esté implantado. ALEMOBIL se compromete a prestar el servicio

dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología. En cualquier caso, ALEMOBIL no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación.

## 5. OBLIGACIONES DE IDENTIFICACION EN CASO DE CONTRATACION EN MODALIDAD SUSCRIPCION 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. En caso de no estar de acuerdo con este procedimiento de verificación de la identidad puede contratar a través de otros canales de contratación, los cuales puede consultar en: [www.mas-movil.es](http://www.mas-movil.es).

## 6. CONSECUENCIAS DE LA SUSPENSION DEL SERVICIO

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, ALEMOBIL bloqueará la tarjeta SIM permanentemente, quedando el contrato con ALEMOBIL definitivamente resuelto en lo relativo a este servicio.

ALEMOBIL 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.

ALEMOBIL 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 al número 2373.

## CONDICIONES PARTICULARES DE PERMANENCIA

En caso de compra o cesión / alquiler subvencionados o en condiciones ventajosas para el cliente de los equipos o de los terminales, vinculada o no dicha compra o cesión a un plan de precios específico y/o a la aplicación de determinados descuentos, así como en caso de aplicación de determinados descuentos sobre el precio de los servicios, el cliente se compromete a permanecer dado de alta en este contrato, durante el plazo y en las condiciones que se detallan en la carátula del mismo, desde la fecha de la firma.

En caso de que el cliente cause baja anticipada en el contrato por cualquier motivo, no pague a ALEMOBIL cantidades deudadas y eso lleve a la interrupción definitiva del servicio, incumpla el contrato, haga uso ilícito del servicio o cambie el plan de precios contratado por otro con un compromiso de consumo o con una cuota menor, deberá pagar a ALEMOBIL la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos. En el caso de que ALEMOBIL no pueda prestar el servicio por causas técnicas ajenas al cliente, éste deberá proceder a la devolución de los equipos y terminales entregados por ALEMOBIL en un plazo de quince días desde la comunicación por parte de ALEMOBIL al cliente de la imposibilidad de prestación del servicio. La devolución de los equipos y terminales se llevará a cabo por el cliente de la misma forma en que se produjo la entrega inicial de los mismos.

En caso de que el cliente no proceda a la devolución de los equipos y terminales en el plazo señalado, deberá abonar a ALEMOBIL la cantidad detallada en la carátula. Si durante la vigencia del plazo de permanencia señalado, el cliente solicita un cambio de domicilio a un área geográfica donde ALEMOBIL no pueda prestar el servicio por causas de índole técnica, el cliente deberá pagar a ALEMOBIL la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos.

## DERECHO DE DESISTIMIENTO. ÚNICAMENTE APLICABLE EN CASO DE CONTRATACION 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 ALEMOBIL con portabilidad desde otro operador origen, informamos que el ejercicio del derecho de desistimiento no supondrá el retorno automático al operador origen,

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

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, aunque su uso no es obligatorio. Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de desistimiento por correo electrónico a clientes@alemobil.com o a la siguiente dirección postal: ALEMOBIL con domicilio social en Casp, 72, local 08010, Barcelona, España. El ejercicio del derecho de desistimiento conllevará la obligación de devolver los equipos o terminales entregados por ALEMOBIL para la prestación del servicio en su embalaje original, en perfecto estado, incluyendo todos sus accesorios y preparado. Sólo se admitirá la devolución de aquellos productos que no presenten signos de estar dañados. El cliente 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. Para mayor seguridad, el cliente podrá introducir el documento de desistimiento en el paquete debidamente cumplimentado y firmado.

Como consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento, el cliente deberá devolver o entregar directamente los productos (terminales o dispositivos) 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 comunique a ALEMOBIL su decisión de desistimiento del contrato. Asimismo, deberá asumir el coste directo de devolución de los productos facilitados por ALEMOBIL. 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 caso de desistimiento, ALEMOBIL 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 ALEMOBIL de su desistimiento. En caso de desistimiento, habiendo ALEMOBIL instalado y/o 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, ALEMOBIL tendrá derecho a cobrar el coste de la instalación realizada y 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 desistiera del contrato y el precio a abonar hubiera sido total o parcialmente financiado mediante un crédito (bien por ALEMOBIL bien por un tercero previo acuerdo con ALEMOBIL) dicho desistimiento implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización.

Si el cliente disfrutara de una prestación de un servicio comercialmente descatalogado con ALEMOBIL 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, lo cual ALEMOBIL posicionará al cliente de forma que éste no se vea perjudicado.

## CONDICION ADICIONAL PARA EL SERVICIO EN ROAMING

Por el uso del servicio en otro país del Espacio Económico Europeo (EEE) ALEMOBIL aplicará las mismas tarifas que aplica a su uso nacional siempre y cuando el cliente resida habitualmente en España o tenga vínculos estables con este país. De conformidad con lo dispuesto en la normativa europea y en el caso de que las condiciones particulares de la tarifa contratada así lo prevean, ALEMOBIL podrá establecer un límite en el volumen de datos contratados a partir del cual podrá aplicar un recargo tal y como se establece a continuación.

El cliente se compromete a realizar un uso razonable del servicio en itinerancia en otro país del EEE. A fin de evitar el uso abusivo o anómalo del mismo, ALEMOBIL podrá observar, durante un plazo de al menos 4 meses, los indicadores objetivos de consumo y de presencia. Los citados indicadores podrán ser: superar el 50% del volumen contratado en datos o presencia en otro país del EEE durante más de la mitad del plazo de observación medido en días, así como largos períodos de inactividad y activación, y utilización secuencial de múltiples tarjetas SIM.

Si el cliente supera el límite establecido en el volumen de datos para poder ser consumido en otro país del EEE o comete un uso abusivo o anómalo del servicio, ALEMOBIL podrá aplicar al cliente, previo aviso, un recargo que no podrá superar el precio mayorista en vigor. Antes de su imposición, el cliente dispondrá de un plazo de 14 días para aportar, en su caso, los datos reales sobre su presencia o consumo.

El cliente podrá dirigirse a ALEMOBIL, conforme a lo dispuesto en la cláusula 6, para interponer cualquier reclamación relacionada con la aplicación de lo aquí dispuesto.

Puedes encontrar información más detallada sobre las condiciones de uso del servicio en roaming en:

## INFORMACION SOBRE LA VELOCIDAD DEL SERVICIO ACCESO A INTERNET

En relación con el servicio de acceso a internet, el cliente tendrá disponible, en todo momento, en nuestra página web, información precisa acerca de la velocidad mínima, disponible normalmente, máxima y anunciada, descendente y ascendente en el caso de redes fijas, y de la velocidad máxima y anunciada estimadas descendente y ascendente en el caso de las redes móviles.

## NUEVAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACION

### 1. OBJETO

CLUB LIFE CONNECT SERVICES 2018 SL (en adelante, ALEMOBIL), con domicilio social en C/ Casp nº 72 local, 08010 Barcelona, España, C.I.F.: B67136697 y registro mercantil en el Registro Mercantil de Barcelona Tomo 46223, Folio: 0087, Sección General, Hoja: B 513435, Inscripción: 2, comercializa los servicios de telecomunicaciones prestados por XFERA MOVILES, S.A.U., Operador de Telecomunicaciones con domicilio social en Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid), España, y CIF A-82528548, (en adelante "Servicio" o los "Servicios").

Estas Condiciones Generales de Contratación ("CGC") regirán las relaciones entre el Cliente del Servicio (el "Cliente") y ALEMOBIL en relación con los Servicios contratados. La lectura de las CGC por el

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

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 ALEMOBIL [www.alemobil.com](http://www.alemobil.com) (nuestra "Página Web").

## 2. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS

**Servicio Telefónico Fijo:** El Servicio Telefónico Fijo, que se prestará sobre la línea y tecnología asociada que corresponda (i.e., ADSL, fibra óptica, voz sobre IP), permite que el Cliente pueda recibir y realizar llamadas en su línea, así como otras facilidades básicas y Servicios adicionales asociados.

**Servicio Telefónico Móvil:** Este Servicio comprende la prestación del Servicio Telefónico de llamadas desde Móvil y los Servicios asociados de comunicaciones electrónicas (incluyendo el Servicio de Acceso a Internet desde móvil) y Servicios de valor añadido asociados que el Cliente solicite. Para prestar este

Servicio, ALEMOBIL entregará al Cliente una Tarjeta SIM que podrá utilizarse en cualquier dispositivo móvil libre. El Servicio se prestará en el territorio nacional. Fuera del mismo el Cliente puede recibir el Servicio solicitando la activación del Servicio Telefónico Móvil cursado desde el extranjero ("Servicio Roaming" o "Servicio en Itinerancia"). Se informa de que su alta en el citado Servicio puede implicar el cobro de tarifas especiales en sus comunicaciones recibidas y realizadas en el extranjero según la normativa vigente en cada momento.

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

Para los Servicios Telefónicos de Fijo y Móvil, si el Cliente no dispone de numeración, ALEMOBIL le asignará una. Los Servicios Telefónicos de Fijo y Móvil de ALEMOBIL incluyen, en su caso, la portabilidad del número de teléfono que el Cliente tuviera con su anterior operador.

Para ello, el Cliente deberá solicitarla mediante la cumplimentación de la Solicitud de Portabilidad, a fin de que se pueda tramitar la portabilidad de los Servicios de Telefonía Fija o Móvil en su anterior operador. La portabilidad se llevará a cabo de acuerdo con los procesos de tramitación de portabilidad establecidos en el respectivo documento de Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de la Numeración en caso de cambio de operador, aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. Los Servicios se le ofrecen exclusivamente como Cliente final y para un uso basado en la buena fe. En particular, con carácter enunciativo no limitativo, no está permitido:

- La utilización contraria a las leyes españolas, o que infrinja los derechos de terceros o el buen uso de los Servicios que son solo para uso personal y particular del Cliente, siendo responsable del control del acceso a los mismos.
- La publicación o transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo o difamatorio.

- La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la normativa vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal.
- La reventa de tráfico o de los Servicios o la comercialización o explotación económica de los mismos por cualquier medio o sistema.
- La comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas, es decir, que ofrecen, como servicio comercial, el encaminamiento de la llamada hacia otro número distinto al llamado. El uso objetivamente irregular o fraudulento de los Servicios, como: "vigilabebés"; "walkytalky"; llamadas únicamente, o en su mayoría, a Servicios de tarificación adicional o valor añadido; utilización de los Servicios para envíos de comunicaciones comerciales no solicitadas; envío de grandes mensajes para bloquear servidores ajenos; realización de comunicaciones no solicitadas cuando las mismas puedan catalogarse como tráfico irregular. En particular, el Cliente no deberá utilizar los Servicios para enviar correos no solicitados o masivos ("spam") o hacer cualquier uso de los listados de correo con destino a cualquier persona que no haya dado permiso para ser incluida en tal proceso.

En estos supuestos, ALEMOBIL podrá resolver el Contrato o bloquear los Servicios afectados temporalmente

hasta esclarecer las circunstancias del uso irregular del Servicio o cambiar la tarifa, previa comunicación al Cliente. En este último caso, el Cliente podrá resolver el Contrato respecto del Servicio concreto en los términos en él acordados.

## 3. TARIFAS, FACTURACION Y PAGOS

Se aplicarán a los Servicios los precios y cargos correspondientes según las tarifas y demás Condiciones Generales y/o Particulares, ofertas o promociones vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las tarifas se comunicará al Cliente por cualquier medio que ALEMOBIL considere apropiado para que el Cliente tenga constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas. El Cliente tendrá disponibles en todo momento dichas tarifas en nuestra Página Web. El acceso a los Servicios de emergencia es gratuito.

La factura será mensual y desglosará el Servicio básico, así como el resto de los servicios contratados por conceptos facturados dentro de cada Servicio, incluyendo los correspondientes a los supuestos de venta o cesión/ alquiler de equipos. Si por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el mes inmediatamente posterior al devengo, ALEMOBIL podrá facturarlo en los meses posteriores.

Las cuotas de abono se facturarán por períodos mensuales anticipados o vencidos según corresponda. Los Servicios medidos se facturarán por períodos mensuales según el consumo efectuado en el mes anterior. Lo anterior es sin perjuicio de lo indicado en las Condiciones Específicas de contratación de cada Servicio de las presentes Condiciones Generales de Contratación.

En los Servicios Telefónico Fijo y de Internet de Banda Ancha fija, las cuotas de abono mensual incluyen el mantenimiento de red hasta el PTR (Punto de Terminación de Red, en el caso de ADSL) o PTRO (Punto de Terminación de Red Óptico, en el caso de Fibra).

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

La primera factura incluirá las cuotas de alta, activación y, en su caso, las de instalación y/o mantenimiento. En su caso, también contendrán el precio de los equipos adquiridos y de configuración de los Servicios, salvo que el pago de dicho precio esté aplazado o diferido, en cuyo caso incluirá la parte proporcional correspondiente al primer mes en función del número de meses de pago aplazado. Asimismo, incluirá las cuotas recurrentes que sean de aplicación desde el momento de activación del Servicio dentro del periodo facturado.

En esta primera factura, se incluirá el importe prorratoeado del periodo comprendido entre el día efectivo del alta del servicio hasta el final de mes. En el caso particular de contratación de servicio telefónico fijo o móvil con solicitud de portabilidad de línea, se tomará como día efectivo de alta del servicio la fecha en la que se haga efectiva dicha portabilidad. En la última factura de la cuota, independientemente del día en que se efectúe la baja del Servicio, se facturará la totalidad de la cuota del mes en curso.

Asimismo, se emitirá la factura de los excesos de tráfico que proceda.

El Cliente tiene derecho a escoger un medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. Para utilizar un medio de pago distinto a la domiciliación bancaria, (que es el medio de pago establecido por defecto, salvo que otra cosa se indique en las condiciones particulares), podrá comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente.

Las reclamaciones del Cliente por motivo de la facturación no justifican el retraso en el pago de las facturas reclamadas. Es obligación del Cliente abonar las facturas a su vencimiento. En el caso de producirse impago de la factura por parte del Cliente y tras analizar el caso concreto, ALEMobil podrá cargar al Cliente los gastos generados por dicha falta de pago, así como las consecuencias que se deriven de este impago, incluidos los gastos de devolución del recibo y los costes de reconexión. Los cargos aplicables en el caso de impago están disponibles en la página web de [www.alemobil.com](http://www.alemobil.com).

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.

ALEMobil podrá utilizar para el cobro de las cantidades adeudadas, si el Cliente así lo autoriza, los datos relativos a las tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitados por el mismo. Igualmente, ALEMobil podrá ejecutar los depósitos, fianzas y/o demás garantías en su caso establecidas en las Condiciones Particulares para los casos permitidos por la ley. El Cliente consiente expresamente con la aceptación de las CGC que ALEMobil pueda emitir las facturas correspondientes al Servicio en formato electrónico (Factura Electrónica), teniendo acceso a las mismas a través de su área personal online, accesible con las claves de acceso que ALEMobil facilitará en el momento de la compra, o bien, por correo electrónico si así lo solicita.

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

Si a la finalización de la relación contractual, independientemente de la modalidad de contratación, resultase un saldo a favor del Cliente, éste podrá solicitar su devolución. ALEMobil podrá descontar los gastos administrativos y de gestión que pudieran devengarse según

las tarifas vigentes en cada momento. También corresponderá al Cliente este derecho de compensación cuando el saldo fuera a favor de ALEMobil.

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

- Solicitar al Cliente un anticipo, o efectuar un cargo adicional en su cuenta de forma inmediata, por las cantidades devengadas hasta la fecha.

- Solicitar al Cliente un depósito, no remunerado, en efectivo.
- Solicitar un aval bancario, por una cuantía nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por Servicio.
- Restringir al Cliente los Servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y Servicios internacionales.

Este tipo de acción se podrá llevar a cabo, entre otros, en los siguientes supuestos:

- 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 por el Cliente.
- En caso de fraude, o uso no autorizado del Servicio según estas CGC.
- Riesgo objetivo de impago, entendiendo como tal, por ejemplo, la declaración de concurso de acreedores.

No obstante, lo anterior, para el Servicio Telefónico Fijo se aplicará lo dispuesto en las Condiciones Específicas de dicho Servicio de estas CGC.

ALEMobil se reserva el derecho de encomendar la facturación y pago del servicio a terceros que estén vinculados a los canales de distribución que, en su nombre y representación y por delegación expresa de la misma, emitirán y cobrarán las correspondientes facturas por el servicio al cliente siguiendo las instrucciones de ALEMobil.

En caso de que el cliente haya financiado con un tercero los servicios prestados por ALEMobil, objeto de las presentes CGC, será dicho tercero quien se encargue del cobro de las cuotas de financiación hasta la extinción del contrato de financiación. No obstante, lo anterior, en caso de exceso de consumo por parte del cliente, ALEMobil,

o un tercero vinculado a su canal de distribución a quien encomienda dicha tarea, será el responsable de facturar directamente al cliente dicho exceso.

Los consumos que realice el cliente (medidos en minutos o en megas, según el servicio) que excedan o no estén incluidos en las tarifas y/o bonos contratados, serán facturados por ALEMobil según los precios vigentes en el momento de incurrir en dicho consumo, los cuales estarán publicados en la web de ALEMobil y a disposición de los clientes en los puntos de distribución.

## 4. EQUIPOS

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

En función de los servicios contratados, cabe la posibilidad de que el régimen de adquisición de los equipos, esto es, venta o alquiler, venga determinado por ALEMobil, lo que le será comunicado al cliente previamente para su aceptación. El cliente será el único responsable ante cualquier reclamación derivada de la instalación, funcionamiento y mantenimiento de los equipos que no sean propiedad de ALEMobil.

## 4.1. VENTA DE EQUIPOS

4.1.1. Equipos de cliente para provisión de servicio a internet banda ancha (i.e., antena, router, etc.):

El cliente podrá adquirir en régimen de venta cualquiera de los equipos que en su caso sean comercializados por ALEMobil en dicha modalidad, en las condiciones establecidas en el presente contrato. ALEMobil le instalará y/o configurará el producto adquirido. La cobertura de los dispositivos inalámbricos instalados en estos equipos vendrá limitada por la estructura interna del domicilio del cliente, sin que ALEMobil sea responsable de que el cliente no pueda acceder al servicio desde cualquier punto dentro de su domicilio, ni de las consecuencias que para él puedan derivarse del uso del equipo suministrado bajo estas circunstancias.

ALEMobil tampoco es responsable de los accesos no consentidos a su red inalámbrica por parte de terceros.

Con la adquisición de cualquiera de dichos equipos, el cliente obtiene una garantía de veinticuatro (24) meses contados desde la fecha de su instalación, sin coste adicional. Durante este plazo, si el equipo adquirido tiene una avería que impida su funcionamiento, ALEMobil procederá a su reparación o le facilitará uno, igual o de características similares, sin ninguna clase de coste adicional.

Una vez transcurridos los veinticuatro (24) meses citados, el cliente podrá disfrutar, de una extensión de garantía pagando la cuota mensual correspondiente. Le avisamos que, si no contrata la extensión de garantía en el mismo momento en que compra el equipo o si, disfrutando de este servicio se hubiese dado de baja de la extensión de garantía, no podrá contratar posteriormente ésta. La extensión de garantía implicará que usted seguirá disfrutando de la misma garantía, en los mismos términos y condiciones, durante el plazo que abone la cuota correspondiente.

Si el cliente tiene cualquier tipo de problema con su equipo, y éste se encuentra en periodo de garantía, deberá ponerse en contacto con nuestro servicio de atención al cliente. ALEMobil no responderá de ningún tipo de incidencia una vez transcurrido el plazo de garantía. Dichas incidencias serán resueltas conforme a las normas del fabricante (gastos de envío, reparación, visita domiciliaria, etc.) y no le eximirán de su obligación de abonar los importes que deba pagar a ALEMobil por el servicio mientras dura el proceso de reparación por el fabricante de su equipo. En ningún caso la garantía cubre los fallos atribuibles al Cliente por la manipulación o configuración incorrecta que lleve a cabo en el equipo o por cualquier otra negligencia que le fuere imputable, o por los daños producidos en dichos equipos por terceras personas y/o entidades de forma intencionada (i.e., sabotajes...) o debidos a causas fortuitas (i.e., incidencias en la red eléctrica, climatología adversa...) o de fuerza mayor por causas ajenas a ALEMobil, en cuyo caso el cliente abonará en concepto de penalización la cantidad de cincuenta y nueve (59) euros IVA. incluido.

4.1.2. Terminales de telefonía:

El cliente puede optar por la compra de los terminales de telefonía fija por el precio correspondiente según los

modelos que le ofrecemos. Estos terminales disfrutarán de la garantía que, en su caso, concede el fabricante. En todo caso, la reparación o sustitución del terminal durante el periodo de garantía no implicará el comienzo de un nuevo periodo de garantía. En ningún caso la garantía cubre los fallos atribuibles al cliente por la manipulación o configuración incorrecta que lleve a cabo en el equipo o por cualquier otra negligencia que le fuere imputable. Para el servicio de telefonía móvil, el cliente puede utilizar cualquier terminal libre que desee. Ello, no obstante, le informamos que ciertos modelos de terminales pueden resultar incompatibles con la aplicación de roaming necesaria para realizar llamadas desde el extranjero.

Respecto a estos terminales, la garantía de origen o DOA será de quince (15) días, siendo la garantía del fabricante la determinada por éste en cada caso.

4.1.3. Centralitas:

El cliente puede comprar la centralita por el precio correspondiente según los modelos que, en su caso, ofrece ALEMobil. En este supuesto, al igual que en el caso de venta de los terminales telefónicos, se especificarán en el anverso la centralita adquirida por éste y su precio. Este equipo disfrutará de la garantía que, en cada caso, concede el fabricante.

En todo caso, la reparación o sustitución del terminal durante el periodo de garantía no implicará el comienzo de un nuevo periodo de garantía. No obstante, si el cliente lo desea, podrá contratar con nosotros un servicio de mantenimiento cuyas características serán las mismas que las establecidas para el caso de alquiler de equipos.

## 4.2. ALQUILER DE EQUIPOS:

Sujeto a las ofertas existentes en cada momento, el cliente podrá contratar el alquiler de determinados equipos, incluyendo: equipos de cliente (i.e. antena, router...), terminales de telefonía fija, centralitas, etc. Por el alquiler de dichos equipos, el cliente deberá abonar la cuota establecida en el anverso del presente contrato o en las tarifas. ALEMobil le entregará e instalará dichos equipos, cuya titularidad pertenecerá a ALEMobil en todo momento, y el cliente será responsable de su buena utilización y custodia, comprometiéndose a no dañarlos, extraviarlos, venderlos, manipularlos ni efectuar modificaciones técnicas sobre los mismos. En particular, el cliente no deberá, bajo ningún concepto, abrir o acceder a los dispositivos internos de los equipos alquilados ni, en ningún caso, manipularlos o sustituirlos para su uso fraudulento. ALEMobil reparará de manera gratuita los equipos alquilados siempre y cuando i) el cliente no hubiera manipulado indebidamente los mismos, efectuado modificaciones técnicas sobre ellos o causados daños a propósito o actuado negligentemente y ii) los daños producidos en dichos equipos no hayan sido motivados por terceras personas y/o entidades de forma intencionada (i.e., sabotajes...) o se deban a causas fortuitas (i.e., incidencias en la red eléctrica, climatología adversa...) o de fuerza mayor. A elección de ALEMobil, esta sustituirá o reparará el equipo averiado que retire del domicilio del cliente y, en caso de reparación, le prestará un equipo similar de manera transitoria hasta la reinstalación del equipo reparado. Los servicios reseñados no comprenden la subsanación de averías que provengan de su propia actuación u omisión dolosa o negligente, y el cliente deberá abonar, según las tarifas vigentes, el coste de estas reparaciones por importe de cincuenta y nueve (59) euros IVA. incluido.

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

En todo caso, ALEMOBIL podrá sustituir los terminales alquilados en el futuro, por motivos técnicos u operativos, por otros con similares prestaciones.

## 4.3. DEVOLUCION DE EQUIPOS:

Al producirse la extinción del contrato, cualquiera que fuera su causa, el cliente vendrá obligado a devolver los equipos y terminales en perfecto estado de uso y funcionamiento, sin perjuicio del desgaste por el uso normal de los mismos, que, en su caso, haya alquilado o hayan sido provistos por ALEMOBIL y no hayan sido adquiridos por éste, conforme al procedimiento estipulado por ALEMOBIL y en un plazo máximo de quince

(15) días desde la fecha formal de resolución.

En los supuestos en que i) el cliente no devuelva los referidos equipos dentro del plazo establecido, o ii) exista evidencias de deterioro o manipulación de los mismos, ALEMOBIL aplicará al cliente una penalización de ciento cincuenta (150) euros IVA. incluido estipulado en concepto de indemnización por el incumplimiento de sus obligaciones, una vez transcurridos los plazos indicados o en la fecha anterior en que se tuviera constancia de estos hechos.

Con independencia de lo anterior, ALEMOBIL mantendrá su derecho de exigir al cliente la devolución de los equipos alquilados y realizar con esta finalidad cuantas gestiones precise para su recuperación, incluyendo su reclamación por vía judicial, así como la exigencia de las indemnizaciones que procedan.

Asimismo, en el supuesto de extinción del contrato o que el cliente curse la baja voluntaria de provisión de servicios por ALEMOBIL y el cliente lo reclame fehacientemente y devuelva los equipos en buen estado en el plazo estipulado, no habrá obligación de pago alguno salvo el importe de las deudas devengadas y no liquidadas por la provisión del servicio, en un plazo máximo de un (1) mes tras la correcta recepción de los equipos.

Independientemente de la causa, el cliente correrá a cargo de los gastos derivados de la desinstalación de los equipos, así como de los posibles gastos de envío al domicilio y entrega al personal de ALEMOBIL.

## 5. DERECHO DE DESCONEXION

En los Servicios Telefónicos de Fijo y Móvil el Cliente podrá solicitar a ALEMOBIL la desconexión de los Servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales. Para ello, deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente indicando su voluntad de desconectarse de los Servicios de que se trate. ALEMOBIL hará la desconexión en un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud.

Si la desconexión no se produjera en el plazo indicado por causas no imputables al Cliente, los costes derivados del Servicio cuya desconexión se hubiese solicitado serán por cuenta de ALEMOBIL.

En caso de que el Cliente desee la activación o posterior desactivación de este tipo de Servicios deberá también realizar una solicitud expresa de activación o de posterior desactivación de los mismos a través del Servicio disponible de Atención al Cliente.

## 6. RESPONSABILIDAD DE ALEMOBIL Y CALIDAD DEL SERVICIO

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

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

Quedan excluidos del ámbito de responsabilidad en el Servicio de Telefonía Móvil los Servicios o llamadas en itinerancia (Servicio Roaming) que se prestan en el extranjero por operadores distintos de ALEMOBIL.

ALEMOBIL abonará automáticamente esta cantidad descontándola de la siguiente factura, cuando el importe de la indemnización sea superior a un (1)

euro. Si no procediera la emisión de factura por baja del Servicio, la indemnización se abonará por el medio que se acuerde con el Cliente en cada caso. Para abonados sujetos a modalidades prepago, el ajuste en el saldo se realizará en un plazo no superior al del resto de abonados.

Si la interrupción temporal se debe a causas de fuerza mayor, ALEMOBIL se limitará a compensar automáticamente al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Si se produce una interrupción temporal del Servicio de acceso a Internet de Banda Ancha durante un periodo de facturación, el Cliente tendrá derecho a ser compensado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción cuando la interrupción del Servicio haya sido, de forma continua o discontinua, superior a seis horas en horario de 8 a 22 horas. La indemnización se abonará en la siguiente factura. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado.

En los supuestos enumerados en los párrafos anteriores, ALEMOBIL indemnizará automáticamente al Cliente si la interrupción afectara al área donde se encuentra el domicilio que figura en el Contrato del Cliente, o en caso de Servicio de Telefonía Móvil, conozca que dicho Cliente se encontraba en una zona afectada por la interrupción en el momento de la misma y no pudiera situarle en otra zona durante el periodo de la interrupción. Si el Cliente se ha visto afectado por una interrupción y no se le ha computado como afectado en los términos anteriores, deberá comunicar a ALEMOBIL, a través del Servicio de Atención al Cliente, en el plazo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del Servicio, que se ha visto afectado por la interrupción del Servicio, indicando, en caso de afectar al Servicio de Telefonía Móvil, su ubicación geográfica en el momento de la interrupción. Dicha información no deberá ser contradictoria con la que conste en los sistemas de ALEMOBIL.

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

Adicionalmente, salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, ALEMOBIL se compromete a ofrecer el siguiente nivel de calidad en el Servicio: Respecto al tiempo de interrupción de un Servicio, un compromiso de interrupción máxima no superior a 48 horas a lo largo de cada período de facturación. Si se incumpliera este compromiso, ALEMOBIL indemnizará al Cliente por un importe igual a una cuota mensual prorrataeada por el tiempo que hubiera durado la interrupción en el período de facturación.

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

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

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

ALEMOBIL no se hace responsable de cualesquiera daños y/o perjuicios y/o beneficios dejados de obtener por el Cliente o cualquier otro tercero causado directa o indirectamente por la falta de prestación del Servicio o su prestación defectuosa por las siguientes causas: (i) funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños en Terminales o Dispositivos del Cliente no facilitados por ALEMOBIL (ii) la pérdida, alteración y/o daños totales o parciales sobre información contenida en los Terminales o Dispositivos del Cliente por causas no imputables al Servicio y (iii) cualquier otro que no se indemnizatorios, la promocionada de indemnizaciones se acumularán con las previstas en los párrafos anteriores.

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

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

deba a falta de conformidad del Servicio o incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso de ALEMOBIL.

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

ALEMOBIL adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento, que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red de ALEMOBIL, quedando exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general, de cuantas acciones u omisiones, no imputables a ALEMOBIL, quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas. Quedan a salvo las obligaciones que en su caso tenga ALEMOBIL conforme a la legislación aplicable en cada momento a las interceptaciones realizadas por los agentes facultados en cumplimiento de dicha normativa.

ALEMOBIL informa que presta el Servicio de Telefonía disponible al público, Fijo y Móvil, con la facilidad de identificación de la línea de origen y la línea conectada. Si el Cliente no desea que su número de teléfono pueda ser identificado por el resto de usuarios, ALEMOBIL pone a su disposición medios para restringir la identificación de línea llamante y de línea conectada. El Cliente podrá disponer de dicha información en el Servicio de Atención al Cliente.

## 7. SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE Y NOTIFICACIONES ALEMOBIL

Ofrecerá un Servicio de Atención al Cliente que incluirá la asistencia telefónica, de 8 a 20 horas al día los 365 días del año, sobre el uso de los Servicios (queda en todo caso excluida la asistencia técnica sobre su PC o dispositivo de acceso a los Servicios).

Para aclarar cualquier duda respecto al precio, facturación, calidad o cualquier otra cuestión relacionada con los Servicios o si quiere realizar una reclamación, el Cliente deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente. El Cliente puede realizar sus consultas en nuestra Web [www.alemobil.com](http://www.alemobil.com) o enviando un e-mail a la dirección [clientes@alemobil.com](mailto:clientes@alemobil.com).

También puede realizar sus consultas o reclamaciones llamando de forma gratuita al 900 696 108 o mediante correo postal dirigido a la siguiente dirección: Casp 72 local, CP 08010 Barcelona

En caso de reclamación se le asignará a ésta un número de referencia que ALEMOBIL comunicará al Cliente. Si la reclamación se realiza por vía telefónica el Cliente podrá solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma. Dicho documento será remitido en el plazo de diez (10) días desde su solicitud.

Cuando la reclamación haya sido solucionada, ALEMOBIL informará al Cliente de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado para presentar la reclamación.

Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria de ALEMOBIL en el plazo de un (1) mes,

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo en el caso de sumisión de ALEMobil a las mismas, o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

## 8. PROTECCION DE DATOS DE CARACTER PERSONAL

La prestación de los Servicios de ALEMobil, conlleva el tratamiento de datos de carácter personal del Cliente, los cuales serán tratados conforme lo previsto en las presentes Condiciones Generales y la Política de Privacidad.

### 8.1. ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

El responsable del tratamiento es la sociedad CLUB LIFE CONNECT SERVICES 2018 SL ("ALEMobil"), N.I.F. CIF B67136697 y domicilio en Casp, 72 local 08010 Barcelona. Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a [dpo@alemobil.com](mailto:dpo@alemobil.com).

Dispone de información completa en relación con cómo tratamos sus datos en nuestra política de privacidad, la cual puede consultar en [Política de Privacidad](#).

### 8.2. ¿Con qué finalidad tratamos sus datos?

**8.2.1.** Los datos que tratemos en el marco de la contratación y la prestación de los servicios que te ofrecemos serán tratados con las siguientes finalidades (dispone de información completa sobre todos los tratamientos de sus datos en [Política de Privacidad](#)).

#### a) Gestión de la relación contractual.

Esta finalidad incluye la gestión del propio contrato, su facturación o recarga y su interacción con cualquiera de nuestros departamentos internos, como pueden ser el servicio de atención al cliente, servicio técnico o calidad para la atención de reclamaciones, cambios en la contratación o incidencias. Igualmente incluye las obligaciones de información en relación con relación contractual previstas en la Ley General de Telecomunicaciones. También trataremos sus datos de contacto con la finalidad de habilitar el acceso del Cliente a su área privada a la que puede acceder a través de la web o la app, y en la que el Cliente puede gestionar sus tarifas, acceder a sus facturas o consultar su consumo.

Más información en:

[Política de Privacidad](#)

#### b) Prestación de servicios de telecomunicaciones.

Dentro de esta finalidad se engloban las diferentes actividades que resulten necesarias e inherentes a la prestación del servicio de telecomunicaciones, tales como:

- La conducción de la comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas, el establecimiento y enrutamiento de la llamada (incluyendo la interconexión);
- La provisión del servicio de acceso a Internet, en caso de encontrarse dentro de los servicios contratados.

• El registro de los datos de tráfico e interconexión y su uso con el objetivo de poder proceder a su facturación o al descuento dentro del saldo disponible para las tarjetas prepago; así como la reclamación extrajudicial y judicial en caso de impago.

• Detección, gestión y solución de incidencias técnicas y resolución de reclamaciones.

En caso de solicitar una portabilidad desde o hacia otro operador, además le informamos que podrán ser objeto de tratamiento sus datos identificativos, siendo en este caso necesaria esta comunicación de datos entre operador donante y receptor para llevar a cabo la misma. Los datos intercambiados entre operadores serán los previstos en cada momento en las especificaciones técnicas de portabilidad aprobadas por las Administraciones Públicas con competencia en la materia.

Más información en:

[Política de Privacidad](#)

#### c) Comprobación de solvencia.

Le informamos que con carácter previo a la contratación consultaremos tu solvencia en sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXGUG, ASNEF, Experian o Equifax), conforme lo previsto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, siendo este un elemento más en el marco del análisis de la solicitud de contratación, en el cual se tienen en cuenta otras variables en función al sector, si dispone de deuda con otras empresas de nuestro grupo o el riesgo de fraude. En caso de que el análisis resulte negativo, le informamos que su solicitud de contratación podrá ser rechazada y que tiene derecho a solicitar una revisión manual de su caso.

Más información en:

[Política de Privacidad](#)

#### d) Comunicación de los datos de impago de la deuda a ficheros comunes de solvencia.

En caso de no atender puntualmente a sus obligaciones económicas y resultando de ello una deuda cierta, vencida y exigible, se procederá, siendo la base de legitimación el interés legítimo de ALEMobil amparado por la legislación vigente, en la comunicación de sus datos identificativos y los datos relativos a la deuda pendiente de pago a las entidades responsables de sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXCUG, Experian, ASNEF o Equifax, Fichero de Incidencias Judiciales, etc.), de conformidad con las disposiciones vigentes sobre sistemas de información crediticia. Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con [dpo@alemobil.com](mailto:dpo@alemobil.com).

Más información en:

[Política de Privacidad](#)

#### e) Verificación de información.

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

ALEMobil podrá verificar la exactitud de los datos que usted aporte en el marco de la contratación con la finalidad de prevenir el fraude y suplantaciones de identidad. Para ello, podremos tratar datos identificativos, de contacto, datos de dispositivo, datos económicos, financieros y de seguros (datos

de pago), información sobre el punto de venta, o la contratación, tráfico o navegación. Asimismo, podremos llevar a cabo comprobaciones de la información proporcionada mediante la consulta, por ejemplo, de la AEAT o entidades bancarias.

Más información en:

[Política de Privacidad](#)

## f) Prevención del fraude.

Los datos serán comparados con otros datos de solicitudes de servicios de telefonía que figuren en el Sistema Hunter para la prevención del fraude en solicitudes, exclusivamente con objeto de detectar la existencia de información potencialmente fraudulenta dentro del proceso de aprobación del servicio. Si se diera el caso de que se detectaran datos inexacts, irregulares o incompletos, su solicitud será objeto de un estudio más pormenorizado, y dichos datos serán incluidos como tales en el fichero y podrán ser consultados para las finalidades anteriormente mencionadas, por las entidades adheridas al Sistema Hunter y pertenecientes a los siguientes sectores: financiero, emisores de tarjetas, medios de pago, telecomunicaciones, renting, aseguradoras, compra de deuda, inmobiliario, suministro de energía y agua, facturación periódica y pago aplazado.

La lista de entidades adheridas al Sistema Hunter estará accesible en si página web: [www.asociacioncontraelfraude.org](http://www.asociacioncontraelfraude.org).

Puede ejercitar sus derechos ante la Asociación Española de Empresas contra el Fraude, dirigiéndose a la siguiente dirección: Apartado de Correos 2054, 28002 MADRID.

Más información en:

[Política de Privacidad](#)

## g) Comunicaciones comerciales propias.

ALEMobil puede tratar los datos identificativos y de contacto de los Clientes para remitirles información comercial en relación con productos o servicios propios, tales como promociones de diversa naturaleza, nuevas tarifas o mejoras por medios electrónicos en base a lo previsto en el artículo 21.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico y, en base al interés legítimo para la realización de llamadas.

Más información en:

[Política de Privacidad](#)

## h) Información sobre mejores tarifas.

Conforme lo previsto en el artículo 67.7 de la Ley General de Telecomunicaciones estamos obligados a proporcionar a nuestros clientes información sobre nuestras mejores tarifas al menos una vez

al año, para lo cual utilizaremos nuestros canales habituales de comunicación, incluyendo medios electrónicos.

Esta comunicación se realizará en base a la obligación legal prevista en la mencionada Ley. Trataremos sus datos con esta finalidad mientras sea cliente de ALEMobil.

## i) Cooperación con los agentes facultados.

Le informamos de que, en cumplimiento de la legislación vigente, estamos obligados a conservar y comunicar cierto tipo de datos en relación con su servicio de telecomunicaciones a los Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado, juzgados y tribunales en el ejercicio de sus funciones, Ministerio Fiscal y otras autoridades con competencia en la materia. Las categorías de datos que serán tratados con esta finalidad serán datos identificativos, de contacto y de tráfico recabados o generados en el marco de su relación contractual con ALEMobil o de la prestación de nuestros Servicios, además de información relacionada con las comunicaciones realizadas a través de nuestro servicio como información de llamadas entrantes y salientes, direcciones IP o datos de ubicación.

Más información en:

[Política de Privacidad](#)

## j) Sistema de gestión de abonado.

En cumplimiento de lo dispuesto en las Circulares de la CNMC 1/2013 y 5/2014, te informamos que, como operador de telecomunicaciones, estamos obligados a comunicar sus datos identificativos y de contacto, información del servicio contratado y, en ciertas ocasiones, de localización, al Sistema de Gestión de Datos de Abonado de la CNMC en base a una obligación legal. Por ejemplo, en base a esta obligación proporcionamos información a los servicios de emergencia.

A través de este Sistema y conforme a las mencionadas Circulares, también se regulan las guías de abonado y los servicios de consulta. La figuración de los datos del abonado en las guías de abonado o servicios de consulta, así como el uso de estos datos publicados con fines comerciales o de publicidad, requieren del consentimiento del interesado. El interesado podrá solicitar su figuración en las guías de abonado a través del servicio de atención al cliente.

**8.2.2.** Le informamos que ALEMobil, en base a su interés legítimo de mejorar nuestros servicios y fidelizar nuestra cartera de clientes, puede también analizar durante la vigencia del contrato y hasta un plazo de 18 meses después de la finalización del mismo el uso que el Cliente hace de los Servicios contratados con nosotros, básicamente con tres finalidades:

1. a) **Mejorar el servicio, la oferta y la atención ofrecida a sus clientes con carácter general** (Por ejemplo, desarrollar nuevas tarifas, reducir tiempos de espera en el servicio de atención al cliente, enrutar llamadas al servicio de atención al cliente de forma eficiente, etc.)
2. b) **Detectar incidencias, áreas de mejora o necesidades en relación con nuestros servicios con carácter general** (Por ejemplo problemas con antenas, problemas de cobertura o de la red, tráfico irregular o fraudulento y mejorar la atención de incidencias)

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

## c) Elaborar modelos de propensión de abandono y otros modelos estadísticos.

Más información en:

[Política de Privacidad](#)

### 8.3. ¿Cuáles son sus derechos?

Le informamos que, conforme lo previsto en la legislación de protección de datos, cuenta con el derecho de acceso, rectificación, portabilidad, limitación del tratamiento, supresión y oposición, así como a revocar el consentimiento prestado en cada momento.

Puede ejercitar estos derechos mediante correo postal a la dirección Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o mediante correo electrónico a la dirección [info@ALEMOBILmovil.com](mailto:info@ALEMOBILmovil.com) indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida. Asimismo, le informamos que puede interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en [www.aepd.es](http://www.aepd.es).

En caso de que tenga alguna duda sobre el tratamiento de sus datos personales, puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a [dpo@ALEMOBIL.com](mailto:dpo@ALEMOBIL.com).

## 9. CAUSAS DE SUSPENSION DEL SERVICIO

ALEMobil podrá suspender el Servicio contratado en los siguientes casos:

- Cuando el Cliente no haya atendido sus obligaciones de pago o haya agotado su saldo y/o sobrepasado su límite de crédito.
- Si el Cliente facilita a ALEMobil datos personales

que no sean veraces, sean deliberadamente incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.

- Cuando el Cliente realice un uso irregular o fraudulento del Servicio.
- Cuando el Cliente haya empleado un medio de pago fraudulentamente o exista riesgo razonable de fraude.

ALEMobil podrá suspender temporalmente de los Servicios en caso de retraso total o parcial por el Cliente en el pago de los Servicios, desde la fecha en que ALEMobil tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso de 48 horas al Cliente en el que se le informará de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil. No obstante, lo anterior, en el supuesto del Servicio Telefónico Fijo, en caso de retraso total o parcial por el Cliente en el pago de las facturas durante un periodo superior a (1) un mes desde su presentación, podrá dar lugar, previo aviso al Cliente de quince (15) días, a la suspensión temporal de los Servicios contratados en el que se informará al Cliente de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil.

La suspensión solo afectará a los Servicios respecto de cuyo pago se haya incurrido en mora. La suspensión del Servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas mensuales. En caso de suspensión temporal del Servicio Telefónico por impago, éste se mantendrá para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las llamadas de cobro revertido y las del Servicio de Telefonía Móvil cuando se encuentre en el extranjero. ALEMobil restablecerá el Servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquél en que tenga constancia de que el importe adeudado haya sido satisfecho por completo, junto con los gastos financieros asociados y la cuota de reenganche establecida, y haya recibido justificante del pago del mismo a [info@ALEMOBILmovil.com](mailto:info@ALEMOBILmovil.com) para su reconexión.

En el supuesto de suspensión temporal, si el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo, en el caso de sumisión de ALEMobil a las mismas, o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, ALEMobil no suspenderá ni interrumpirá el Servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando y el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a ALEMobil.

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

El Cliente podrá solicitar formalmente con una antelación de quince (15) días a la fecha deseada en que surta efecto, la suspensión temporal del Servicio de Telefonía Fija a través de una comunicación dirigida al Servicio de Atención al Cliente. La duración de la suspensión no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses. El periodo de suspensión no podrá exceder de noventa (90) días por año natural. En estos casos ALEMobil deducirá de la cuota de abono de Cliente, el cincuenta por ciento (50%) del importe proporcional correspondiente al tiempo que afecte.

En el supuesto de financiación de cuotas, el cliente no podrá acceder a la opción de suspensión temporal del servicio.

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

En todo caso, el Servicio podrá ser interrumpido conforme a la normativa vigente cuando se produzca una deficiencia causada por el Cliente y que afecte

a la integridad o seguridad de la Red o a la prestación de Servicios a otros Clientes. Esta medida cesará cuando el Cliente efectúe y comunique a ALEMobil la desconexión del equipo objeto de la deficiencia.

ALEMobil podrá interrumpir ocasionalmente los Servicios con objeto de realizar trabajos de mejora, labores de reparación, cambios de equipamiento o por motivos análogos, si bien dichas interrupciones serán lo más breves posibles y se realizarán, preferentemente y siempre que sea posible, en horarios de mínimo consumo. El Cliente acepta la necesidad de consentir tales interrupciones y que ALEMobil no estará obligado a compensarlas salvo en la cuantía de

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

las indemnizaciones previstas en el apartado “Responsabilidad de ALEMOBIL” de este Contrato, que correspondan.

## 10. DURACION Y TERMINACION

El contrato tendrá una duración inicial de veinticuatro (24), meses, prorrogándose automáticamente transcurrido el periodo de vigencia inicial en idénticos periodos de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 67.7 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, sin perjuicio del derecho del Cliente a rescindirlo en cualquier momento conforme a las presentes condiciones generales.

ALEMOBIL 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 ALEMOBIL la extinción de la habilitación a ALEMOBIL para prestar el Servicio cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestándolo, sin que en este caso se devenga derecho de indemnización alguno a favor del Cliente.

Por su parte, el Cliente tiene derecho a resolver el Contrato en cualquier momento remitiendo comunicación de resolución, acompañada de una copia del documento nacional de identidad o documento identificativo equivalente, al Servicio de

Atención al Cliente con, por lo menos, dos días hábiles de antelación al día en el que desee que se haga efectiva la baja en el Servicio.

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

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

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

En aplicación de las obligaciones impuestas a ALEMOBIL

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

En caso de que el Cliente no realice solicitud de conservación de numeración, la terminación del Contrato por cualquier causa podrá

dar lugar a la pérdida de la numeración asignada en el plazo de un mes desde la fecha de terminación del mismo.

## 11. MODIFICACION DE LAS CGC

ALEMOBIL podrá realizar las modificaciones a las presentes CGC, así como de las tarifas vigentes en cada momento, notificándose al Cliente afectado por la modificación con una antelación mínima de un (1) mes a la fecha de su entrada en vigor que se indicará expresamente. Si el Cliente no aceptase las nuevas condiciones y así se lo notificase a ALEMOBIL, podrá resolver el Contrato de manera anticipada y sin penalización alguna. Si, transcurrido un (1) mes desde la notificación por ALEMOBIL el Cliente 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

## 12. CAMBIOS DE DOMICILIO, DE NÚMERO TELEFÓNICO O DE TITULAR

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

Si el cambio de domicilio fuera técnicamente posible, el Cliente solo deberá abonar la tarifa vigente por cambio de domicilio.

En el caso de alquiler de dispositivos de telefonía y/o Internet, el Cliente deberá trasladar bajo su responsabilidad los equipos asociados a estos Servicios al nuevo domicilio. Cuando sea necesario cambiar el número de telefonía móvil o fija del Cliente, bien por imperativos técnicos o porque así lo exija la normativa vigente, ALEMOBIL le comunicará dicho cambio y sus motivos con un preaviso que será de tres (3) meses en el caso de telefonía fija, informándole del nuevo número que le será asignado, no teniendo el Cliente derecho a indemnización por este concepto. No obstante, lo anterior, ALEMOBIL adoptará las medidas oportunas para que el Cliente pueda conservar su número telefónico al cambiar de operador conforme a la normativa y condiciones que lo regulen. Además, el Cliente podrá solicitar el cambio de número de teléfono en cualquier momento.

En caso de cambio de titular, tanto el actual como el nuevo, declaran que todos los datos facilitados al Servicio de Atención al Cliente de ALEMOBIL son correctos y que han leído, conocen y aceptan en su integridad las presentes CGC. La fecha de cambio de la nueva responsabilidad de pago será el día siguiente al de la confirmación del cambio de titular por parte de ALEMOBIL, lo cual sucederá una vez que haya recibido la documentación necesaria debidamente cumplimentada. No obstante, lo anterior, el cambio de titularidad no exonerá al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

## 13. CESION

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

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

tal cesión podrá resolver el Contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

## 14. NULIDAD

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

## 15. LEY APPLICABLE Y FUERO COMPETENTE

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

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

## CONDICIONES ESPECÍFICAS SERVICIOS TELEFONIA FIJA Y ACCESO A INTERNET

### BANDA ANCHA. 1. OBJETO

Las presentes condiciones específicas son aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Telefonía Fija y de Acceso a Internet de Banda Ancha, bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros Servicios.

### 2. INSTALACION Y ACTIVACION DE LA LÍNEA

ALEMOBIL podrá prestar a un cliente los servicios solicitados siempre y cuando se cumplan ciertos requisitos técnicos (i.e., nivel mínimo de señal en casa del abonado) que deberán ser verificados por el instalador del servicio previamente a la instalación efectiva del mismo. ALEMOBIL comunicará al cliente las limitaciones existentes, así como los requisitos específicos para la prestación de cada servicio contratado.

En caso de detectarse, con carácter previo a la instalación de los equipos o la activación del servicio, incompatibilidades o incumplimientos de los requisitos técnicos referidos anteriormente, ALEMOBIL podrá rechazar la solicitud y denegar la prestación del servicio, en tanto no se resuelvan dichas incompatibilidades o incumplimientos. Asimismo, en caso de que dicho rechazo sea por causas imputables al cliente, supondrá la obligación de pago por su parte de los gastos y costes en los que ALEMOBIL haya incurrido.

ALEMOBIL procederá a la conexión inicial del servicio dentro de los treinta (30) días siguientes a fecha de contratación, siempre que no haya ninguna limitación técnica para ello.

El cliente abonará una cuota por el alta en los servicios contratados e instalación de los equipos y terminales para la prestación de los mismos, cuyo importe vendrá determinado en función de la

modalidad de la contratación. Dicha cuota no será reembolsable en ningún caso.

Además, se podrá exigir por ALEMOBIL el cobro de un importe adicional cuando la instalación resulte más gravosa de lo habitual en el ramo. La instalación básica varía en función de la tecnología empleada:

- WIMAX: instalación de 50 metros lineales, desde la toma de antena hasta la ubicación final del router, así como todo el equipamiento y conectorización necesaria para la correcta puesta en funcionamiento del servicio.

- FTTH: Instalación de 100 metros lineales, desde la conectorización en CTO hasta la ubicación final del router, así como todo el equipamiento y conectorización necesaria para la correcta puesta en funcionamiento del servicio.

Cualquier empleo de maquinaria auxiliar para la instalación, será facturada al cliente.

En su caso, la instalación realizada por ALEMOBIL en el domicilio del cliente tiene una garantía desde la activación del servicio, quedando excluidos de dicha garantía los daños y desperfectos causados por hechos ajenos a ALEMOBIL, por el uso indebido o fuera de lo normal de la instalación, la manipulación, modificación, o reparación de terceros no autorizados por ALEMOBIL, negligencia, accidentes, inundación, sobretensiones eléctricas, rayos y causas de fuerza mayor

Las condiciones de instalación y activación del Servicio dependerán de si éste es prestado sobre una línea ADSL o de Fibra Optica. ALEMOBIL dará acceso al Servicio sobre Fibra Optica únicamente en aquellos lugares en los que disponga de infraestructura adecuada para ello. Puede consultar las áreas de cobertura en nuestra Página Web o en el Servicio de Atención al Cliente.

#### 2.1. ADSL

La instalación de los Servicios sobre una línea ADSL requiere acciones tales como la desagregación del bucle de abonado, instalación de dispositivos y/o portabilidad, en su caso. El Cliente permitirá, cuando sea necesario, para la correcta prestación del Servicio, que las personas que designe ALEMOBIL accedan al inmueble del Cliente.

El Cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y condiciones del Servicio de Acceso a Internet Banda Ancha y solicita expresamente para la prestación del Servicio, en su caso, que su par de hilos (también denominado "bucle") sea accedido por ALEMOBIL o las empresas del Grupo ALEMOBIL (cuálquiera de ellas, en lo sucesivo, "ALEMOBIL") en la modalidad de acceso completamente desagregado o bien en la modalidad de acceso indirecto. ALEMOBIL llevará a cabo en el domicilio del Cliente las siguientes acciones que sean necesarias para la instalación del Servicio:

- **Instalación de un punto de terminación de red (PTR).**
- **Instalación de un módem ADSL/WiFi.**
- **Conexión de los equipos instalados con un máx. de 1,5 metros.**

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

Asimismo, el Cliente declara que ha sido informado de las características de prestación de los Servicios de ALEMOBIL y que ello supone la baja automática de todos los Servicios contratados por el Cliente con su operador de acceso en relación con dicho bucle, incluyendo, en su caso, los Servicios Centrex, red privada virtual, grupo de salto, línea de enlace y cualquier otro Servicio que implique asociación con el bucle.

El Cliente autoriza a ALEMOBIL, a que realice en su nombre cuantas gestiones sean necesarias para acceder a sus pares, o bien a realizar cuantas actuaciones fueran necesarias sobre la línea del Cliente para proporcionar el Servicio de Acceso a Internet Banda Ancha. En caso de que el Cliente no coincida con el titular de las líneas, aquél manifiesta expresamente que ha obtenido la citada autorización.

ALEMOBIL iniciará el procedimiento de desagregación, en su caso, de la línea indicada por el Cliente siempre que haya una garantía de poder ofrecer sobre ésta el Servicio en calidad adecuada. De no existir ésta, ALEMOBIL instalará o solicitará un nuevo par en el domicilio del Cliente. A estos efectos el Cliente autoriza expresamente a ALEMOBIL a dar de alta una nueva línea, a nombre de éste, en su domicilio.

Una vez que sea posible prestar el Servicio sobre la línea, ALEMOBIL portará, en su caso, la numeración del Cliente de acuerdo con la solicitud de portabilidad que el Cliente haya firmado en este Contrato. En caso de cambio de titular, tanto el actual como el nuevo, declaran que todos los datos facilitados al Servicio de Atención al Cliente de ALEMOBIL son correctos y que han leído, conocen y aceptan en su integridad las presentes CGC. La fecha de cambio de la nueva responsabilidad de pago será el día siguiente al de la confirmación del cambio de titular por parte de ALEMOBIL, lo cual sucederá una vez que haya recibido la documentación necesaria debidamente cumplimentada. No obstante, lo anterior, el cambio de titularidad no exonera al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

## 2.2. Fibra Optica

Si el Cliente no cuenta con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, es necesario que ALEMOBIL u otra empresa que actúe por su cuenta, lleve a cabo la instalación del mismo en el domicilio del Cliente. Para ello, con posterioridad a la firma de las presentes Condiciones Generales y Específicas, un técnico de ALEMOBIL o de empresa externa autorizada por ésta, se personará en el domicilio del Cliente en la fecha acordada con el mismo. El Cliente autoriza expresamente a ALEMOBIL y a los técnicos que ésta designe el acceso a su domicilio y a las instalaciones y equipos que sea necesario para la correcta instalación. Esta autorización se extiende al caso en que sea necesario realizar alguna acción para la correcta prestación o mantenimiento del Servicio, así como, en su caso, al momento de la retirada del Equipo.

El Cliente tendrá que proporcionar al técnico la entrada a la ubicación del edificio en que se encuentre el acceso para la Fibra Optica en caso de que el mismo haya sido desplegado en sus interiores.

ALEMOBIL llevará a cabo las siguientes acciones para la instalación del Servicio:

- **Conexión del tendido de Fibra Optica exterior a la red del edificio del Cliente.**

- **Tendido de cable por el interior del edificio o por fachada hasta el domicilio del Cliente.**
- **Instalación en el domicilio del Cliente de un punto de terminación de red Optica.**
- **Instalación en el domicilio del Cliente de un ONT Router WiFi.**
- **Conexionado de los equipos instalados con un máximo de 1,5 metros.**
- **ALEMOBIL podrá modificar los elementos a instalar o las acciones a realizar para la instalación, según las necesidades del Servicio en cada momento.**

El Cliente reconoce que ha sido informado de las características de prestación de los Servicios y que en el caso de Fibra Optica ello no supone la baja automática de todos los Servicios que el Cliente pudiera tener contratados previamente con ALEMOBIL o con otro operador. El Cliente puede mantener su Servicio de ADSL/ Acceso a Internet anterior si lo tuviera y los Servicios asociados. En este mismo caso, la baja del Cliente en el Servicio de ADSL/Acceso a Internet en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el Cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

Tanto en el caso de instalación y activación del Servicio de ADSL como en el de Fibra Optica, el Cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros que, en su caso, sean necesarias para la instalación y prestación del Servicio, quedando ALEMOBIL en todo caso exenta de responsabilidad frente a estos terceros.

La no aceptación por parte del Cliente de la instalación básica a realizar por ALEMOBIL dará derecho a ésta a resolver el presente Contrato de forma inmediata, procediendo en todo caso a facturar al Cliente aquellos gastos que se hayan generado hasta la fecha de resolución del Contrato.

## 3. TARIFAS, FACTURACION Y PAGOS

Las tarifas aplicables al Servicio de Telefonía Fija pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales. El consumo mínimo mensual a realizar por el Cliente dependerá de las Condiciones Particulares de cada tarifa. En caso de no consumir mensualmente el importe mínimo correspondiente a su tarifa, ALEMOBIL le facturará en dicho mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo.

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.

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

## 4. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA

Igualmente, determinadas gestiones de ALEMOBIL, sobre las cuales se informará con carácter previo a su realización, pueden contar con unos importes adicionales. ALEMOBIL podrá exigir la constitución de depósitos de garantía, en el momento de contratar el Servicio Telefónico Fijo o durante la vigencia del Contrato cuando:

- El Cliente hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad.
- Se hubieran contraído deudas por otro/s Contrato/s de abono, vigentes o no, o se retrasen de modo reiterado en el pago de los recibos. El depósito podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario a elección del Cliente.

Los depósitos no serán remunerados. ALEMOBIL requerirá la constitución por un medio que deje constancia de su recepción concediéndole un plazo no menor a quince

(15) días para su constitución o para el abono de las cantidades pendientes. Si el depósito no se constituye, ALEMOBIL podrá desestimar la solicitud de alta, suspender el Servicio y dar de baja al Cliente si no constituye el depósito pasado diez (10) días desde que se realice un segundo requerimiento. Los depósitos solicitados serán por un importe nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por Servicio. La devolución de los depósitos se producirá en el caso:

- Tan pronto como ALEMOBIL tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas.
- Cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago.

Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja o solicitará cambio de titularidad de su Servicio, ALEMOBIL podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del Cliente. Si el Cliente hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente. El plazo de devolución será de quince (15) días desde el siguiente a aquél en que se cumplan las circunstancias recogidas anteriormente.

El Cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y Condiciones del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha. Con motivo de la configuración técnica del Servicio, le informamos de que la baja en el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha, podría afectar a su vez al Servicio Telefónico Fijo, provocando en dicho caso la baja de este último Servicio.

El Cliente también queda informado de que la

prestación del Servicio puede implicar incompatibilidades con los Servicios basados en módems o alarmas, centralitas, líneas de ascensor y Servicios de teleasistencia y, en general, sobre cualquier Servicio prestado sobre línea telefónica tradicional. ALEMOBIL no garantiza el funcionamiento de los citados Servicios que estuvieran instalados con anterioridad a la activación del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha.

Cuando la prestación del Servicio se realice sobre ADSL, el Cliente reconoce que ALEMOBIL no puede garantizar que el mismo disponga de la velocidad contratada en todos los casos, ya que la distancia a

la central, la calidad de la línea y las posibles interferencias, pueden suponer una disminución de la citada velocidad. ALEMOBIL realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente del Servicio ADSL contratado.

## 5. ACTIVACION DEL SERVICIO TELEFONICO FIJO Y DE ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA

En general, tanto en el caso de que el Servicio se preste sobre ADSL como sobre Fibra Optica, la velocidad contratada se disfrutará usando la conexión por cable Ethernet entre los equipos proporcionados y el terminal del Cliente. Esta velocidad podría verse limitada por las capacidades del dispositivo utilizado por el Cliente para conectarse al Servicio.

Cuando se usen otros medios de conexión como WiFi u otros, la velocidad en el dispositivo del Cliente puede verse limitada por las características propias de dicho medio de conexión. En el caso de WiFi, factores ajenos a ALEMOBIL como la estructura del domicilio del Cliente, interferencias con otras redes WiFi, las capacidades del dispositivo usado por el Cliente para conectarse a Internet, el uso en exteriores o interiores u otros factores, pueden provocar la disminución de la velocidad final disfrutada por el Cliente.

Además de los citados factores ajenos a ALEMOBIL que pueden provocar una disminución de la velocidad a disfrutar por el Cliente, es posible que ésta se vea limitada en caso de realización de operaciones de mantenimiento por parte de ALEMOBIL o en caso de interrupciones del Servicio.

## 6. SERVICIO TELEFONICO FIJO

En caso de que el Cliente contrate el Servicio Telefónico Fijo éste se prestará sobre la línea asociada al Servicio de ADSL o sobre la línea de Fibra Optica, en su caso. Con motivo de la configuración técnica del Servicio, le informamos de que la baja en el Servicio Telefónico Fijo podría afectar a su vez al Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha provocando en dicho caso la baja de este último Servicio.

El Servicio Telefónico, con tecnología de voz sobre IP, permite que el Cliente reciba en su terminal fijo las llamadas destinadas a la numeración asociada a su línea. Además, permite al Cliente realizar llamadas desde la misma línea.

En el caso de prestación del Servicio sobre la línea de Fibra Optica, el Cliente puede mantener su Servicio Telefónico anterior si lo tuviera y los Servicios asociados. En este caso, la baja del Cliente en el Servicio Telefónico en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el Cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

Para el disfrute de este Servicio, el Cliente autoriza a ALEMOBIL a realizar cuantas actuaciones en la red resulten necesarias para garantizar la recepción de las llamadas destinadas a su numeración geográfica.

ALEMOBIL activará los Servicios Telefónicos de Fijo e Internet de Banda Ancha en un plazo máximo de treinta (30) días naturales desde la aceptación por el Cliente de estas CGC. La activación de los citados Servicios tendrá lugar el mismo día en que ALEMOBIL finalice la instalación en el domicilio del Cliente de manera satisfactoria o bien una vez comprobada la idoneidad de la instalación preexistente.

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

Este plazo de activación se denomina tiempo de suministro de la conexión inicial, a efectos de las obligaciones vigentes de calidad a las que está sometido ALEMobil. El incumplimiento del citado compromiso de tiempo de suministro de conexión inicial por parte de ALEMobil supondrá una indemnización al Cliente a razón de un (1) euro por día natural de retraso, hasta un máximo de noventa (90) euros.

En caso de que concurran causas técnicas que imposibiliten la prestación del Servicio por parte de ALEMobil, o la no accesibilidad física de la instalación del cable hasta el punto de conexión del hogar del Cliente u otros supuestos no imputables a ALEMobil por los que ALEMobil no pudiera prestar el Servicio, como causas de fuerza mayor u otras imputables al Cliente, no surgirá derecho de indemnización alguna a favor del Cliente.

ALEMobil se compromete a prestar los Servicios contratados conforme a los compromisos de calidad exigidos por la normativa vigente que le sea de aplicación.

## 7. SERVICIOS DE EMERGENCIA

ALEMobil facilita el acceso gratuito del Cliente a los Servicios de emergencia, así como información sobre la ubicación de la persona que efectúa la llamada dependiendo, esta última, de la capacidad de los sistemas de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre el Cliente en el momento de llamar a los referidos Servicios.

## 8. GUIAS DE ABONADOS

Si el Cliente solicita que sus datos se incluyan en las guías de abonados mediante la marcación de la casilla correspondiente, ALEMobil comunicará aquellos datos que el Cliente indique a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para que ésta los ponga a disposición de las entidades que elaboran las guías y/o prestan Servicios de información.

## 9. EQUIPOS Y TERMINALES

ALEMobil entregará al Cliente o instalará en su domicilio, en caso de que el Cliente no cuente con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, los siguientes equipos (a los efectos de las presentes CGC, el Equipo):

- ONT / Router WiFi (en caso de Fibra Optica).
- Modem ADSL/WiFi (en caso de ADSL).
- En caso necesario, un punto de terminación de red (PTR) en instalaciones de ADSL.
- Un punto de terminación de red Optica (PTRO) en instalaciones de Fibra.
- Cableado con los límites descritos en las presentes CGC.
- Cualquier otro equipo, periférico o dispositivo entregado por ALEMobil al Cliente para la correcta prestación de los Servicios.

Las características técnicas del Equipo que ALEMobil entrega e instala para ofrecer el Servicio al Cliente pueden ser susceptibles de cambios. Se informará al Cliente de los posibles cambios a través de nuestra Página Web y a través del Servicio de Atención al Cliente.

ALEMobil configurará o facilitará las instrucciones para la configuración de los Equipos proporcionados al Cliente. Salvo oposición del Cliente, ALEMobil podrá crear un segundo canal independiente en el Equipo a través del que se preste el Servicio, sin coste ni afectación de la calidad del Servicio contratado, para prestar Servicios adicionales tales como la posibilidad de compartir Internet de Banda Ancha con terceros. Ello no afectará ni disminuirá la velocidad contratada por el Cliente para su Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha. El Cliente podrá desactivar esta compartición en cualquier momento a través del Servicio de Atención al Cliente de ALEMobil.

ALEMobil cede el Equipo al Cliente en régimen de cesión/ alquiler, salvo indicación expresa en contra por parte de ALEMobil. El Cliente es responsable del uso adecuado del equipo, así como de su no manipulación.

ALEMobil se encargará del mantenimiento del Equipo cedido, así como de su sustitución en caso de avería. El Cliente se obliga a devolver el Equipo a ALEMobil en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo, previa solicitud de ALEMobil, en cualquier momento y en todo caso, en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del Servicio.

Si el Cliente no devuelve el Equipo en dicho plazo, ALEMobil aplicará la penalización que se especifica en la carátula del Contrato.

Si ALEMobil entrega algún tipo de software o algún Equipo o Terminal autoinstalable, el Cliente deberá seguir las instrucciones de instalación facilitadas por ALEMobil. ALEMobil no ofrece ninguna garantía, ni explícita ni implícita, sobre los softwares de ayuda a la instalación facilitados ni se responsabiliza de los daños o alteraciones que, con motivo de su ejecución, pudieran ocaionarse en el sistema informático del Cliente (configuración, software y/o hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático.

## 10. GARANTIA DE TERMINAL Y SERVICIO POSVENTA

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, si existieran Terminales o Equipos asociados al Contrato que son adquiridos por el Cliente a ALEMobil o a un tercero con el que ALEMobil haya llegado a un acuerdo al respecto, dichos equipos tienen un periodo de garantía legal desde su compra, entrega o fecha de instalación, acreditado con la factura o albarán correspondiente. ALEMobil ofrece en dichos casos un Servicio posventa de tramitación de las reparaciones con un Servicio de Asistencia Técnica oficial reconocido por el fabricante de los citados Equipos. No será de aplicación dicha garantía en los siguientes casos:

- Sustitución de piezas de desgaste como consecuencia del uso normal del Equipo.
- Si el Equipo ha sido manipulado por un Servicio de asistencia técnica no autorizado por ALEMobil.
- Si la causa de la disconformidad se debe a una instalación incorrecta por parte del Cliente o manipulación indebida o con elementos/accesorios no originales del fabricante.

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

## 11. MANTENIMIENTO

ALEMOBIL reparará las averías que se produzcan en todos los Equipos cedidos y relacionados con la prestación del Servicio que hubieran sido proporcionados por ALEMOBIL, asumiendo el coste de las mismas siempre y cuando se hubieran producido por causas no imputables al Cliente. En caso de que el Cliente detecte una avería en el Equipo o un mal funcionamiento del Servicio deberá ponerse en contacto con el Servicio de atención técnica de ALEMOBIL llamando al Servicio de Atención al Cliente. ALEMOBIL empleará los medios que en cada momento considere necesarios para resolver la incidencia.

## CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL

### SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL. 1. OBJETO

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. INSTALACION Y ACTIVACION DE LA LÍNEA

El Cliente dispondrá de un plazo de 60 días desde la fecha de compra o recepción de su Tarjeta SIM, para activar la misma. Transcurrido dicho plazo sin que la Tarjeta haya sido activada o utilizada, ALEMOBIL podrá cancelarla. El Cliente tendrá en este caso derecho a recuperar el importe abonado por la misma, previa solicitud al Servicio de Atención al Cliente.

ALEMOBIL tendrá en este caso, así como en el caso de cancelación del alta por parte del Cliente, el derecho de cobrar los gastos de gestión correspondientes al envío de la Tarjeta, 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, FACTURACION Y PAGOS

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

El consumo mínimo mensual a realizar por el Cliente dependerá de las Condiciones Particulares de cada tarifa. Si el Cliente no consume el importe mínimo correspondiente a su tarifa, ALEMOBIL 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.

Determinadas gestiones de ALEMOBIL, sobre las que se informará antes de su realización, pueden implicar el cargo de importes adicionales.

Para garantizar la correcta facturación de los Servicios de datos en modalidad móvil, ALEMOBIL 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.

### 3.1. Opción Prepago o Contrato sin domiciliación bancaria

El Cliente que haya optado por la contratación del Servicio en modalidad prepago puede recargar el saldo de su Tarjeta a través de cualquiera de los medios de pago ofrecidos por ALEMOBIL, 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 Cliente a tal efecto.

Si el saldo de la Tarjeta llega a ser negativo, el importe de la siguiente recarga se destinará, total o parcialmente, a compensar dicho saldo negativo. El Cliente está obligado a reponer la totalidad de los importes correspondientes a saldos negativos desde la fecha en que los mismos se hayan producido.

Si el Cliente mantiene un saldo negativo en su línea, incluso cuando el Servicio hubiese sido dado de baja, ALEMOBIL liquidará la cuantía adeudada mediante un cargo adicional a través de cualquiera de los medios de pago registrados por el Cliente para efectuar sus recargas.

El Cliente podrá consultar sus detalles de consumo y cargos a través de su área personal online en nuestra Página Web.

### 3.2. Opción suscripción mensual

Si el Cliente ha optado por la contratación del Servicio Telefónico Móvil de ALEMOBIL 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. El saldo se recargará automáticamente mediante cargo mensual en tarjeta bancaria de débito o crédito por un importe mínimo de 10 euros. En caso de consumo íntegro del saldo antes de la finalización del período de facturación, el Cliente podrá solicitar, al margen de la cuota mensual y a su elección, la recarga del mismo por importe mínimo de 10 euros o por cantidades superiores en múltiplos de 10 euros.

Para contratar Servicios de ALEMOBIL en esta modelización es condición imprescindible que el

Cliente cuente con una tarjeta bancaria apta para el comercio electrónico y que permita realizar una verificación de seguridad.

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

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

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 recepción lleve costes asociados (tales como costes de interconexión o llamadas a cobro revertido).

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, ALEMOBIL 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 a nombre de la persona, en cualquier momento y/o forma excepcional ALEMOBIL 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.

## 4. COBERTURA

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

## 5. OBLIGACIONES DE IDENTIFICACION EN CASO DE CONTRATACION EN MODALIDAD SUSCRIPCION 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. En caso de no estar de acuerdo con este

procedimiento de verificación de la identidad puede contratar a través de otros canales de contratación.

## 6. CONSECUENCIAS DE LA SUSPENSION DEL SERVICIO

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) y SMS.

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 y SMS. Una vez cumplidos 90 días desde la fecha de la suspensión sin que haya cesado la causa, ALEMOBIL bloqueará la Tarjeta SIM permanentemente, quedando el Contrato con ALEMOBIL definitivamente resuelto en lo relativo a este Servicio.

ALEMOBIL 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.

ALEMOBIL 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.

## CONDICIONES PARTICULARES DE PERMANENCIA

En caso de compra o cesión / alquiler subvencionados o en condiciones ventajosas para el Cliente de los Equipos o de los Terminales, vinculada o no dicha compra o cesión a un plan de precios específico y/o a la aplicación de determinados descuentos, así como en caso de aplicación de determinados descuentos sobre el precio de los Servicios, el Cliente se compromete a permanecer dado de alta en este Contrato, durante el plazo establecido o comunicado y aceptado por éste en el momento de la contratación (presencial, telefónica y/o electrónica) y en las condiciones detalladas al efecto, desde la fecha de la firma. En caso de que el Cliente cause baja anticipada en el Contrato por cualquier motivo, no pague a ALEMOBIL cantidades adeudadas y eso lleve a la interrupción definitiva del Servicio, incumpla el Contrato, haga uso ilícito del Servicio o cambie el plan de precios contratado por otro con un compromiso de consumo o con una cuota menor, deberá pagar a ALEMOBIL la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos. En el caso de que ALEMOBIL no pueda prestar el Servicio por causas técnicas ajenas al Cliente, éste deberá proceder a la devolución de los Equipos y Terminales entregados por ALEMOBIL en un plazo de quince días desde la comunicación por parte de ALEMOBIL al Cliente de la imposibilidad de prestación del Servicio. La devolución de los Equipos y Terminales se llevará a cabo por el Cliente de la misma forma en que se produjo la entrega inicial de los mismos. En caso de que el Cliente no proceda a la devolución de los Equipos y Terminales en el plazo señalado, deberá abonar a ALEMOBIL la cantidad detallada en la carátula.

Si durante la vigencia del plazo de permanencia señalado, el Cliente solicita un cambio de domicilio a un área geográfica donde ALEMOBIL no pueda prestar el Servicio por causas de índole técnica, el Cliente deberá pagar a ALEMOBIL la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como

compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos.

## DERECHO DE DESISTIMIENTO. ÚNICAMENTE APLICABLE EN CASO DE CONTRATACION 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 ALEMOBIL 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 disponible en: <https://alemobil.com/>, aunque su uso no es obligatorio.

Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de desistimiento por correo electrónico a [clientes@alemobil.com](mailto:clientes@alemobil.com) o a la siguiente dirección postal: Casp, 72 local 08010 Barcelona.

El ejercicio del Derecho de Desistimiento conllevará la obligación de devolver los Equipos o Terminales entregados por ALEMOBIL para la prestación del Servicio en su embalaje original, en perfecto estado, incluyendo todos sus accesorios y preparado. Sólo se admitirá la devolución de aquellos productos que no presenten signos de estar dañados. El Cliente 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. Para mayor seguridad, el Cliente podrá introducir el documento de desistimiento en el paquete debidamente cumplimentado y firmado.

Como consecuencia del ejercicio del Derecho de Desistimiento, el Cliente deberá devolver o entregar directamente los productos (Terminales o Dispositivos) 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 comunique a ALEMOBIL su decisión de desistimiento del Contrato. Asimismo, deberá asumir el coste directo de devolución de los productos facilitados por ALEMOBIL. 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 caso de desistimiento, ALEMOBIL 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 ALEMOBIL de su desistimiento.

En caso de desistimiento, habiendo ALEMOBIL instalado y/o 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, ALEMOBIL tendrá derecho a cobrar el coste de la instalación realizada y 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 desistiera del Contrato y el precio a

abonar hubiera sido total o parcialmente financiado mediante un crédito (bien por ALEMOBIL bien por un tercero previo acuerdo con ALEMOBIL) dicho desistimiento implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización.

Si el Cliente disfrutara de una prestación de un Servicio comercialmente descatalogado con ALEMOBIL 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, ALEMOBIL posicionará al Cliente de forma que éste no se vea perjudicado.

## CONDICION ADICIONAL PARA EL SERVICIO EN ROAMING

Por el uso del Servicio en otro país del Espacio Económico Europeo (EEE), ALEMOBIL aplicará las mismas tarifas que aplica a su uso nacional siempre y cuando el Cliente resida habitualmente en España o tenga vínculos estables con este país. De conformidad con lo dispuesto en la normativa europea y en el caso de que las Condiciones Particulares de la tarifa contratada así lo prevean, ALEMOBIL podrá establecer un límite en el volumen de datos contratados a partir del cual podrá aplicar un recargo tal y como se establece a continuación.

El Cliente se compromete a realizar un uso razonable del Servicio en itineraria en otro país del EEE. A fin de evitar el uso abusivo o anómalo del mismo, ALEMOBIL podrá observar, durante un plazo de al menos 4 meses, los indicadores objetivos de consumo y de presencia. Los citados indicadores podrán ser: superar el 50% del volumen contratado en datos o presencia en otro país del EEE durante más de la mitad del plazo de observación medido en días, así como largos períodos de inactividad y activación, y utilización secuencial de múltiples Tarjetas SIM.

Si el Cliente supera el límite establecido en el volumen de datos para poder ser consumido en otro país del EEE o comete un uso abusivo o anómalo del Servicio, ALEMOBIL podrá aplicar al Cliente, previo aviso, un recargo que no podrá superar el precio mayorista en vigor. Antes de su imposición, el Cliente dispondrá de un plazo de 14 días para aportar, en su caso, los datos reales sobre su presencia o consumo.

El Cliente podrá dirigirse a ALEMOBIL, conforme a lo dispuesto en la cláusula 6, para interponer cualquier reclamación relacionada con la aplicación de lo aquí dispuesto. Puedes encontrar información más detallada sobre las condiciones de uso del Servicio en roaming en <https://alemobil.com/>.

## INFORMACION SOBRE LA VELOCIDAD DEL SERVICIO ACCESO A INTERNET

En relación con el Servicio de Acceso a Internet, el Cliente tendrá disponible, en todo momento, en nuestra Página Web, información precisa acerca de la velocidad mínima, disponible normalmente, máxima y anunciada, descendente y ascendente en el caso de redes fijas, y de la velocidad máxima y anunciada estimadas descendente y ascendente en el caso de las redes móviles.

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

## VELOCIDAD DE LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET

La información de velocidad de internet se ha elaborado siguiendo las directrices establecidas en el reglamento (UE) 2015/2120, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, por el que se establecen las medidas en relación con el acceso a una red abierta y que modifica la Directiva 2002/22/CE.

\*\*\* Por su parte, en servicio fijo, la velocidad alcanzada puede verse impactada por el estado del cableado (fibra o par de cobre), la carga de la red, la distancia a la central (principal contribución en ADSL), las capacidades del dispositivo utilizado y la conexión establecida en el acceso a internet (cable o WiFi) La velocidad de una conexión WiFi depende directamente del entorno en el que se encuentra el router (interferencias originadas por redes WiFi vecinas, obstáculos estructurales del inmueble, distancia al router, etc.)

## CONDICIONES PARTICULARES DE LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD

El cliente (el "Cliente") que desee darse de alta en los servicios de telefonía fija y/o móvil de SPOTTING BRANDS TECHNOLOGIES S.L. ("ALEMOBIL") en cualquiera de las modalidades ofrecidas, puede optar por la portabilidad, esto es, puede solicitar cambiarse de su actual operador (el "Operador Donante") a ALEMOBIL conservando el número de teléfono fijo y/o móvil del que el Cliente disponga antes del cambio a ALEMOBIL (la "Portabilidad").

La solicitud de la Portabilidad implica la aceptación por el Cliente de la totalidad de las presentes condiciones particulares (las "Condiciones Particulares"). Las presentes Condiciones Particulares, así como las Condiciones Generales del Servicio (de contrato o tarjeta) o cualesquiera otras condiciones aplicables a los productos y/o servicios contratados estarán accesibles en la página Web <https://alemobil.com/>

Al solicitar la Portabilidad, el Cliente manifiesta que: El Cliente solicita el alta del servicio en ALEMOBIL y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el servicio, conservando su numeración telefónica móvil y/o fija que figura en la solicitud de portabilidad. Acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar las actuaciones en los sistemas de los operadores por cambio de operador. En caso de portabilidad móvil, el Cliente acepta la posible interrupción del servicio en algún momento dentro del periodo entre las 2:00 y las 6:00 horas del día que aplique el cambio de operador. En el caso de la portabilidad fija, la duración de la posible interrupción será como máximo de tres (3) horas desde el inicio de la ventana de cambio de portabilidad. Desde el momento en que el Cliente entregue la solicitud firmada de portabilidad, el cambio de operador se tramitará en el plazo de un día (1) hábil, llevándose a cabo el cambio de operador en la madrugada del día siguiente, siempre que el Cliente no haya solicitado voluntariamente una fecha posterior para la ejecución de la portabilidad, y siempre que su solicitud no haya sido denegada. ALEMOBIL deberá informar al Cliente en el caso de que su solicitud haya sido denegada, indicándole la causa de la denegación que podrá ser por: (a) falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su NIF/NIE/Pasaporte y nacionalidad/CIF o falta de correspondencia entre numeración e ICC-ID o Número(s) de serie de la(s) SIM en caso de prepago; (b) causa justificada de fuerza mayor; (c) comprobación de que la tarjeta SIM no ha sido denunciada al operador donante por robo o pérdida; o (d) numeración inactiva.

En el caso de la portabilidad móvil, para las solicitudes aceptadas, el Cliente podrá solicitar gratuitamente a ALEMOBIL información sobre su solicitud y el día en el que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento el Cliente podrá hacer y recibir llamadas con el nuevo operador y el mismo número telefónico, una vez inserte en el terminal móvil la tarjeta SIM proporcionada por ALEMOBIL.

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

El Cliente podrá cancelar la portabilidad por cualquiera de los medios que ALEMOBIL pone a su disposición para contratar sus servicios dentro del plazo establecido al efecto. En el caso del canal telefónico, estará disponible el número 900 696 078 para la cancelación de portabilidad fija y para la cancelación de portabilidad móvil, de lunes a domingo, desde las 9 horas hasta las 21 horas. Para realizar la cancelación, el Cliente tendrá que aportar al menos los siguientes datos para identificarse: clave o nombre, apellidos y DNI/NIF.

En el caso de portabilidad móvil, ALEMOBIL podrá cancelar la solicitud de portabilidad del Cliente, a petición de éste, en cualquier momento desde la fecha inicial de la solicitud del Cliente hasta las 14:00 horas del día anterior a la ejecución de la portabilidad.

En caso de reclamación, el Cliente podrá llamar al servicio de atención al cliente gratuitamente al 900 696 101, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. Cuando el Cliente presente la reclamación, ALEMOBIL está obligado a facilitarle el número de referencia dado a la reclamación del usuario. Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta satisfactoria de ALEMOBIL, podrá dirigir su reclamación por las siguientes vías, de acuerdo a la normativa propia a cada organismo: Juntas Arbitrales de Consumo, directamente o a través de una Asociación de Consumidores.

Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETID) - Teléfono de consulta: 911814045 y 90133669; Página web: <https://usuariosteleco.mineco.gob.es/>

## CONDICIONES

### PARTICULARES DEL

### SERVICIO EN ROAMING

#### 2. ACTIVACION DEL SERVICIO EN ROAMING

El Servicio en Roaming podrá activarse/desactivarse previa solicitud del cliente en cualquier momento contactando con nuestro Servicio de Atención al Cliente.

#### 3. PRECIO

El precio del servicio dependerá del país donde te encuentres:

#### 3.1. ZONA 1 O ZONA UE: ROAMING UE Y EEE (\*)

**alemobil**

Sin límites, sin preocupaciones

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

A partir del 15 de junio de 2017, el tráfico realizado 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 y EEE (\*).

(\*) Países de la Unión Europea (UE) y Espacio Económico Europeo (EEE): Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Gibraltar, Grecia, Guadalupe, Guyana 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-.

## 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

Las presentes condiciones particulares regirán las relaciones entre el cliente y SPOTTING BRANDS TECHNOLOGIES S.L. (ALEMOBIL) con domicilio social en Avenida de Bruselas, 38 – Alcobendas, Madrid y CIF B86779584, en todo lo relativo a la prestación en itinerancia ("Roaming") de los servicios de comunicaciones electrónicas móviles que el cliente tiene contratados con ALEMOBIL ("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 de ALEMOBIL: <https://alemobil.com/>.

Estas condiciones particulares complementan las condiciones generales que regulan la prestación del Servicio.

## 1. PRESTACION 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).

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, se 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.

## 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 ALEMOBIL en <https://alemobil.com/>.

## 4. POLÍTICA DE USO RAZONABLE EN ZONA 1 O ZONA UE

A partir del 15 de junio de 2017, el tráfico realizado dentro de la Zona 1 o Zona UE 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. Por ello, ALEMOBIL 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 o Zona UE. Se considerará un uso que excede la «política de utilización razonable»:

- La presencia y consumo predominante en Roaming UE y EEE por parte del cliente en comparación con la presencia y tráfico nacional.
- Larga inactividad de tarjetas SIM asociadas con un uso mayoritario en Roaming.

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

- La adquisición y uso secuencial de múltiples SIMs por el mismo cliente en Roaming.

- La reventa organizada de tarjetas SIM de ALEMOBIL. 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 o Zona UE, 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.

## 5. MECANISMOS DE CONTROL APLICABLES

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

ALEMOBIL 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:

ALEMOBIL 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 – 2,00€/GB para el 2022 - de Roaming según los términos establecidos en el Reglamento de ejecución UE 2016/2286).

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

ALEMOBIL 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 períodos de observación de 4 meses.

En caso de que ALEMOBIL 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 o Zona UE sobre el tráfico nacional, ALEMOBIL podrá notificar al cliente que el uso de su Servicio en Roaming se considera abusivo. La realización de esta notificación implicará que ALEMOBIL 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. ALEMOBIL 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. 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 y EEE.

• En el indicador de consumo se considerará consumo prevalente el consumo de más del 50% del tráfico de voz, SMS o datos realizado por el cliente en itinerancia UE y EEE.

• 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, ALEMOBIL 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 ALEMOBIL, 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 ALEMOBIL aplicando la tarifa nacional para fines distintos de los viajes periódicos. En tal caso, ALEMOBIL podrá adoptar inmediatamente medidas proporcionadas con el fin de garantizar el cumplimiento de todas las condiciones del contrato.

## 6. RECLAMACIONES SOBRE LA APLICACION DE LA POLITICA DE UTILIZACION 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 ALEMOBIL, 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

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

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

### ESPECIFICAS DEL SERVICIO

#### AGILE TV

Las presentes condiciones serán de aplicación únicamente a aquellos clientes de SPOTTING BRANDS TECHNOLOGIES S.L., que hayan decidido contratar el servicio Agile.TV ofrecido por Over the Top Networks Ibérica, S.L. (en adelante, OTTN) a través de la promoción ofrecida a clientes de ALEMOBIL, los cuales disfrutarán de una promoción especial en el precio de la cuota periódica a pagar por Agile TV (en adelante denominados, el "Cliente" y el "Servicio" respectivamente), en virtud del Acuerdo Comercial alcanzado entre ambas compañías.

#### 1. OBJETO Y ACEPTACION DE LAS CONDICIONES

Las Condiciones descritas a continuación (en adelante, las "Condiciones Agile.TV" o las "Condiciones") tienen por objeto regular las relaciones entre Agile TV y el Cliente, en todo lo relativo a la prestación del servicio audiovisual Agile TV. La aceptación sin reservas de las presentes Condiciones deviene indispensable para la prestación del servicio Agile TV. El Cliente manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones.

#### 2. 2.1.

### CONDICIONES DE LA OFERTA AGILE TV Definición del servicio

Este Servicio está compuesto por la Oferta de contenidos audiovisuales de Agile TV, la cual goza de condiciones diferenciadas respecto de la oferta comercializada de forma directa por parte de Agile TV en otros canales de comercialización y venta.

#### 2.2. Servicio Agile TV

El Servicio Agile TV será prestado por OTTN sobre un dispositivo multimedia Android TV y mediante un acceso activo a Internet proveído por ALEMOBIL al Cliente y que ofrezca cobertura suficiente para poder contratar el servicio Agile TV y acceder a sus servicios audiovisuales. Las condiciones del Servicio Agile TV serán las que determine OTTN, como encargado de prestar el Servicio, en virtud del contrato que suscriba con el Cliente.

El cliente podrá además contratar paquetes de canales y contenidos de la oferta audiovisual de Agile TV de entre los que estén disponibles en cada momento. La elección de dichos paquetes supondrá también la firma por parte del Cliente del correspondiente contrato con la entidad Agile TV que será la encargada de prestarle dichos servicios.

Agile TV informa al Usuario que el catálogo de contenidos disponible variará y se actualizará continuamente. Por ello Agile TV se reserva el derecho de efectuar sin previo aviso las modificaciones que considere oportunas en el catálogo ofrecido, pudiendo ampliar, modificar, cambiar, añadir o suprimir accesos a servicios de contenidos disponibles, sin necesidad de previa notificación. La información sobre los contenidos audiovisuales ofrecidos por Agile

TV se encontrará disponible a través de la Guía Electrónica de Programación del propio servicio o en la dirección de Internet

<http://www.agiletv.es>

Agile TV se compromete a realizar sus mejores esfuerzos para ofrecer el mejor servicio y dar los mejores contenidos. Sin embargo, la calidad del mismo depende de las condiciones de conexión a Internet de las que disponga el Usuario, así como desde los dispositivos móviles que utilice para la reproducción de contenidos. Asimismo, el Usuario es consciente de que existen requisitos mínimos para poder utilizar el Servicio, y garantiza que dispone de ellos antes de proceder a la contratación. Estos requisitos se encuentran publicados en la página web de Agile TV.

Queda prohibida la utilización del servicio Agile TV para la comunicación pública de los contenidos de TV, pudiendo utilizarse, únicamente, para uso privado del Cliente.

3. **2.3. La contratación y uso del Servicio está limitado, expresa y únicamente, al territorio español.**
4. **2.4. Interrupción del servicio.**

Agile TV se reserva el derecho de interrumpir el Servicio cuando lo considere oportuno con el fin de su mantenimiento y mejora, debiendo notificar al Usuario con un preaviso de un día cuando se trate de una interrupción planificada.

5. **2.5. En los casos en los que haya algún problema con este Servicio, el Usuario podrá dirigirse al centro de Atención al Cliente de ALEMOBIL.**
6. **2.6. Comunicación de datos a Agile TV.**

Los datos que se facilitan con la firma de este contrato son comunicados a OTTN, con domicilio en Madrid, Paseo de la Castellana 95, Planta 16, con la finalidad de gestionar el alta, mantenimiento y baja de los servicios audiovisuales prestados bajo la denominación comercial de Agile TV, así como para informar sobre el Servicio y sus novedades, incluyendo información comercial sobre los servicios comercializados por OTTN.

A los efectos de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679

del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante, "RGPD"), le informamos que puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad directamente por el titular de los datos o mediante representante legal o voluntario a través de comunicación escrita dirigida a OTT Networks Iberia, S.L con sede en Madrid, Paseo de la Castellana 95, Planta 16, en la forma y condiciones previstas en el RGPD o a través del correo electrónico a la dirección [ayuda@agiletv.es](mailto:ayuda@agiletv.es)

Se adjunta como Anexo I Información Adicional de Protección de Datos.

Todos los datos facilitados deben ser ciertos y correctos, comprometiéndose el Usuario a comunicar a OTTN todos los cambios relativos a sus datos y todo tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual con OTTN.

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

Al Usuario le serán de aplicación igualmente las Condiciones Contractuales de OTTN, la Política de Privacidad y Cookies y las Condiciones de Uso, que tienen carácter complementario respecto de todo aquello que no se encuentre específicamente previsto en las presentes Condiciones. No obstante, en caso de discrepancia entre lo dispuesto en las presentes Condiciones y aquéllas, éstas serán las que prevalecerán para los Usuarios del Servicio.

## 3. DISPOSICIONES GENERALES

**3.1.** Agile TV presta un servicio de contenidos audiovisuales online de suscripción.

**3.2.** Los presentes términos y condiciones del usuario (en lo sucesivo, los "Términos y Condiciones del Usuario") se aplican a los acuerdos suscritos entre OTTN y una persona física (en lo sucesivo, el "Usuario") con respecto al Servicio.

Solamente las personas físicas mayores de 18 años de edad y que residan en España podrán suscribir un acuerdo con OTTN con respecto al Servicio de Agile TV. Tras la formalización del acuerdo, OTTN, siempre que se cumplan las condiciones legales para ello, podrá llevar a cabo una comprobación crediticia rutinaria y, en función de los resultados de la misma, retirarse del acuerdo con el Usuario.

Asimismo, OTTN tiene derecho a negarse a suscribir un acuerdo o a cancelar de inmediato un acuerdo con un Usuario si éste hubiese infringido previamente los términos y condiciones contractuales de OTTN. OTTN, en lugar de negarse a suscribir o de cancelar un acuerdo que ya haya sido suscrito, podrá exigir al Usuario que le facilite alguna garantía del cumplimiento de sus obligaciones en virtud del acuerdo. Asimismo, OTTN se reserva el derecho, en la medida en que lo permita la legislación aplicable, a obtener información relativa al Usuario tras la formalización del acuerdo conforme a la Política de Datos Personales.

de las presentes condiciones autoriza la cesión de los datos necesarios para la gestión del cobro por parte de ALEMobil.

El importe del servicio prestado será exigible desde el momento en que se presente al cobro la correspondiente factura, la cual será abonada por el Cliente, o por tercero, a través de la cuenta en la Entidad bancaria o Caja de Ahorros que para tal efecto hubiera señalado en el Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones suscrito con ALEMobil.

### 3.5.

Las cuotas por el Servicio Básico Agile TV y por el resto de Servicios serán pagaderas conforme a la lista de precios aplicable disponible en <https://alemobil.com/>.

### 3.3.

Los presentes Términos y Condiciones del Usuario y la Política de Datos Personales (a los que se hará referencia en su conjunto como los "Términos y Condiciones") son de aplicación y resultan vinculantes para OTTN y para el Usuario.

Agile TV podrá cambiar en su momento dicha lista de precios y la información relativa a dichos cambios se comunicará al Usuario con antelación de al menos un mes. En dicha lista de precios se expone el precio final, incluidos los impuestos y cualquier otro cargo aplicable por la prestación del servicio.

**6. 3.6.** El Servicio se presta por períodos de un mes renovables automáticamente mensualmente a menos que el Usuario notifique su voluntad de no renovarlo con antelación a su vencimiento en los términos previstos en el apartado 3.7 de estas condiciones.

**7. 3.7.** El Servicio se podrá cancelar en cualquier momento mediante una comunicación al centro de atención al cliente de ALEMobil, informando de la voluntad de cancelar la suscripción al Servicio, dicha cancelación será registrada en el plazo de 72 horas y el servicio será cancelado al final del mes cuando se registre dicha cancelación del servicio.

Esta cancelación estará sujeta también a las condiciones establecidas por ALEMobil en lo referente a la venta del dispositivo multimedia Android TV.

**8. 3.8.** Se podrá suspender el Servicio al Usuario, si éste deja de pagar su Cuota Periódica mensual.

**9. 3.9.** Además, si el Usuario hubiera dejado de ser cliente de ALEMobil, igualmente el Servicio quedaría suspendido definitivamente al no

Página 90

Estos acuerdos, asimismo, están sujetos a los términos y condiciones particulares (incluyendo cualquier oferta especial), precios vigentes, términos y métodos de pago, períodos contractuales, etc. que ofrezca OTTN en cada momento juntamente con la formalización de un acuerdo con OTTN por parte del Usuario. En caso de que exista cualquier conflicto entre los términos y condiciones particulares y los Términos y Condiciones, serán los términos y condiciones particulares los que prevalezcan.

Los Términos y Condiciones y los términos y condiciones particulares constituyen en su conjunto el acuerdo aplicable entre el Usuario y OTTN (en lo sucesivo, el "Acuerdo").

### 3.4. Facturación

ALEMobil facturará al Usuario mensualmente la Cuota periódica del servicio y emitirá la factura por el servicio prestado. OTTN encomienda a ALEMobil el cobro de la cuota periódica por su cuenta, que se hará junto a la factura de ALEMobil, la cual se abonará mediante domiciliación bancaria autorizada por el Cliente contra su cuenta. El Cliente mediante la aceptación podrá ya acceder al mismo en las condiciones aquí establecidas.

En este caso, el Usuario podrá contratar el Servicio directamente a OTTN sin requerirse la vinculación contractual a ALEMobil, en los términos y condiciones vigentes.

En caso de cancelación anticipada, en virtud del presente apartado 3.9 y de que el Cliente haya efectuado un pago relativo a un período posterior a la extinción, OTTN reembolsará el importe sobrante en un plazo de treinta (30) días desde la extinción de la suscripción.

**3.10.** Condiciones del equipo y permanencia asociada a la adquisición del equipo de recepción del servicio de Agile.TV o "Set Top Box".

Para el acceso a los servicios de Agile TV se requiere de un equipo de recepción del servicio o "Set Top Box", siendo de aplicación las siguientes cláusulas:

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

1. **3.10.1.** ALEMobil pone a disposición de El Cliente en régimen de cesión el dispositivo electrónico antes relacionado ("Dispositivo").
2. **3.10.2.** El Cliente es responsable del uso adecuado del Dispositivo, así como de su no manipulación. ALEMobil se encargará del mantenimiento del Dispositivo cedido, así como de su sustitución en caso de avería.

En caso de que el Cliente detecte una avería en el Dispositivo o un mal funcionamiento del Servicio deberá ponerse en contacto con el servicio de atención técnica de ALEMobil llamando al Servicio de Atención al Cliente.

**3.10.3.** El Cliente se obliga a devolver el Dispositivo a ALEMobil en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo, previa solicitud de ALEMobil, en cualquier momento y en todo caso, en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del Servicio.

En caso de que el Cliente no proceda a la devolución del dispositivo en el plazo indicado o en caso de que el dispositivo presentara algún tipo de avería o desperfecto que exceda del solo efecto del uso, faltase alguno de sus componentes o no se ajustase enteramente al modelo

provisto, ALEMobil facturará en concepto de penalización al cliente la cantidad indicada en las condiciones del servicio, disponibles en [www.alemobil.com](http://www.alemobil.com).

**3.11.** Los precios de los servicios ofrecidos por Agile.TV se encontrarán actualizados y disponibles para los clientes de Agile TV en la web [www.alemobil.com](http://www.alemobil.com)

## 3.12. Comunicaciones de Agile TV a los Clientes.

Agile TV podrá remitir notificaciones e informaciones al Cliente por correo electrónico, SMS o notificaciones móviles, carta o dentro de la factura. Las notificaciones al Cliente se considerarán recibidas por éste inmediatamente cuando se hayan enviado por correo electrónico o SMS. Los avisos enviados por correo postal y factura se considerarán recibidos por el Usuario tres (3) días después de que se haya remitido la carta o la factura.

Se considerará que Agile TV ha cumplido su obligación de notificación al enviar los avisos a la última dirección de correo electrónico, número de teléfono o dirección postal facilitados, sin perjuicio de que dichas direcciones ya no sean utilizadas por el Cliente o sean inutilizables por algún otro motivo.

El Cliente podrá recibir mediante mensajes en su número de teléfono, mediante correo electrónico o por medio de correo postal, promociones y ofertas vinculadas al servicio Agile TV con los precios vinculados a las mismas.

## 3.13. Calidad del servicio.

Agile TV se compromete a realizar sus mejores esfuerzos para ofrecer el mejor servicio y dar los mejores contenidos. Sin embargo, la calidad del mismo depende de las condiciones de conexión a Internet de las que disponga el Usuario, así como de los dispositivos móviles que utilice para la reproducción de contenidos. Asimismo, el Usuario es consciente de que existen requisitos mínimos para poder utilizar el Servicio, y garantiza que dispone de ellos antes de proceder

a la contratación. Estos requisitos se encuentran publicados en las páginas web de Agile.TV <http://www.agiletv.es>

## 3.14. Dispositivos autorizados de conexión al servicio Agile TV.

Se garantiza al Usuario del Servicio el acceso multidispositivo a través de las aplicaciones de Agile TV en los dispositivos compatibles con Agile TV. El Usuario no podrá visualizar el mismo contenido en más de tres (3) dispositivos móviles distintos de forma simultánea.

## 3.15. Información de contacto.

El Cliente puede contactar con Agile TV a través de [ayuda@agiletv.es](mailto:ayuda@agiletv.es).

## ANEXO I INFORMACION ADICIONAL DE PROTECCION DE DATOS

### ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos personales?

La información y/o datos personales que nos proporcione, incluidos en su caso, los de salud, se incluyen en un fichero cuyo responsable es: Identidad: Over the Top Networks Ibérica, S.L. con NIF B-86588639 y Dirección postal: Paseo de la Castellana, 95, planta 16, Madrid.

### ¿Con qué finalidad tratamos sus datos personales?

La información y/o datos personales que nos ha facilitado serán tratados para las siguientes finalidades:

Gestión, desarrollo y cumplimiento de la relación contractual.

Disponer de una relación uniforme de proveedores a los que OTTN pueda acudir para solicitar los servicios y/o bienes que en cada caso requiera;

Todos los tratamientos y finalidades indicados anteriormente son necesarios o guardan relación con el adecuado mantenimiento, desarrollo y control de la relación contractual.

Sólo en tanto no se haya opuesto expresamente, entra dentro de las finalidades aceptadas el envío de información y publicidad, incluso por vía electrónica, sobre ofertas, productos, recomendaciones, servicios, artículos promocionales y campañas de fidelización de OTTN o de aquellas entidades tercera con las que cualquier empresa

del grupo al que pertenece OTTN haya suscrito acuerdos de colaboración; la extracción, almacenamiento de datos y estudios de marketing al objeto de adecuar nuestras ofertas comerciales a su perfil particular, tanto si se formaliza o no operación alguna, como en su caso, una vez extinguida la relación contractual existente.

### ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos personales?

Los datos personales proporcionados se conservarán por el plazo determinado en base a los siguientes criterios: (i) obligación legal de conservación; (ii) duración de la relación contractual y atención de cualesquier responsabilidades derivadas de dicha relación; y, (iii)

# Condiciones generales de contratación comunes de alemobil

solicitud de supresión por parte del interesado, en los supuestos en los que proceda.

## ¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?

La base legal para el tratamiento de sus datos con las finalidades incluidas en los puntos del apartado “¿Con qué finalidad tratamos sus datos personales?” es la ejecución del presente contrato. La oferta prospectiva de productos y servicios incluida en el apartado “¿Con qué finalidad tratamos sus datos personales?” está basada en el consentimiento que, en su caso, haya otorgado, sin que en ningún caso la retirada de este consentimiento condicione la ejecución del presente contrato.

## ¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos?

Los datos personales que nos ha proporcionado podrán ser comunicados, para las finalidades indicadas en el apartado “¿Con qué finalidad tratamos sus datos personales?”, a otras entidades pertenecientes al grupo al que pertenece OTTN, administraciones públicas, y a otras personas jurídicas que, asimismo, desarrollen cualesquiera de las referidas actividades y con las que las distintas entidades del grupo al que pertenece OTTN concluyan acuerdos de colaboración, incluso una vez extinguida la relación contractual existente y sin necesidad de que le sea comunicada cada primera comunicación que se efectúe a los referidos destinatarios, respetando en todo caso la legislación aplicable sobre protección de datos de carácter personal.

En el marco de las comunicaciones indicadas en el párrafo anterior, se podrán realizar transferencias internacionales de datos a terceros países u organizaciones internacionales, sobre los que exista o no una decisión de adecuación de la Comisión Europea respecto a los mismos. Las transferencias internacionales a países que no puedan garantizar un nivel de protección adecuado, tendrán carácter excepcional y se realizarán siempre que sean imprescindibles para el pleno desarrollo de la relación contractual.

OTTN dispone de cláusulas tipo de protección de datos para garantizar adecuadamente la protección de sus datos en el marco de las comunicaciones y transferencias internacionales de sus datos, en los países en los que sea posible su aplicación.

## ¿Cuáles son sus derechos cuando nos facilita sus datos?

En los términos y con el alcance establecido en la normativa vigente, cualquier persona tiene derecho a:

Confirmar si en OTTN estamos tratando datos personales que les conciernen, o no, a acceder a los mismos y a la información relacionada con su tratamiento.

Solicitar la rectificación de los datos inexactos.

Solicitar la supresión de los datos cuando, entre otros motivos, ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos en cuyo caso, OTTN dejará de tratar los datos salvo para el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

Solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente podrán ser tratados con su consentimiento, a excepción

de su conservación y utilización para el ejercicio o la defensa de reclamaciones o con miras a la protección de los derechos de otra persona física o jurídica o por razones de interés público importante de la Unión Europea o de un determinado Estado miembro.

Oponerse al tratamiento de sus datos, en cuyo caso, OTTN dejará de tratar los datos, salvo para la defensa de posibles reclamaciones.

Recibir en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, los datos personales que le incumban y que haya facilitado a OTTN o solicitar a OTTN que los transmita directamente a otro responsable cuando sea técnicamente posible.

Retirar el consentimiento otorgado, en su caso, para la finalidad incluida en el apartado “¿Con qué finalidad tratamos sus datos personales?”, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

Los anteriores derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad pueden ejercerse directamente por el titular de los datos o mediante representante legal o voluntario a través de comunicación escrita dirigida a OTT Networks Iberia, S.L con sede en Madrid, Paseo de la Castellana 95, Planta 16, en la forma y condiciones previstas en el RGPD o a través del correo electrónico a la dirección [ayuda@agiletv.es](mailto:ayuda@agiletv.es).

El interesado puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, especialmente cuando considere que no ha obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos, a través de la página web habilitada a tales efectos por la Autoridad de Control correspondiente.