CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

1. OBJETO

XFERA MÓVILES, S.A.U. (en adelante, XFERA), con domicilio social en Parque Empresarial «La Finca», Paseo del Club Deportivo, 1, Edif. 8, 28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid, y CIF A-82528548, es un operador de telecomunicaciones que presta los servicios descritos en la cláusula siguiente, comercializados por EMBOU NUEVAS TECNOLOGÍAS, S.L.U. (en adelante, EMBOU). EMBOU, con domicilio social en Av. Juan Pablo II, 35, Planta 11, 50009 Zaragoza, España, y CIF B-50960129, inscrita en el Registro Mercantil de Zaragoza al Tomo 2905, Folio 98, Hoja Z-33051, podrá prestar directamente determinados servicios de fibra.

A efectos de estas condiciones, tanto los servicios prestados por XFERA y comercializados por EMBOU como los servicios de fibra que, en su caso, preste directamente EMBOU se denominarán, indistintamente, el «Servicio» o los «Servicios».

Estas Condiciones Generales de Contratación ("CGC") regirán las relaciones entre el Cliente del Servicio (el "Cliente") y EMBOU 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 EMBOU www.embou.com ("nuestra "Página Web").

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

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

Servicio Telefónico Móvil: Este Servicio comprende la prestación del Servicio Telefónico de llamadas desde Móvil y los Servicios asociados de comunicaciones electrónicas (incluyendo el Servicio de Acceso a Internet desde móvil) y servicios de valor añadido asociados que el Cliente solicite. Para prestar este Servicio, EMBOU 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, EMBOU 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, EMBOU le asignará una. Los Servicios Telefónico Fijo y Móvil de EMBOU 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. El cliente se compromete a hacer un uso razonable del servicio.
En estos supuestos, EMBOU podrá resolver el Contrato o bloquear los Servicios afectados temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso irregular del Servicio o cambiar la tarifa, previa comunicación al Cliente. En este último caso el Cliente podrá resolver el Contrato respecto del Servicio concreto en los términos en él acordados.

3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Se aplicarán a los Servicios los precios y cargos correspondientes según las tarifas y demás condiciones generales y/o particulares, ofertas o promociones vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las tarifas se comunicará al Cliente por cualquier medio que EMBOU 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, EMBOU podrá facturarlo en los meses posteriores.
Las cuotas de abono se facturarán por periodos mensuales anticipados. Los servicios medidos se facturarán por periodos mensuales según el consumo efectuado en el mes anterior. Lo anterior es sin perjuicio de lo indicado en las condiciones específicas de contratación de cada Servicio de las presentes CGC.
En los Servicios telefónico fijo y de internet de banda ancha fija, las cuotas de abono mensual incluyen el mantenimiento de red hasta el PTR (Punto de Terminación de Red). 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.

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, EMBOU 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 y reconexión están disponibles en la página web www.embou.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.

EMBOU 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 EMBOU 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 EMBOU 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 EMBOU 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. EMBOU 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 EMBOU.

EMBOU 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.

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

4. DERECHO DE DESCONEXIÓN

En los Servicios telefónicos fijo y móvil el Cliente podrá solicitar a EMBOU 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. EMBOU 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 EMBOU.

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 976 363 800 o enviando un e-mail a embou@embou.com.

5. RESPONSABILIDAD DE EMBOU Y CALIDAD DEL SERVICIO

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

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

b) Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta. Quedan excluidos del ámbito de responsabilidad en el Servicio de Telefonía Móvil los servicios o llamadas en itinerancia (Servicio Roaming) que se prestan en el extranjero por operadores distintos de EMBOU.

EMBOU 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. Si la interrupción temporal se debe a causas de fuerza mayor, EMBOU 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, EMBOU 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 EMBOU, 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 EMBOU.

Adicionalmente, salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, EMBOU 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, EMBOU indemnizará al Cliente por un importe igual a una cuota mensual prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción en el periodo de facturación.

Cuando por promociones el Cliente disfrute de un descuento sobre toda la cuota mensual de los Servicios, se tendrá en cuenta, a efectos indemnizatorios, la cuota mensual no promocionada de dichos Servicios. Dichas indemnizaciones se acumularán con las previstas en los párrafos anteriores.

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

EMBOU 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 EMBOU (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 EMBOU.

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

EMBOU 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 EMBOU, 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 EMBOU, quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas.
Quedan a salvo las obligaciones que en su caso tenga EMBOU conforme a la legislación aplicable en cada momento a las interceptaciones realizadas por los agentes facultados en cumplimiento de dicha normativa.
EMBOU 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, EMBOU pone a su disposición medios para restringir la identificación de línea llamante y de línea conectada. El Cliente podrá disponer de dicha información en el Servicio de Atención al Cliente.

6. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y NOTIFICACIONES

EMBOU ofrecerá un Servicio de Atención al Cliente que incluirá la asistencia telefónica, de 8 a 22 horas de lunes a viernes y de 10 a 22 horas fines de semana y 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 www.embou.com o enviando un email a la dirección: embou@embou.com.
También puede realizar sus consultas o reclamaciones llamando de forma gratuita al 976 363 800 (desde una línea fija EMBOU) o mediante correo postal dirigido a la dirección: Av. Juan Pablo II 35, Planta 11, 50009 Zaragoza. En caso de reclamación se le asignará a ésta un número de referencia que EMBOU comunicará al Cliente. Si la reclamación se realiza por vía telefónica, el Cliente podrá solicitar la hoja de reclamaciones, o bien enviar la reclamación un email a embou@embou.com para que quede constancia por escrito.
Cuando la reclamación haya sido solucionada, EMBOU 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 EMBOU en el plazo de un (1) mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo en el caso de sumisión de EMBOU a las mismas, o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

7. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La prestación de los Servicios de EMBOU, 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.

7. 1. ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

El responsable del tratamiento es la sociedad EMBOU NUEVAS TECNOLOGÍAS, S.L.U. ("EMBOU"), N.I.F. B50960129 y domicilio en Avenida Juan Pablo II 35, planta 11 50.009 Zaragoza (España). Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a dpo@masmovil.com.
Dispone de información completa en relación con cómo tratamos sus datos en nuestra política de privacidad, la cual puede consultar en https://www.embou.com/data/files/pdf/politica-privacidad.pdf

7.2. ¿Con qué finalidad tratamos sus datos?

7.2.1 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

https://www.embou.com/data/files/pdf/politica-privacidad.pdf

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: https://www.embou.com/data/files/pdf/politica-privacidad.pdf

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: https://www.embou.com/data/files/pdf/politica-privacidad.pdf

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: https://www.embou.com/data/files/pdf/politica-privacidad.pdf

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 EMBOU 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.

Firma titular:

Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con dpo@masmovil.com.
Más información: https://www.embou.com/data/files/pdf/politica-privacidad.pdf

e) Verificación de información.
EMBOU 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: https://www.embou.com/data/files/pdf/politica-privacidad.pdf

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 inexactos, 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
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: https://www.embou.com/data/files/pdf/politica-privacidad.pdf

g) Comunicaciones comerciales propias.
EMBOU 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: https://www.embou.com/data/files/pdf/politica-privacidad.pdf

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 EMBOU.

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 EMBOU o de la prestación de nuestros Servicios, además de

Firma titular:

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: https://www.embou.com/data/files/pdf/politica-privacidad.pdf

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.

7.2.2 Le informamos que EMBOU, 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:

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.)

b. Detectar incidencias, áreas de mejora o necesidades en relación con nuestros servicios con carácter general (Por ejemplos problemas con antenas, problemas de cobertura o de la red, tráfico irregular o fraudulento y mejorar la atención de incidencias)

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

Más información: https://www.embou.com/data/files/pdf/politica-privacidad.pdf

7.3. ¿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 embou@embou.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
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@masmovil.com

8. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

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 durante ese periodo conforme a lo previsto en la presente cláusula.
EMBOU 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 EMBOU la extinción de la habilitación a EMBOU 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 accediendo a la zona privada de nuestra página Web con su usuario y contraseña privadas y cumplimentando el formulario de resolución con, por lo menos, dos días hábiles de antelación al día en el que desee que se haga efectiva la baja en el Servicio.

El contrato se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del Servicio, por las causas generales

admitidas en Derecho y especialmente por las siguientes:

a) Decisión del Cliente.

b) Grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato, así como por una utilización del Servicio contraria a la buena fe.

c) Retraso en el pago del Servicio por un periodo superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del Contrato en dos ocasiones por demora en el pago conforme lo dispuesto en estas CGC.

d) Por uso no autorizado, ilícito, fraudulento o indebido del Servicio.

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

En aplicación de las obligaciones impuestas a EMBOU 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.

9. MODIFICACION DE LAS CGC

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

10. CAMBIOS DE DOMICILIO, DE NÚMERO DE TELÉFONO 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 EMBOU no pudiera prestar los Servicios en el nuevo domicilio, el Cliente podrá dar por terminado el Contrato conforme a los términos del presente contrato.

Si el cambio de domicilio fuera técnicamente posible, el Cliente formalizará un nuevo contrato con EMBOU.

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, EMBOU 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.

Firma titular:

No obstante, lo anterior, EMBOU 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 EMBOU 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 EMBOU, 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.
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 EMBOU 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 EMBOU, 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.

11. CESIÓN

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

12. 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.

13. LEY APLICABLE Y FUERO COMPETENTE

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

CONDICIONES ESPECÍFICAS SERVICIOS TELEFONÍA 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. Instalación y activación de la línea

Las condiciones de instalación y activación del Servicio dependerán de si éste es prestado sobre una línea Wimax o de Fibra Óptica. EMBOU 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.

2.1. WiMAX

Este contrato proporciona al Cliente determinados servicios permanentes de transmisión de datos por medio de la red Internet, de tarifa

plana y sin limitaciones en atención de la información o servicios disponibles por dicha red, con la particularidad de funcionar mediante un sistema de acceso inalámbrico con tecnología radio. Dicho acceso se prevé para su uso particular o corporativo en el domicilio o instalaciones del Cliente, no permitiéndose por tanto una utilización colectiva o compartida con otros usuarios o terceros, a menos que se pacte expresamente y por escrito. Puede consultar las áreas de cobertura en nuestra Página Web o en el Servicio de Atención al Cliente. EMBOU se compromete a prestar la disponibilidad del servicio dentro de los límites de cobertura, pero no puede garantizar de forma absoluta que el servicio incluya toda especificidad local o un emplazamiento concreto, ni que éste sea accesible por el Cliente en un momento determinado.
La instalación de los servicios sobre tecnología inalámbrica (WiMAX) requiere acciones tales como la instalación del equipo receptor, instalación de otros dispositivos y/o portabilidad, en su caso. El Cliente permitirá, cuando sea necesario, para la correcta prestación del Servicio, que las personas que designe EMBOU 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.
EMBOU 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 WiFi.
- Conexionado de los equipos instalados con un máximo de 1,5 metros.

Asimismo, el Cliente declara que ha sido informado de las características de prestación de los Servicios de EMBOU 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 EMBOU, a que realice en su nombre cuantas gestiones sean necesarias 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.
EMBOU 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.
Una vez que sea posible prestar el Servicio sobre la línea, EMBOU 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 EMBOU 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 EMBOU, 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.
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 EMBOU en todo caso exenta de responsabilidad frente a estos terceros.
La no aceptación por parte del Cliente de la instalación básica a realizar por EMBOU 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.

Firma titular:

2.2. Fibra Óptica

Si el Cliente no cuenta con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, es necesario que EMBOU 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 EMBOU 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 EMBOU 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.

EMBOU 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.
- EMBOU 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 EMBOU 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 WiMAX 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 EMBOU en todo caso exenta de responsabilidad frente a estos terceros.

La no aceptación por parte del Cliente de la instalación básica a realizar por MÁSMÓVIL 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.

2.2.1 Fibra Óptica indirecta.

El servicio de acceso a banda ancha en esta modalidad será ofrecido por EMBOU utilizando la red de XFERA MOVILES, S.A.U. (EMBOU, marca del grupo MASMOVIL) con domicilio social en Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid, España.

2.2.2. Fibra Óptica propia.

El servicio de acceso a banda ancha en esta modalidad será ofrecido por EMBOU NUEVAS TECNOLOGIAS SLU, con domicilio social en Avenida Juan Pablo II, 35, Planta 11, 50009 Zaragoza, España.

3. Tarifas, facturación 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,

Firma titular:

EMBOU 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 periodo de facturación hasta la fecha de baja.
Igualmente, determinadas gestiones de EMBOU, sobre las cuales se informará con carácter previo a su realización, pueden contar con unos importes adicionales. EMBOU 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. EMBOU 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, EMBOU podrá desestimar la solicitud de alta, suspender el Servicio y dar de baja al Cliente si no constituye el depósito pasados 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 EMBOU 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 solicitara cambio de titularidad de su Servicio, EMBOU 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

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. EMBOU 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.
EMBOU realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente del servicio contratado.
En general, 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.

Firma titular:

En el caso de Wi-Fi, factores ajenos a EMBOU 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 EMBOU 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 EMBOU o en caso de interrupciones del Servicio.

5. Servicio Telefónico Fijo

En caso de que el Cliente contrate el Servicio Telefónico Fijo éste se prestará sobre la línea de internet.
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.
Para el disfrute de este Servicio, el Cliente autoriza a EMBOU a realizar cuantas actuaciones en la red resulten necesarias para garantizarla recepción de las llamadas destinadas a su numeración geográfica.

6. Activación del servicio telefónico fijo y de acceso a Internet banda ancha

EMBOU 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 EMBOU 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 EMBOU. El incumplimiento del citado compromiso de tiempo de suministro de conexión inicial por parte de EMBOU 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 EMBOU, 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 EMBOU por los que EMBOU 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.
EMBOU 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

EMBOU 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. Guías de abonados

Salvo comunicación expresa al servicio de atención al cliente, el Cliente solicita que sus datos se incluyan en las guías de abonados. EMBOU 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.

Firma titular:

9. Equipos y terminales

EMBOU 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):

a) ONT / Router WiFi (en caso de Fibra Óptica).
b) Modem WiMAX/WiFi (en caso de WiMAX).
c) Equipo receptor vía radio (en caso de WiMAX).
d) Un punto de terminación de red Óptica (PTRO) en instalaciones de Fibra.
e) Cableado con los límites descritos en las presentes CGC.
f) Cualquier otro equipo, periférico o dispositivo entregado por EMBOU al Cliente para la correcta prestación de los Servicios

Las características técnicas del Equipo que EMBOU 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.

EMBOU configurará o facilitará las instrucciones para la configuración de los Equipos proporcionados al Cliente. Salvo oposición del Cliente, EMBOU 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 EMBOU.

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

EMBOU 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 EMBOU en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo, previa solicitud de EMBOU, 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, EMBOU aplicará la penalización que se especifica en la condición particular de permanencia.

Si EMBOU entrega algún tipo de software o algún equipo o terminal autoinstalable, el Cliente deberá seguir las instrucciones de instalación facilitadas por EMBOU.

EMBOU 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 ocasionarse en el sistema informático del Cliente (configuración, software y/o hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático.

10. Garantía 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 EMBOU o a un tercero con el que EMBOU 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. EMBOU 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 EMBOU.
- Si la causa de la disconformidad se debe a una instalación incorrecta por parte del Cliente

Firma titular:

o manipulación indebida o con elementos/accesorios no originales del fabricante.

11. Mantenimiento

EMBOU reparará las averías que se produzcan en todos los Equipos relacionados con la prestación del Servicio que hubieran sido proporcionados por EMBOU, asumiendo el coste de las mismas siempre y cuando se hubieran producido por causas no imputables al Cliente, y estuvieran dentro del período de garantía.
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 EMBOU llamando al Servicio de Atención al Cliente.
EMBOU 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. 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, EMBOU 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.
EMBOU 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, 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, EMBOU le facturará o descontará de su saldo cada mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo.
Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual de la que se informará en las Condiciones particulares de cada tarifa antes de la contratación. Dicha cuota fija se devengará al inicio de cada período de facturación. En caso de baja una vez iniciado el período de facturación, se cobrará al Cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el comienzo del periodo de facturación hasta la fecha de baja.
Determinadas gestiones de EMBOU, 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, EMBOU 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 pos pago se regirán conforme a lo previsto en estas Condiciones Generales y Específicas de Contratación.
El Cliente podrá consultar sus detalles de consumo y cargos a través de su área personal online en nuestra Página Web.

4. Cobertura

EMBOU prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que esté implantado. EMBOU se compromete a prestar el Servicio dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología.

Firma titular:

En cualquier caso, EMBOU no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación.

5. Consecuencias de la suspensión 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, EMBOU bloqueará la tarjeta SIM permanentemente, quedando el contrato con EMBOU definitivamente resuelto en lo relativo a este Servicio.

EMBOU 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.

EMBOU 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 976 363 800.

CONDICIÓN PARTICULAR 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 EMBOU 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 EMBOU la cantidad relativa al descuento en los gastos de instalación de los equipos recogida en la carátula del contrato, prorrateado dicho descuento del que se ha beneficiado el cliente por el tiempo que reste para finalizar el periodo de permanencia recogido en el Contrato. En el caso de que EMBOU no pueda prestar el Servicio por causas técnicas ajenas al Cliente, éste deberá proceder a la devolución de los equipos y terminales entregados por EMBOU en un plazo de quince días desde la comunicación por parte de EMBOU al Cliente de la imposibilidad de prestación del servicio.

En caso de que el Cliente no proceda a la devolución de los equipos y terminales en el plazo señalado, deberá abonar a EMBOU la cantidad recogida en la carátula del contrato.

Si durante la vigencia del plazo de permanencia señalado, el Cliente solicita un cambio de domicilio a un área geográfica donde EMBOU no pueda prestar el Servicio por causas de índole técnica, el Cliente deberá pagar a EMBOU la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, 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 CONTRATACIÓN A DISTANCIA O FUERA DE ESTABLECIMIENTO

Se reconoce al Cliente el derecho de desistimiento del presente contrato en el plazo de 14

Firma titular:

días naturales a contar desde su celebración. En caso de alta en EMBOU 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).

Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de desistimiento por correo electrónico a embou@embou.com o a la siguiente dirección postal: EMBOU, Av. Juan Pablo II 35, Planta 11, 50009 Zaragoza.

El ejercicio del Derecho de Desistimiento conllevará la obligación de devolver los equipos o terminales entregados por EMBOU 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 EMBOU su decisión de desistimiento del contrato. Asimismo, deberá asumir el coste directo de devolución de los productos facilitados por EMBOU.

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, EMBOU 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 EMBOU de su desistimiento. En caso de desistimiento, habiendo EMBOU 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, EMBOU tendrá derecho a cobrar el coste de la instalación realizada, que se recoge en la carátula del contrato, 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 disfrutara de una prestación de un servicio comercialmente descatalogado con EMBOU 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 EMBOU posicionará al Cliente de forma que éste no se vea perjudicado.

CONDICIÓN ADICIONAL PARA EL SERVICIO EN ROAMING

Por el uso del servicio en otro país del Espacio Económico Europeo (EEE) EMBOU 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, EMBOU 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 itinerantica en otro país del EEE.

Firma titular:

A fin de evitar el uso abusivo o anómalo del mismo, EMBOU 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 periodos 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, EMBOU 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 EMBOU, 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://www.embou.com/data/files/pdf/condiciones-particulares-roaming-es-embou.pdf

INFORMACIÓN SOBRE LA VELOCIDAD DEL SERVICIO DE 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.

GARANTÍA 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 EMBOU o a un tercero con el que EMBOU 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. EMBOU 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 EMBOU.
- 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 DEL CONTRATO EN EL SUPUESTO DE COMPRAVENTA DE TERMINAL DE TELEFONÍA MÓVIL

Estas son las Condiciones Generales que regulan el contrato de compraventa de terminal de telefonía móvil entre EMBOU NUEVAS TECNOLOGÍAS S.L.U empresa del GRUPO MASMOVIL (en adelante, EMBOU) con domicilio social en Av. Juan Pablo II 35, Planta 11, 50009 Zaragoza, España, y CIF B50960129, Inscrita en el Registro Mercantil de Zaragoza al Tomo 2905, Folio 98, Hoja Z-33051, como parte vendedora, y el cliente, como parte compradora, quien, tras su lectura y comprensión, acepta expresamente.
Ambas partes se encuentran vinculadas por un contrato cuyo objeto es, entre otros, la prestación de servicios de telefonía móvil.
• La vendedora vende y transmite a la compradora, que lo adquiere y recibe, el terminal de telefonía móvil que ésta ha seleccionado tras haberle sido informado de sus características principales ("terminal"), por el precio convenido. Tanto el precio como las características del terminal figurarán en la factura emitida por la vendedora como consecuencia de la compraventa. La información relativa a los gastos de envío se

incluye en el proceso de compra.

• La compradora se obliga a satisfacer a favor de la vendedora, mediante tarjeta de crédito o transferencia bancaria, el precio convenido.

• El terminal se envía a la compradora a su domicilio cuando se ha recibido el pago y la línea de móvil está ya activa.

• La vendedora requerirá a la compradora la documentación necesaria para verificar su identidad.

• Una vez realizada la entrega del terminal, la compradora podrá desistir del contrato durante un plazo de catorce (14) días naturales contados a partir de la recepción del terminal, comunicándolo a la vendedora mediante carta certificada u otro medio, y en todo caso de forma inequívoca, siempre que se cumplan todos los requisitos siguientes: (i) no haber usado del terminal más que a efectos de simple examen o prueba, y (ii) devolverlo, dentro de un plazo de 14 días naturales contados desde que se comunicó el desistimiento, en el lugar, forma y estado en que lo recibió y libre de todo gasto para la vendedora. Para ello, la vendedora pone a disposición de la compradora un modelo de formulario de desistimiento accesible en calidad@embou.com

El deterioro de los embalajes, cuando fuese necesario para acceder al terminal, no impedirá su devolución. Si el bien no se devuelve en el embalaje original (caja del fabricante y accesorios) podrá sufrir una depreciación.

• Con la adquisición del terminal la compradora obtiene una garantía de tres años. Durante este plazo, si el terminal tiene una avería que impida su funcionamiento, la compradora podrá optar entre exigir su reparación, o su sustitución por otro igual o de características similares, sin ninguna clase de coste para ella. La vendedora llevará a cabo la opción escogida por la compradora salvo que una de ellas resulte objetivamente imposible o desproporcionada. La compradora autoriza a EMBOU a enviar copia de la factura emitida por la compraventa del terminal a aquellas personas que intervengan en los procesos de reparación o sustitución antes indicados, siendo este envío requisito necesario para que dichos procesos puedan ser ejecutados.

• La firma por parte del cliente del presente documento autoriza al Servicio de Asistencia Técnica (SAT) elegido por el operador para la realización de los trabajos de mantenimiento, instalación, reparación o elaboración de presupuesto en su caso de los equipos entregados. En el caso en que debido al estado del equipo o al coste de la reparación sea aconsejable la sustitución de este, el SAT queda facultado para sustituirlo por otro en perfecto estado de funcionamiento, pasando el equipo averiado a ser propiedad del SAT. Es habitual que para la reparación de un equipo sea necesario un reseteo y actualización de software, lo que supone la pérdida de la información contenida en el equipo. Por ello se recomienda realizar siempre una copia de seguridad antes de enviarlo a reparación.

Cada equipo tiene unas condiciones generales de garantía dadas por el garante (fabricante), que vienen detalladas en el manual incluido en el paquete de compra. El cliente deberá tener en cuenta que no serán consideradas reparaciones en garantía las averías producidas como consecuencia de un uso inadecuado, instalación, manipulación o reparación por personal ajeno y no autorizado y, en general, todas aquellas exclusiones estipuladas en las condiciones de garantía del fabricante. Para poder beneficiarse de las condiciones de garantía, el cliente deberá incluir junto con el equipo averiado la documentación acreditativa debidamente cumplimentada de la garantía del equipo. En caso de no enviar dicha documentación, se procederá a la tramitación de una reparación fuera de garantía. El cliente deberá tener en cuenta que esta documentación no será devuelta en ningún caso, por lo que se recomienda entregar una copia y no la original. Si la reparación no está cubierta por la garantía del fabricante y se solicita un presupuesto detallado, solo en el caso de que el cliente no respondiera al presupuesto o lo rechazara, el cliente deberá abonar 14,16€ (IVA incluido), o 75,02€ (IVA incluido) si el dispositivo es un Notebook, en concepto de

Firma titular:

gastos de gestión antes del envío del dispositivo a tienda. Si el dispositivo estuviera fuera de garantía por cualquier motivo (fecha de compra, fecha de fabricación, porque la avería esté incluida en las limitaciones o excepciones de garantía del fabricante, como daños externos, presencia de humedad o líquido, manipulación no autorizada, etc.), el equipo no podrá ser reparado en garantía y el SAT elaborará un presupuesto de reparación. Si el cliente no respondiera al presupuesto o lo rechazara, deberá abonar 14,16€ (IVA incluido) en concepto de gastos de gestión antes del envío del dispositivo a tienda. Asimismo, si pasan 30 días tras la fecha de comunicación al cliente del presupuesto y el cliente no ha contestado o ha rechazado el presupuesto pero no ha abonado los costes de gestión, el cliente deberá hacerse cargo de los gastos de almacenamiento (2€ al día). En caso contrario, el consumidor perderá su derecho de recuperación del bien entregado, una vez transcurrido el plazo establecido en la Ley. Todas las intervenciones realizadas por el SAT estarán garantizadas por un periodo de 6 meses a contar desde la fecha de entrega del equipo reparado al cliente final. Dicha garantía de reparación se aplicará a la reparación y componentes cambiados en el anterior envío al SAT.

• En caso de producto defectuoso, EMBOU deberá proceder, según corresponda, a la reparación o a la sustitución, gestiones que serán gratuitas para el Cliente.

• EMBOU responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de tres (3) años desde la entrega. El Cliente deberá informar a EMBOU de la falta de conformidad en el plazo de dos (2) meses desde que tuvo conocimiento de ella.

• Los datos de carácter personal recogidos en este contrato, y los generados por la ejecución del mismo, serán incorporados a un fichero del que EMBOU con domicilio social en Av. Juan Pablo II 35, Planta 11, 50009 Zaragoza, España, es responsable y titular, y serán tratados con la finalidad de gestionar la ejecución de contrato, incluido el control para la prevención del fraude y realizar la facturación. La cumplimentación de los datos solicitados en este contrato es obligatoria para la ejecución del objeto del mismo, salvo la indicación de su carácter voluntario.
La falta de cumplimentación de los datos obligatorios imposibilitará a la vendedora a realizar las prestaciones comprometidas. En cualquier caso, la compradora podrá dirigir sus comunicaciones, revocar los consentimientos otorgados y ejercitar sus derechos de oposición, acceso, rectificación y cancelación de sus datos personales, en cualquier momento, dirigiendo una solicitud por escrito junto con una fotocopia de su DNI, pasaporte o documento identificativo, a la siguiente dirección: Av. Juan Pablo II 35, Planta 11, 50009 Zaragoza.

• A todo aquello no regulado por las presentes cláusulas le será de aplicación, de forma supletoria y en lo que proceda, lo dispuesto en las condiciones generales que regulan la prestación de los servicios de telefonía móvil que la compradora ha contratado con la vendedora.

CONDICIÓN PARTICULAR DE PERMANENCIA ASOCIADA A LA ADQUISICIÓN DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO (EL PRODUCTO/S).

La presente condición particular únicamente resultará de aplicación si así lo hacen constar expresamente las partes. En atención al descuento realizado por EMBOU al Cliente en la adquisición del producto/s (el “Descuento”), en caso de que se produzca la baja del Cliente o su cambio a un plan de precios con un compromiso de consumo menor durante el periodo de permanencia establecido en el Contrato de Alta, el Cliente deberá devolver a EMBOU la parte de dicho Descuento proporcional al periodo de permanencia incumplido. Asimismo, se producirá el vencimiento anticipado de todas las cuotas del Pago Aplazado que pudiesen encontrarse pendientes a la fecha de la baja o cambio de plan de precios. Dichas cantidades serán oportunamente facturadas al Cliente.

Firma titular:

CONDICIONES AGILE TV

Dispositivo **Tipo de dispositivo:** TV set Box (STB) **Marca y modelo:** Huawei

El cliente se compromete a devolver el STB si se da de baja en el servicio, o a abonar la cantidad de 121 € (impuestos incluidos)

Datos del prestador de servicios

OVER THE TOP NETWORKS IBÉRICA, S.L.U., con CIF B86588639, domicilio social en Gran Vía de Don Diego López de Haro 45, 48011 Bilbao, inscrita en el Registro Mercantil de Bizkaia, en el Tomo 6050, Folio 167, inscripción 3, Hoja BI-77836

Los datos referentes a nombre, apellidos, número, domicilio, localidad, provincia, fecha de nacimiento, email y teléfono de contacto en el presente Contrato son de cumplimentación obligatoria. En caso de no ser debidamente cumplimentados por el Cliente, OTTN no podrá prestarle los servicios objeto del presente Contrato.
El Cliente declara que todos y cada uno de los anteriores datos e informaciones son correctos, que ha leído, conoce y acepta en su integridad las tarifas que le han sido entregadas, la información relativa al servicio, así como las Condiciones Generales que acompañan el presente documento, las cuales rigen sus relaciones con OTTN con domicilio a estos efectos en C/ Casanova 209 Principal 1ª – 08021 Barcelona.

Corresponderá a EMBOU NUEVAS TECNOLOGÍAS S.L.U empresa del GRUPO MASMOVIL con domicilio social en Av. Juan Pablo II 35, Planta 11, 50009 Zaragoza, España, y CIF B50960129, (1) facturar al cliente final los servicios objeto del contrato y (2) custodiar la copia del presente Contrato debidamente firmado por el Cliente en el lugar y fechas indicados a continuación.

Firma OTTN Ibérica, S.L.U.

En ....., a ..... de .....de 202....

Firma del titular del servicio:

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO AGILE.TV PARA CLIENTES DEL SERVICIO DE-COMUNICACIONES ELECTRONICAS EMBOU NUEVAS TECNOLOGÍAS S.L.U ("EMBOU")

El presente contrato de servicios contiene las condiciones generales de aplicación únicamente a aquellos clientes de EMBOU NUEVAS TECNOLOGÍAS S.L.U (denominada en adelante EMBOU), que hayan decidido contratar el servicio Agile TV ofrecido por OVER THE TOP NETWORKS IBÉRICA, S.L.U. (denominada en adelante, OTTN) a través de la promoción ofrecida a clientes de EMBOU, 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 aceptación de las Condiciones.

Las Condiciones descritas a continuación (en adelante, las "Condiciones Agile TV" o las "Condiciones") tienen por objeto regular las relaciones entre OTTN 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. Condiciones de la oferta Agile TV.

2.1. 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 TV Box y mediante un acceso activo a Internet proveído por EMBOU 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 OTTN que será la encargada de prestarle dichos servicios.

OTTN informa al Usuario que el catálogo de contenidos disponible variará y se actualizará continuamente. Por ello OTTN 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 https://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.

2.3. La contratación y uso del Servicio está limitado, expresa y únicamente, al territorio español.

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,

En ....., a ..... de .....de 202....

Firma del titular del servicio:

debiendo notificar al Usuario con un preaviso de un día cuando se trate de una interrupción planificada.

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 EMBOU.

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 Barcelona, C/ Casanova 209 Principal 1ª 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 , acompañado de copia de documento oficial que le identifique, dirigida a OTT Networks Iberica, S.L.U. con domicilio a estos efectos en C/ Casanova 209 Principal 1ª – 08021 Barcelona, en la forma y condiciones previstas en el RGPD o a través del correo electrónico a la dirección 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. 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 aquellas, éstas serán las que prevalecerán para los Usuarios del Servicio.

3. Disposiciones generales

3.1. Agile TV presta un servicio de contenidos audiovisuales on line 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 contrato con OTTN con respecto al Servicio de Agile TV. Tras la formalización del contrato, 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 contrato 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.

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. Estos acuerdos, asimismo, están sujetos a los términos y condiciones particulares (incluyendo cualquier oferta especial),

En ....., a ..... de .....de 202....
Firma del titular del servicio:

precios vigentes, términos y métodos de pago, periodos 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"). Para obtener acceso al Servicio, el Usuario deberá confirmar que el Usuario ha leído y aceptado el Acuerdo.

Una vez que se haya suscrito el Acuerdo, OTTN enviará la confirmación del mismo a la dirección de correo electrónico facilitada por el Usuario. El acceso al servicio también se facilitará a través de email.

3.4. Facturación. La facturación del Servicio OTTN será facturada al Usuario mensualmente por EMBOU (cobro de la cuota periódica) mediante factura emitida por EMBOU, la cual se abonará mediante domiciliación bancaria autorizada por el Cliente contra su cuenta. El Cliente mediante la aceptación de las presentes condiciones autoriza la cesión de los datos necesarios para el cobro (y gestión relacionada) por parte de EMBOU. 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 EMBOU.

3.5. 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.

3.6. El Servicio se podrá cancelar en cualquier momento mediante una comunicación al centro de atención al cliente de EMBOU, 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 EMBOU en lo referente a la venta del dispositivo multimedia TV Box.

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

3.8. Además, si el Usuario hubiera dejado de ser cliente de EMBOU, igualmente el Servicio quedaría suspendido definitivamente al no poder 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 EMBOU, en los términos y condiciones vigentes, en su momento. De igual forma, en caso de que OTTN y EMBOU terminen (sea por qué motivo) su relación contractual, el Usuario podrá seguir beneficiando del Servicio de OTTN pasando a ser facturado directamente por esta última, en los términos y condiciones vigentes en OTTN, en el momento que esta circunstancia se produce.

3.9. 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".

3.10. La Cuota mensual del servicio de Agile TV es la que se indica en Servicio que contrata mientras el Cliente permanezca en la tarifa de fibra y móvil con las que ha contratado la TV; en el caso de que el Cliente cambie de tarifa se le aplicarán las previstas en el 3.5. Los precios del resto de servicios ofrecidos por Agile TV se encontrarán actualizados y disponibles para los clientes de Agile TV en la web de Agile TV: https://www.agile-tv.es/embou

3.11. Comunicaciones de Agile TV a los Clientes. Agile TV podrá remitir notificaciones e informaciones al Cliente por correo electrónico, SMS o notificaciones móviles,

En ....., a ..... de .....de 202....

Firma del titular del servicio:

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.

3.12. 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 https://www.agile-tv.es/requisitos

3.13. 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.

3.14. Información de contacto. El Cliente puede contactar con Agile TV a través de ayuda@agiletv.es.

Firma OTTN Ibérica, S.L.U.

ANEXO I. INFORMACIÓN ADICIONAL DE PROTECCIÓN 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:

- Titular: OVER THE TOP NETWORKS IBÉRICA, S.L.U. (en adelante OTTN)
- Domicilio social: Gran Vía de Don Diego López de Haro 45, 48011 Bilbao
- CIF B50960129 EMBOU NUEVAS TECNOLOGÍAS S.L.U. será responsable del tratamiento de los datos con fines de facturación del servicio. Los datos tratados con esta finalidad son los propios para llevar a cabo la facturación, esto es, datos identificativos, de contacto, datos de tarifas, servicios contratados, datos de facturación y pago, incluyendo medios de pago, y facturas emitidas. La base de legitimación para tratar estos datos está en la ejecución de la relación contractual, conservándose los mismos mientras esta permanezca vigente y tras ello los mantendremos bloqueados a disposición solo de autoridades policiales o judiciales hasta la prescripción de obligaciones legales y responsabilidades derivadas del tratamiento. 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, mediante correo postal a la dirección Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o mediante correo electrónico a la dirección dpo@masmovil.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

¿Con qué finalidad trataremos sus datos personales?

La información y/o datos personales que nos ha facilitado serán tratados para las siguientes finalidades:

- Gestionar la contratación, facturación y garantizar servicios contratados.
- 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.
- Enviar información y publicidad, incluso por vía electrónica, sobre ofertas, productos, recomendaciones, servicios, artículos promocionales y campañas de fidelización de OTTN o de aquellas entidades terceras 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, salvo que se indique lo contrario o el usuario se oponga o revoque su consentimiento.
- Remitir periódicamente información comercial (newsletter) sobre servicios y noticias relacionados con nuestra actividad, siempre que el interesado otorgue su consentimiento para ello y manteniendo a su disposición la posibilidad de revocar el consentimiento.
- Dar cumplimiento a las obligaciones legalmente establecidas, así como verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, incluida la prevención de fraude.

Todos los tratamientos y finalidades indicados anteriormente son necesarios o guardan relación con el adecuado mantenimiento, desarrollo y control de la relación contractual.

¿Qué categorías de datos tratamos?

OTTN trata las siguientes categorías de datos:

- Datos identificativos: nombre, apellidos, dirección postal, dirección de correo electrónico, código postal, teléfono
- Metadatos de comunicaciones electrónicas
- Datos de información comercial
- Datos económicos, o financieros, o bancarios

En algunos casos los datos personales solicitados son obligatorios, de modo que la negativa a facilitarlos supondrá la imposibilidad de llevar a cabo la prestación de los servicios contratados.

El usuario garantiza que los datos aportados son verdaderos, exactos, completos y actualizados, siendo responsable de cualquier daño o perjuicio, directo o indirecto, que pudiera ocasionarse como consecuencia del incumplimiento de tal obligación. En caso de que el usuario facilite datos de terceros, manifiesta contar con el consentimiento de los mismos y se compromete a trasladarle la información contenida en esta cláusula, eximiendo a OTTN de cualquier responsabilidad en este sentido. No obstante, OTTN podrá llevar a cabo las verificaciones para constatar este hecho, adoptando las medidas de diligencia debida que correspondan, conforme a la normativa de protección de datos.

¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos personales?

Los datos personales proporcionados se conservarán durante el tiempo necesario para la realización de las finalidades para las que fueron recogidos y mientras no se revoquen los consentimientos otorgados. Posteriormente, en caso de ser necesario, se mantendrá la información durante los plazos legalmente establecidos.

¿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 propia ejecución del contrato.

En ....., a ..... de .....de 202....

Firma del titular del servicio:

Para enviar información y publicidad, incluso por vía electrónica, sobre ofertas, productos, recomendaciones, servicios, artículos promocionales y campañas de fidelización de OTTN o de aquellas entidades terceras 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, la legitimación del tratamiento se encuentra en el interés legítimo de OTTN para llevar a cabo dichos tratamientos de acuerdo con la normativa vigente.

Para remitir periódicamente información comercial (newsletter) sobre servicios y noticias relacionados con nuestra actividad, la legitimación se encuentra en el consentimiento del usuario.

El tratamiento de datos para dar cumplimiento a las obligaciones legales establecidas, así como verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, incluida la prevención de fraude, encuentra su legitimación en el cumplimiento de una obligación legal.

¿Qué medidas de seguridad implantamos para cuidad sus datos?

OTTN está comprometido con la protección de datos de carácter personal, la privacidad de los usuarios y la ciberseguridad, por lo que para proteger los diferentes tipos de datos llevará a acabo las medidas de seguridad técnicas y organizativas necesarias para evitar su pérdida, manipulación, difusión o alteración.

¿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 conciernan, 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.

En ....., a ..... de .....de 202....
Firma del titular del servicio:

- 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.
- Revocar 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, acompañado de copia de documento oficial que le identifique, a OTT Networks Iberica, S.L.U con domicilio a estos efectos en C/ Casanova 209 Principal 1ª – 08021 Barcelona, en la forma y condiciones previstas en el RGPD o a través del correo electrónico a la dirección ayuda@agiletv.es. Adicionalmente le informamos que la posibilidad de 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, a través de sus teléfonos 901 100 099 y 912 663 517 o en su dirección C/ Jorge Juan 6, 280001 Madrid. ¿Cuál es la procedencia de los datos personales? La totalidad de los datos recabados proceden del interesado.

En ....., a ..... de .....de 202....