

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN – Servicios de acceso a internet y telefonía fija

1. OBJETO

Las Condiciones Generales descritas a continuación (en adelante, las "Condiciones Generales") regulan las relaciones contractuales entre INFOTELECOM NETWORKS S.L. (en adelante, "INFOTELECOM") con CIF nº B-07954472, domiciliada en Ciutadella de Menorca, en la avenida Jaume I el Conqueridor nº 114, c.p. 07760, inscrita en el Registro Mercantil de Menorca en el tomo 52 del libro 0 folio 59 sección 8 hoja IM-2587 INCRIP. 1, y el CLIENTE del Servicio (en adelante, el "CLIENTE"), en todo lo relativo a la prestación del servicio descrito en el punto 2º.

La aceptación, sin reservas, de las presentes Condiciones Generales deviene indispensable para la prestación del Servicio por parte de INFOTELECOM. El CLIENTE manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones Generales, puestas a su disposición con carácter previo a la contratación. Las presentes Condiciones regulan la prestación de Servicio, por parte de INFOTELECOM al CLIENTE, a cambio de un precio que figura en la primera página del presente contrato.

La utilización del Servicio conlleva, asimismo, la aceptación por parte del Cliente de cuantos avisos, reglamentos de uso e instrucciones fueren puestos en su conocimiento por parte de INFOTELECOM con posterioridad a la aceptación de las presentes Condiciones Generales; así como a las actualizaciones de las mismas según la versión vigente publicada en la web menorcainternet.com. Su no aceptación, dentro del plazo al efecto otorgado, conlleva la terminación del Contrato por parte del CLIENTE.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Infotelecom Networks presta el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha mediante redes propias de fibra óptica y WIMAX (enlaces de microondas en banda libre), así como también mediante el servicio mayorista NEBA de Telefónica de España SA (servicio regulado por la CNMC) y la red de XFERA MÓVILES, S.A.U., (en adelante, "Xfera") con domicilio social en Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas, Madrid, y CIF A-82528548.

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, INFOTELECOM no puede garantizar en todo momento la velocidad de acceso que el Cliente haya contratado; y que dependen de las condiciones físicas de la red y su entorno.

ii) Los Servicios adicionales asociados.

El Servicio incluye la provisión, configuración y mantenimiento por parte de INFOTELECOM del siguiente equipamiento en régimen de alquiler:

- Enrutador WiFi de interiores
- Roseta, cableado y elementos de conexión (ONT) a la red de distribución de fibra, para conexiones sobre red de fibra óptica.
- Antena receptora y alimentador PoE para conexiones sobre red Wimax.

Dicho Equipamiento será propiedad de INFOTELECOM, si bien el usuario final proporcionará alimentación eléctrica en CA a 220V / 50Hz para su alimentación. INFOTELECOM asume la obligación de reparar las averías que se produzcan en el Equipamiento suministrado, que podrá consistir, a criterio de INFOTELECOM, en la reparación o sustitución en el domicilio del Cliente de la unidad funcional averiada o en la sustitución por otra con prestaciones equivalentes. Si el daño del equipamiento se observara que se ha producido por una negligencia del usuario final, por no haber prestado los cuidados necesarios para su correcta integridad física y/o funcionamiento adecuado, o por fallos en la red de alimentación eléctrica del domicilio del cliente, se podrá facturar al usuario final el coste de los equipos y trabajos de reparación a la tarifa vigente, hasta un máximo de 450,00 € + IVA.

INFOTELECOM no responderá de la adecuada prestación del Servicio, en caso de que sea manipulado alguno de los elementos instalados para el mismo, ni tampoco en caso de que la avería resida en algún elemento de la Red Interna del Cliente (Tarjetas Ethernet adicionales, switches del cliente, routers del cliente, adaptadores WiFi USB/PCMCIA, Cableado y latiguillos Ethernet adicionales, etc.)

Los equipos en alquiler deberán ser devueltos a INFOTELECOM en condiciones de operación en el momento de la baja de servicio. INFOTELECOM se reserva el derecho a no ejecutar la baja del servicio hasta que se haya producido la devolución de los equipos o se haya abonado su coste, en cuyo caso pasarán a ser propiedad del cliente.

Con independencia de la modalidad de servicio contratada, el CLIENTE asume la gestión de todas las autorizaciones, permisos o licencias administrativas que se exijan por la normativa vigente en materia de ubicación de equipos, así como el cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables en materia de propiedad horizontal, infraestructuras comunes de telecomunicaciones, así como cualquier tipo de regulación que fuere aplicable. INFOTELECOM no responderá en ningún caso, de la prestación del Servicio, cuando venga motivada por el incumplimiento de dicha normativa por parte del CLIENTE.

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

En estos supuestos, INFOTELECOM 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 INFOTELECOM considere apropiado para que el Cliente tenga constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas. El Cliente tendrá disponibles en todo momento dichas tarifas en nuestra Página Web. El acceso a los servicios de emergencia es gratuito.

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

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

El Cliente tiene derecho a escoger un medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. Para utilizar un medio de pago distinto a la domiciliación bancaria, (que es el medio de pago establecido por defecto, salvo que otra cosa se indique en las condiciones particulares), podrá comunicar con el Servicio de Atención al Cliente. Las reclamaciones del Cliente por motivo de la facturación no justifican el retraso en el pago de las facturas reclamadas.

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, INFOTELECOM 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. 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.

INFOTELECOM 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 INFOTELECOM 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 INFOTELECOM pueda emitir las facturas correspondientes al Servicio en formato electrónico (Factura Electrónica). El Cliente podrá revocar este consentimiento en cualquier momento, teniendo derecho a solicitar la emisión de facturas de forma gratuita en papel en cualquiera de las oficinas de INFOTELECOM. 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. INFOTELECOM 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 INFOTELECOM.

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

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

adicional y servicios internacionales.

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

- Se excedan los límites del crédito fijados en su caso.
- Se produzca la suspensión o interrupción del Servicio por alguna de las causas previstas en las presentes CGC o la resolución contractual.
- Incumplimiento de las presentes CGC por el Cliente.
- En caso de fraude, o uso no autorizado del Servicio según estas CGC.
- Riesgo objetivo de impago, entendiéndose como tal, por ejemplo, la declaración de concurso de acreedores.

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

4. RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR Y CALIDAD DEL SERVICIO

Si se produjera una interrupción temporal en el Servicio telefónico fijo 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.

INFOTELECOM abonará 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, INFOTELECOM se limitará a compensar al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Si se produce una interrupción temporal del Servicio de acceso a Internet de Banda Ancha durante un período de facturación, el Cliente tendrá derecho a ser compensado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción cuando la interrupción del Servicio haya sido, de forma continua o discontinua, superior a seis 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, INFOTELECOM indemnizará al Cliente si la interrupción afectara al área donde se encuentra el domicilio que figura en el contrato del Cliente. 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 INFOTELECOM, 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, y dicha información no deberá ser contradictoria con la que conste en los sistemas de INFOTELECOM.

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

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

A estos efectos, el tiempo de interrupción del Servicio se define como la suma de tiempos transcurridos desde el instante en que se ha 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 CABLEMÓVIL 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, INFOTELECOM, 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 comunicó la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de sus claves de acceso al Servicio o la existencia de un fraude.

INFOTELECOM 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 INFOTELECOM, (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, incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso del mismo.

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

INFOTELECOM 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 INFOTELECOM, 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 INFOTELECOM, quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas. Quedan salvo las obligaciones que en su caso tenga INFOTELECOM conforme a la legislación aplicable en cada momento a las interceptaciones realizadas por los agentes facultados en cumplimiento de dicha normativa.

INFOTELECOM informa que presta el Servicio de telefonía disponible al público, fijo y móvil, con la facilidad de identificación de la línea de origen y la línea conectada. Si el Cliente no desea que su número de teléfono pueda ser identificado por el resto de los usuarios, INFOTELECOM 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.

5. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y NOTIFICACIONES

INFOTELECOM ofrecerá al Servicio de Atención al Cliente que incluirá la asistencia telefónica o presencial en nuestras oficinas en días laborables de 8:30 a 19:00 horas, o el horario de atención anunciado en cada oficina, sobre el uso de los Servicios (queda en todo caso excluida la asistencia técnica sobre su terminal, PC o dispositivo de acceso a los Servicios). Asimismo dispone de un servicio de notificación de incidencias disponible los 365 días del año en los teléfonos 971383000 y 971353881 así como las cuentas de correo gestion@infotelecom.es y empresas@infotelecom.es

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

En caso de reclamación se le asignará a ésta un número de referencia que INFOTELECOM comunicará al Cliente. Si la reclamación se realiza por vía telefónica el Cliente podrá solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma. Dicho documento será remitido en el plazo de diez (10) días desde su solicitud. Cuando la reclamación haya sido solucionada, INFOTELECOM 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 INFOTELECOM en el plazo de un (1) mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

6. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La prestación de los Servicios 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.

Para los servicios de acceso a internet mediante la red de Xfera el responsable del tratamiento es la sociedad XFERA MÓVILES, S.A.U., N.I.F. A-82528548 y domicilio en Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid), España. Puede contactar el Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) de CABLEMOVIL enviando un correo electrónico a dpo@masmovil.com.

Para todos los servicios, el responsable del tratamiento es la sociedad INFOTELECOM NETWORKS, SL, N.I.F. B07954472 y domicilio en Avinguda Jaume I el Conqueridor 114, 07760 Ciutadella de Menorca. Puede contactar el Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) de INFOTELECOM enviando un correo electrónico a gestion@infotelecom.es

Los datos que tratamos en el marco de la contratación y la prestación de los servicios que te ofrecemos serán tratados con las siguientes finalidades:

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.

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; 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.

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 datos entre operador donante y receptor que 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.

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 INFOTELECOM 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., BADEXGUG, Experian, ASNEF o Equifax, Fichero de Incidencias Judiciales, etc.), de conformidad con las disposiciones vigentes sobre sistemas de información crediticia. Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con dpo@masmovil.com.

e) Verificación de información.

INFOTELECOM 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.

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 su 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.

g) Comunicaciones comerciales propias.

INFOTELECOM 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.

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 INFOTELECOM.

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 INFOTELECOM o de la prestación de los Servicios de CABLEMOVIL, además de información relacionada con las comunicaciones realizadas a través de nuestro servicio como información de llamadas entrantes y salientes, direcciones IP o datos de ubicación.

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.

Le informamos que INFOTELECOM o XFERA, en base a su interés legítimo de mejorar sus servicios y fidelizar la 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.

Finalmente 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 dpo@masmovil.com indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida, o bien ante INFOTELECOM en av. Conqueridor 114, 07760 Ciudadella de Menorca. 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 o a gestion@infotelecom.es

8. CAUSAS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

INFOTELECOM podrá suspender el Servicio contratado en los siguientes casos:

- Cuando el Cliente no haya atendido sus obligaciones de pago o haya agotado su saldo y/o sobrepasado su límite de crédito.

- Si el Cliente facilita a INFOTELECOM datos personales que no sean veraces, sean deliberadamente incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.

- Cuando el Cliente realice un uso irregular o fraudulento del Servicio.

- Cuando el Cliente haya empleado un medio de pago fraudulentamente o exista riesgo razonable de fraude.

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

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

La suspensión solo afectará a los Servicios respecto de cuyo pago se haya incurrido en mora. La suspensión del servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas mensuales. INFOTELECOM restablecerá el Servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga constancia de que el importe adeudado haya sido satisfecho por completo.

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

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

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

El retraso en el pago total o parcial de las facturas de INFOTELECOM superior a tres (3) meses o la suspensión temporal de los Servicios en dos ocasiones, por mora en el pago, dará derecho a INFOTELECOM a la interrupción definitiva de los Servicios y a la correspondiente resolución del contrato. En todo caso, el Servicio podrá ser interrumpido conforme a la normativa vigente cuando se produzca una deficiencia causada por el Cliente y que afecte a la integridad o seguridad de la Red o a la prestación de Servicios a otros clientes. Esta medida cesará cuando el Cliente efectúe y comunique a INFOTELECOM la desconexión del equipo objeto de la deficiencia.

INFOTELECOM podrá interrumpir ocasionalmente los Servicios con objeto de realizar trabajos de mejora, labores de reparación, cambios de equipamiento o por motivos análogos, si bien dichas interrupciones serán lo más breves posibles y se realizarán, preferentemente y siempre que sea posible, en horarios de mínimo consumo. El Cliente acepta la necesidad de consentir tales interrupciones y que INFOTELECOM no estará obligada a compensarle salvo en la cuantía de las indemnizaciones previstas en el apartado "Responsabilidad del Operador" de este Contrato, que correspondan.

9. 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 dispuesto en la cláusula 14 de las presentes Condiciones Generales.

INFOTELECOM 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 INFOTELECOM la extinción de la habilitación a INFOTELECOM para prestar el Servicio cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestándolo, sin que en este caso se devengue derecho de indemnización alguno a favor del Cliente. Por su parte, el Cliente tiene derecho a resolver el Contrato en cualquier momento remitiendo comunicación de resolución, acompañada de una copia del documento nacional de identidad o documento identificativo equivalente, al Servicio de Atención al Cliente con, por lo menos, dos días hábiles de antelación al día en el que desee que se haga efectiva la baja en el Servicio.

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

- Decisión del Cliente.
- Grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato, así como por una utilización del Servicio contrario a la buena fe.
- Retraso en el pago del Servicio por un periodo superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del Contrato en dos ocasiones por demora en el pago conforme lo dispuesto en estas CGC.
- 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 INFOTELECOM.

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

10. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN (CGC)

INFOTELECOM podrá realizar las modificaciones a las presentes CGC, así como de las tarifas vigentes en cada momento, notificándose al Cliente afectado por la modificación con una antelación mínima de un (1) mes a la fecha de su entrada en vigor que se indicará expresamente. Si el Cliente no aceptase las nuevas condiciones y así se lo notificase a INFOTELECOM, podrá resolver el contrato de manera anticipada y sin penalización alguna. Si, transcurrido un (1) mes desde la notificación por INFOTELECOM el Cliente no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien continuara utilizando el Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas.

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

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

Si el cambio de domicilio fuera técnicamente posible, el Cliente solo deberá abonar la tarifa vigente por cambio de domicilio. En el caso de alquiler de dispositivos de telefonía y/o Internet, el Cliente deberá trasladar bajo su responsabilidad los equipos asociados a estos Servicios al nuevo domicilio.

Cuando sea necesario cambiar el número de telefonía móvil o fija del Cliente, bien por imperativos técnicos o porque así lo exija la normativa vigente, INFOTELECOM le comunicará dicho cambio y sus motivos con un preaviso que será de tres (3) meses en el caso de telefonía fija, informándole del nuevo número que le será asignado, no teniendo el Cliente derecho a indemnización por este concepto. No obstante, lo anterior, INFOTELECOM 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 INFOTELECOM 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 INFOTELECOM, lo cual sucederá una vez que haya recibido la documentación necesaria debidamente cumplimentada. No obstante, lo anterior, el cambio de titularidad no exonera al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

12. CESIÓN

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

13. NULIDAD

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

14. LEY APLICABLE Y FUERO COMPETENTE

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

CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

1. OBJETO

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

2. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LA LÍNEA

INFOTELECOM reservará para cada cliente una línea de numeración provincial en el momento de la firma del contrato. Esta numeración puede cambiar por causas técnicas hasta su puesta en funcionamiento, por lo que no se considerará asignada al titular hasta 24 horas posteriores a su activación.

3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Las tarifas del Servicio de Telefonía 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, INFOTELECOM le facturará o descontará de su saldo cada mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo. Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual de la que se informará en las Condiciones particulares de cada tarifa antes de la contratación. Dicha cuota fija se devengará al inicio de cada periodo de facturación.

En caso de baja antes de iniciado el periodo de facturación, se cobrará al Cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el comienzo del periodo de facturación hasta la fecha de baja. Determinadas gestiones de INFOTELECOM, sobre las que se informará antes de su realización, pueden implicar el cargo de importes adicionales.

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, INFOTELECOM 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, 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.

4. OBLIGACIONES DE IDENTIFICACIÓN EN CASO DE CONTRATACIÓN EN MODALIDAD SUSCRIPCIÓN MENSUAL

Para contratar el servicio en esta modalidad es condición necesaria que siga un proceso de identificación y contratación. Los datos personales proporcionados durante el proceso de identificación serán tratados en los términos previstos en las CGC. Con la finalidad de identificarle en los términos requeridos por la legislación vigente, es necesario que nos proporcione los datos personales solicitados en el formulario de contratación vía web y una fotografía de su DNI o pasaporte.

El uso de medios telemáticos como canal de contratación hace imprescindible la aplicación de medidas que permitan la efectiva comprobación de la identidad del contratante y el cumplimiento de la normativa vigente. La ausencia de alguno de los datos requeridos, su incorrección o el fallo en la verificación de datos dará lugar a un error que imposibilitará su registro y contratación de los servicios.

CONDICIONES PARTICULARES DE PERMANENCIA

En caso de condiciones ventajosas para el Cliente (como instalación gratuita o cesión de equipos a precio subvencionado) que tengan vinculado un compromiso de permanencia según se indique en las condiciones particulares del contrato, 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 INFOTELECOM 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 INFOTELECOM la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula, todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos.

En el caso de que INFOTELECOM no pueda prestar el Servicio por causas técnicas ajenas al Cliente, éste deberá proceder a la devolución de los equipos y terminales entregados por INFOTELECOM en un plazo de quince días desde la comunicación por parte de INFOTELECOM al Cliente de la imposibilidad de prestación del servicio. La devolución de los equipos y terminales se llevará a cabo por el Cliente en cualquiera de las oficinas abiertas al público. En caso de que el Cliente no proceda a la devolución de los equipos y terminales en el plazo señalado, deberá abonar a INFOTELECOM la cantidad detallada en la cláusula 2ª de las CGC.

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