

## CONDICIONES GENERALES FIBRA ÓPTICA Y ADSL

### I - CONDICIONES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS

#### 1. OBJETO DEL CONTRATO

Mediante la aceptación de las presentes condiciones, el CLIENTE contrata el servicio de Acceso Directo o Indirecto de telefonía fija disponible al público, así como el servicio de acceso a Internet, el servicio de televisión por cable y el alquiler de equipos y mantenimiento, prestados por EUSKALTEL, de acuerdo con la selección realizada por el CLIENTE

Además de dichos servicios el CLIENTE podrá contratar servicios o funcionalidades adicionales que podrán ser objeto de tarifas independientes, rigiéndose en lo demás por lo previsto en este contrato. En el caso de que el CLIENTE solicite la modificación de los servicios contratados por vía electrónica o telefónica, los nuevos servicios se regirán por las presentes Condiciones Generales, por lo que no será necesaria la firma de un nuevo contrato. El pago de la primera factura correspondiente a los nuevos servicios contratados implicará la aceptación de las Condiciones Generales vigentes en cada momento.

El Contrato suscrito entre Euskaltel y el CLIENTE está integrado por las presentes Condiciones Generales de Contratación, la Carátula del Contrato, las Tarifas aplicables en cada momento, así como todo Anexo con Condiciones Particulares que, en su caso, se suscriba.

#### 2. CALIDAD

Los niveles mínimos de calidad del servicio comprometidos por EUSKALTEL y vigentes en el año en curso son comunicados a los Organismos competentes y publicados en la página web de EUSKALTEL: [www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com)

Asimismo, el CLIENTE podrá solicitar el envío gratuito a su domicilio por correo ordinario del documento con los niveles mínimos de calidad del servicio.

##### 2.1 INDEMNIZACIÓN DERIVADA DE LAS OBLIGACIONES LEGALES DE CALIDAD EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES:

En relación al parámetro de tiempo de interrupción del servicio, EUSKALTEL se compromete a que el período de interrupción del servicio telefónico disponible al público y del servicio de acceso a Internet no supere las 47 horas por período de facturación, tiempo a partir del cual indemnizará a sus CLIENTES por un valor directamente proporcional al tiempo de pérdida total del servicio. El cómputo del período de interrupción del servicio será el resultado de la suma de los tiempos transcurridos desde que se ha producido la rotura o inutilización por degradación del servicio hasta el momento del restablecimiento de su normal funcionamiento. A estos efectos, el instante de inicio del cómputo del período de interrupción del servicio será el primero de los dos sucesos siguientes:

- El de notificación por el CLIENTE del aviso de avería al nº 1718
- El del registro del operador de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del servicio.

En el supuesto en EUSKALTEL supere el parámetro de tiempo de interrupción del servicio establecida en la presente cláusula, EUSKALTEL se compromete a realizar un descuento en factura, previa solicitud por parte del CLIENTE, igual a:

A) Para el **servicio telefónico** disponible al público:

EUSKALTEL se compromete a indemnizar al CLIENTE con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes cantidades:

- El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.
- Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta.

B) Para el servicio de **acceso a Internet**:

Para el supuesto de interrupción del servicio de Internet, EUSKALTEL se compromete a indemnizar al CLIENTE con la cantidad resultante de obtener el promedio de las cantidades facturadas por este servicio en los últimos tres meses prorrateado por el tiempo de efectiva interrupción del servicio.

##### 2.2 COMPROMISO POR AVERÍA

En el supuesto en que una avería tenga una duración inferior a 47 horas y superior a 10 horas, EUSKALTEL se compromete a abonar, previa solicitud por parte del CLIENTE, la indemnización proporcional señalada en los puntos A) y B) anteriores.

#### 3. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO Y SUCESIÓN DEL CONTRATO

El abono a los servicios es personal y el CLIENTE no podrá traspasar sus derechos y responsabilidades a terceros, salvo en los casos previstos en los párrafos siguientes.

El CLIENTE utilizará el Servicio en calidad de usuario final, exclusivamente para el fin para el que ha sido contratado, siendo responsable de extender el cumplimiento de lo establecido en el presente contrato a las personas a su cargo así como a cualquier otra que por cualquier motivo pueda tener acceso al Servicio. En caso de fallecimiento del CLIENTE, tendrán derecho a sucederle en el contrato el heredero o legatario, que haya de sucederle en la propiedad o el uso de la vivienda o local en que estén instalados los servicios, y si fueran varios, el que designen los interesados. La sucesión en el abono deberá comunicarse a EUSKALTEL en el plazo de seis meses, a partir de la fecha del hecho causante, formalizándose un nuevo contrato.

#### 4. INSTALACIÓN DEL SERVICIO

EUSKALTEL establecerá la conexión al servicio en el plazo de sesenta días naturales desde la firma del contrato. EUSKALTEL acordará con el CLIENTE la fecha de instalación de los servicios.

En el supuesto en que, por causas únicamente imputables a EUSKALTEL, la instalación del servicio no se realizara una vez pasado el plazo de 60 días desde la firma del contrato, EUSKALTEL se compromete a abonar al CLIENTE la cantidad equivalente al importe de la cuota vigente del servicio de Fibra Óptica multiplicada por los meses transcurridos desde la firma del contrato hasta la activación del servicio contratado. En todo caso para el pago de la indemnización será precisa la reclamación escrita por parte del CLIENTE.

La instalación del servicio y equipo en el domicilio del CLIENTE se realizará razonablemente según las indicaciones del CLIENTE, aunque por razones técnicas EUSKALTEL se reserva el derecho a determinar en función de las mismas la ubicación de los puntos de conexión y el trazado de los cables.

EUSKALTEL procurará causar las mínimas molestias posibles durante la instalación del servicio y equipo y se compromete a reparar cualquier daño que pudiera ocasionar.

El CLIENTE facilitará, en horas hábiles, el acceso a su domicilio del personal de EUSKALTEL o de sus empresas colaboradoras, debidamente autorizado e identificado por aquélla, con el objeto de verificar el cumplimiento por parte del CLIENTE de todas las obligaciones estipuladas en estas condiciones generales, así como para efectuar altas, bajas, modificaciones, inspecciones de la instalación, localización o reparación de averías, comunicándole las anomalías que observe en el plazo más breve posible. Asimismo facilitará el acceso a fin de retirar, si fuera necesario, el material a la fecha de terminación del contrato y en cuantos casos proceda, legal o contractualmente. EUSKALTEL podrá introducir, notificándolo previamente al CLIENTE, cambios en los sistemas, instalaciones y numeración de CLIENTES y los que exija la organización y necesidades del servicio o la conveniencia y condicionamientos técnicos y/o legales y de progreso.

En su caso, la instalación realizada por EUSKALTEL en el domicilio del CLIENTE tiene una garantía de un año desde la activación del servicio, quedando excluidos de dicha garantía los daños y desperfectos causados por hechos ajenos a EUSKALTEL, por el uso indebido o fuera de la normal de la instalación, la manipulaciones, modificaciones o reparaciones de terceros no autorizados por EUSKALTEL, negligencia, accidentes, inundación, sobretensiones eléctricas, rayos y causas de fuerza mayor.

#### 5. EQUIPOS

##### A. ENTREGADOS POR EUSKALTEL

EUSKALTEL entregará al CLIENTE en perfectas condiciones de uso los materiales, equipos y accesorios (que en adelante se denominarán conjuntamente los "Equipos") necesarios para la prestación del Servicio. Para la recepción del servicio de televisión digital de acceso condicional, EUSKALTEL facilitará al CLIENTE un decodificador. Sin perjuicio de lo anterior, el CLIENTE podrá utilizar un decodificador de su propiedad, siempre que éste sea abierto y compatible. Los equipos facilitados por EUSKALTEL lo serán en régimen de alquiler, compra o cualquier otro título. No obstante el régimen de utilización será el de alquiler si las partes no acuerdan expresamente otro; en este caso, el CLIENTE no adquirirá la propiedad de los equipos entregados, ni podrá cederlos o entregarlos a terceros, debiendo mantenerlos en su poder durante la vigencia del presente contrato y utilizarlos exclusivamente en el lugar y para el fin contratado. EUSKALTEL podrá solicitar en cualquier momento de vigencia del contrato la constitución de un depósito de garantía no remunerado, en efectivo o aval bancario, cuyo importe será como máximo el valor de los equipos facilitados; en caso de que una vez requerido por EUSKALTEL, el CLIENTE no constituyera la garantía antes citada en el plazo de quince días naturales, EUSKALTEL podrá retirar los equipos facilitados o, en su caso, no facilitar los mismos.

EUSKALTEL se reserva el derecho de configurar los equipos Wifi de su propiedad, facilitados en régimen de alquiler al CLIENTE, para permitir un uso concurrente en comunidad por parte de los clientes adheridos a dicha comunidad Wifi. El CLIENTE es responsable de los daños producidos por el uso o manipulación inadecuado o no autorizado de los equipos entregados, siendo a su cargo cualquier reclamación que pudiera producirse. El CLIENTE deberá custodiar y utilizar adecuadamente los equipos, materiales o sistemas que le sean entregados por EUSKALTEL y que sean propiedad del mismo, por lo que en caso de extravío, robo, hurto, desaparición, destrucción o deterioro no derivado del uso ordinario, de todo o parte de los equipos propiedad de EUSKALTEL, el CLIENTE deberá informar del suceso a EUSKALTEL en el plazo máximo de tres días naturales. El CLIENTE deberá indemnizar a EUSKALTEL por un importe igual a la totalidad de los gastos derivados de la reparación de los equipos deteriorados o averiados o, por la totalidad de su valor inicial a la suscripción del presente Contrato, en caso de extravío, robo, hurto, desaparición, o destrucción, o de averías o deterioros que exija una reparación cuyo coste supere el del equipo averiado o deteriorado; la mencionada indemnización se hará efectiva mediante cargo bancario a favor de EUSKALTEL, pudiendo incluirse bien en la factura relativa a los servicios contratados o bien en factura independiente. En aras o proporcionar la continua actualización de los equipos, materiales o sistemas que sean de su propiedad y que hubieran sido entregados al CLIENTE en régimen de alquiler, en caso

de desfase tecnológico de los mismos, EUSKALTEL podrá sustituirlos, sin cargo para el CLIENTE, por otros de tecnología y prestaciones más avanzadas, siendo de aplicación al nuevo equipo o sistema, desde que finalice su instalación, las tarifas vigentes en dicho momento. Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, EUSKALTEL garantiza el perfecto estado del equipo en el momento de su entrega al CLIENTE y se compromete, durante la duración de la garantía, a cambiar el equipo en el caso de que se observen vicios o defectos originarios. El CLIENTE asume bajo su exclusiva responsabilidad las consecuencias, daños o acciones que pudieran derivarse de la configuración, manipulación o del incorrecto uso de dichos equipos. EUSKALTEL no será responsable de las infracciones del CLIENTE que afecten a los derechos del fabricante del equipo, incluyendo los derechos del copyright, marcas, patentes, licencias, información confidencial y cualquier otro derecho de propiedad intelectual o industrial. Una vez resuelto el presente contrato, el CLIENTE deberá, en el plazo de quince días naturales desde la fecha efectiva de la resolución, devolver a EUSKALTEL los equipos de su propiedad que le hubieran sido entregados en perfecto estado estético y de funcionamiento. El CLIENTE deberá devolver a EUSKALTEL los equipos que le hubieran sido entregados en perfecto estado estético y de funcionamiento, salvo el normal desgaste por uso de los mismos. Si en el plazo establecido de quince días naturales siguientes a la fecha efectiva de resolución del contrato, el CLIENTE no facilitara la retirada de todos o algunos de los Equipos que en su día le hubieran sido entregados, o si los Equipos devueltos se encontrasen con defectos estéticos y/o de funcionamiento distintos a los que el uso normal de los mismos hubiera causado, el CLIENTE deberá indemnizar a EUSKALTEL por una cantidad igual al precio de mercado de unos equipos nuevos de iguales o similares características que los citados Equipos. La mencionada indemnización se hará efectiva mediante cargo bancario a favor de EUSKALTEL, pudiendo incluirse bien en la factura relativa a los servicios contratados o bien en factura independiente, o por cualquier otro método de pago especificado por EUSKALTEL. En caso de resolución parcial del presente contrato, lo dispuesto en esta cláusula será de aplicación a los equipos afectados por la mencionada resolución parcial.

#### **B-OTROS EQUIPOS**

El CLIENTE podrá conectar equipos que no sean propiedad de EUSKALTEL, siempre que éstos cumplan con los requisitos establecidos en la normativa vigente. El CLIENTE será el único responsable ante cualquier reclamación derivada de la instalación, funcionamiento y mantenimiento de los equipos que no sean propiedad de EUSKALTEL. Cuando el Equipo haya sido entregado en régimen de compra-venta, el CLIENTE será responsable del mantenimiento del mismo.

#### **C-PERTURBACIONES EN EL SERVICIO**

En el caso de una actuación anormal sobre el servicio por parte del CLIENTE que conlleve perturbaciones en la explotación de la red, EUSKALTEL se reserva el derecho a suspender el servicio o a denunciar el presente contrato, sin perjuicio de las indemnizaciones derivadas de cualquier acción por daños y perjuicios.

### **6. MANTENIMIENTO Y AVERÍAS**

Las averías que se produzcan en equipos e instalaciones propiedad de EUSKALTEL se repararán en el plazo más breve posible de acuerdo con los parámetros de calidad establecidos, desde que ésta tenga conocimiento de aquéllas.

El pago de la cuota de abono incluye el mantenimiento de la red hasta el PTR (PUNTO DE TERMINACION DE RED), a menos que el mal funcionamiento sea imputable al CLIENTE.

Durante toda la vigencia del presente contrato, y siempre que no se establezca lo contrario, mediante acuerdo entre las Partes, EUSKALTEL realizará el mantenimiento ordinario de los equipos entregados en régimen de alquiler. No obstante, serán a cargo del CLIENTE todos los costes y gastos ocasionados por la reparación de los equipos que hayan sido intervenidos, manipulados o modificados por el CLIENTE o por cualquier técnico no autorizado por EUSKALTEL, o usados para un fin distinto del contratado.

Las averías que se produzcan en equipos e instalaciones propiedad de EUSKALTEL serán reparadas en el plazo más breve posible, desde que EUSKALTEL tenga conocimiento de las mismas. Cuando la magnitud de la avería o la dificultad de reparación así lo aconsejen o cuando los equipos averiados no pudieran ser reparados en el domicilio del CLIENTE, EUSKALTEL podrá proceder a la sustitución de los equipos averiados por otros iguales o de similares características.

En caso de avería imputable a EUSKALTEL en alguno de los equipos de su propiedad, la comprobación, reparación o sustitución del equipo se efectuará sin cargo alguno para el CLIENTE. Si por el contrario, la avería del equipo fuera imputable al CLIENTE, si se comprobara la no existencia de la misma, o si ésta procediera de un equipo que fuera propiedad del CLIENTE, serán a su cargo los costes que se generen por desplazamiento e intervención de los técnicos autorizados por EUSKALTEL, siendo a estos efectos de aplicación las tarifas establecidas en dicho momento por EUSKALTEL; todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados anteriores.

### **7. K-AYUDA**

El K-Ayuda se presta de manera adicional al servicio de mantenimiento básico incluido en el contrato de FIBRA OPTICA, resultando de aplicación una cuota mensual por la prestación de este servicio.

El Servicio comprende la realización de las siguientes actividades:

- Atención de cualquier incidencia relacionada con los productos EUSKALTEL en el domicilio del CLIENTE (internet, televisión o telefonía fija) en menos de 24 horas.
- Desplazamiento y mano de obra del técnico gratuitos para las incidencias cubiertas por este servicio, con un máximo de 4 intervenciones anuales.
- Mantenimiento, reparación y configuración de la instalación física de telecomunicaciones en el domicilio del CLIENTE (cableado, tomas, pasivos, ptr), incluidas instalaciones previas no realizadas por EUSKALTEL pero reaprovechadas para el servicio.
- Conexión y configuración de equipamiento compatible para el acceso a la red de telefonía fija o internet, incluyendo la sintonización de canales de televisión, analógico o digital (Máximo 2 equipos).
- En el supuesto de avería del teléfono fijo el CLIENTE podrá desviar de forma gratuita las llamadas que reciba al teléfono fijo o móvil nacional indicado por el CLIENTE.
- Queda expresamente excluido del servicio toda reparación sobre el equipamiento propiedad del CLIENTE o de EUSKALTEL. El K-Ayuda no será prestado en los siguientes casos:
- Impago del servicio.
- Manipulaciones en la instalación realizada por EUSKALTEL efectuadas por el CLIENTE o por terceros, sin el consentimiento de EUSKALTEL. La prestación del servicio de mantenimiento podrá ser efectuada directamente por EUSKALTEL o por otra empresa debidamente autorizada por ella, sin perjuicio de que, en ambos casos, EUSKALTEL sea responsable de la correcta prestación de dicho servicio.

### **8. LAGUNDU**

El Servicio LAGUNDU se presta de forma adicional al servicio de mantenimiento básico incluido en el contrato de FIBRA OPTICA, resultando de aplicación una cuota mensual por la prestación de este servicio.

LAGUNDU es un servicio de Asistencia remoto (web, teléfono) y en ocasiones limitadas a domicilio, que dará respuesta a todas las dudas de los clientes de EUSKALTEL suscritos a éste, referidos a la configuración o funcionamiento del equipamiento electrónico susceptible de ser conectado a los servicios prestados por EUSKALTEL (internet, telefonía, televisión). Quedan excluidos de este servicio los equipos alquilados propiedad de EUSKALTEL.

Adicionalmente se asesorará en la configuración y uso de:

- Equipamiento como SmartTVs, Consolas de videojuegos, Reproductores de Blu-ray.
- Dispositivos móviles (teléfonos y tablets), incluyendo los S.O. Android, IOS y Windows Phone. En este caso también se asesorará sobre el uso de las principales Apps de cada S.O.

El servicio está limitado a 2 PCs y a 4 dispositivos móviles (teléfonos y tablets), en una única ubicación, así como un solo acceso de Banda Ancha.

Adicionalmente existe la posibilidad de contratar un uso puntual del servicio que será facturado, de acuerdo con las tarifas vigentes, en el mes siguiente a la utilización del servicio.

El servicio in situ solo será ofrecido en el domicilio de instalación del servicio de Fibra Óptica.

El alcance detallado del servicio se puede consultar en la web de EUSKALTEL.

### **9. LASAI**

El servicio LASAI incluye el K-Ayuda y el servicio LAGUNDU descritos en las dos cláusulas anteriores, resultando de aplicación la cuota mensual descrita en tarifas. Este servicio únicamente podrá contratarse en el momento del alta del contrato de Fibra Óptica.

### **10. COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO**

#### **COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO**

En caso de que el servicio telefónico fijo se vea interrumpido, EUSKALTEL se compromete a indemnizar al CLIENTE con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

- El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.
- Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta. EUSKALTEL se compromete a indemnizar automáticamente al CLIENTE en la factura correspondiente al período inmediato posterior al considerado cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un euro. En el supuesto de interrupciones por causas de fuerza mayor, EUSKALTEL compensará al CLIENTE con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

#### **COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO DE INTERNET**

Para el supuesto de interrupción del servicio de Internet, EUSKALTEL se compromete a indemnizar al CLIENTE con la cantidad resultante de obtener el promedio de las cantidades facturadas por este servicio en los últimos tres meses prorrateado por el tiempo de efectiva interrupción del servicio.

El pago de dicha indemnización se realizará automáticamente en la factura correspondiente al período inmediato posterior al considerado, cuando la interrupción del servicio, se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22.

No será de aplicación la indemnización señalada en los apartados A y B de esta cláusula cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las siguientes causas:

- Incumplimiento grave por el CLIENTE o de las personas a su cargo de las condiciones establecidas en el presente Contrato, en especial en los casos de fraude o mora en el pago.
- Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.

#### **COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN DIGITAL**

En caso de interrupción del servicio de televisión digital, EUSKALTEL se compromete a indemnizar al CLIENTE, previa solicitud por éste, por una cantidad equivalente a la parte proporcional de la cuota mensual del servicio de televisión digital prorrateado por el período en el que se efectúe la interrupción. En todo caso, la no recepción de los servicios de pago por unidad de uso contratados dará lugar a indemnización por una cantidad equivalente a la cantidad pagada por los citados servicios. La indemnización se llevará a cabo mediante un descuento en posteriores facturas mensuales del CLIENTE o mediante una compensación en servicios equivalente, a elección de EUSKALTEL.

Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, EUSKALTEL no se responsabilizará de la prestación defectuosa o interrupción del Servicio en los siguientes supuestos: • Incumplimiento grave por el CLIENTE o de las personas a su

cargo de las condiciones establecidas en el presente Contrato, en especial en los casos de mora en el pago. • Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente. • Resoluciones administrativas o judiciales. • Fallo en el suministro eléctrico. • Cuando se produzca como consecuencia de la mala o inadecuada utilización por parte del CLIENTE de los equipos entregados por EUSKALTEL. • Cuando se produzca como consecuencia de supuestos de fuerza mayor, como tormentas, incidencias meteorológicas, etc. • Operaciones de Mantenimiento de la Red. • Cuando tenga su causa en ocasionales interrupciones de menos de 10 minutos. Cuando se produzca como consecuencia de la actuación de terceros.

## 11. TARIFAS APLICABLES

EUSKALTEL cobrará al CLIENTE por la prestación de los servicios las tarifas que en cada momento ésta tenga vigentes. El CLIENTE recibe junto con el presente contrato una hoja que contiene las tarifas vigentes para la prestación de los diferentes servicios. Adicionalmente en la página web de EUSKALTEL: [www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com) se recogen todas las tarifas vigentes en cada momento. EUSKALTEL podrá modificar libremente las tarifas o las condiciones establecidas para la prestación de los servicios. Dichas modificaciones serán debidamente notificadas al CLIENTE. Las tarifas vigentes se incrementarán con los impuestos que en cada caso resulten legalmente aplicables

## 12. GARANTÍAS DE PAGO

### 12.1 EN RELACIÓN AL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO

EUSKALTEL podrá exigir, tanto en el momento de contratar como durante la vigencia del contrato, la constitución de un depósito de garantía, en efectivo o aval bancario, todo ello sin perjuicio de la posibilidad de EUSKALTEL de denegar el servicio si, a su criterio, el CLIENTE no resulta patrimonialmente solvente.

Podrán exigirse depósitos en garantía a los CLIENTES al servicio telefónico disponible al público en los supuestos previstos en la legislación vigente en cada momento y, en particular, en los siguientes casos:

- En los contratos de abono al servicio telefónico desde ubicación fija solicitado por personas físicas o jurídicas que sean o hayan sido con anterioridad, CLIENTES al servicio y hubieran dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad. La cuantía del depósito se determinará sumando el importe de los tres últimos recibos impagados del contrato de abono que fundamentan la exigencia del depósito. En el caso de negarse el CLIENTE a su constitución, EUSKALTEL podrá desestimar su solicitud.
- En los contratos de abono al servicio telefónico desde ubicación fija cuyos titulares tuvieran contraídas deudas por otro u otros contratos de abono, vigentes o no en ese momento o bien que, de modo reiterado, incurran en demora en el pago de los recibos correspondientes. La cuantía se determinará sumando el importe de los tres últimos recibos facturados al titular del contrato, o en caso de que el contrato tuviera una menor antigüedad, la cantidad resultante de multiplicar por tres el último recibo.

En el supuesto de no constituirse el depósito en el plazo de quince días siguientes a su requerimiento fehaciente por EUSKALTEL, ésta podrá suspender el servicio contratado. También podrá dar de baja al CLIENTE si transcurrido un nuevo plazo de diez días, desde un segundo requerimiento no se constituyese el depósito. El depósito no será remunerado y se cancelará cuando desaparezcan las causas que lo motivaron.

### 12.2 EN RELACIÓN A SERVICIOS DISTINTOS AL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO

En relación a los servicios distintos al servicio telefónico fijo, al objeto de garantizar el cumplimiento de las obligaciones objeto de este contrato, EUSKALTEL podrá solicitar al CLIENTE en cualquier momento la constitución de una garantía, mediante depósito no remunerado en efectivo o aval bancario, así como asignar al CLIENTE un límite de crédito o restringirle la utilización de los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y/o servicios internacionales, ante cualquiera de las siguientes circunstancias:

- La existencia de cantidades impagadas por el CLIENTE en uno o varios recibos del Servicio.
- La no acreditación de solvencia suficiente para atender las obligaciones que para el CLIENTE derivan del presente contrato.
- El retraso reiterado del CLIENTE en el cumplimiento de sus obligaciones con EUSKALTEL.
- La existencia de riesgo de fraude, morosidad o de uso ilícito del Servicio.

La falta de constitución de la garantía solicitada facultará a EUSKALTEL para desestimar la solicitud de alta en el Servicio, restringir las llamadas salientes, suspender el Servicio y resolver el contrato. La solicitud del CLIENTE de resolución del contrato, de cambio de titularidad o de cesión del contrato, existiendo deudas pendientes de pago, facultará a EUSKALTEL para ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada, quedando el remanente a disposición del CLIENTE.

## 13. FACTURACIÓN Y CONDICIONES DE PAGO

### A. CONDICIONES DE PAGO

Salvo que el CLIENTE manifieste expresamente su voluntad de recibir la factura en formato electrónico, la factura será emitida en papel.

En el supuesto de haber solicitado la emisión de su factura en soporte electrónico, dicha factura se realizará a través de medios electrónicos que garanticen la autenticidad del origen y la integridad del documento de la factura. La factura electrónica tendrá los mismos efectos jurídicos que la factura en soporte papel y estará a disposición del CLIENTE a través de la web de Euskaltel. No obstante, el CLIENTE en cualquier momento, podrá solicitar a Euskaltel, a través de una solicitud realizada al Número de Atención al CLIENTE o del Área CLIENTE de la web de Euskaltel, recibir sus facturas en soporte papel. El cambio de soporte se realizará a partir de la emisión de la siguiente factura.

Para visualizar la factura en soporte electrónico el CLIENTE deberá ser usuario registrado de la web [www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com), dándose de alta en el Área CLIENTE "Tu EUSKALTEL"

Así mismo si el CLIENTE desea recibir una notificación de disponibilidad de la factura en soporte electrónico, EUSKALTEL le enviará un aviso a la dirección de correo electrónico que haya facilitado.

El pago se realizará por el CLIENTE mediante domiciliación bancaria de las facturas en la cuenta bancaria que el CLIENTE ha indicado en el registro de los datos, comprometiéndose el CLIENTE a mantener siempre saldo suficiente en dicha cuenta para atender el pago de las cantidades debidas a EUSKALTEL. Asimismo resulta posible el pago en metálico en la sede social de EUSKALTEL, si bien esta modalidad de pago deberá ser elegida de forma expresa. La fecha en que se debe de realizar el pago será aquella en la que la entidad de crédito en la que esté abierta la cuenta bancaria reciba la notificación de EUSKALTEL con el importe de las cantidades a abonar por el CLIENTE.

En caso de pago en metálico el CLIENTE deberá realizarlo en el plazo de una semana (7 días) desde que éste reciba la factura.

El CLIENTE deberá abonar la cuota de alta en la primera facturación del servicio realizada por EUSKALTEL. Asimismo satisfará por periodos vencidos el pago de las cuotas mensuales fijas, y el de las tarifas por consumo.

Las partes reconocen expresamente que los registros informáticos de EUSKALTEL y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los Servicios solicitados y efectivamente consumidos por el CLIENTE.

### B. IMPAGO

El impago por parte del CLIENTE a EUSKALTEL de las cantidades debidas por la utilización de los servicios en la fecha en que se deba realizar el pago, debido a causas no imputables a la entidad de crédito en la que se domicilien los pagos, implicará la obligación para el CLIENTE de pagar intereses de demora, sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivar de su incumplimiento.

El tipo de demora se devengará desde la fecha en que el pago debió realizarse, siendo dicho interés el legal del dinero más dos puntos porcentuales. Igual interés de demora se aplicará para el caso de que, como consecuencia de una reclamación, el CLIENTE tenga derecho al reintegro de alguna cantidad.

### C. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO A INSTANCIA DE EUSKALTEL POR CAUSA DE IMPAGO DE LA FACTURA

El retraso en el pago total o parcial por el CLIENTE durante un período de tiempo superior a un mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio, podrá dar lugar, previo aviso al CLIENTE, a su suspensión temporal.

La suspensión sólo afectará a los servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. El impago del cargo por los servicios de tarificación adicional, acceso a Internet o de cualesquiera otros distintos del servicio telefónico disponible al público, sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios.

La suspensión del servicio no exime al CLIENTE de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes.

En el supuesto de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, éste deberá ser mantenido para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las de cobro revertido.

Para que la suspensión del servicio pueda llevarse a cabo, han de cumplirse los siguientes requisitos:

EUSKALTEL requerirá el pago y notificará la suspensión mediante una comunicación, que se practicará con al menos quince días de antelación a la fecha en que vaya a tener lugar la suspensión del servicio.

La comunicación indicará la fecha en que, de no efectuarse el pago, tendrá lugar la suspensión.

La suspensión del servicio no podrá realizarse en día inhábil.

El retraso en el pago por un período superior a tres meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago del servicio telefónico, dará derecho a EUSKALTEL a la interrupción definitiva del servicio y a la resolución del contrato.

Si el pago de las cantidades debidas por el CLIENTE a EUSKALTEL, incluyendo intereses de demora, se realizara con anterioridad a la suspensión del servicio telefónico por parte de ésta, EUSKALTEL continuará prestando los mismos sin que se origine ninguna obligación adicional por parte del CLIENTE, en todo caso el CLIENTE deberá acreditar a EUSKALTEL el pago efectivo de las cantidades debidas.

Si el pago de la totalidad de las cantidades debidas por el CLIENTE a EUSKALTEL, incluyendo intereses de demora, se realizara con posterioridad a la suspensión del servicio telefónico por parte de ésta, EUSKALTEL restablecerá los servicios dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga conocimiento de que el importe adeudado ha sido satisfecho.

A tal efecto, el CLIENTE deberá satisfacer la cuota aplicable según las tarifas vigentes así como los gastos generados tanto como consecuencia de los impagos como por el cobro de los mismos, incluyendo a estos efectos los gastos y costas de agencias de recobro, abogados, procuradores, etc. que, en su caso, se hubiesen originado.

### D. SUSPENSIÓN DE SERVICIOS DISTINTOS AL TELEFÓNICO FIJO, A INSTANCIA DE EUSKALTEL POR CAUSA DE IMPAGO DE LA FACTURA

EUSKALTEL podrá suspender los Servicios distintos al de telefonía fija, a partir del día siguiente en que se verifique el impago una vez presentado al cobro del documento de cargo correspondiente a la facturación por los Servicios distintos de telefonía. La suspensión del servicio no podrá realizarse en día inhábil. No será suspendido el servicio telefónico por impago de los Servicios distintos de telefonía. EUSKALTEL podrá resolver el presente contrato en caso de mora en el pago de cualquier servicio contratado distinto del de telefonía fija, transcurridos veinte días naturales desde que se hubiera iniciado la suspensión del Servicio, previo requerimiento al CLIENTE por correo postal concediéndole un plazo adicional de quince días naturales para satisfacer la deuda. La mora en el pago de servicios distintos de telefonía no será causa de resolución del presente contrato en lo referente al servicio de telefonía. Si el pago de la totalidad de las cantidades debidas se realizara con posterioridad a la suspensión de los servicios de TV y/o acceso a Internet, EUSKALTEL restablecerá el servicio al CLIENTE dentro de los siete días laborables siguientes a la fecha en que tenga conocimiento del pago. A tal efecto, el CLIENTE deberá satisfacer la cuota aplicable según las tarifas vigentes así como los gastos generados tanto como consecuencia de los impagos como por el cobro de impagados, incluyendo a estos efectos los gastos y costas de agencias de recobro, abogados, procuradores, etc. que, en su caso, se hubiesen originado.

## 14. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA A SOLICITUD DEL CLIENTE

El CLIENTE tendrá derecho a solicitar de EUSKALTEL la suspensión del servicio telefónico fijo contenido en el presente contrato. El período de suspensión estará comprendido entre un mes como mínimo y 3 meses como máximo, sin que exceda en ningún caso de noventa días por año natural.

En caso de suspensión, se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.

Para solicitar la suspensión temporal del servicio EL CLIENTE deberá cursar petición con una antelación mínima de quince días a la fecha de su efectividad.

A tal efecto podrá cursar llamada por teléfono al número de atención al CLIENTE 1717 (o el número que en su caso lo sustituya) o bien por correo a "EUSKALTEL, S.A.", SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO, APARTADO DE CORREOS Nº 3 FD 48160 DERIO (BIZKAIA).

## 15. DESCONEJIÓN / CONEJIÓN DE LLAMADAS A SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL Y LLAMADAS INTERNACIONALES

El CLIENTE podrá solicitar la desconexión/conexión de las llamadas a los números de tarificación adicional y llamadas internacionales, especificando la restricción solicitada.

Para el ejercicio de las citadas desconexiones/conexiones el CLIENTE deberá dirigirse a EUSKALTEL por teléfono al número de atención al CLIENTE 1717 (o el número que en su caso lo sustituya) o bien por correo a "EUSKALTEL, S.A.", DESCONEJIÓN / CONEJIÓN TARIFICACIÓN ADICIONAL, APARTADO DE CORREOS Nº 3 FD 48160 DERIO (BIZKAIA).

EUSKALTEL deberá proceder a la desconexión/conexión de los servicios anteriormente señalados en el plazo máximo de diez días hábiles desde la recepción de la comunicación remitida por el CLIENTE.

## 16. RECLAMACIONES

El CLIENTE podrá dirigirse a EUSKALTEL, previa su identificación y acreditación de circunstancias personales, a través de su Servicio de Atención al CLIENTE, para presentar reclamaciones sobre el funcionamiento, precio, facturación, responsabilidad por daños o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con el Servicio, en el plazo de un mes desde que tenga conocimiento del hecho que las motive.

Las reclamaciones podrán interponerse por el CLIENTE por teléfono al número de Atención al CLIENTE 1717 (o el número que en su caso lo sustituya), por correo postal a "EUSKALTEL, S.A.", RECLAMACIONES, APARTADO DE CORREOS Nº 3 FD 48160 DERIO (BIZKAIA), o bien a través del formulario on line que aparece en la página web [www.EUSKALTEL.com](http://www.EUSKALTEL.com).

Formulada la reclamación, si el CLIENTE no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de EUSKALTEL en el plazo de un mes podrá dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, sin perjuicio del derecho del CLIENTE a interponer las reclamaciones oportunas en defensa de sus derechos ante las Juntas Arbitrales de Consumo, a las que EUSKALTEL ha realizado adhesión limitada mediante oferta pública de sometimiento.

## 17. CAUSAS DE RESOLUCIÓN

El presente contrato se celebra con duración indefinida y se resolverá por los siguientes causas:

- Extinción del título que habilita a EUSKALTEL para la prestación de los servicios, sin que de ello se derive derecho del CLIENTE a indemnización alguna.
- Se resolverá por cualquiera de las partes por incumplimiento de las obligaciones que se prevén en el presente contrato.
- Por voluntad del CLIENTE comunicándolo previamente y de forma fehaciente con una antelación mínima de 2 días hábiles. A tal efecto deberá dirigirse por correo a "EUSKALTEL, S.A.", BAJA DEL SERVICIO, APARTADO DE CORREOS 3 FD 48160 DERIO (BIZKAIA).
- Por cambio de domicilio del CLIENTE cuando EUSKALTEL no tenga implantada la red en el mismo.
- Fuerza mayor.

En caso de que el CLIENTE no haya remitido a EUSKALTEL el ejemplar correspondiente del presente contrato debidamente firmado, en un plazo de 10 días desde que lo recibió, EUSKALTEL estará facultado para desistir de dicho contrato, con su consiguiente pérdida de vigencia.

Una vez resuelto el contrato, el CLIENTE tendrá derecho a la devolución del depósito de garantía que le hubiera podido ser exigido si procede su devolución, sin pago de interés alguno.

En ningún caso, la resolución o el desistimiento del presente contrato exonerará al CLIENTE de sus obligaciones de pago frente a EUSKALTEL derivadas de la utilización de los servicios hasta el momento en el que se produzca la efectiva desconexión del CLIENTE de los servicios objeto del contrato, consecuencia de dicha resolución o desistimiento.

Sin perjuicio de la resolución del presente contrato y de la aplicación de lo establecido en el mismo en relación con la mora en las cantidades adeudadas por el CLIENTE, EUSKALTEL podrá reclamar judicialmente los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la actuación del CLIENTE, así como las cantidades adeudadas o los equipos no devueltos o devueltos con deterioros y/o daños estéticos y/o de uso. Asimismo, el CLIENTE podrá reclamar los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la actuación de EUSKALTEL, así como las cantidades que hayan sido cobradas indebidamente.

En caso de resolución del Contrato por mora en el pago de los Servicios por parte del CLIENTE, y posterior alta de dicho Servicio, el CLIENTE deberá abonar nuevamente a EUSKALTEL la cuota de alta por el importe vigente en ese momento así como la deuda pendiente de pago, incluidos los gastos administrativos, de abogado, procurador, etc. que se hubieran ocasionado con motivo de las gestiones extrajudiciales o judiciales para recobrar la cantidad adeudada. Asimismo EUSKALTEL se reserva el derecho de no aplicar promociones, ofertas o descuentos al CLIENTE que, habiendo incurrido en mora o no habiendo efectuado en algún momento el pago de las correspondientes cuotas o servicios contratados, contrate nuevamente los Servicios de EUSKALTEL.

## 18. PROTECCIÓN DE DATOS

### 18.1 RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

EUSKALTEL es la responsable del tratamiento de los datos de carácter personal que se facilitan en el presente contrato, así como cualesquiera otros que EUSKALTEL obtenga durante la prestación de los servicios contratados. La presente cláusula tiene por objeto facilitar información sobre los derechos que asisten en la condición de CLIENTE, o representante de cliente (en adelante, "REPRESENTANTE") -según se identifique en los correspondientes apartados- en virtud del Reglamento General de Protección de Datos ("RGPD"), así como los detalles de cómo se tratan los datos en EUSKALTEL. En caso de duda relativa al tratamiento de los datos personales el CLIENTE y el REPRESENTANTE, podrá contactar con EUSKALTEL en [info@euskaltel.com](mailto:info@euskaltel.com) (para residencial) e [info\\_empresa@euskaltel.com](mailto:info_empresa@euskaltel.com) (para empresa) o llamando al 1717 (para residenciales) y 1771 (para empresas). Asimismo, EUSKALTEL informa al CLIENTE y al REPRESENTANTE que cuenta con un Delegado de Protección de Datos, que es la persona encargada de proteger el derecho fundamental a la protección de datos y que se encarga del cumplimiento de la normativa en protección de datos en EUSKALTEL; con quién el CLIENTE y el REPRESENTANTE podrán ponerse en contacto a través de la siguiente dirección [dpd@euskaltel.com](mailto:dpd@euskaltel.com)

### 18.2 FINALIDADES DEL TRATAMIENTO, BASE LEGAL Y COMUNICACIONES DE DATOS:

En la siguiente tabla el CLIENTE y el REPRESENTANTE pueden consultar:

- Las finalidades del tratamiento de los datos personales, esto es, el motivo por el cual EUSKALTEL trata los datos personales de los CLIENTES o REPRESENTANTES.
- Las bases legales que permiten el tratamiento de datos por parte de EUSKALTEL para cada una de las finalidades indicadas.
- Los destinatarios de los datos personales. A estos efectos, EUSKALTEL informa al CLIENTE y REPRESENTANTE que no cede los datos personales a terceros salvo cuando exista una obligación legal (Hacienda Pública, Jueces y Tribunales...) o expresamente EUSKALTEL lo indique en la tabla que figura a continuación. Por otra parte, podrán tener acceso a los datos personales los encargados del tratamiento de EUSKALTEL, es decir, los prestadores de servicios de EUSKALTEL que para el desarrollo de sus funciones tengan que acceder a los datos personales. Estos prestadores de servicios que acceden a los datos personales, con carácter general y entre otros, se dedican a los sectores de sistemas de información y tecnología. En la tabla que figura a continuación se indicarán aquellos otros sectores en cuya virtud los prestadores de servicios de EUSKALTEL tienen que acceder a los datos personales
- La existencia de potenciales transferencias internacionales de datos, y
- El plazo de conservación de los datos. A estos efectos EUSKALTEL informa al CLIENTE y REPRESENTANTE que conserva los datos personales durante toda la vigencia de la relación contractual o por un período superior si así nos lo autoriza el CLIENTE o el REPRESENTANTE. Asimismo, EUSKALTEL informa al CLIENTE y REPRESENTANTE que los datos permanecerán bloqueados para la atención de reclamaciones judiciales, administrativas o fiscales, por los plazos que legalmente determine cada normativa que resulte de aplicación.

Asimismo, EUSKALTEL informa al CLIENTE y REPRESENTANTE que pueden solicitar más información sobre los destinatarios de los datos enviando un correo electrónico a la dirección [info@euskaltel.com](mailto:info@euskaltel.com) (para residenciales) e [info\\_empresa@euskaltel.com](mailto:info_empresa@euskaltel.com) (para empresas), indicando el tratamiento concreto sobre cuyos destinatarios requiera más información.

Finalidad del tratamiento	Base legal	Destinatarios	Transferencias internacionales	Plazo de conservación
CLIENTE: gestión de los datos personales para la prestación de los servicios contratados a Euskaltel en el contrato de prestación de servicios. Así como atender a las dudas y reclamaciones derivadas de la propia prestación del servicio REPRESENTANTE: gestión de los datos personales para mantener el contacto con las entidades a las que representas para la prestación de servicios, atender a las dudas y reclamaciones derivadas de la propia prestación del servicio que realices en nombre de la entidad a la que representas.	CLIENTE: gestión de la relación contractual: prestación de los servicios solicitados, así como atención a las reclamaciones o consultas realizadas en el marco de esta prestación de servicios. REPRESENTANTE: interés legítimo de Euskaltel para permanecer en contacto con la entidad a la que representas y a la cual le prestamos servicios.	Los datos pueden ser cedidos a la entidad bancaria respecto de la cual hayas aceptado la domiciliación de "Adeudo Directo SEPA". Los prestadores de servicios que podrán acceder a los datos personales para este tratamiento se dedican a los siguientes sectores: distribuidores y comercializadores de servicios, servicios de call center, instaladores y técnicos de mantenimiento.	No se realizan transferencias internacionales de los datos personales.	Durante la relación contractual.

Finalidad del tratamiento	Base legal	Destinatarios	Transferencias internacionales	Plazo de conservación
<p>CLIENTE: gestionar las reclamaciones de cantidad que el CLIENTE adeude por la prestación de servicios</p> <p>REPRESENTANTE: gestionar las reclamaciones de cantidad con la entidad a la que representas, sirviéndonos de punto de contacto.</p>	<p>Interés legítimo: Euskaltel está facultada para iniciar las acciones necesarias para el recibo de las cantidades adeudadas a sus CLIENTES.</p>	<p>Los prestadores de servicios que podrían acceder a los datos personales para este tratamiento se dedican a los sectores de recobro.</p>	<p>No se realizan transferencias internacionales de los datos personales.</p>	<p>Hasta el pago de la deuda.</p>
<p>CLIENTE: Ficheros de solvencia patrimonial negativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consulta de ficheros de solvencia patrimonial creando un perfil sobre la solvencia patrimonial del CLIENTE. A estos efectos, se consultarán las deudas vencidas con la propia sociedad y ficheros de solvencia patrimonial negativos.</li> <li>- Inscripción en ficheros de solvencia patrimonial negativa.</li> </ul>	<p>Interés legítimo: se realizará un proceso de comprobación de la solvencia patrimonial en el momento de la contratación a los efectos de determinar si se cumple la política de prevención del fraude de Euskaltel. Asimismo, en caso de impago, la deuda será inscrita en ficheros de solvencia patrimonial negativa.</p>	<p>Los datos pueden ser cedidos a Equifax Ibérica, S.L.</p> <p>Los prestadores de servicios que podrían acceder a los datos personales para este tratamiento se dedican a los sectores de recobro.,</p>	<p>No se realizan transferencias internacionales de los datos personales.</p>	<p>En el caso de consulta de fichero, durante la relación contractual.</p> <p>En el caso de inscripción en ficheros de solvencia patrimonial negativa, hasta la cancelación de la deuda o el transcurso de 6 años desde que la misma ha resultado exigible.</p>
<p>CLIENTE: Identificar el tráfico irregular fraudulento para, en caso de que se detecte que el CLIENTE puede ser perjudicado, proceder al bloqueo de las llamadas entrantes o salientes.</p>	<p>Obligación legal: El Real Decreto 381/2015 obliga a todos los operadores de telecomunicaciones a la identificación del tráfico irregular.</p>	<p>Los datos pueden ser cedidos al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital.</p> <p>Los prestadores de servicios que podrían acceder a tus datos personales para este tratamiento se dedican a la monitorización del tráfico.</p>	<p>No se realizan transferencias internacionales de tus datos personales.</p>	<p>12 meses desde la realización del bloqueo.</p>
<p>CLIENTE y REPRESENTANTE: Gestión de las solicitudes de portabilidad.</p>	<p>Obligación legal: artículo 21 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.</p>	<p>Los datos pueden ser cedidos a otras operadoras cuando el CLIENTE solicite la portabilidad.</p> <p>Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a los datos son la entidad de referencia para la gestión de tu portabilidad y terceros verificadores.</p>	<p>No se realizan transferencias internacionales de tus datos personales.</p>	<p>Portabilidad saliente: durante la gestión de la portabilidad.</p> <p>Portabilidad entrante: durante la relación contractual.</p>
<p>CLIENTE y REPRESENTANTE:</p> <p>Envío de comunicaciones comerciales de Euskaltel por medios electrónicos (como, por ejemplo, correo electrónico).</p> <p>Para la realización de estas comunicaciones se tendrán en cuenta los datos agregados de consumo, de forma que EUSKALTEL pueda remitir comunicaciones comerciales más personalizadas y acordes a las necesidades del CLIENTE.</p> <p>Asimismo, se utilizarán para realizar invitaciones a eventos y participaciones en concursos, así como enviar noticias relativas a Euskaltel.</p> <p>Si eres REPRESENTANTE, se remitirán comunicaciones comerciales en tu condición de receptor o punto de contacto con la entidad a la que representas.</p>	<p>Interés legítimo de Euskaltel: para mantener al CLIENTE actualizado y ofrecer productos o servicios similares a los contratados.</p>	<p>Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a los datos serán las entidades de call center o empresas de telemarketing que realizan las distintas campañas.</p>	<p>No se realizarán transferencias internacionales de los datos personales.</p>	<p>Hasta 18 meses desde la última interacción con la Sociedad una vez finalizada la relación contractual. En caso de que el CLIENTE o el REPRESENTANTE ejerciten el derecho de oposición no se remitirán más comunicaciones comerciales por medios electrónicos.</p>
<p>CLIENTE y REPRESENTANTE:</p> <p>Envío de comunicaciones comerciales de Euskaltel por medios NO electrónicos (como, por ejemplo, llamadas o correo postal).</p> <p>Para la realización de estas comunicaciones se tendrán en cuenta los datos agregados de consumo, de forma que EUSKALTEL pueda remitir comunicaciones comerciales más personalizadas y acordes a las necesidades del CLIENTE.</p> <p>Así mismo se utilizarán para realizar invitaciones a eventos y participaciones en concursos, así como enviar noticias relativas a Euskaltel.</p> <p>En el caso de REPRESENTANTE se remitirán comunicaciones comerciales en la condición de receptor o punto de contacto con la entidad a la que representa.</p>	<p>Interés legítimo de Euskaltel: para mantener al CLIENTE actualizado y ofrecer productos o servicios similares a los contratados.</p>	<p>Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a los datos serán las entidades de call center o empresas de telemarketing que realizan las distintas campañas.</p>	<p>No se realizarán transferencias internacionales de los datos personales.</p>	<p>Durante la relación contractual. En caso de que el CLIENTE o el REPRESENTANTE ejerciten el derecho de oposición no se remitirán más comunicaciones comerciales por medios NO electrónicos.</p>

#### Información necesaria y actualizada:

Todos los campos que aparezcan señalados con un asterisco (\*) en los formularios que se le faciliten al CLIENTE o al REPRESENTANTE serán de obligada cumplimentación, de tal modo que la omisión de alguno de ellos podría comportar la imposibilidad de prestar el servicio contratado.

Para que la información facilitada esté siempre actualizada y no contenga errores, el CLIENTE o el REPRESENTANTE deberá comunicar a EUSKALTEL, a la mayor brevedad posible, las modificaciones y rectificaciones de los datos de carácter personal que se vayan produciendo a través del siguiente correo electrónico [info@euskaltel.com](mailto:info@euskaltel.com) (para residenciales) e [info\\_empresa@euskaltel.com](mailto:info_empresa@euskaltel.com) (para empresas) o llamando al 1717 (para residenciales) y 1771 (para empresas).

#### 18.3 DERECHOS DE LOS INTERESADOS:

EUSKALTEL informa al CLIENTE y el REPRESENTANTE que podrán ejercer los siguientes derechos:

- (I) derecho de acceso a los datos personales para saber cuáles están siendo objeto de tratamiento y las operaciones de tratamiento llevadas a cabo con ellos;
- (II) derecho de rectificación de cualquier dato personal inexacto;
- (III) derecho de supresión de los datos personales, cuando esto sea posible;
- (IV) derecho a solicitar la limitación del tratamiento de los datos personales cuando la exactitud, la legalidad o la necesidad del tratamiento de los datos resulte dudosa, en cuyo caso, EUSKALTEL podrá conservar los datos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
- (V) derecho de oposición al tratamiento de los datos personales, cuando la base legal que habilite a EUSKALTEL para su tratamiento, de las indicadas en la tabla arriba incluida, sea el interés legítimo. EUSKALTEL dejará de tratarlos datos salvo que tenga un interés legítimo imperioso o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
- (VI) derecho a la portabilidad de los datos, cuando la base legal que habilite a EUSKALTEL para su tratamiento, de las indicadas en la tabla arriba incluida, sea la existencia de una relación contractual o tu consentimiento.
- (VII) derecho a revocar el consentimiento otorgado a EUSKALTEL.

El CLIENTE o el REPRESENTANTE podrán ejercitar los derechos acompañando acreditación de tu identidad (DNI o documento equivalente) en cualquier momento y de forma gratuita de las siguientes formas:

- (I) Dirigiendo un correo electrónico a [info@euskaltel.com](mailto:info@euskaltel.com) indicando el derecho que desea ejercitar y los datos identificativos.
- (II) Dirigiendo una solicitud escrita a Apartado de Correos nº 3 F.D., 48160 Derio (Bizkaia) indicando el derecho que desea ejercitar y tus datos personales.

Si el CLIENTE o el REPRESENTANTE considerara que EUSKALTEL no ha tratado los datos personales adecuadamente podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección [dpd@euskaltel.com](mailto:dpd@euskaltel.com). No obstante, EUSKALTEL informa al CLIENTE y el REPRESENTANTE que tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos si considera que se ha cometido una infracción de la legislación en materia de protección de datos respecto al tratamiento de los datos personales.

#### 18.4 GUÍAS:

Sólo se incluirán los datos del CLIENTE en guías o directorios públicos cuando expresamente en su condición de CLIENTE o de REPRESENTANTE haya manifestado consentimiento a través del marcado de la casilla que figura en la carátula del contrato de prestación de servicios. Los datos personales que se facilitarán para su inclusión en las guías o directorios serán exclusivamente (i) nombre y apellidos o razón social, (ii) número de abonado, (iii) dirección postal (sin indicar piso, letra y escalera) y (iv) terminal específico que, en su caso, quieras declarar. Si el CLIENTE manifiesta conformidad en la inclusión de los datos en las guías, en las mismas se indicará que no serán utilizados con fines de publicidad o prospección comercial. En caso de que desee que sus datos se utilicen con dicha finalidad deberá indicarlo a EUSKALTEL en los términos indicados para el ejercicio de derechos en materia de



protección de datos. Los datos serán cedidos a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia sobre la base del consentimiento que el CLIENTE manifieste para la inclusión en las guías. EUSKALTEL conservará los datos asociados a esta solicitud durante toda la relación contractual o hasta que el CLIENTE revoque su consentimiento por los mismos medios que los indicados en la presente cláusula para solicitar la inclusión.

#### 18.5 DERECHOS EN RELACIÓN CON SERVICIOS DE IDENTIFICACIÓN DE LÍNEA DE ORIGEN Y LÍNEA CONECTADA:

"Restricción de identificación de línea llamante" Si no desea que su número de teléfono sea mostrado en los terminales telefónicos de los clientes llamados, únicamente deberá marcar, sin coste alguno, el "067" antes del número de teléfono con el que desea comunicar, además si quiere restringir su número de teléfono permanentemente, podrá solicitarlo sin coste alguno, cada seis meses, en el teléfono de atención al cliente 1717 (o el número que en su caso lo sustituya).

No obstante, lo señalado en el párrafo anterior, EUSKALTEL le informa que eliminará la supresión en origen de la identificación de la línea llamante cuando el destino de las llamadas corresponda a servicios de llamadas de urgencias a través del número 112 y otras autorizadas para la atención de las de emergencia o de las relacionadas con la 4 seguridad pública o la defensa nacional.

"Identificación de la línea llamante en destino". Si no desea que el número de teléfono origen de la llamada sea mostrado en su terminal podrá solicitarlo sin coste alguno, cada seis meses, en el número de atención al cliente 1717 (o el número que en su caso lo sustituya).

"Filtrado de llamadas sin identificación". Si el CLIENTE desea filtrar en destino las llamadas sin identificación podrá hacerlo solicitándolo por teléfono al número de atención al cliente 1717 (o el número que en su caso lo sustituya).

"Identificación de la línea conectada". Los CLIENTES que dispongan del servicio RDSI de EUSKALTEL disponen por defecto de la facilidad de identificación de la línea conectada. Si el CLIENTE que recibe la llamada procedente de una línea RDSI de cualquier operador quiere evitar la visualización por el llamante de la línea conectada, podrá hacerlo sin coste alguno solicitándolo por teléfono al número de atención al cliente 1717 (o el número que en su caso lo sustituya).

"Desvío automático de llamadas". Si el CLIENTE desea evitar el desvío automático de llamadas a su terminal por parte de un tercero bastará con que marque \*02# para activarlo y #02# para desactivarlo, sin coste alguno para el CLIENTE.

En caso de que solicite que sus datos no sean incluidos en los servicios de consulta telefónica y guías (impresas y electrónicas) ha de ser consciente que a través del servicio "Identificación de la línea llamante en destino" se permite la identificación de su número telefónico por el destinatario de la llamada. Asimismo, también debe ser consciente de que a través del servicio "Identificación de línea conectada" se permite la identificación del número telefónico del destinatario de la llamada por parte del que la realiza.

## 19. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

A estos efectos, si no desea que su número sea identificado deberá ejercitar sus derechos de acuerdo con lo previsto en el apartado relativo a los servicios de identificación de línea de origen y línea conectada.

La firma del presente contrato no implicará en ningún caso la adquisición por el CLIENTE de los derechos de propiedad intelectual o industrial relacionados con los Servicios o con sus contenidos, que en todo caso se registrarán por su normativa específica y por lo dispuesto en el presente contrato. El CLIENTE será el único responsable de las infracciones cometidas por él o por personas a su cargo que afecten a los derechos de otro CLIENTE, de EUSKALTEL, o de un tercero, incluyendo los derechos referentes al copyright, marcas, patentes, información confidencial y a cualquier derecho de propiedad intelectual o industrial.

En el supuesto en que EUSKALTEL detectara el acceso fraudulento por parte del CLIENTE a un servicio de pago de EUSKALTEL, adicionalmente a las acciones legales de cualquier índole cuyo ejercicio EUSKALTEL se reserva, EUSKALTEL podrá imponer al CLIENTE una penalización mínima de 2000 €.

## 20. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Las modificaciones contractuales que pudieran producirse con posterioridad a la firma del presente contrato deberán ser comunicadas al CLIENTE con una antelación mínima de un mes a su entrada en vigor. Dentro del mencionado plazo, si el CLIENTE no estuviera conforme con la modificación, podrá comunicar a EUSKALTEL su voluntad de resolver el contrato. Transcurrido dicho plazo de un mes sin que EUSKALTEL haya recibido notificación alguna, se entenderá que el CLIENTE acepta las modificaciones adoptadas.

Con carácter enunciativo, no limitativo, se considerarán causas válidas de modificación de las tarifas, las variaciones de las características técnicas de los equipos o redes, cambios tecnológicos que afecten al producto, variaciones de las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio, evolución del mercado y/o del contenido de los servicios prestados, y la adaptación a cambios normativos.

## 21. COMPROMISOS DE PERMANENCIA EN EL SERVICIO

En su caso, el CLIENTE podrá suscribir anexos al presente contrato mediante los cuales se comprometa a mantener contratado el servicio un determinado periodo de tiempo como consecuencia de la obtención de ventajas, descuentos o equipamiento a precio promocional. En dicho caso, también resultarán de aplicación los derechos y obligaciones especiales previstos en dichos anexos.

## 22. DERECHO DE DESISTIMIENTO EN CONTRATACIÓN A DISTANCIA

En el supuesto en que el CLIENTE haya contratado a distancia (telefónicamente con o sin la intervención de un tercero verificador o electrónicamente a través de la web de EUSKALTEL), tendrá derecho a desistir de la contratación efectuada en el plazo de 14 días desde que éste reciba la confirmación documental de la misma. Para el ejercicio del citado derecho deberá dirigirse a [www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com).

## 23. ACCESO A LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA

El servicio de voz prestado por EUSKALTEL permite acceder a los servicios de emergencia de manera gratuita, informándose a dichos servicios sobre la ubicación de la persona que realiza la llamada, en caso de ser requerido.

# II - CLÁUSULAS ESPECÍFICAS PARA INTERNET

## 1. DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Este contrato sustituye a cualquier otro que tenga suscrito el CLIENTE con EUSKALTEL para la prestación del mismo servicio.

## 2. RESPONSABILIDAD POR SERVICIOS Y CONTENIDOS

El CLIENTE se compromete a utilizar el SERVICIO de acuerdo con la ley, la moral, las buenas costumbres y el orden público, así como a abstenerse de utilizar el SERVICIO con fines ilícitos. A estos efectos el CLIENTE se obliga a hacer uso del SERVICIO en los términos previstos en el presente CONTRATO así como en lo previsto en la Política de Uso publicada en la web de EUSKALTEL.

En el caso de que cualquier usuario o tercero desee poner en conocimiento de EUSKALTEL cualquiera de las actividades prohibidas descritas, deberá enviar una notificación a EUSKALTEL, siguiendo las instrucciones descritas en la web de EUSKALTEL, bien a través del formulario web (preferentemente) o a través de la cuenta de correo electrónico habilitada a tal efecto: [abuse@euskaltel.es](mailto:abuse@euskaltel.es)

EUSKALTEL no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por los productos o servicios prestados, utilizados u ofertados por el CLIENTE o por terceras personas o entidades por medio de los servicios de acceso a Internet prestados por EUSKALTEL o bien que se difundan a través de su red.

Asimismo, EUSKALTEL no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por ningún contenido, información, comunicación, opinión o manifestación de cualquier tipo que tengan su origen en el CLIENTE o en terceras personas o entidades y que se comuniquen, transmitan, vendan o exhiban a través de los servicios de Internet prestados por EUSKALTEL o a través de la red de EUSKALTEL.

En el caso de que EUSKALTEL, en cumplimiento de la normativa vigente, se viera obligado a retirar la información, impedir acceso, bloquear o suspender el SERVICIO, el CLIENTE no podrá pedir indemnización por los daños, molestias y/o perjuicios ocasionados por tales circunstancias.

EUSKALTEL como operador de redes y proveedor de acceso no originará la transmisión, modificará los datos o seleccionará los datos o a los destinatarios de los mismos, por tanto no será responsable de los mismos.

EUSKALTEL, con la única finalidad de hacer más eficaz su transmisión ulterior a otros destinatarios, podrá almacenar en sus sistemas de forma automática, provisional y temporal los datos a los que acceden los usuarios del SERVICIO, no siendo responsable del contenido de dichos datos, ni de la reproducción temporal de los mismos ya que no modificará dicha información.

El CLIENTE asume la responsabilidad de dotar a sus sistemas informáticos de las debidas medidas de seguridad dedicadas a evitar la introducción virus, troyanos, dialers y demás intrusiones no deseadas. EUSKALTEL en ningún caso asumirá gasto o indemnización alguna por daños o lucro cesante que se deriven de las citadas intrusiones de terceros a través de Internet.

El CLIENTE se obliga a no utilizar las facilidades y capacidades del SERVICIO para realizar o sugerir actividades prohibidas por la ley. Asimismo, el CLIENTE se hace responsable de extender el cumplimiento de estas cláusulas a toda aquella persona autorizada por él a usar el SERVICIO. Además el CLIENTE se obliga a respetar las restricciones de uso de cada uno de los servicios y accesos a otras redes.

El CLIENTE reconoce que la información a la cual puede acceder a través del servicio de Acceso a Internet, puede estar protegida por derechos de propiedad intelectual, industrial o de otra índole, por lo que se abstendrá de llevar a cabo cualquier conducta en el uso de los recursos de Internet que atente contra los derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros o del propio EUSKALTEL, dejando en todo caso indemne a EUSKALTEL frente a cualquier reclamación, judicial o extrajudicial que se presente frente a ella como consecuencia del uso anteriormente citado.

En el caso de que se realicen las actividades descritas en esta cláusula u otras de análoga naturaleza por parte de los usuarios del CLIENTE y/o por el mismo, será el CLIENTE y no EUSKALTEL el responsable ante cualquier persona por dichas actividades.

## 3. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL ACCESO A INTERNET

El CLIENTE podrá solicitar la suspensión temporal del servicio de acceso a Internet. Esta prestación adicional no será de aplicación a todas las modalidades de acceso a internet.

Para solicitar la referida suspensión temporal EL CLIENTE deberá cursar petición con una antelación mínima de quince días a la fecha de su efectividad.

El CLIENTE podrá solicitar la inhabilitación temporal por un período mínimo, en cada petición, de un mes y un período máximo de tres meses, no siendo posible solicitar más de una suspensión temporal por año natural.

La cuota correspondiente durante los períodos de inhabilitación se reducirá en un 100%.

#### 4. CLÁUSULAS APLICABLES AL SERVICIO SEGURIDAD INTERNET PC

A los CLIENTES que contraten, de acuerdo con lo señalado en la carátula, el servicio de Seguridad Internet PC en la modalidad que señalen, les resultarán de aplicación y aceptarán expresamente las condiciones comunicadas por Panda en el momento en que accedan al citado servicio.

#### 5. CLÁUSULAS APLICABLES AL ACCESO A INTERNET A TRAVÉS DE FTTH

A los clientes que accedan a los servicios a través de tecnología FTTH les serán de aplicación las siguientes cláusulas, de forma adicional a las establecidas en los puntos anteriores.

- 1.- Para la disfrutarse de todos los servicios prestados a través de la tecnología FTTH, es necesaria la alimentación eléctrica de los equipos de telecomunicaciones. En caso de caída en el suministro eléctrico no será posible contar con ninguno de los servicios contratados.
- 2.- Debido a las especificaciones técnicas de la tecnología FTTH, para disfrutar de cualquiera de los servicios resulta preciso de contar con acceso a Internet, la caída en el acceso a Internet implica dejar de recibir el resto de los servicios, y en especial el servicio telefónico ya que se presta a través de tecnología IP.
- 3.- Para recibir el servicio telefónico o el de Televisión Digital resulta preciso tener contratado el acceso a Internet. La baja en el servicio de acceso a Internet implicará de forma automática la baja en el servicio telefónico y el de Televisión Digital.
- 4.- La suspensión temporal del servicio a Internet, solicitada por el CLIENTE o por impago del mismo, supondrá de forma automática el bloqueo del servicio de Televisión Digital.

#### 6. CLÁUSULAS APLICABLES A CLIENTES CON ACCESO A INTERNET A TRAVÉS DE ADSL

A los clientes que accedan a Internet a través del servicio ADSL les serán de aplicación las siguientes cláusulas, de forma adicional a las establecidas en los puntos anteriores.

##### A. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO ADSL

El Servicio ADSL es un servicio de acceso a alta velocidad a Internet, permanente a través de un Router ADSL, y con tarifa plana, que funciona simultáneamente con el servicio telefónico básico y con tarificación independiente de ambos servicios, según las características de la modalidad de Servicio ADSL contratada en cada caso.

##### B. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DEL ACCESO

Asimismo, para la prestación del Servicio ADSL, el acceso telefónico del CLIENTE deberá reunir las siguientes características:

- La central telefónica a la que pertenece la línea de teléfono del CLIENTE deberá tener disponible el Servicio ADSL.
- Su línea telefónica no deberá disponer de ningún servicio incompatible con el Servicio ADSL.
- Alta en una línea telefónica analógica RTB con Telefónica de España, S.A.

##### C. INCOMPATIBILIDADES

EUSKALTEL informa al CLIENTE que los siguientes servicios (a título enunciativo) son incompatibles con el servicio ADSL y en su caso deberán ser desactivados de forma previa a la instalación del servicio ADSL:

- Teletarifación mediante impulsos de 12Khz (servicio Teletax).
- Hilo Musical.
- Servicio de Novacom (RDSI).
- Servicio TRAC (Telefonía Rural de Acceso Celular).
- Líneas de Backup, circuitos alquilados (Frame Relay, IP Básico).
- Servicio de Red Delta.
- Extensiones de centralitas.
- Ibercom.

EUSKALTEL no garantiza la disponibilidad del Servicio ADSL en el caso de que el CLIENTE haya introducido en su equipo informático elementos de hardware o de software distintos de los indicados en el presente apartado.

##### D. ACCESO AL DOMICILIO

En el caso de que el cliente solicite la facilidad adicional de Filtrado Centralizado, el CLIENTE facilitará tanto a Telefónica de España S.A.U., como a los distribuidores autorizados de Telefónica S.A.U. y al personal autorizado de EUSKALTEL, el acceso a su domicilio para la correcta instalación del mismo.

##### E. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

El Servicio ADSL estará disponible de forma permanente 24 horas al día durante los 365 días del año.

##### F. DESPLAZAMIENTOS A DOMICILIO

Con posterioridad a la instalación y puesta en marcha del servicio, cualquier desplazamiento será facturado en concepto de coste desplazamiento.

##### G. CAMBIO DE DOMICILIO

El cambio de domicilio del CLIENTE en el que se haya realizado la instalación de cualquiera de las modalidades supone la baja en el Servicio. En consecuencia, si el CLIENTE quisiese continuar disfrutando del servicio con EUSKALTEL, deberá realizar una nueva contratación en el nuevo domicilio.

##### H. TERMINACIÓN Y RESOLUCIÓN

Sin perjuicio de las causas de resolución previstas en el contrato de Acceso a Internet suscrito por el CLIENTE con EUSKALTEL las presentes condiciones se resolverán:

- Comunicación de baja recibida por parte de TESAU por baja en el servicio telefónico o por cambio de domicilio. No obstante, el CLIENTE expresamente se compromete en estos supuestos a comunicar a EUSKALTEL tales hechos en el mismo momento en que lo haga a la propia TESAU mediante la correspondiente comunicación escrita acompañada de su DNI y firma manuscrita. En caso contrario, EUSKALTEL declina cualquier responsabilidad respecto a posibles perjuicios causados como consecuencia de esta falta de comunicación.
- Baja en el servicio telefónico básico.
- El CLIENTE será el responsable, y no podrá reclamar a EUSKALTEL a causa de cualesquiera daños, errores, fallos, averías, inferior calidad, anomalías, deficiencias, indisponibilidad, interrupción, suspensión y/o terminación del Servicio ADSL de EUSKALTEL, cuando los mismos se deban a la voluntad, situación, acto u omisión del CLIENTE que contravenga lo dispuesto en las presentes Condiciones Particulares.

#### 7. VELOCIDAD DEL ACCESO INTERNET

EUSKALTEL publica las velocidades aplicables a las distintas modalidades de acceso a Internet en el apartado de Tarifas que forma parte del contrato suscrito por el CLIENTE.

La "velocidad máxima" es la velocidad máxima que permite la red para cada modalidad.

La "velocidad disponible normalmente" se corresponde con el promedio de velocidad de las mediciones realizadas por el Sistema de Sondas para la modalidad relevante que resulte más equiparable.

La "velocidad mínima", se corresponde con el percentil 5, para el cual se toman todas las medidas de la velocidad de transmisión conseguida, se ordenan de menor a mayor y se toma el registro correspondiente al 5 % de todas ellas. Es decir, es la velocidad mínima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida exceptuando el 5% de descargas/subidas más lentas.

En relación a dichas velocidades publicadas, se comunica que los factores relevantes que pueden limitar la velocidad que el CLIENTE podrá experimentar al usar Internet, son los siguientes:

##### A.- FACTORES SOBRE LOS QUE EL OPERADOR TIENE CONTROL:

La interrupción o degradación del servicio como consecuencia de operaciones de mantenimiento de red durante el tiempo imprescindible para la realización de las mismas.

##### B.- FACTORES AJENOS AL OPERADOR:

1. La velocidad dependerá en todo momento del tráfico en Internet existente, y del número de usuarios navegando simultáneamente, disminuyendo la velocidad cuando aumenta el tráfico y los usuarios.
2. Para velocidades superiores a 100Mbps desde un PC es necesario que este disponga de una tarjeta de red Gigabit Ethernet, de lo contrario la velocidad quedará limitada por la que admita la tarjeta.
3. Número de dispositivos conectados al Cablemodem y aplicaciones ejecutándose simultáneamente en el PC.
4. Los programas Peer to peer (P2P) generan una cantidad elevada de tráfico que puede provocar lentitud en la navegación.
5. La presencia de virus en el PC del cliente puede reducir considerablemente la velocidad de navegación.
6. Las actualizaciones automáticas del Software del PC aumentan el tráfico de datos, lo cual conlleva una bajada en la velocidad de navegación.
7. Existencia de equipos de red intermedios entre el PC y el Cablemodem (Routers, Switches, PLCs...). La velocidad de acceso a Internet se verá condicionada por las limitaciones propias de estos equipos.

8. El Cableado y equipamiento suministrado por EUSKALTEL debe mantenerse en perfectas condiciones. Cualquier manipulación de los mismos por parte del cliente puede afectar en la calidad del servicio.

9. Factores específicos de conexión a Internet por WiFi:

- La señal WiFi y la velocidad de navegación empeoran a mayor distancia del Router.
- La Cobertura WiFi se ve afectada por la topología de la vivienda del cliente (paredes, encofrados o cualquier obstáculo físico) así como por la interferencias que generan los electrodomésticos y aparatos electrónicos.
- Saturación de bandas e interferencias con redes WiFi colindantes con vecinos.
- Compatibilidad de la versión de WiFi del dispositivo conectado a la red WiFi. Cada red WiFi puede obtener por tecnología una velocidad máxima, para llegar a dicha velocidad máxima es necesario que todos los dispositivos sean compatible con la versión de la red WiFi
- Método de encriptación de la red WiFi

### III - CLÁUSULAS ESPECÍFICAS PARA TELEVISIÓN DIGITAL

El servicio de televisión de EUSKALTEL permite al CLIENTE el acceso a un determinado paquete de canales y contenidos de televisión en función de la oferta contratada.

Queda prohibida expresamente la utilización del Servicio Contratado para su reproducción, distribución y comunicación pública. En ningún caso podrá difundirse la emisión o el servicio ofrecidos en virtud del presente contrato en locales públicos, para comunidades de vecinos, y, en general, para cualquier uso no autorizado en el presente contrato.

Los canales Premium incorporan contenidos temáticos que implican el pago de una cuota mensual adicional. Son contratables únicamente por algunas de las modalidades de TV Digital. Período mínimo de suscripción: un mes natural desde su fecha de activación.

EUSKALTEL se reserva el derecho a modificar la composición de los paquetes de canales y canales Premium.

Los programas anunciados, así como los canales del servicio propuesto y los contenidos del servicio Replayteka, podrán ser suprimidos, sustituidos o modificados en su totalidad o en parte, no asumiendo EUSKALTEL responsabilidad alguna.

EUSKALTEL podrá suspender temporalmente la prestación del servicio en los casos en que sea necesario el reajuste de los canales contratados.

Todos los supuestos previstos, serán notificados con la suficiente antelación y no afectarán a la línea de programación del servicio contratado.

Para el disfrute del servicio resulta necesario contar con una tarjeta que será suministrada junto con el descodificador. EUSKALTEL se reserva en todo caso la propiedad de dicha tarjeta, comprometiéndose el CLIENTE a su custodia, buen uso y devolución una vez finalizada la prestación del servicio.

#### 1. CONDICIONES DEL SERVICIO EDONON (SERVICIO DE ACCESO MULTIDISPOSITIVO)

Podrán acceder a este producto aquellos CLIENTES que tengan contratada Televisión Digital de EUSKALTEL y el servicio de acceso a Internet Banda Ancha por Fibra en una modalidad de 8 MB o superior, o los CLIENTES de ADSL. Asimismo deberán recibir su factura en formato electrónico.

##### A.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio de acceso multidispositivo permite el acceso en modo streaming, mediante los dispositivos disponibles en cada momento que se detallan en la página web de EUSKALTEL, a contenidos de los canales del paquete de televisión que el cliente tenga contratado y que EUSKALTEL tenga disponibles en cada momento.

El acceso a determinados contenidos podrá estar sujeto a condiciones adicionales, así como al pago de una tarifa.

El CLIENTE podrá vincular a su cuenta de usuario un máximo de 5 dispositivos de las modalidades de dispositivos disponibles en cada momento, permitiéndose una cuenta de usuario por CLIENTE. La actualización de los dispositivos disponibles se realizará en la web de EUSKALTEL.

Para acceder al servicio el CLIENTE proporcionará el usuario y contraseña que le requiera en cada momento EUSKALTEL.

El registro de un dispositivo disponible se realizará con el acceso del CLIENTE al servicio desde dicho dispositivo. El CLIENTE podrá modificar los dispositivos a través de la web de EUSKALTEL.

El CLIENTE únicamente podrá usar de manera simultánea dos de los dispositivos registrados.

##### B.- CALIDAD Y LIMITACIONES DEL SERVICIO

El acceso al servicio requiere una conexión a Internet que no se incluye en el servicio, por lo que el coste de la conexión a Internet deberá ser asumido íntegramente por el CLIENTE.

Se informa al cliente del alto consumo de datos que supone el acceso al servicio a través de la red móvil, por lo que se recomienda acceder siempre a través de una red fija de acceso a Internet. No resulta posible el acceso al servicio desde la red móvil de EUSKALTEL.

EUSKALTEL no se responsabiliza si la visualización de los contenidos se ve afectada por la degradación de la calidad de la conexión a internet, su baja velocidad, así como en el caso de la utilización de la conexión de forma simultánea con otros usuarios.

Este servicio solo estará disponible para conexiones realizadas dentro del Estado. El contenido para adultos no estará disponible en el servicio multidispositivo.

El dispositivo deberá cumplir con una serie de especificaciones relativas al sistema operativo, navegador, siendo necesario consultar las mismas en la página web de EUSKALTEL.

#### 2. CONDICIONES DEL SERVICIO REPLAYTEKA

El servicio Replayteka permite el acceso bajo demanda por parte del CLIENTE a una selección de contenidos audiovisuales puestos a su disposición por EUSKALTEL.

El periodo en el que estarán disponibles para su visualización estos contenidos será variable y dependerá de cada contenido. No está permitida la grabación de los contenidos emitidos en el servicio Replayteka.

El servicio Replayteka permite visualizar, parar, rebobinar y adelantar los contenidos disponibles.

Para acceder al servicio de Replayteka el CLIENTE tiene que tener contratado al menos un paquete de TV Digital.

La contratación de los contenidos se podrá realizar a través del decodificador y el ordenador, mientras que el visionado podrá realizarse a través de todos los medios disponibles de acceso a la televisión de EUSKALTEL.

El servicio Replayteka está disponible en algunos modelos de decodificadores. Adicionalmente, el cliente podrá disfrutar del Replayteka en multidispositivos (Ordenadores, Tablets y Smartphones), en las condiciones establecidas en el servicio EDONON.

El servicio de Replayteka se presta en dos modalidades:

- 1.- Replayteka gratuito: permite el acceso gratuito a unos determinados contenidos disponibles en función del paquete de Televisión contratado por el CLIENTE.
- 2.- Replayteka Estrenos: permite el acceso mediante el pago de las tarifas vigentes de contenidos de Cine de Estreno, Adultos, Cine de librería y otros eventos. Una vez contratados, los contenidos estarán disponibles para su visualización por un periodo de 48 horas, pasado el cual será necesaria una nueva contratación para acceder al contenido de nuevo.

Cuando por causa imputable a EUSKALTEL, el contenido contratado por el CLIENTE no se recibiese durante un periodo que altere el contenido del evento contratado, EUSKALTEL le compensará con el importe del contenido contratado.

EUSKALTEL cobrará al CLIENTE por los contenidos contratados, los precios que en cada momento estén vigentes. El CLIENTE autoriza irrevocablemente a EUSKALTEL a debitar de su cuenta bancaria los importes correspondientes a los eventos contratados. El pago de los eventos se realizará mensualmente contra la cuenta del CLIENTE sobre la que se cargan el resto de servicios contratados. En la factura aparecerán los datos que identifiquen los contenidos contratados.

Toda reclamación deberá ponerse en conocimiento de EUSKALTEL en el plazo de un mes, a contar desde la fecha de cargo del importe correspondiente.

Los registros del sistema informático de EUSKALTEL y su reproducción constituyen una prueba válida y suficiente de las operaciones efectuadas por el CLIENTE.

#### 3. GRABACIÓN DE CONTENIDOS

A través de equipos alquilados por EUSKALTEL resulta posible la grabación de contenidos emitidos por la televisión de EUSKALTEL. Los contenidos grabados únicamente podrán ser visionados a través de dichos equipos, estando prohibido extraer o copiar dichos contenidos guardados en los equipos de grabación.

Asimismo, en ciertas modalidades contractuales, el servicio de grabación presenta ciertas restricciones a la grabación: En dichas modalidades la grabación sólo está disponible para determinados contenidos, y las grabaciones realizadas únicamente estarán disponibles por un periodo de un mes.

Las horas de grabación de contenidos son limitadas y su número depende de la modalidad de servicio contratada.

EUSKALTEL no se hace responsable de la pérdida de las grabaciones como consecuencia de averías en la red o por reparación, actualización o sustitución de los equipos de grabación.

#### 4. NETFLIX

La contratación del servicio de televisión de NETFLIX, la realizará directamente el cliente con NETFLIX a través de los distintos medios de contratación habilitados. En el momento de la contratación, el CLIENTE deberá aceptar las condiciones generales de contratación de NETFLIX.

Cuando en la contratación del servicio de televisión de NETFLIX, el CLIENTE seleccione como opción de pago: "a través del operador", el CLIENTE autoriza expresamente a EUSKALTEL al cobro de las cuotas del servicio NETFLIX junto con la factura de servicios de telecomunicaciones. Posteriormente EUSKALTEL, en cumplimiento del acuerdo suscrito con NETFLIX, abonará a NETFLIX las cuotas aplicables.



## IV - CONDICIONES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS

### a. BONOS DE TELEFONÍA FIJA

A los efectos de las presentes condiciones se entenderán como Bonos aquellos aplicables por línea contratada que incluyen tanto el coste de establecimiento de llamada como de los consumos de las llamadas escogidas por el CLIENTE en la carátula del presente contrato, en los términos y condiciones que se detallan a continuación. En el supuesto de que el Bono contratado no fuese consumido en su totalidad en el correspondiente periodo de tiempo que resulte de aplicación, EUSKALTEL facturará el importe total del Bono. Finalizado el plazo de duración del Bono o consumido el mismo, resultarán de aplicación las tarifas correspondientes a cada tipo de llamada realizadas por el CLIENTE.

### b. TARIFA PLANA A FIJOS Y MÓVILES

Se entenderá como tarifa plana, aquella aplicable por línea contratada que incluye tanto el coste de establecimiento de llamada como de los consumos de las llamadas realizadas a números geográficos locales, provinciales, interprovinciales y a móviles nacionales durante las 24 horas del día, por CLIENTES residenciales, todo ello en términos y condiciones que se detallan a continuación. Esta tarifa plana permite llamadas a número geográficos locales, provinciales interprovinciales y a móviles nacionales cuyo límite en minutos viene definido y establecido por la misma tarifa. Pasado el límite establecido se tarificarán las llamadas según la tarifa vigente. Quedan expresamente excluidas de la aplicación de esta tarifa las llamadas a servicios de tarificación adicional red inteligente, 902, cobro revertido, Vía Satélite, llamadas internacionales y conexión de datos. De producirse estas llamadas se facturarán de acuerdo con las tarifas vigentes en cada momento. Las condiciones especiales objeto del presente documento se aplicarán prorrateadas desde la fecha de alta. Se considerará como fecha de alta la de activación en los sistemas de EUSKALTEL de la tarifa plana. Será condición indispensable que el CLIENTE haya remitido a EUSKALTEL el ejemplar correspondiente de las presentes condiciones especiales debidamente firmado. En caso contrario, EUSKALTEL estará facultada para desistir de las mismas con su consiguiente pérdida de vigencia. En el supuesto de que el CLIENTE contraviniera alguna de las condiciones anteriormente establecidas, y en especial cuando se superara en al menos una ocasión el límite fijado de minutos por mes, EUSKALTEL se reserva el derecho de resolver las presentes condiciones especiales y aplicar las tarifas vigentes en cada momento según el tipo de llamada realizada por el CLIENTE. Sin perjuicio del derecho de EUSKALTEL a resolver las presentes condiciones, el incumplimiento de las mismas será comunicado por escrito al CLIENTE en el plazo máximo de 10 días desde que EUSKALTEL tenga conocimiento del mismo. En caso de que EUSKALTEL, en virtud de un incumplimiento del CLIENTE, resolviera las presentes condiciones especiales, finalizará la aplicación de la tarifa plana, resultando vigentes para cada tipo de llamada a partir del día 1 del mes natural siguiente al de la comunicación del incumplimiento por parte de EUSKALTEL. En el caso de incumplimiento por el CLIENTE que conlleve la resolución de las presentes condiciones, EUSKALTEL se reservará el derecho a aplicar las mismas ante una nueva solicitud de dicho CLIENTE.

### c. SERVICIOS ADICIONALES

Junto con la línea telefónica, en Acceso Directo, el CLIENTE podrá contratar como opción un paquete de servicios adicionales que incluye buzón de voz, terminal fijo en compra con el mantenimiento asociado al mismo, así como detalle de llamadas metropolitanas en factura. Al contratar dicho paquete de servicios, de forma automática se dispondrá del buzón de voz, mientras que el terminal fijo en compra con el mantenimiento asociado al mismo y el detalle en factura de las llamadas metropolitanas, únicamente se activará a petición del CLIENTE.

## CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SERVICIO POSPAGO RESIDENCIAL

### 1. OBJETO DEL CONTRATO

Mediante la aceptación de las presentes condiciones, el CLIENTE contrata el servicio de comunicaciones móviles, de acuerdo con la selección realizada por el CLIENTE, para llamadas de voz y transmisión de datos.

EUSKALTEL se compromete a facilitar el SERVICIO dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología.

El Contrato suscrito entre Euskaltel y el CLIENTE está integrado por las presentes Condiciones Generales de Contratación, la Carátula del Contrato, las Tarifas aplicables en cada momento, así como todo Anexo con Condiciones Particulares que, en su caso, se suscriba.

En el caso de que el CLIENTE solicite la modificación de los servicios contratados por vía electrónica o telefónica, los nuevos servicios se registrarán por las presentes Condiciones Generales, por lo que no será necesaria la firma de un nuevo contrato. El pago de la primera factura correspondiente a los nuevos servicios contratados implicará la aceptación de las Condiciones Generales vigentes en cada momento.

### 2. CALIDAD

Los niveles mínimos de calidad del servicio comprometidos por EUSKALTEL y vigentes en el año en curso son comunicados a los Organismos competentes y publicados en la página web de EUSKALTEL: [www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com)

Asimismo, el CLIENTE podrá solicitar el envío gratuito a su domicilio por correo ordinario del documento con los niveles mínimos de calidad del servicio.

En relación a la indemnización por incumplimiento del compromiso de Calidad de Servicio, derivada de las obligaciones legales de calidad en materia de telecomunicaciones, EUSKALTEL se compromete a indemnizar al CLIENTE, si éste se ve afectado por una indisponibilidad del servicio telefónico móvil disponible al público y/o del servicio de transmisión de datos (Internet) superior a siete (7) horas al mes, correspondiendo el mes al período de facturación del CLIENTE.

El CLIENTE deberá comunicar a EUSKALTEL, mediante declaración responsable dirigida al Servicio de Atención al CLIENTE, en el plazo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del Servicio, que ha estado en un área afectada por la interrupción en el momento de producirse, y dicha información no deberá ser contradictoria con la que conste en los sistemas de información de EUSKALTEL, circunstancia esta última que deberá ser comunicada por EUSKALTEL al CLIENTE.

Esta indemnización se calculará y abonará al CLIENTE de la siguiente forma:

#### A. PARA EL SERVICIO TELEFÓNICO:

EUSKALTEL se compromete a indemnizar al CLIENTE con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

- El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.
- Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta.

#### B. PARA EL SERVICIO DE TRANSMISIÓN DE DATOS (INTERNET):

Para el supuesto de interrupción del servicio de Internet, EUSKALTEL se compromete a indemnizar al CLIENTE con la cantidad resultante de obtener el promedio de las cantidades facturadas por este servicio en los últimos tres meses prorrateado por el tiempo de efectiva interrupción del servicio.

### 3. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO Y SUCESIÓN DEL CONTRATO

El abono a los servicios es personal y el CLIENTE no podrá traspasar sus derechos y responsabilidades a terceros, salvo en los casos previstos en los párrafos siguientes.

El CLIENTE utilizará el Servicio en calidad de usuario final, exclusivamente para el fin para el que ha sido contratado no pudiendo ser objeto de reventa, siendo el CLIENTE responsable de extender el cumplimiento de lo establecido en el presente contrato a las personas a su cargo así como a cualquier otra que por cualquier motivo pueda tener acceso al Servicio.

En caso de fallecimiento del CLIENTE, tendrán derecho a sucederle en el contrato el heredero o legatario, y si fueran varios, el que designen los interesados.

La sucesión en el abono deberá comunicarse a EUSKALTEL en el plazo de seis meses, a partir de la fecha del hecho causante, formalizándose un nuevo contrato.

El CLIENTE estará obligado a comunicar a EUSKALTEL cualquier cambio que se produzca en sus datos identificativos y en los de domiciliación bancaria, antes de que sean efectivos.

### 4. TARJETA SIM

El CLIENTE recibe al abonarse al Servicio una Tarjeta SIM, de la que EUSKALTEL es propietaria, que le permitirá acceder al Servicio. El CLIENTE recibe igualmente un número de identificación personal que será secreto y que deberá ser introducido en el terminal para poder utilizarlo, obligándose a custodiarlo de forma confidencial. Dado que la Tarjeta SIM está asociada a dicho número de identificación personal y a un número de teléfono, toda comunicación, realizada a partir de la Tarjeta SIM y/o clave de acceso asignadas al CLIENTE, se considerará como efectuada por éste o con su consentimiento.

Las presentes Condiciones Generales no amparan la utilización de tarjetas SIM fuera de dispositivos móviles, ni en modo alguno a través de sistemas automáticos salvo autorización expresa y previa por parte de EUSKALTEL. En el caso de detectarse este tipo de utilizaciones indebidas EUSKALTEL se reserva el derecho a suspender el servicio y rescindir el contrato de forma inmediata y sin necesidad de preaviso.

Corresponde al CLIENTE realizar un uso responsable de todos los servicios y/o funcionalidades. EUSKALTEL no asume responsabilidad alguna derivada de la pérdida, deterioro, robo o mal uso de las Tarjetas SIM y/o claves de acceso por el CLIENTE o por cualquier tercero, respondiendo el CLIENTE de todo el tráfico, uso y mal uso que se haga de la tarjeta SIM. No obstante, EUSKALTEL, previa identificación del CLIENTE y sus circunstancias personales, podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios al CLIENTE desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al CLIENTE, éste le comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de su Tarjeta SIM y/o sus claves de acceso, o que detecte el conocimiento de éstas por un tercero, y realizar las comprobaciones oportunas de la denuncia ante la autoridad competente en caso de hurto o robo de la Tarjeta SIM, o acerca de la pérdida o extravío de la Tarjeta SIM, propiedad de EUSKALTEL, y que le/s ha/n sido cedida/s por ésta.

En caso de que el CLIENTE sea provisto de una Tarjeta SIM supletoria (Tarjeta ECO), que permita al CLIENTE utilizarla simultáneamente junto a la tarjeta SIM principal para recibir y realizar llamadas distintas, será igualmente de aplicación lo previsto precedentemente respondiendo el CLIENTE de todo el tráfico, uso y mal uso que se haga de dicha tarjeta SIM, y de los cargos que por su utilización correspondan.

En caso de extravío o robo EUSKALTEL repondrá al CLIENTE una nueva Tarjeta/s SIM a la mayor brevedad posible. Salvo que EUSKALTEL decida aplicar al CLIENTE condiciones más favorables, éste deberá abonar el importe de reposición vigente en el momento de reemplazo. Si el CLIENTE volviera a disponer de la Tarjeta SIM extraviada/robada, la misma deberá devolverse a EUSKALTEL.

La Tarjeta SIM deberá devolverse a EUSKALTEL cuando ésta lo solicite en los supuestos de una sustitución o modificación por razones técnicas, operativas u otras, con el fin de mejorar el Servicio, o de interrupción definitiva del Servicio. EUSKALTEL responderá de las Tarjetas SIM que resulten defectuosas o no aptas para el uso, en los términos establecidos en la Ley, y salvo que la ineficacia se deba a inexperiencia, negligencia y/o descuido del CLIENTE, proporcionando su reparación o sustitución gratuita durante al menos doce meses desde la entrega correspondiente.

## 5. TARIFAS APLICABLES

EUSKALTEL cobrará al CLIENTE por la prestación de los servicios las tarifas que en cada momento ésta tenga vigentes. El CLIENTE recibe junto con el presente contrato una hoja que contiene las tarifas vigentes para la prestación de los diferentes servicios. Adicionalmente en la página web de EUSKALTEL: [www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com) se recogen todas las tarifas vigentes en cada momento. #EUSKALTEL podrá modificar libremente las tarifas o las condiciones establecidas para la prestación de los servicios. Dichas modificaciones serán debidamente notificadas al CLIENTE.

Las tarifas vigentes se incrementarán con los impuestos que en cada caso resulten legalmente aplicables.

En el caso de que el CLIENTE se hubiera adherido a un compromiso de permanencia en Tarifa y antes de transcurrido el plazo comprometido cambiara su Tarifa, el CLIENTE se obliga a satisfacer a EUSKALTEL, en su caso, la compensación estipulada.

En caso de otorgarse al CLIENTE descuentos en factura o la aplicación de Tarifas que comporten franjas temporales u horarias sin coste para el CLIENTE, tarifas planas o un límite de facturación máxima por tiempo o volumen de tráfico telefónico, las mismas serán incompatibles con cualquier sistema que implique la concentración, transformación o conversión de llamadas o del tráfico, reservándose EUSKALTEL en tal caso, bien la resolución contractual, bien la facturación al CLIENTE del tráfico efectivamente cursado y/o sin aplicación de tales limitaciones o descuentos.

EUSKALTEL se reserva el derecho a limitar el número máximo de líneas que soportan el Servicio en favor de un solo titular del mismo, o de limitar el número de líneas asociadas a una determinada Tarifa.

## 6. GARANTÍAS DE PAGO

En garantía del cumplimiento de las obligaciones objeto de este contrato, EUSKALTEL podrá solicitar al CLIENTE en cualquier momento la constitución de una garantía, mediante depósito no remunerado en efectivo o aval bancario, así como asignar al CLIENTE un límite de crédito o restringirle la utilización de los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y/o servicios internacionales, ante cualquiera de las siguientes circunstancias:

- La existencia de cantidades impagadas por el CLIENTE en uno o varios recibos del Servicio.
- La no acreditación de solvencia suficiente para atender las obligaciones que para el CLIENTE derivan del presente contrato.
- El retraso reiterado del CLIENTE en el cumplimiento de sus obligaciones con EUSKALTEL.
- La existencia de riesgo objetivo de fraude, morosidad o de uso ilícito del Servicio. La falta de constitución de la garantía solicitada facultará a EUSKALTEL para desestimar la solicitud de alta en el Servicio, restringir las llamadas salientes, suspender el Servicio y resolver el contrato. La solicitud del CLIENTE de resolución del contrato, de cambio de titularidad o de cesión del contrato, existiendo deudas pendientes de pago, facultará a EUSKALTEL para ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada, quedando el remanente a disposición del CLIENTE.

## 7. FACTURACIÓN Y CONDICIONES DE PAGO

### A. CONDICIONES DE PAGO

Salvo que el CLIENTE manifieste expresamente su voluntad de recibir la factura en formato electrónico, la factura será emitida en papel.

En el supuesto de haber solicitado la emisión de su factura en soporte electrónico, dicha factura se realizará a través de medios electrónicos que garanticen la autenticidad del origen y la integridad del documento de la factura. La factura electrónica tendrá los mismos efectos jurídicos que la factura en soporte papel y estará a disposición del CLIENTE a través de la web de Euskaltel. No obstante, el CLIENTE en cualquier momento, podrá solicitar a Euskaltel, a través de una solicitud realizada al Número de Atención al CLIENTE o del Área CLIENTE de la web de Euskaltel, recibir sus facturas en soporte papel. El cambio de soporte se realizará a partir de la emisión de la siguiente factura.

Para visualizar la factura en soporte electrónico el CLIENTE deberá ser usuario registrado de la web [www.euskaltel.com](http://www.euskaltel.com), dándose de alta en el Área CLIENTE "Tu EUSKALTEL".

Así mismo si el CLIENTE desea recibir una notificación de disponibilidad de la factura en soporte electrónico, EUSKALTEL le enviará un aviso a la dirección de correo electrónico que haya facilitado.

EUSKALTEL facturará según consta en las condiciones de pago expresadas en la carátula, al CLIENTE la cantidad que éste deba abonar a aquélla por la prestación de los servicios de conformidad con las tarifas vigentes en cada momento. La factura de EUSKALTEL detallará los distintos componentes de la tarifa final.

El pago se realizará por el CLIENTE mediante domiciliación bancaria de las facturas en la cuenta bancaria que el CLIENTE ha indicado en el registro de los datos, comprometiéndose el CLIENTE a mantener siempre saldo suficiente en dicha cuenta para atender el pago de las cantidades debidas a EUSKALTEL. Asimismo resulta posible el pago en metálico en la sede social de EUSKALTEL, si bien esta modalidad de pago deberá ser elegida de forma expresa. La fecha en que se debe de realizar el pago será aquélla en la que la entidad de crédito en la que esté abierta la cuenta bancaria reciba la notificación de EUSKALTEL con el importe de las cantidades a abonar por el CLIENTE.

En caso de pago en metálico el CLIENTE deberá realizarlo en el plazo de una semana (7 días) desde que éste reciba la factura.

El CLIENTE deberá abonar por períodos vencidos el pago de las cuotas mensuales fijas, y el de las tarifas por consumo.

Las partes reconocen expresamente que los registros informáticos de EUSKALTEL y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los Servicios solicitados y efectivamente consumidos por el CLIENTE.

El CLIENTE deberá abonar a EUSKALTEL los importes por llamadas realizadas y recibidas en el extranjero de acuerdo con los cargos o precios que se hayan establecido por la utilización de la Red de operadores extranjeros, no tarificados en la Red de EUSKALTEL y repercutidas por éste al CLIENTE en factura, de acuerdo a las condiciones específicas correspondientes al servicio de cobertura internacional de llamadas (roaming), facilitadas al CLIENTE y cuya información esté disponible a través del Servicio de Atención al CLIENTE y sitio Web de EUSKALTEL en Internet. No se facilitará el detalle del origen de llamadas recibidas en roaming.

EUSKALTEL podrá facturar y remitir al cobro la cantidad correspondiente o saldo pendiente de forma inmediata cuando:

- se produzca la suspensión del Servicio;
- acontezca la extinción o resolución del contrato o la interrupción del Servicio;
- el CLIENTE incumpla las presentes Condiciones Generales para la prestación del Servicio.

### B. IMPAGO

El impago por parte del CLIENTE a EUSKALTEL de las cantidades debidas por la utilización de los servicios en la fecha en que se deba realizar el pago, debido a causas no imputables a la entidad de crédito en la que se domicilien los pagos, implicará la obligación para el CLIENTE de pagar intereses de demora, sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivar de su incumplimiento.

El tipo de demora se devengará desde la fecha en que el pago debió realizarse, siendo dicho interés el legal del dinero más dos puntos porcentuales. Igual interés de demora se aplicará para el caso de que, como consecuencia de una reclamación, el CLIENTE tenga derecho al reintegro de alguna cantidad.

### C. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR IMPAGO

Si el CLIENTE no atendiera parcial o totalmente el pago de las cantidades adeudadas EUSKALTEL quedará facultada para restringir las llamadas salientes y/o suspender el Servicio correspondiente al Contrato y los Anexos asociados al documento de cargo cuyo importe haya sido impagado. La referida restricción y/o suspensión podrá realizarse a partir del día siguiente al que se verifique el impago EUSKALTEL llevará a cabo las actuaciones necesarias para restablecer el Servicio dentro del día laborable siguiente al que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho.

El CLIENTE deberá abonar el importe devengado en concepto de reactivación del servicio en caso de producirse.

La suspensión sólo afectará a los servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. El impago del cargo por los servicios de tarificación adicional, acceso a Internet o de cualesquiera otros distintos del servicio telefónico disponible al público, sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios.

Podrá suspenderse el Servicio en caso de disconformidad del CLIENTE con la facturación de servicios de tarificación adicional, salvo que el CLIENTE pague el importe del mismo, excluidos los conceptos relativos a servicios de tarificación adicional. En tal caso, el acreedor por prestación de servicios de tarificación adicional podrá proceder al cobro por las vías ordinarias de forma separada al del cobro de la factura por servicios de telecomunicaciones.

## 8. DESCONEXIÓN/CONEXIÓN DE LLAMADAS A SERVICIOS DE TARIFICACIÓN

El CLIENTE podrá solicitar la desconexión/conexión de las llamadas a los números de tarificación adicional y llamadas internacionales, especificando la restricción solicitada.

Para el ejercicio de las citadas desconexiones/conexiones el CLIENTE deberá dirigirse a EUSKALTEL por teléfono al número de atención al CLIENTE 1717 (o el número que en su caso lo sustituya) o bien por correo a "EUSKALTEL, S.A.", DESCONEXIÓN/CONEXIÓN TARIFICACIÓN ADICIONAL, APARTADO DE CORREOS Nº 3 FD 481 60 DERIO (BIZKAIA).

EUSKALTEL deberá proceder a la desconexión/conexión de los servicios anteriormente señalados en el plazo máximo de diez días hábiles desde la recepción de la comunicación remitida por el CLIENTE.

## 9. COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

### A. COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL

En caso de que el servicio telefónico fijo se vea interrumpido, EUSKALTEL se compromete a indemnizar al CLIENTE con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

- El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.
- Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta.

EUSKALTEL se compromete a indemnizar automáticamente al CLIENTE en la factura correspondiente al período inmediato posterior al considerado cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un euro.

En el supuesto de interrupciones por causas de fuerza mayor, EUSKALTEL compensará al CLIENTE con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

## B. COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO DE TRANSMISIÓN DATOS (INTERNET)

Para el supuesto de interrupción del servicio de Internet, EUSKALTEL se compromete a indemnizar al CLIENTE con la cantidad resultante de obtener el promedio de las cantidades facturadas por este servicio en los últimos tres meses prorrateado por el tiempo de efectiva interrupción del servicio.

El pago de dicha indemnización se realizará automáticamente en la factura correspondiente al periodo inmediato posterior al considerado, cuando la interrupción del servicio, se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22.

No será de aplicación la indemnización señalada en los apartados A y B de esta cláusula cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las siguientes causas:

- Incumplimiento grave por el CLIENTE o de las personas a su cargo de las condiciones establecidas en el presente Contrato, en especial en los casos de fraude o mora en el pago.
- Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.

A los efectos de las indemnizaciones señaladas en los puntos A y B siguientes quedan excluidos los servicios de cobertura internacional de llamadas (roaming) prestados en el extranjero por operadores distintos al del operador del servicio facilitado por EUSKALTEL y no tarifados en la red de aquí.

## C. DETERMINACIÓN DE LOS USUARIOS AFECTADOS POR UNA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL O DE ACCESO A INTERNET MÓVIL

Se entenderá que una interrupción del servicio en una zona afecta a un CLIENTE cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:

- a) EUSKALTEL conoce a través de sus sistemas de información que dicho CLIENTE se encontraba en la zona afectada en el momento de la interrupción.
- b) La interrupción afecta al área donde se encuentra el domicilio que figura en el contrato y EUSKALTEL, a través de sus sistemas de información, no puede situarle en otra zona durante el período de la interrupción.
- c) El CLIENTE comunica a EUSKALTEL, mediante declaración responsable, en el plazo de 10 días contados a partir del restablecimiento del servicio, que ha estado en la zona afectada por la interrupción en el momento de producirse y dicha afirmación no resulta contradictoria con la obtenida de los sistemas de información de EUSKALTEL, circunstancia esta última que será debidamente comunicada por EUSKALTEL al CLIENTE.

## 10. MÓDULOS DE AHORRO

Por módulos de ahorro se entenderán aquellos productos que el CLIENTE contrata y mediante el pago de una cuota mensual fija permiten acceder a un determinado ahorro o precio rebajado respecto a la tarifa habitual, en un determinado tipo de llamadas seleccionadas.

Para este tipo de módulos de ahorro se establece contractualmente una limitación de 1.000 minutos por línea y mes (no acumulable con otras líneas) y adicionalmente a un máximo de 150 destinos fijo o móvil diferentes (si se trata de módulos de ahorro por tipo de destino o en horario determinado).

## 11. TRANSMISIÓN DE DATOS Y VELOCIDADES DE ACCESO

### 11.1 TRANSMISIÓN DE DATOS

El CLIENTE reconoce haber sido informado de que la tarjeta SIM recibida tiene habilitada por defecto una tarifa para datos en función del volumen de datos enviado o recibido, siendo posible contratar bonos o tarifas (nacionales e internacionales) especiales de transmisión de datos, de acuerdo con lo previsto en la cláusula siguiente.

En el caso de que cualquier usuario o tercero desee poner en conocimiento de EUSKALTEL cualquiera de las actividades prohibidas descritas, deberá enviar una notificación a EUSKALTEL, siguiendo las instrucciones descritas en la web de EUSKALTEL, bien a través del formulario web (preferentemente) o a través de la cuenta de correo electrónico habilitada a tal efecto: [abuse@euskaltel.es](mailto:abuse@euskaltel.es)

EUSKALTEL no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por los productos o servicios prestados, utilizados u ofertados por el CLIENTE o por terceras personas o entidades por medio de los servicios de acceso a Internet prestados por EUSKALTEL o bien que se difundan a través de su red.

Asimismo, EUSKALTEL no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por ningún contenido, información, comunicación, opinión o manifestación de cualquier tipo que tengan su origen en el CLIENTE o en terceras personas o entidades y que se comuniquen, transmitan, vendan o exhiban a través de los servicios de Internet prestados por EUSKALTEL o a través de la red de EUSKALTEL.

En el caso de que EUSKALTEL, en cumplimiento de la normativa vigente, se viera obligado a retirar la información, impedir acceso, bloquear o suspender el SERVICIO, el CLIENTE no podrá pedir indemnización por los daños, molestias y/o perjuicios ocasionados por tales circunstancias.

EUSKALTEL como operador de redes y proveedor de acceso no originará la transmisión, modificará los datos o seleccionará los datos o a los destinatarios de los mismos, por tanto no será responsable de los mismos.

EUSKALTEL, con la única finalidad de hacer más eficaz su transmisión ulterior a otros destinatarios, podrá almacenar en sus sistemas de forma automática, provisional y temporal los datos a los que acceden los usuarios del SERVICIO, no siendo responsable del contenido de dichos datos, ni de la reproducción temporal de los mismos ya que no modificará dicha información.

El CLIENTE asume la responsabilidad de dotar a sus sistemas informáticos de las debidas medidas de seguridad dedicadas a evitar la introducción virus, troyanos, dialers y demás intrusiones no deseadas. EUSKALTEL en ningún caso asumirá gasto o indemnización alguna por daños o lucro cesante que se deriven de las citadas intrusiones de terceros a través de Internet.

El CLIENTE se obliga a no utilizar las facilidades y capacidades del SERVICIO para realizar o sugerir actividades prohibidas por la ley. Asimismo, el CLIENTE se hace responsable de extender el cumplimiento de estas cláusulas a toda aquella persona autorizada por él a usar el SERVICIO. Además el CLIENTE se obliga a respetar las restricciones de uso de cada uno de los servicios y accesos a otras redes.

El CLIENTE reconoce que la información a la cual puede acceder a través del servicio de Acceso a Internet, puede estar protegida por derechos de propiedad intelectual, industrial o de otra índole, por lo que se abstendrá de llevar a cabo cualquier conducta en el uso de los recursos de Internet que atente contra los derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros o del propio EUSKALTEL, dejando en todo caso indemne a EUSKALTEL frente a cualquier reclamación, judicial o extrajudicial que se presente frente a ella como consecuencia del uso anteriormente citado.

En el caso de que se realicen las actividades descritas en esta cláusula u otras de análoga naturaleza por parte de los usuarios del CLIENTE y/o por el mismo, será el CLIENTE y no EUSKALTEL el responsable ante cualquier persona por dichas actividades.

### 11.2 VELOCIDADES DE ACCESO A INTERNET

Euskaltel publica las velocidades aplicables a las distintas modalidades de acceso a Internet en el apartado de Tarifas que forma parte del contrato suscrito por el CLIENTE.

En relación a dichas velocidades publicadas, se comunica que los factores relevantes que pueden limitar la velocidad que el CLIENTE podrá experimentar al usar Internet, son los siguientes:

#### A) FACTORES SOBRE LOS QUE EL OPERADOR TIENE CONTROL:

La interrupción o degradación del servicio como consecuencia de operaciones de mantenimiento de red durante el tiempo imprescindible para la realización de las mismas.

#### B) FACTORES AJENOS AL OPERADOR:

1. Tecnología de acceso (2G, 3G, 4G) que esté dando cobertura y la banda de transmisión.

La tecnología de acceso (4G, 3G o 2G) va a determinar cuál es la máxima velocidad obtenida, independientemente del resto de factores.

Asimismo, en frecuencias bajas (banda 800MHz) la propagación de las ondas radioeléctricas es mejor, y se consigue mejor cobertura dentro de los edificios y también mejores velocidades de acceso a internet desde el móvil.

Por otro lado las frecuencias más altas (2600MHz) tienen mayor capacidad, aunque la propagación es peor, con lo que empeora la cobertura en interiores.

#### 2. Distancia a la antena.

La lejanía respecto a la antena también afecta a la velocidad máxima que se puede conseguir, disminuyendo al alejarse de la antena.

3. Cantidad de usuarios conectados de forma simultánea a la antena que da el servicio.

La capacidad máxima de la antena se comparte entre todos los usuarios conectados a la misma. De esta forma, a mayor número de usuarios conectados usando el servicio de forma simultánea, disminuye más la velocidad experimentada.

4. Tipo de servicio utilizado por el resto de usuarios.

La red móvil debe distribuir su capacidad entre todos los usuarios que se conectan a la vez también en función del tipo de servicio que demandan. No se necesita la misma capacidad de la red para enviar un mensaje de texto por una aplicación de mensajería, que para hacer una videoconferencia. En consecuencia el modo en que los usuarios utilizan el servicio acaba afectando a la velocidad del resto de usuarios conectados en ese momento.

5. Movimiento del usuario.

Encontrarse en movimiento también afecta a la velocidad experimentada, produciéndose una mayor bajada de la velocidad cuando el desplazamiento es más rápido. De esta forma la bajada es inferior caminando y se incrementa al moverse dentro de un coche.

6. Capacidad del terminal o el dispositivo utilizado por el usuario del servicio.

La tecnología del dispositivo deberá ser compatible con la de la antena a la que se encuentra conectado. De esta forma, si el dispositivo tiene solo tecnología 3G no podrá alcanzar la velocidad facilitada por la tecnología 4G. Asimismo, la calidad de la antena del dispositivo del CLIENTE también afecta a la velocidad experimentada.

7. Condiciones geográficas (incluido ubicación en interiores, garajes, muros, ...).

La situación del usuario y los obstáculos físicos que existan entre el mismo y la antena afectan a la velocidad experimentada.

8. Condiciones climatológicas

Dada a la naturaleza inalmbrica del servicio algunas inclemencias climatológicas pueden afectar en la propagación de la señal.

## 12. BONOS DATOS

El CLIENTE podrá contratar bonos mensuales de conexión de datos para móvil de acuerdo con la modalidad seleccionada en la carátula.

El CLIENTE contrata un bono mensual utilizable para la transmisión de un determinado volumen de datos, a la máxima velocidad disponible, de acuerdo con lo indicado en carátula. Una vez alcanzado el volumen de los datos contratados en el bono inicial, de forma automática se activarán entre 1 y 5 bonos sucesivos de 200 MB cada uno (en función de la modalidad contractual suscrita por el CLIENTE) que se cobrarán al CLIENTE de acuerdo con las tarifas vigentes.

Una vez alcanzado el volumen de los datos contratados en los bloques, EUSKALTEL permitirá al CLIENTE continuar accediendo a datos si bien a velocidades menores, no obstante el servicio será suspendido una vez superado el límite mensual de descarga establecido para cada tipo de bono. Durante el tiempo de navegación a velocidad menor el cliente no podrá utilizar el servicio para transportar tráfico de voz sobre IP (VoIP), para el tráfico de compartición de archivos entre usuarios (P2P peer to peer), ni para la navegación a través de otros dispositivos (Telhering).

En el supuesto de que cualquiera de los bonos contratados no fuese consumido en su totalidad en el mes natural correspondiente al de su devengo EUSKALTEL facturará el importe total del Bono.

El bono inicial se renovará automáticamente por meses naturales salvo baja expresa por parte del CLIENTE.

El bono contratado no resulta de aplicación para transmisiones de datos realizadas en roaming internacional. Dichas transmisiones se facturarán según las tarifas vigentes. No obstante, el CLIENTE podrá contratar bonos para la transmisión de datos en roaming internacional a los que les resultarán de aplicación las presentes condiciones.

## 13. RECLAMACIONES

El CLIENTE podrá dirigirse a EUSKALTEL, previa su identificación y acreditación de circunstancias personales, a través de su Servicio de Atención al CLIENTE, para presentar reclamaciones sobre el funcionamiento, precio, facturación, responsabilidad por daños o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con el Servicio, en el plazo de un mes desde que tenga conocimiento del hecho que las motive. Las reclamaciones podrán interponerse por el CLIENTE por teléfono al número de Atención al CLIENTE 1717, por correo postal a "EUSKALTEL, S.A.", RECLAMACIONES, APARTADO DE CORREOS Nº 3 FD 48160 DERIO (BIZKAIA), o bien a través del formulario on line que aparece en la página web [www.EUSKALTEL.com](http://www.EUSKALTEL.com).#Formulada la reclamación, si el CLIENTE no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de EUSKALTEL en el plazo de un mes podrá dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, sin perjuicio del derecho del CLIENTE a interponer las reclamaciones oportunas en defensa de sus derechos ante las Juntas Arbitrales de Consumo, a las que EUSKALTEL ha realizado adhesión limitada mediante oferta pública de sometimiento.

## 14. PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

### 14.1 RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

EUSKALTEL es la responsable del tratamiento de los datos de carácter personal que se facilitan en el presente contrato, así como cualesquiera otros que EUSKALTEL obtenga durante la prestación de los servicios contratados. La presente cláusula tiene por objeto facilitar información sobre los derechos que asisten en la condición de CLIENTE, o representante de cliente (en adelante, "REPRESENTANTE") -según se identifique en los correspondientes apartados- en virtud del Reglamento General de Protección de Datos ("RGPD"), así como los detalles de cómo se tratan los datos en EUSKALTEL. En caso de duda relativa al tratamiento de los datos personales el CLIENTE y el REPRESENTANTE, podrá contactar con EUSKALTEL en [info@euskaltel.com](mailto:info@euskaltel.com) (para residencial) e [info\\_empresa@euskaltel.com](mailto:info_empresa@euskaltel.com) (para empresa) o llamando al 1717 (para residenciales) y 1771 (para empresas). Asimismo, EUSKALTEL informa al CLIENTE y al REPRESENTANTE que cuenta con un Delegado de Protección de Datos, que es la persona encargada de proteger el derecho fundamental a la protección de datos y que se encarga del cumplimiento de la normativa en protección de datos en EUSKALTEL; con quién el CLIENTE y el REPRESENTANTE podrán ponerse en contacto a través de la siguiente dirección [dpd@euskaltel.com](mailto:dpd@euskaltel.com)

### 14.2 FINALIDADES DEL TRATAMIENTO, BASE LEGAL Y COMUNICACIONES DE DATOS:

En la siguiente tabla el CLIENTE y el REPRESENTANTE pueden consultar:

- Las finalidades del tratamiento de los datos personales, esto es, el motivo por el cual EUSKALTEL trata los datos personales de los CLIENTES o REPRESENTANTES.
- Las bases legales que permiten el tratamiento de datos por parte de EUSKALTEL para cada una de las finalidades indicadas.
- Los destinatarios de los datos personales. A estos efectos, EUSKALTEL informa al CLIENTE y REPRESENTANTE que no cede los datos personales a terceros salvo cuando exista una obligación legal (Hacienda Pública, Jueces y Tribunales...) o expresamente EUSKALTEL lo indique en la tabla que figura a continuación. Por otra parte, podrán tener acceso a los datos personales los encargados del tratamiento de EUSKALTEL, es decir, los prestadores de servicios de EUSKALTEL que para el desarrollo de sus funciones tengan que acceder a los datos personales. Estos prestadores de servicios que acceden a los datos personales, con carácter general y entre otros, se dedican a los sectores de sistemas de información y tecnología. En la tabla que figura a continuación se indicarán aquellos otros sectores en cuya virtud los prestadores de servicios de EUSKALTEL tienen que acceder a los datos personales
- La existencia de potenciales transferencias internacionales de datos, y
- El plazo de conservación de los datos. A estos efectos EUSKALTEL informa al CLIENTE y REPRESENTANTE que conserva los datos personales durante toda la vigencia de la relación contractual o por un período superior si así nos lo autoriza el CLIENTE o el REPRESENTANTE. Asimismo, EUSKALTEL informa al CLIENTE y REPRESENTANTE que los datos permanecerán bloqueados para la atención de reclamaciones judiciales, administrativas o fiscales, por los plazos que legalmente determine cada normativa que resulte de aplicación.

Asimismo, EUSKALTEL informa al CLIENTE y REPRESENTANTE que pueden solicitar más información sobre los destinatarios de los datos enviando un correo electrónico a la dirección [info@euskaltel.com](mailto:info@euskaltel.com) (para residenciales) e [info\\_empresa@euskaltel.com](mailto:info_empresa@euskaltel.com) (para empresas), indicando el tratamiento concreto sobre cuyos destinatarios requiera más información.

Finalidad del tratamiento	Base legal	Destinatarios	Transferencias internacionales	Plazo de conservación
CLIENTE: gestión de los datos personales para la prestación de los servicios contratados a Euskaltel en el contrato de prestación de servicios. Así como atender a las dudas y reclamaciones derivadas de la propia prestación del servicio REPRESENTANTE: gestión de los datos personales para mantener el contacto con las entidades a las que representas para la prestación de servicios, atender a las dudas y reclamaciones derivadas de la propia prestación del servicio que realices en nombre de la entidad a la que representas.	CLIENTE: gestión de la relación contractual: prestación de los servicios solicitados, así como atención a las reclamaciones o consultas realizadas en el marco de esta prestación de servicios. REPRESENTANTE: interés legítimo de Euskaltel para permanecer en contacto con la entidad a la que representas y a la cual le prestamos servicios.	Los datos pueden ser cedidos a la entidad bancaria respecto de la cual hayas aceptado la domiciliación de "Adeudo Directo SEPA". Los prestadores de servicios que podrían acceder a los datos personales para este tratamiento se dedican a los siguientes sectores: distribuidores y comercializadores de servicios, servicios de call center, instaladores y técnicos de mantenimiento.	No se realizan transferencias internacionales de los datos personales.	Durante la relación contractual.
CLIENTE: gestionar las reclamaciones de cantidad que el CLIENTE adeude por la prestación de servicios REPRESENTANTE: gestionar las reclamaciones de cantidad con la entidad a la que representas, sirviéndonos de punto de contacto.	Interés legítimo: Euskaltel está facultada para iniciar las acciones necesarias para el recobro de las cantidades adeudadas a sus CLIENTES.	Los prestadores de servicios que podrían acceder a los datos personales para este tratamiento se dedican a los sectores de recobro.	No se realizan transferencias internacionales de los datos personales.	Hasta el pago de la deuda.
CLIENTE: Ficheros de solvencia patrimonial negativa: - Consulta de ficheros de solvencia patrimonial creando un perfil sobre la solvencia patrimonial del CLIENTE. A estos efectos, se consultarán las deudas vencidas con la propia sociedad y ficheros de solvencia patrimonial negativos. - Inscripción en ficheros de solvencia patrimonial negativa.	Interés legítimo: se realizará un proceso de comprobación de la solvencia patrimonial en el momento de la contratación a los efectos de determinar si se cumple la política de prevención del fraude de Euskaltel. Asimismo, en caso de impago, la deuda será inscrita en ficheros de solvencia patrimonial negativa.	Los datos pueden ser cedidos a Equifax Ibérica, S.L. Los prestadores de servicios que podrían acceder a los datos personales para este tratamiento se dedican a los sectores de recobro,.	No se realizan transferencias internacionales de los datos personales.	En el caso de consulta de fichero, durante la relación contractual. En el caso de inscripción en ficheros de solvencia patrimonial negativa, hasta la cancelación de la deuda o el transcurso de 6 años desde que la misma ha resultado exigible.
CLIENTE: Identificar el tráfico irregular fraudulento para, en caso de que se detecte que el CLIENTE puede ser perjudicado, proceder al bloqueo de las llamadas entrantes o salientes.	Obligación legal: El Real Decreto 381/2015 obliga a todos los operadores de telecomunicaciones a la identificación del tráfico irregular.	Los datos pueden ser cedidos al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital. Los prestadores de servicios que podrían acceder a tus datos personales para este tratamiento se dedican a la monitorización del tráfico.	No se realizan transferencias internacionales de tus datos personales.	12 meses desde la realización del bloqueo.
CLIENTE y REPRESENTANTE: Gestión de las solicitudes de portabilidad.	Obligación legal: artículo 21 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.	Los datos pueden ser cedidos a otras operadoras cuando el CLIENTE solicite la portabilidad.  Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a los datos son la entidad de referencia para la gestión de tu portabilidad y terceros verificadores.	No se realizan transferencias internacionales de tus datos personales.	Portabilidad saliente: durante la gestión de la portabilidad.  Portabilidad entrante: durante la relación contractual.

Finalidad del tratamiento	Base legal	Destinatarios	Transferencias internacionales	Plazo de conservación
<p>CLIENTE y REPRESENTANTE: Envío de comunicaciones comerciales de Euskaltel por medios electrónicos (como, por ejemplo, correo electrónico).</p> <p>Para la realización de estas comunicaciones se tendrán en cuenta los datos agregados de consumo, de forma que EUSKALTEL pueda remitir comunicaciones comerciales más personalizadas y acordes a las necesidades del CLIENTE.</p> <p>Asimismo, se utilizarán para realizar invitaciones a eventos y participaciones en concursos, así como enviar noticias relativas a Euskaltel.</p> <p>Si eres REPRESENTANTE, se remitirán comunicaciones comerciales en tu condición de receptor o punto de contacto con la entidad a la que representas.</p>	Interés legítimo de Euskaltel: para mantener al CLIENTE actualizado y ofrecer productos o servicios similares a los contratados.	Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a los datos serán las entidades de call center o empresas de telemarketing que realizan las distintas campañas.	No se realizarán transferencias internacionales de los datos personales.	Hasta 18 meses desde la última interacción con la Sociedad una vez finalizada la relación contractual. En caso de que el CLIENTE o el REPRESENTANTE ejerciten el derecho de oposición no se remitirán más comunicaciones comerciales por medios electrónicos.
<p>CLIENTE y REPRESENTANTE: Envío de comunicaciones comerciales de Euskaltel por medios NO electrónicos (como, por ejemplo, llamadas o correo postal).</p> <p>Para la realización de estas comunicaciones se tendrán en cuenta los datos agregados de consumo, de forma que EUSKALTEL pueda remitir comunicaciones comerciales más personalizadas y acordes a las necesidades del CLIENTE.</p> <p>Así mismo se utilizarán para realizar invitaciones a eventos y participaciones en concursos, así como enviar noticias relativas a Euskaltel.</p> <p>En el caso de REPRESENTANTE se remitirán comunicaciones comerciales en la condición de receptor o punto de contacto con la entidad a la que representa.</p>	Interés legítimo de Euskaltel: para mantener al CLIENTE actualizado y ofrecer productos o servicios similares a los contratados.	Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a los datos serán las entidades de call center o empresas de telemarketing que realizan las distintas campañas.	No se realizarán transferencias internacionales de los datos personales.	Durante la relación contractual. En caso de que el CLIENTE o el REPRESENTANTE ejerciten el derecho de oposición no se remitirán más comunicaciones comerciales por medios NO electrónicos.

#### Información necesaria y actualizada:

Todos los campos que aparezcan señalados con un asterisco (\*) en los formularios que se le faciliten al CLIENTE o al REPRESENTANTE serán de obligada cumplimentación, de tal modo que la omisión de alguno de ellos podría comportar la imposibilidad de prestar el servicio contratado.

Para que la información facilitada esté siempre actualizada y no contenga errores, el CLIENTE o el REPRESENTANTE deberá comunicar a EUSKALTEL, a la mayor brevedad posible, las modificaciones y rectificaciones de los datos de carácter personal que se vayan produciendo a través del siguiente correo electrónico info@euskaltel.com (para residenciales) e info\_empresa@euskaltel.com (para empresas) o llamando al 1717 (para residenciales) y 1771 (para empresas).

#### 14.3 DERECHOS DE LOS INTERESADOS:

EUSKALTEL informa al CLIENTE y el REPRESENTANTE que podrán ejercer los siguientes derechos:

- (I) derecho de acceso a los datos personales para saber cuáles están siendo objeto de tratamiento y las operaciones de tratamiento llevadas a cabo con ellos;
- (II) derecho de rectificación de cualquier dato personal inexacto;
- (III) derecho de supresión de los datos personales, cuando esto sea posible;
- (IV) derecho a solicitar la limitación del tratamiento de los datos personales cuando la exactitud, la legalidad o la necesidad del tratamiento de los datos resulte dudosa, en cuyo caso, EUSKALTEL podrá conservar los datos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
- (V) derecho de oposición al tratamiento de los datos personales, cuando la base legal que habilite a EUSKALTEL para su tratamiento, de las indicadas en la tabla arriba incluida, sea el interés legítimo. EUSKALTEL dejará de tratarlos datos salvo que tenga un interés legítimo imperioso o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
- (VI) derecho a la portabilidad de los datos, cuando la base legal que habilite a EUSKALTEL para su tratamiento, de las indicadas en la tabla arriba incluida, sea la existencia de una relación contractual o tu consentimiento.
- (VII) derecho a revocar el consentimiento otorgado a EUSKALTEL.

El CLIENTE o el REPRESENTANTE podrán ejercitar los derechos acompañando acreditación de tu identidad (DNI o documento equivalente) en cualquier momento y de forma gratuita de las siguientes formas:

- (I) Dirigiendo un correo electrónico a info@euskaltel.com indicando el derecho que desea ejercitar y los datos identificativos.
- (II) Dirigiendo una solicitud escrita a Apartado de Correos nº 3 F.D., 48160 Derio (Bizkaia) indicando el derecho que desea ejercitar y tus datos personales.

Si el CLIENTE o el REPRESENTANTE considerara que EUSKALTEL no ha tratado los datos personales adecuadamente podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección dpd@euskaltel.com. No obstante, EUSKALTEL informa al CLIENTE y el REPRESENTANTE que tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos si considera que se ha cometido una infracción de la legislación en materia de protección de datos respecto al tratamiento de los datos personales.

#### 14.4 GUÍAS:

Sólo se incluirán los datos del CLIENTE en guías o directorios públicos cuando expresamente en su condición de CLIENTE o de REPRESENTANTE haya manifestado consentimiento a través del marcado de la casilla que figura en la cartúla del contrato de prestación de servicios. Los datos personales que se facilitarán para su inclusión en las guías públicas o directorios serán exclusivamente (i) nombre y apellidos o razón social, (ii) número de abonado, (iii) dirección postal (sin indicar piso, letra y escalera) y (iv) terminal específico que, en su caso, quieras declarar. Si el CLIENTE manifiesta conformidad en la inclusión de los datos en las guías, en las mismas se indicará que no serán utilizados con fines de publicidad o prospección comercial. En caso de que desee que sus datos se utilicen con dicha finalidad deberá indicarlo a EUSKALTEL en los términos indicados para el ejercicio de derechos en materia de protección de datos. Los datos serán cedidos a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia sobre la base del consentimiento que el CLIENTE manifieste para la inclusión en las guías. EUSKALTEL conservará los datos asociados a esta solicitud durante toda la relación contractual o hasta que el CLIENTE revoque su consentimiento por los mismos medios que los indicados en la presente cláusula para solicitar la inclusión.

#### 14.5 DERECHOS EN RELACIÓN CON SERVICIOS DE IDENTIFICACIÓN DE LÍNEA DE ORIGEN Y LÍNEA CONECTADA:

"Restricción de identificación de línea llamante" Si no desea que su número de teléfono sea mostrado en los terminales telefónicos de los clientes llamados, únicamente deberá marcar, sin coste alguno, el "067" antes del número de teléfono con el que desea comunicar, además si quiere restringir su número de teléfono permanentemente, podrá solicitarlo sin coste alguno, cada seis meses, en el teléfono de atención al cliente 1717 (o el número que en su caso lo sustituya).

No obstante, lo señalado en el párrafo anterior, EUSKALTEL le informa que eliminará la supresión en origen de la identificación de la línea llamante cuando el destino de las llamadas corresponda a servicios de llamadas de urgencias a través del número 112 y otras autorizadas para la atención de las de emergencia o de las relacionadas con la 4 seguridad pública o la defensa nacional.

"Identificación de la línea llamante en destino". Si no desea que el número de teléfono origen de la llamada sea mostrado en su terminal podrá solicitarlo sin coste alguno, cada seis meses, en el número de atención al cliente 1717 (o el número que en su caso lo sustituya).

"Filtrado de llamadas sin identificación". Si el CLIENTE desea filtrar en destino las llamadas sin identificación podrá hacerlo solicitándolo por teléfono al número de atención al cliente 1717 (o el número que en su caso lo sustituya).

"Identificación de la línea conectada". Los CLIENTES que dispongan del servicio RDSI de EUSKALTEL disponen por defecto de la facilidad de identificación de la línea conectada. Si el CLIENTE que recibe la llamada procedente de una línea RDSI de cualquier operador quiere evitar la visualización por el llamante de la línea conectada, podrá hacerlo sin coste alguno solicitándolo por teléfono al número de atención al cliente 1717 (o el número que en su caso lo sustituya).

"Desvío automático de llamadas". Si el CLIENTE desea evitar el desvío automático de llamadas a su terminal por parte de un tercero bastará con que marque \*02# para activarlo y #02# para desactivarlo, sin coste alguno para el CLIENTE.

En caso de que solicite que sus datos no sean incluidos en los servicios de consulta telefónica y guías (impresas y electrónicas) ha de ser consciente que a través del servicio "Identificación de la línea llamante en destino" se permite la identificación de su número telefónico por el destinatario de la llamada. Asimismo, también debe ser consciente de que a través del servicio "Identificación de línea conectada" se permite la identificación del número telefónico del destinatario de la llamada por parte del que la realiza.



## 15. EXTINCIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato se celebra con duración indefinida y se resolverá por las siguientes causas:

- Extinción del título que habilita a EUSKALTEL para la prestación de los servicios, sin que de ello se derive derecho del CLIENTE a indemnización alguna.
- Se resolverá por cualquiera de las partes por incumplimiento de las obligaciones que se prevén en el presente contrato.
- Por voluntad del CLIENTE comunicándolo previamente y de forma fehaciente con una antelación mínima de 2 días hábiles. A tal efecto deberá dirigirse por correo a "EUSKALTEL, S.A.", BAJA DEL SERVICIO, APARTADO DE CORREOS Nº 3 FD 48160 DERIO (BIZKAIA).
- En caso de que el CLIENTE no haya remitido a EUSKALTEL el ejemplar correspondiente del presente contrato debidamente firmado, en un plazo de 10 días desde que lo recibió, EUSKALTEL estará facultado para desistir de dicho contrato, con su consiguiente pérdida de vigencia.
- Fuerza mayor.

Una vez resuelto el contrato, el CLIENTE tendrá derecho a la devolución del depósito de garantía que le hubiera podido ser exigido si procede su devolución, sin pago de interés alguno. En ningún caso, la resolución o el desistimiento del presente contrato exonerará al CLIENTE de sus obligaciones de pago frente a EUSKALTEL derivadas de la utilización de los servicios hasta el momento en el que se produzca la efectiva desconexión del CLIENTE de los servicios objeto del contrato, consecuencia de dicha resolución o desistimiento. Sin perjuicio de la resolución del presente contrato y de la aplicación de lo establecido en el mismo en relación con la mora en las cantidades adeudadas por el CLIENTE, EUSKALTEL podrá reclamar judicialmente los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la actuación del CLIENTE, así como las cantidades adeudadas o los equipos no devueltos o devueltos con deterioros y/o daños estéticos y/o de uso. Asimismo, el CLIENTE podrá reclamar los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la actuación de EUSKALTEL, así como las cantidades que hayan sido cobradas indebidamente. En caso de resolución del Contrato por mora en el pago de los Servicios por parte del CLIENTE, y posterior alta de dicho Servicio, el CLIENTE deberá abonar nuevamente a EUSKALTEL la cuota de alta por el importe vigente en ese momento así como la deuda pendiente de pago, incluidos los gastos administrativos, de abogado, procurador, etc. que se hubieran ocasionado con motivo de las gestiones extrajudiciales o judiciales para recobrar la cantidad adeudada. Asimismo EUSKALTEL se reserva el derecho de no aplicar promociones, ofertas o descuentos al CLIENTE que, habiendo incurrido en mora o no habiendo efectuado en algún momento el pago de las correspondientes cuotas o servicios contratados, contrate nuevamente los Servicios de EUSKALTEL.

## 16. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

El contrato y sus Condiciones podrán ser modificadas por EUSKALTEL en cualquier momento, previa comunicación al CLIENTE con un preaviso de un mes. En todo caso el CLIENTE podrá recabar información detallada a través del Servicio de Atención al CLIENTE. Si el CLIENTE no estuviera conforme con la modificación, podrá notificar a EUSKALTEL su voluntad de resolver el contrato en el plazo de un mes desde que reciba la comunicación, transcurrido el cual sin que EUSKALTEL haya recibido comunicación alguna, se entenderá que el CLIENTE acepta las modificaciones. La versión actualizada de las condiciones generales podrá recogerse en las oficinas comerciales.

La declaración de cualquiera de estas Condiciones Generales como nula, inválida o ineficaz no afectará a la validez o eficacia de las demás condiciones generales, las cuales permanecerán siendo vinculantes para las partes. El Contrato se regirá por la legislación española que será la aplicable en relación con su interpretación, validez y cumplimiento.

Con carácter enunciativo, no limitativo, se considerarán causas válidas de modificación de las tarifas, las variaciones de las características técnicas de los equipos o redes, cambios tecnológicos que afecten al producto, variaciones de las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio, evolución del mercado y/o del contenido de los servicios prestados, y la adaptación a cambios normativos.

## 17. COMPROMISOS DE PERMANENCIA EN EL SERVICIO

En su caso, el CLIENTE podrá suscribir anexos al presente contrato mediante los cuales se comprometa a mantener contratado el servicio un determinado periodo de tiempo como consecuencia de la obtención de ventajas, descuentos o equipamiento a precio promocional. En dicho caso, también resultarán de aplicación los derechos y obligaciones especiales previstos en dichos anexos.

## 18. DERECHO DE DESISTIMIENTO EN CONTRATACIÓN A DISTANCIA

En el supuesto en que el CLIENTE haya contratado a distancia (telefónicamente con la intervención de un tercero verificador o electrónicamente a través de la web de EUSKALTEL), tendrá derecho a desistir de la contratación efectuada en el plazo de 14 días desde que éste reciba la confirmación documental de la misma. Para el ejercicio del citado derecho deberá dirigirse al número de atención al cliente 1717 (o el número que en su caso lo sustituya).

## 19. ACCESO A LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA

El servicio de voz prestado por EUSKALTEL permite acceder a los servicios de emergencia de manera gratuita, informándose a dichos servicios sobre la ubicación de la persona que realiza la llamada, en caso de ser requerido.

## 20. POLÍTICA DE UTILIZACIÓN RAZONABLE ROAMING DENTRO DE LA UNIÓN EUROPEA

Conforme a lo indicado en el Reglamento de Ejecución (UE) 2016/2286 de la Comisión del 15 de diciembre de 2016, especialmente en su artículo 4, Euskaltel establece las siguientes políticas para evitar usos anómalos o abusivos de los servicios de itinerancia en la Unión Europea) (en adelante UE) que se aplicarán de conformidad a lo estipulado en dicho reglamento:

1.- Euskaltel podrá solicitar a sus clientes itinerantes que faciliten pruebas de su residencia habitual en España, o que tengan vínculos estables que impliquen una presencia frecuente y sustancial en territorio español.

Postpago.

2.- En el caso de paquetes de datos abiertos Euskaltel se reserva el derecho, previa notificación al cliente, de establecer un límite de consumo en itinerancia en la UE igual o superior al doble del volumen obtenido dividiendo el precio nacional al por menor global de dicho paquete de datos abiertos, IVA excluido, correspondiente a la totalidad del período de facturación, entre la tarifa máxima por itinerancia al por mayor regulada a que se refiere el artículo 12 del Reglamento (UE) nº 531/2012.

3.- En los supuestos de líneas cuyos consumos (de voz y/o datos) en itinerancia en la UE sean mayores que en territorio nacional durante un periodo de al menos cuatro meses consecutivos: Euskaltel notificará al cliente que, en ausencia de modificación de sus pautas de uso en el plazo de dos semanas, Euskaltel se reserva el derecho de facturar al cliente un recargo a los consumos en itinerancia dentro de la UE hasta el momento en que el uso del cliente deje de indicar un riesgo de uso abusivo o anómalo. En cualquier caso, la suma de la tarifa nacional más el recargo aplicado no podrá superar 0,2290 €/minuto y 0,2420 € por megabyte utilizado (IVA INCLUIDO).

4.- Igualmente, en el caso de tarjetas SIM con larga inactividad (2 meses o más) que únicamente se empleen para consumos en itinerancia, o en casos de activación y utilización secuencial de más de una tarjeta SIM por un mismo cliente cuando se encuentra en itinerancia: Euskaltel notificará al cliente que en ausencia de modificación de sus pautas de uso Euskaltel/R se reserva el derecho de facturar al cliente un recargo a los consumos en itinerancia dentro de la UE hasta el momento en que el uso del cliente deje de indicar un riesgo de uso abusivo o anómalo. En cualquier caso, la suma de la tarifa nacional más el recargo aplicado no podrá superar 0,2290 €/minuto y 0,2420 € por megabyte utilizado (IVA INCLUIDO).

5.- Reclamaciones. El cliente dispone de los medios de reclamación previstos en las Condiciones Generales de Contratación del servicio de telefonía móvil para resolver cualquier reclamación relacionada con la aplicación de la presente política de uso razonable.

Prepago

6.- En el caso de los planes de precios de prepago, como alternativa al requisito enunciado en el apartado 1, Euskaltel se reserva el derecho a limitar el consumo de servicios de itinerancia de datos a volúmenes equivalentes a, como mínimo, el volumen obtenido dividiendo el importe total, IVA excluido, del crédito restante disponible y ya pagado por el cliente en el momento de iniciar la itinerancia entre la tarifa máxima por itinerancia al por mayor regulada a que se refiere el artículo 12 del Reglamento (UE) nº 531/2012.