

Condiciones Generales de la Contratación

1. Objeto

1.1. Es objeto del presente contrato la regulación de las relaciones entre el prestador de servicios de telecomunicaciones REDYTEL WIMAX S.L. (en adelante REDYTEL), y el cliente, demandante de los mismos, una vez realizada la instalación prevista con arreglo a lo dispuesto en las presentes condiciones generales, y de acuerdo con las demás condiciones establecidas y la normativa de aplicación.

1.2. REDYTEL ofrece los servicios de telefonía fija, telefonía móvil, televisión por cable y acceso a Internet, teniendo el cliente la posibilidad de elegir y contratar los servicios de acuerdo con las ofertas que al efecto realiza REDYTEL.

1.3. Tanto en los servicios de telefonía fija y móvil, televisión e internet, REDYTEL cobrará al cliente una cuota de abono, lo que le permitirá conectarse a la red, y, por tanto, tener a su disposición los servicios contratados. En la cuota de abono también se incluye el mantenimiento de la red hasta el punto de terminación de red, donde el cliente se conecta a la misma.

2. Definición de LOS SERVICIOS.

2.1 El Servicio de Televisión.

Prestación por la cual el CLIENTE recibirá en el domicilio indicado en la Solicitud de Servicio un paquete de canales de televisión o servicios audiovisuales, según la programación vigente de REDYTEL en cada momento (paquete básico), que pueden ser modificados unilateralmente por esta en cuanto a su número y clase, por no estimarse ninguno de ellos parte esencial del mismo. El CLIENTE podrá solicitar la recepción, junto con el paquete de canales, de otros contenidos audiovisuales disponibles en cada momento, según la oferta comercial de REDYTEL. Estos contenidos podrán ser contratados para ser recibidos de forma puntual, a petición, o de forma mensual, siempre unidos a la contratación del paquete básico.

2.2 El Servicio de internet.

Acceso integral a internet, a la velocidad de acceso y bajo la tecnología que el CLIENTE haya elegido en la Solicitud de Servicios.

2.3 El Servicio de acceso telefónico fijo en acceso directo a red de telefonía primaria.

Consistente en la posibilidad de cursar y recibir llamadas desde el número o números designados en el contrato. El Servicio permitirá cursar llamadas metropolitanas, provinciales, interprovinciales, internacionales y de fijo a móvil en el modo de acceso directo. El Servicio Telefónico prestado por REDYTEL es un servicio telefónico fijo disponible al público en acceso directo. El Servicio Telefónico de REDYTEL se presta sobre una red de transmisión de datos, por lo que el servicio es vulnerable a las caídas del suministro eléctrico y a los flujos de la red internet. En el caso de que El CLIENTE acceda a este servicio a través de una red inalámbrica, a las causas de vulnerabilidad anteriores se añadirán las propias de dicha tecnología (inclemencias del tiempo).

2.4 El Servicio de acceso telefónico móvil.

Consistente en la posibilidad de cursar y recibir llamadas desde el número o números designados en el contrato. El Servicio permitirá cursar llamadas metropolitanas, provinciales, interprovinciales, internacionales y de móvil a fijo en el modo de acceso directo. El Servicio Telefónico prestado por REDYTEL es un servicio telefónico móvil disponible al público en acceso directo. El Servicio Telefónico de REDYTEL se presta sobre una red de repetidores, por lo que el servicio es vulnerable a las caídas del suministro eléctrico.

Tercera. Obligaciones de las partes.

REDYTEL se compromete a:

- Conectar a su red de comunicaciones un punto de acceso a LOS SERVICIOS dentro del domicilio del CLIENTE que figura en la Solicitud.
- Poner a disposición del CLIENTE los equipos de acceso a los servicios (LOS EQUIPOS) en la forma estipulada en la Solicitud de Servicio.
- Los trabajos de instalación del software y hardware de conexión en los equipos y/o aparatos propiedad del CLIENTE y su configuración están excluidos de la instalación del Servicio, salvo que expresamente fueran convenidos en la Solicitud de Servicios. Caso de que la instalación del software y hardware no se realizará por REDYTEL, se entenderá cumplida la obligación de instalación mediante la comprobación por parte del personal técnico de la empresa, por sus propios medios, del servicio en el punto de instalación.
- Publicar en la página web que figura en el encabezado información detallada, comparable, pertinente, fácilmente comprensible, accesible y actualizada sobre la calidad de los servicios.
- Poner a disposición del CLIENTE los parámetros y métodos para la medición del Servicio.

EL CLIENTE se compromete a:

- Hacer un disfrute única y exclusivamente privado del servicio, salvo en el caso de que se trate de un Local Público.
- El CLIENTE se compromete a respetar la normativa relativa a la propiedad intelectual o propiedad industrial, intromisión en comunicaciones privadas u obtención de información confidencial o cualquier acto ilícito o que dé lugar a daños para terceros que se produzcan con ocasión del uso por el CLIENTE de los servicios de internet, o del uso de los servicios de internet por terceras personas a través de su clave personal (a estos efectos se presumirá que tales personas han empleado su clave con su consentimiento). Se considerará que existe un incumplimiento del contrato por parte del CLIENTE si terceras personas a través de su clave personal utilizan los servicios de internet de forma que perjudique la imagen de REDYTEL, o cometa cualesquiera infracciones mencionadas en este contrato. El CLIENTE deberá adoptar las precauciones necesarias a efectos de preservar sus ficheros y sistemas informáticos de eventuales accesos no deseados por parte de terceros.
- Realizar el pago de los recibos emitidos por REDYTEL en la forma contratada.
- Ceder a REDYTEL a) el uso de los elementos comunes del edificio donde se ubica el domicilio en caso de que se trate de una vivienda en régimen de propiedad horizontal b) el uso de las fachadas y demás elementos de la edificación; para la colocación y paso de las instalaciones necesarias para el suministro de los SERVICIOS, así como para el mantenimiento, modificación y retirada de la instalación y equipos en el interior del domicilio. Para ello, EL CLIENTE, consiente y autoriza el acceso a su domicilio por parte de representantes de REDYTEL a los expresados fines. En los casos de viviendas en régimen de propiedad horizontal, es necesaria la autorización de la Comunidad de Propietarios en que se ubica la finca y la del dueño de esta, si fuera distinto al CLIENTE, de conformidad con el Real Decreto ley 1/1998 de 27 de febrero sobre infraestructuras comunes en los edificios para el acceso a los servicios de telecomunicación. Dicha autorización será facilitada por el CLIENTE. La resolución del contrato no implicará la retirada de la

autorización a las instalaciones de REDYTEL para uso y paso por la vivienda y/o por los elementos comunes de la edificación, siendo por cuenta del CLIENTE los gastos que ello pudiera ocasionar en caso de que el CLIENTE o terceros obliguen a REDYTEL a su retirada. REDYTEL se compromete a efectuar y fijar los elementos exclusivamente necesarios para dar sus servicios.

- Facilitar a REDYTEL el acceso al lugar de recepción de LOS SERVICIOS para que este pueda cumplir con las obligaciones contraídas en el presente Contrato. El CLIENTE autoriza expresamente a REDYTEL, a su personal debidamente identificado o al servicio técnico que REDYTEL designe al efecto, a acceder a las instalaciones y equipos informáticos en que se encuentre instalada la conexión a los servicios con la finalidad de proceder a la prestación de los servicios de instalación o de Resolución de incidencias y a la realización de las operaciones de mantenimiento que, a juicio de REDYTEL, resulten necesarias y, en caso de terminación del Contrato, con la finalidad de proceder a la retirada de la instalación que permite la conexión a los servicios.
- Abstenerse de modificar, trasladar o manipular de modo alguno LOS EQUIPOS suministrados por REDYTEL.
- El cliente se compromete a comunicar por escrito a REDYTEL cualquier cambio que se produzca en sus datos identificativos antes de que sean efectivos.
En el supuesto de fallecimiento del cliente tendrá derecho a sucederle en la titularidad del contrato el heredero o legatario que haya de sucederle en la propiedad de la vivienda o local en que esté instalado el servicio.
- Cuando el cliente tenga la consideración de persona jurídica, y esta se extinga por fusión, absorción, o causas análogas, tendrá derecho a subrogarse en dicho contrato de abono la persona o entidad que, con tal motivo le suceda en el derecho de propiedad o en el uso del local donde esté instalado el servicio.

3.1 En el Servicio de Televisión.

El CLIENTE se compromete a:

- Disponer de un televisor capaz de soportar la señal enviada por REDYTEL. La inadecuación del televisor, exime de toda responsabilidad a esta por la inadecuada o inexistente recepción del servicio. A modo ejemplificativo, pero no restrictivo, el CLIENTE deberá disponer de un televisor de alta definición para poder visionar los contenidos emitidos en esa tecnología.

3.2 En el Servicio de internet.

REDYTEL se compromete a:

- Instalar un único punto terminal de red, en el que EL CLIENTE recibirá el acceso al servicio de internet. La velocidad ofrecida y garantizada como se indica en este contrato será en todo caso la recibida en ese equipo, no garantizando REDYTEL la recepción de ese servicio en otros equipos a través del acceso inalámbrico, que dependerán de la distribución y ubicación del domicilio de EL CLIENTE. No obstante, EL CLIENTE podrá contratar, a la firma del presente o posteriormente, la ampliación del servicio a otros equipos informáticos, cuya instalación satisfará con independencia de la anterior como instalación adicional.

EL CLIENTE se compromete a:

- No realizar un uso por cuenta o beneficio de terceros como, por ejemplo, establecimiento y mantenimiento de servidores para correo electrónico, http, ftp y/o *peer to peer*, salvo que dicho servicio haya sido expresamente contratado en la Solicitud de Servicios. Queda expresamente prohibida la realización de actos de reventa o comercialización del Servicio a terceros ajenos a la prestación del Servicio o, en cualquier caso, de compartición de recursos fuera del domicilio para el que haya solicitado la provisión del Servicio

o siendo el CLIENTE una Comunidad de Propietarios, fuera de las zonas comunes. El CLIENTE será responsable frente a REDYTEL del uso incorrecto de los servicios contratados.

- Disponer del equipo informático necesario, que deberá cumplir con las características técnicas que se indican en la web de REDYTEL.

3.3 En el Servicio de Telefonía.

REDYTEL se compromete a desactivar los servicios de tarificación adicional y las llamadas internacionales cuando así se lo solicite por escrito el CLIENTE. A estos efectos, el CLIENTE comunicará a REDYTEL, su intención de desconectarse de los servicios de tarificación adicional y/o las llamadas internacionales. REDYTEL admitirá tanto la petición por escrito a la dirección de REDYTEL, como las realizadas por telemática al correo electrónico de REDYTEL (ambos datos aparecen en el encabezado de este documento). REDYTEL procederá a dicha desconexión como máximo en el plazo de DIEZ (10) días desde la recepción de la comunicación del CLIENTE. En caso de que dicha desconexión no se produjera tras ese plazo por causas no imputables al CLIENTE, serán de cargo de REDYTEL los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicitó.

El CLIENTE podrá obtener un nuevo número de teléfono que le será facilitado por REDYTEL. En caso de que el CLIENTE desee conservar su actual número de teléfono, REDYTEL gestionará la portabilidad frente a otros operadores y la Entidad de Referencia. En este caso, el CLIENTE dará su consentimiento a través de la firma de la solicitud de portabilidad en el momento de la contratación, así como cada vez que se modifique el operador de acceso de REDYTEL, según lo establecido en el artículo 5.2 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

El CLIENTE confirma que ha solicitado a REDYTEL que realice las gestiones necesarias para llevar a cabo la portabilidad y/o alta de las líneas y servicios indicados arriba en este contrato.

La entrega de la solicitud de portabilidad firmada por el CLIENTE a REDYTEL, provocará el inicio del proceso de cambio de operador. Una vez firmada y entregada la solicitud de portabilidad, se asumen las siguientes cláusulas:

- En el caso de solicitar la portabilidad, la persona cuyos datos se recogen en el contrato solicita el alta del servicio en REDYTEL, y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el servicio, indicado como operador donante, conservando su numeración telefónica fija.
- El CLIENTE acepta la posible interrupción del servicio en algún momento dentro del periodo entre las 2:00 y las 12:00 horas del día que aplique el cambio de operador, para permitir realizar las actuaciones necesarias por los operadores.
- Desde el momento en que el CLIENTE entregue la solicitud firmada de portabilidad, el cambio de operador deberá ser realizado como máximo en el plazo de treinta días hábiles contado a partir del siguiente día hábil a la entrega, siempre que el CLIENTE no haya solicitado voluntariamente una fecha posterior para la ejecución de la portabilidad, y siempre que su solicitud no haya sido denegada por el operador actual por cumplirse alguna de las causas admitidas en las especificaciones de portabilidad vigentes. El CLIENTE dispone hasta las 14 horas del día previo a la fecha del cambio para cancelar su solicitud de portabilidad, llamando al número arriba indicado en el contrato de SERVICIOS. En caso de que EL CLIENTE desee cancelar la portabilidad deberá hacer frente, si procediese, al coste de cancelación anticipada, importe que será exigible desde el momento en que se presente al cobro la correspondiente factura, siendo abonada por el CLIENTE, o por tercero, a través de la cuenta en la Entidad Bancaria o Caja de Ahorros que hubiera señalado en la Orden de domiciliación de adeudo directo SEPA.

- REDYTEL deberá informar al CLIENTE cuando su solicitud haya sido denegada, en cuyo caso le indicará la causa. Para las solicitudes aceptadas, el CLIENTE podrá solicitar gratuitamente a su futuro operador información sobre su solicitud y el día en que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento el CLIENTE podrá hacer y recibir llamadas con REDYTEL y el mismo número telefónico.

El CLIENTE en el supuesto de que no se pudiera concluir la portabilidad de las líneas detalladas, se compromete a abonar a REDYTEL la cantidad de 50€ por cada una de ellas, en concepto de gastos de tramitación, firmando el presente contrato dando su conformidad.

El CLIENTE en el supuesto de que no se pudiera concluir la activación de los servicios centralita detallados, se compromete a abonar a REDYTEL la cantidad que se especifica en este contrato como coste alta o en casos que el servicio no tenga coste de activación se abonará la cuantía de tres mensualidades por cada una de ellas, en concepto de gastos de tramitación, firmando el presente contrato dando su conformidad.

El CLIENTE en el supuesto de que no cumpla con su compromiso de permanencia firmado, se compromete a abonar a REDYTEL la cantidad de cuotas de seis mensualidades por servicio o línea contratada y se compromete a abonar el coste íntegro de los equipos entregados.

- En caso de reclamación, el CLIENTE deberá dirigirse al departamento o servicio especializado de atención al cliente del operador, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. Cuando el abonado presente la reclamación, el operador está obligado a facilitarle el número de referencia dado a la reclamación del usuario. Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta satisfactoria del operador, podrá dirigir su reclamación por las siguientes vías, de acuerdo a la normativa propia a cada organismo:
 - (Juntas Arbitrales de Consumo, directamente o a través de una Asociación de Consumidores; secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI)- Teléfono de consulta: 901336699. Página web: <http://www.usuarioteleco.es>).
 - El solicitante consiente en el tratamiento automatizado de los datos personales, tanto de los incluidos en la solicitud de servicios como de los que conoce el operador con quien tiene contratado el servicio, de acuerdo con lo establecido en la ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).
 - Asimismo, el solicitante autoriza la cesión de datos personales del operador con quien tiene contratados sus servicios, hacia aquel que los prestará en adelante, al objeto y con el fin exclusivos de la conservación de su número en el proceso de portabilidad y condicionándola a este motivo.

Cuarta. Responsabilidad por los Servicios.

4.1 Sobre los SERVICIOS.

REDYTEL no garantiza de manera absoluta la ausencia de virus en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los servicios, ni la ausencia de otros elementos que puedan producir alteraciones en el equipo informático del CLIENTE o en los documentos electrónicos y

ficheros almacenados en el equipo informático del CLIENTE o transmitidos desde el equipo informático del CLIENTE. REDYTEL excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la presencia de virus o a la presencia de otros elementos lesivos en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de LOS SERVICIOS.

REDYTEL no tiene obligación de controlar y no controla el contenido y naturaleza de los contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición a terceros por el CLIENTE. Ello, no obstante, y previa existencia de causas que lo justifiquen. REDYTEL se reserva el derecho a revisar, dentro de los límites legales, en cualquier momento y sin previo aviso, por propia iniciativa o a petición de terceros, los contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición a terceros por el CLIENTE y a adoptar las medidas necesarias dirigidas a impedir su transmisión, difusión o puesta a disposición de terceros. El objetivo de disponibilidad mínima mensual del Servicio será del 90%. Si el Servicio no estuviera disponible por encima de estos porcentajes, el CLIENTE tendrá derecho a solicitar un descuento en el siguiente recibo emitido en función del tiempo en que el Servicio no haya estado disponible. Respeto a la garantía de los módulos de acceso, esta no excederá del tiempo de garantía que aplique el fabricante del mismo.

REDYTEL se compromete a suministrar la conexión inicial a los Servicios en un plazo de 15 días hábiles desde la fecha de Solicitud del CLIENTE.

Es responsabilidad del CLIENTE dotar a la instalación interna de su vivienda (Modulo de Acceso) de un sistema de alimentación interrumpida en caso de que desee recibir servicios externos tales como los servicios de alarma, datafonos, servicios de tele asistencia, o servicios de fax, etc.

EL CLIENTE exime de responsabilidad a REDYTEL por los daños y/o perjuicios que la caída del servicio de suministro eléctrico y/o el flujo de la red de datos pudieran producirle, incluida la imposibilidad de recibir servicios no prestados por REDYTEL.

En caso de que en el transcurso de una intervención para solucionar una avería se demuestre que la causa es imputable al CLIENTE debido a una manipulación indebida de los equipos de REDYTEL, el CLIENTE exime a este de responsabilidad alguna sobre los SERVICIOS. Las interrupciones ocasionales realizadas por REDYTEL con motivo de la mejora en los SERVICIOS no darán derecho a compensación a favor del CLIENTE. Dichas interrupciones serán lo más breve posible y se realizarán preferentemente durante franjas horarias de mínimo consumo de servicio. Ninguna de las partes será responsable de retrasos o incumplimiento ocasionados por fuerza mayor.

En todo caso, la responsabilidad total de REDYTEL surgida en relación con el presente contrato no excederá, bajo ninguna circunstancia, de las cantidades abonadas a REDYTEL por el Servicio en los TRES (3) meses anteriores a la fecha de dicha reclamación.

4.2 Sobre el Servicio de Televisión.

REDYTEL no se responsabiliza de los contenidos ni de los cambios de programación de los canales de televisión o servicios audiovisuales objeto del servicio del presente contrato, siendo responsables los operadores de televisión que realicen las emisiones de televisión de asegurar que la programación cumpla lo establecido en la legislación Página 3 de 7 vigente. REDYTEL se reserva el derecho de incluir publicidad en su programación local.

4.3 Sobre el Servicio de internet.

REDYTEL no será responsable del contenido accesible a través del servicio de internet, salvo en los supuestos establecidos por la sección segunda de la ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

La velocidad de acceso a internet dependerá en cada momento del tráfico en internet existente, del número de internautas simultáneos y de otros factores técnicos como la eficiencia de protocolo IP, ocupación de servidores, puertos, etc.

En el caso de acceso radioeléctrico las condiciones meteorológicas pueden afectar temporalmente a la velocidad del servicio.

En caso de que el CLIENTE utilice router inalámbrico en su conexión, hay que tener en cuenta las limitaciones propias de este y de la red LAN WIFI. La cobertura suele variar si se encuentra en interiores (casas, pisos, etc.), dependiendo mucho del tipo de construcción del edificio, o en exteriores, donde depende de las interferencias que se pueda encontrar la señal (como otras redes inalámbricas) y las construcciones u obstáculos (muros, encofrados, etc.) que haya entre el emisor y receptor de la señal.

En caso de que el CLIENTE utilice adaptadores PLC Ethernet para conectar el router y el ordenador aprovechando la red eléctrica, la cobertura de aquellos depende del modelo de adaptador utilizado, la distancia en la red entre adaptadores, el ruido eléctrico o interferencias introducidas por otros aparatos conectados a la red eléctrica, el número de equipos o aparatos conectados simultáneamente a la base del enchufe donde está conectado el adaptador, etc.

Ciertos elementos de Hardware y Software del equipo de CLIENTE pueden ocasionar, asimismo, dificultades en el normal funcionamiento de su equipo en general e incluso impedir el acceso al servicio. Por ejemplo:

- Programas de peer to peer ejecutándose. El software de intercambio de ficheros (P2P) residente en el PC genera una cantidad elevada de paquetes, provocando lentitud en la navegación y llegando incluso a saturar el tráfico cursado. [Entre el software de uso más habitual que puede provocar esta problemática se encuentran programas tales como eMule y Kazaa, bittorrent, etc.
- Algunos virus residentes en el PC del CLIENTE pueden generar una cantidad elevada de paquetes con el fin de contaminar otros equipos, provocando lentitud en la navegación y llegando incluso a saturar el tráfico cursado (virus o gusanos, sus mutaciones y derivados). . Software malicioso ejecutándose en la LAN.
- Actualizaciones automáticas del software residente en el PC. Determinados programas (de sistema operativo, antivirus, navegadores...) suelen ofrecer actualizaciones online que el CLIENTE puede configurar en modo automático (normalmente viene por defecto seleccionada esta opción), de forma que, cuando el CLIENTE se conecta a internet, dichos programas buscan y descargan las actualizaciones en segundo plano: no se le informa al CLIENTE ni se le interrumpe durante el proceso, pero aumentan el tráfico de datos, ralentizando la navegación.
- Cableado o equipamiento del CLIENTE no se encuentra en perfectas condiciones o no cumple los requisitos técnicos y características exigidas al mismo para la prestación de este servicio por REDYTEL.

Las direcciones IP no son propiedad del CLIENTE, por lo que REDYTEL podrá modificar las mismas cuando concurren causas que lo justifiquen, comunicándolo al CLIENTE. Asimismo, REDYTEL no se hace responsable del mal uso o del uso fraudulento por parte del CLIENTE o de terceros, de la dirección IP proporcionada al CLIENTE en cada acceso.

4.4 Utilidad y fiabilidad de los servicios y contenidos accesibles a través de los SERVICIOS.

REDYTEL no garantiza que los servicios sean útiles para la realización de ninguna actividad en particular, ni la infalibilidad de los servicios y contenidos accesibles a través del Servicio, y en particular, aunque no de modo exclusivo, que los CLIENTES puedan efectivamente acceder a los distintos sitios existentes en internet a través del Servicio, transmitir, difundir, almacenar o poner a disposición de terceros contenidos a través del Servicio, o recibir, obtener o acceder a contenidos a través del mismo.

REDYTEL excluye toda responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran deberse a la defraudación de la utilidad que los usuarios hubieren podido atribuir a los servicios y a la falibilidad de los servicios y contenidos y en particular, aunque no de modo exclusivo, a los fallos en el acceso a los distintos sitios existentes en internet a través de los servicios, en la transmisión, difusión, almacenamiento o puesta a disposición de terceros de contenidos a través de los servicios o en la recepción, obtención o acceso a contenidos a través de LOS SERVICIOS.

4.5 Privacidad y seguridad en la utilización de los servicios.

REDYTEL no garantiza la privacidad y la seguridad en la utilización de los servicios por parte de los CLIENTES y, en particular, no garantiza que terceros no autorizados no puedan tener conocimiento de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso de internet que puedan hacer los CLIENTES o que no puedan acceder y, en su caso, interceptar, eliminar, alterar, modificar o manipular de cualquier modo los contenidos y comunicaciones de toda clase que los CLIENTES transmitan, difundan, almacenen, pongan a disposición, reciban, obtengan o accedan a través del Servicio.

REDYTEL excluye toda responsabilidad con toda la extensión que permita el ordenamiento jurídico, por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que puedan deberse al conocimiento que puedan tener los terceros de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso de internet que puedan hacer los usuarios o que puedan deberse al acceso y, en su caso, a la interceptación, eliminación, alteración, modificación o manipulación de cualquier modo de los contenidos y comunicaciones de toda clase que los clientes o usuarios transmitan, difundan, almacenen, pongan a disposición, reciban, obtengan o accedan a través de LOS SERVICIOS.

4.6 Licitud, fiabilidad y utilidad.

REDYTEL es completamente ajena y no interviene en la creación, transmisión, ni en la puesta a disposición de, ni garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad de los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los servicios.

REDYTEL excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la transmisión, difusión, almacenamiento, puesta a disposición, recepción, obtención o acceso a los contenidos a través de los servicios y en particular, aunque no de modo exclusivo, por los daños y perjuicios que puedan deberse a: (a) el incumplimiento de la ley, la moral y las buenas costumbres generalmente aceptadas o el orden público como consecuencia de la transmisión, difusión, almacenamiento, puesta a disposición, recepción, obtención o acceso a los contenidos a través de los servicios; (b) la infracción de los derechos de propiedad intelectual e industrial, de los secretos empresariales, de compromisos contractuales de cualquier clase, de los derechos al honor, a la intimidad personal y familiar y a la imagen de las personas, de los derechos de propiedad y de toda otra naturaleza pertenecientes a un tercero como consecuencia de la transmisión, difusión, almacenamiento, puesta a disposición, recepción, obtención o acceso a los contenidos a través de los servicios; (c) la realización de actos de competencia desleal y publicidad ilícita como consecuencia de la transmisión, difusión, almacenamiento, puesta a disposición, recepción, obtención o acceso a los contenidos a través de los servicios; (d) la falta de veracidad, exactitud, exhaustividad, pertinencia y/o actualidad de los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición o accesibles a través de los servicios; (e) la inadecuación para cualquier clase de propósito de y la defraudación de las expectativas generadas por los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los servicios; (f) el incumplimiento, retraso en el cumplimiento, cumplimiento defectuoso o terminación por cualquier causa de las obligaciones contraídas por terceros y contratos realizados con terceros a través de o con motivo del acceso a los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los servicios; (g) los vicios y defectos de toda clase de los productos y servicios comercializados, adquiridos o prestados a través de los servicios de terceros accesibles a través de LOS SERVICIOS.

4.7 Responsabilidad por los servicios prestados por terceros a través de los servicios.

4.7.1 – Calidad.

REDYTEL no garantiza, de manera absoluta, la ausencia de virus en los servicios prestados por terceros.

REDYTEL excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a defectos en la calidad de los servicios prestados por terceros.

REDYTEL no tiene obligación de controlar y no controla el contenido y naturaleza de los contenidos transmitidos, difundidos o puestos a disposición de los servicios prestados por terceros. Ello, no obstante, y previa existencia de causas que lo justifiquen, REDYTEL se reserva el derecho a revisar, dentro de los límites legales, en cualquier momento y sin aviso, por propia iniciativa o a petición de tercero, los contenidos transmitidos, difundidos a disposición a través de los servicios prestados por terceros y a adoptar las medidas necesarias dirigidas a impedir su transmisión o puesta a disposición.

4.7.2 Licitud, fiabilidad y utilidad.

REDYTEL es completamente ajena y no interviene en la configuración y prestación de los servicios prestados por terceros a través de los servicios ni garantiza la licitud, fiabilidad y utilidad de los servicios prestados por terceros.

REDYTEL excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza, que puedan deberse a los servicios prestados por terceros, y en particular, aunque no de modo exclusivo, por los daños y perjuicios que puedan deberse a: (a) el incumplimiento de la ley, la moral y las buenas costumbres generalmente aceptadas o el orden público como consecuencia de la prestación de servicios por terceros; (b) la infracción de los derechos de propiedad intelectual e industrial, de los secretos empresariales, de compromisos contractuales de cualquier clase, de los derechos al honor, a la intimidad personal y familiar y a la imagen de las personas, de los derechos de propiedad y de toda otra naturaleza pertenecientes a un tercero como consecuencia de la prestación de servicios por terceros; (c) la realización de actos de competencia desleal y publicidad ilícita como consecuencia de la prestación de servicios por terceros; (d) la falta de veracidad, exactitud, exhaustividad, pertinencia y/o actualidad de los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, obtenidos, puestos a disposición o accesibles a través de los SERVICIOS; (e) la inadecuación para cualquier clase de propósito de y la defraudación de las expectativas generadas por los servicios prestados por terceros; (f) el incumplimiento, retraso en el cumplimiento defectuoso o terminación por cualquier causa de las obligaciones contraídas por terceros y contratos realizados con terceros en relación con o con motivo de la prestación de servicios; (g) los vicios y defectos de toda clase de los servicios prestados por terceros.

4.8 Usos no autorizados.

REDYTEL no controla el acceso ni la utilización que el CLIENTE u otros usuarios hacen de los servicios. En particular, REDYTEL no garantiza que el CLIENTE u otros usuarios accedan a y/o utilicen los Servicios de conformidad con lo dispuesto en estas Condiciones Generales o, en su caso, con las condiciones particulares que puedan resultar de aplicación. REDYTEL excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran deberse al acceso y la utilización de los servicios por el cliente o por otros usuarios, en contra de lo dispuesto en estas Condiciones Generales.

4.9 Identidad e información relativa a los CLIENTES proporcionada por los propios CLIENTES.

REDYTEL no controla ni ofrece ninguna clase de garantía sobre la veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de los datos que los CLIENTES proporcionan sobre sí mismos o hacen accesibles a otros CLIENTES o usuarios. REDYTEL excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la incorrecta identidad de los clientes o usuarios y a la falta de veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de la información que los clientes o usuarios proporcionan acerca de sí mismos y proporcionan o hacen accesibles a otros cliente o usuarios y, en particular, aunque no

de modo exclusivo, por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la suplantación de la personalidad de un tercero efectuada por un cliente o usuario en cualquier clase de comunicación o transacción realizada a través de LOS SERVICIOS.

Quinta. Resolución de incidencias.

El CLIENTE deberá comunicar a REDYTEL, a través de cualquiera de los datos de contacto que figuran en el encabezado de este documento, cualquier queja, reclamación o incidencia contractual. A partir de la comunicación REDYTEL intentará resolver dicha incidencia en el plazo más breve posible. REDYTEL facilitará al CLIENTE, mediante cualquier soporte que lo permita, acreditación de la presentación y contenido de la incidencia o reclamación. En todo caso, REDYTEL facilitará al CLIENTE un número de referencia de dicha incidencia.

Cuando la reclamación se refiera a una determinada factura, ésta deberá cursarse en el plazo de DIEZ (10) días hábiles desde su recepción por el CLIENTE. En tal caso, el CLIENTE queda, no obstante, obligado a saldar al vencimiento la suma de aquellas comunicaciones que no hayan sido reclamadas.

Si el CLIENTE no hubiera obtenido respuesta satisfactoria a su reclamación, en el plazo de un mes, podrá dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Sexta. Mantenimiento de LOS SERVICIOS.

El CLIENTE tendrá derecho a recibir la prestación de los SERVICIOS tras la firma del presente contrato y una vez realizada la instalación de LOS EQUIPOS.

No forman parte del Servicio de Mantenimiento incluido en las presentes Condiciones Generales, los Equipos (Tarjetas, Equipos informáticos, etc.) que el CLIENTE conecte a la ONT, Cable-Módem, Router o punto donde termina la red que da soporte al Servicio prestado por REDYTEL.

La instalación que sirve para conectar la red troncal y de distribución de la operadora con el domicilio del CLIENTE y hasta la colocación dentro de este de un punto terminal de red (ONT, Cable-Módem, Router o punto donde termina la red que da soporte al Servicio prestado por REDYTEL) se denomina instalación exterior. La instalación colocada dentro del domicilio del abonado y desde el punto terminal de red hasta los aparatos receptores de los servicios se denomina instalación interior. El mantenimiento de la instalación exterior será de cuenta de REDYTEL durante toda la vigencia del contrato, excepto, si el mal estado o funcionamiento es debido a una actuación dolosa o negligente del CLIENTE o caso fortuito y/o de fuerza mayor. El servicio de garantía incluirá siempre los gastos de desplazamiento y mano de obra del personal cualificado, y los de reposición de material, piezas y equipos defectuosos cuando el mal estado, además de no ser imputable al CLIENTE, no se deba tampoco a caso fortuito y/o fuerza mayor.

El mantenimiento de la instalación interior será de cuenta del CLIENTE que habrá de satisfacer de conformidad con las tarifas vigentes en el momento de su prestación, los gastos de reposición, desplazamiento y mano de obra que se originen por causas distintas del uso diligente, incluso por caso fortuito o fuerza mayor, una vez transcurrido el periodo de garantía.

El CLIENTE podrá contratar, inicial o posteriormente, el servicio de mantenimiento de la instalación interior para después de transcurrido el periodo de garantía, que cubrirá los gastos de desplazamiento y mano de obra, siempre que el defecto o pérdida no tenga su causa en una actuación u omisión dolosa o negligente del CLIENTE. La reposición de material, piezas y equipos serán satisfechas por el CLIENTE en la cuantía determinada en las tarifas vigentes cuando su deterioro no sea originado por un uso diligente.

Si fuera necesario efectuar algún tipo de instalación en el equipo informático del CLIENTE, dicha instalación será efectuada por personal debidamente autorizado por REDYTEL; en dicho caso el CLIENTE autoriza a llevar a cabo la instalación correspondiente y exonera a REDYTEL de cualquier pérdida de garantía de sus equipos informáticos, de cualquier daño y/o pérdida producida en el software que el CLIENTE tenga instalado en su equipo informático, así como de

cualquier fallo accidental producido en el equipo informático del CLIENTE y que pueda tener lugar como consecuencia de las instalaciones necesarias para poder recibir el servicio de acceso a internet.

En caso de que REDYTEL haya instalado un equipo de acceso a los SERVICIOS en el domicilio del CLIENTE, este no podrá modificar o trasladar dicha instalación. Únicamente podrá utilizarlo en el punto en que haya sido instalado por REDYTEL, en la forma prevista en estas condiciones y no podrá transmitirlo bajo ningún título, ni ceder su uso a un tercero.

No obstante, el CLIENTE podrá solicitar a REDYTEL el traslado de la instalación del equipo de acceso. Previa conformidad de esta, se procederá a cambiar el punto de instalación facturando al CLIENTE el importe correspondiente a dicho traslado, que le será comunicado cuando realice su solicitud.

Séptima. Cesión o venta de LOS EQUIPOS.

REDYTEL entregará al CLIENTE, en perfectas condiciones de uso, los equipos necesarios para la prestación de los Servicios, según se hayan contratado en la Solicitud de Servicio. Si el CLIENTE elige la opción de Cesión de LOS EQUIPOS, esta implicará una cesión de uso a favor del CLIENTE, cuya duración será el periodo de vigencia del presente contrato. En este caso, LOS EQUIPOS serán propiedad de REDYTEL y el CLIENTE no 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. El CLIENTE queda igualmente obligado a conservar LOS EQUIPOS en perfectas condiciones de uso, debiendo abonar a REDYTEL el importe de su precio de mercado en caso de un mal uso del mismo que suponga su deterioro.

El régimen de utilización será el de Cesión. La garantía de LOS EQUIPOS será la misma que suministre el fabricante a REDYTEL, siempre y cuando el CLIENTE no hubiera manipulado indebidamente los mismos, efectuando modificaciones técnicas sobre ellos o causando daños culposa o negligentemente.

Octava. Precio, forma de pago y facturación.

8.1 Precio

El precio de los SERVICIOS aparece estipulado en el Anexo de Tarifas. REDYTEL cobrará al CLIENTE la prestación de los SERVICIOS con arreglo a las tarifas vigentes en cada momento.

Los precios se actualizarán anualmente, con efectos al primero de enero de cada año, con arreglo al índice de Precios al Consumo establecido para la Comunidad Autónoma de Castilla y León por el Instituto Nacional de Estadística u Organismo que asuma esa función. Dicha variación será repercutida al abonado, sin previa notificación personal.

No obstante, las tarifas también podrán ser revisadas en función de los costes del servicio contratado. REDYTEL a través del medio de comunicación elegido en la Solicitud de Servicio, notificará al CLIENTE la revisión de las tarifas que le afecten con una antelación mínima de TREINTA (30) días a la fecha de emisión del recibo correspondiente para su cobro, entendiéndose la conformidad del CLIENTE con la revisión propuesta si en los QUINCE (15) días anteriores a dicha fecha no manifiesta su oposición.

El CLIENTE disconforme con la revisión de las tarifas podrá causar baja en el servicio cuyo precio haya sido revisado sin penalización alguna para él, notificándolo a REDYTEL en el expresado plazo. Asimismo, REDYTEL podrá resolver unilateralmente la prestación del servicio cuyo precio haya sido objeto de revisión no aceptada por el CLIENTE; y manteniéndose en ambos casos, si ello fuera técnicamente posible, vigente el contrato respecto del resto de los servicios contratados.

8.2 Forma de pago.

El CLIENTE deberá abonar a REDYTEL o a la empresa colaboradora la cuota de alta de servicios, así como, en su caso, el precio por la adquisición de LOS EQUIPOS, según las tarifas vigentes en el momento de la firma del presente contrato. La cuota de alta de servicios

no será reembolsable y de ninguna forma podrá ser conceptuada como depósito, fianza, préstamo, pago a cuenta, u otra figura de naturaleza semejante.

El abono a los servicios es personal y el cliente no podrá ceder sus derechos a terceros, ni podrá, por tanto, exonerarse de sus responsabilidades frente a REDYTEL. El cliente utilizará los servicios, en calidad de usuario final, exclusivamente para el fin objeto de contratación, siendo responsable de extender el cumplimiento de lo establecido en el presente contrato a las personas a su cargo.

REDYTEL emitirá mensualmente la factura a abonar por el CLIENTE, de conformidad con las tarifas vigentes y aplicando el IVA y los impuestos que resultasen aplicables. Las cuotas mensuales se devengarán el día primero de cada mes, y los servicios, una vez prestados. A estos efectos las facturas emitidas por REDYTEL contienen el concepto por cuotas del mes corriente de su emisión y el concepto de los servicios devengados durante el periodo de consumo anterior que, con carácter general y salvo acuerdo en contrario no será inferior a un mes. No obstante, REDYTEL podrá adelantar la facturación y el cobro de los importes devengados cuando se produzcan las siguientes circunstancias.

- El CLIENTE supere el límite de crédito fijado por REDYTEL.
- Se produzca la suspensión o interrupción del servicio.
- Se extinga el contrato por causa imputable al Cliente.
- En caso de fraude o riesgos de impago.

Salvo que en la Solicitud de Servicio se haya definido otra forma de pago, el CLIENTE se compromete a realizar el pago preferentemente mediante domiciliación bancaria, en una sucursal sita en territorio español, manteniendo saldo suficiente en la cuenta bancaria para atender el pago de las cantidades adeudadas. En caso de que la forma de pago sea la domiciliación bancaria, REDYTEL queda expresamente autorizado a girar el correspondiente recibo contra la cuenta bancaria del CLIENTE, por este se satisfarán todos los gastos que a consecuencia de su devolución haya de soportar REDYTEL (según Anexo Tarifas). En todo caso el CLIENTE habrá de notificar a REDYTEL el cambio de cuenta bancaria contra la que se giran los recibos para su cobro, autorizándole al propio tiempo a tal fin mediante firma de una nueva orden de domiciliación SEPA, y siendo responsable a todos los efectos de esa falta de notificación.

El retraso en el pago de más de treinta días naturales desde la presentación al cobro de la factura, implicará el devengo de intereses de demora que será el interés legal del dinero incrementado en dos puntos, todo ello sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse. Los intereses de demora se calcularán por días, basados en un año de 360 días.

En caso de impago de alguna o algunas facturas, REDYTEL podrá optar por suspender o por dar por resueltos alguno o todos los contratos que vinculen al CLIENTE con REDYTEL, independientemente del contrato/servicio que haya resultado impagado, pues el impago supone un indicio suficiente de riesgo de morosidad que REDYTEL no está obligado a soportar.

Durante la prestación del servicio al CLIENTE, REDYTEL podrá insertar mensajes recordatorios de la situación de mora a fin de informarle de su obligación de pago, preservando en todo caso el secreto de las comunicaciones y la intimidad del CLIENTE.

Las llamadas a los servicios de emergencias serán gratuitas.

REDYTEL podrá ofrecer el acceso por diferentes medios a servicios de pago por unidad de uso, tales como pago por visión, telecarga, video bajo demanda, etc.

El CLIENTE tendrá acceso a los SERVICIOS por los solicitados, los cuales serán utilizables dentro del plazo comunicado por REDYTEL en el momento de la solicitud de la misma. Una vez solicitado un pedido, el CLIENTE podrá anularlo, diferirlo o modificarlo, siempre y cuando no se haya iniciado su prestación. Se podrá incluir la facturación de los servicios de pago por unidad de uso, una vez prestados, en cualquier factura que se emita por la prestación del servicio.

En caso de impago por los servicios de pago por unidad de uso, REDYTEL se reserva el derecho de suspender el acceso a dichos servicios.

Todos los trabajos realizados por REDYTEL de instalación, mantenimiento y asistencia técnica, la reposición de materiales, piezas y equipos y los desplazamientos, serán satisfechos por el CLIENTE en un solo pago, incluyendo su importe en la factura inmediatamente siguiente a ejecución y aceptación.

8.3 Facturación.

El CLIENTE podrá solicitar a REDYTEL la facturación desglosada de los servicios básicos y, en su caso, los adicionales contratados, con carácter gratuito, excepto el detalle de llamadas metropolitanas, cuyo servicio debe solicitarse expresamente, sin perjuicio de que su abono habrá de hacerse efectivo íntegramente en un acto único, salvado lo dispuesto en materia de servicios de tarificación adicional.

En el supuesto de servicio de tarificación adicional, u otros servicios que no se correspondan con comunicaciones electrónicas el alcance de la mencionada desagregación podrá conllevar que, a instancias del CLIENTE, se le entreguen facturas independientes.

Ambas partes reconocen expresamente que los registros informáticos de REDYTEL y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los servicios solicitados y efectivamente consumidos por el CLIENTE.

En caso de que el CLIENTE indique en la solicitud el acceso telemático a su factura a través del área privada de la web de REDYTEL, será este el único medio de envío y recepción de sus facturas. EL CLIENTE podrá revocar dicho consentimiento en cualquier momento, a través de solicitud al email administracion@redytel.info. Recibida dicha solicitud de revocación, el CLIENTE recibirá las facturas en formato papel, a partir de la siguiente mensualidad no emitida. El envío de las facturas detalladas será por correo electrónico o en papel con un coste para EL CLIENTE determinado en el Anexo de Tarifas.

Novena. Depósito de garantía.

9.1 Causas.

En los términos establecidos en la legislación vigente, REDYTEL podrá exigir al CLIENTE un depósito de garantía, tanto en el momento de contratar como durante la vigencia del contrato, en los supuestos en que el CLIENTE hubiese dejado impagadas una o varias recibos relativos a otro u otros contratos anteriores o vigentes con REDYTEL o cualquier otro operador o si el CLIENTE incurriese de modo reiterado en retraso en el pago de los recibos correspondientes a los SERVICIOS.

9.2 Estimación.

El depósito de garantía se podrá constituir en efectivo o aval bancario, cuyo importe se determinará de acuerdo con los siguientes criterios:

9.2.1 - En el primer supuesto, sumando el importe de los tres últimos recibos impagados del contrato de abono que fundamenten la exigencia del depósito. En el caso de que fueran menos los recibos impagados, la cantidad resultante será la de multiplicar por tres el último recibo.

9.2.2 - En el segundo supuesto, sumando el importe de los tres últimos recibos emitidos al titular del contrato, en caso de que el contrato tuviera una menor antigüedad, la cantidad resultante de multiplicar por tres el último recibo.

9.3 Ausencia de constitución.

Si el CLIENTE no constituye el depósito de garantía que corresponda en el plazo de los QUINCE (15) días siguientes al requerimiento fehaciente de REDYTEL, la compañía estará habilitada para proceder a la suspensión del servicio. Si transcurrido un nuevo plazo de DIEZ (10) días desde un segundo requerimiento no constituyese el depósito podrá ser dado de baja. En el caso de exigencia del depósito en el momento de la contratación, ante la falta de constitución del mismo, REDYTEL podrá desestimar su solicitud.

9.4 Devolución.

REDYTEL procederá a la devolución del depósito, en el supuesto de su constitución por reiterados retrasos en el pago, cuando quede acreditado que en UN (1) año no ha existido ningún retraso en el pago de los recibos emitidos al titular del contrato.

Si el CLIENTE con deudas pendientes se diera de baja en el servicio o solicitara el cambio de titularidad de su abono REDYTEL podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del CLIENTE. Si el CLIENTE hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente. REDYTEL procederá a la devolución del depósito de garantía en el plazo de QUINCE (15) días a contar desde el siguiente a aquel en el que se cumplan las circunstancias contempladas en los anteriores apartados.

9.5 Riesgo para el Servicio de Telefonía.

REDYTEL podrá establecer en la solicitud de servicios un máximo de riesgo para EL CLIENTE. Cuando EL CLIENTE alcance su límite de riesgo se suspenderá el servicio de forma inmediata.

REDYTEL avisará al CLIENTE cuando su riesgo esté descubierto al SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75 %) y desde ahí, avisará de cada incremento de consumo en el riesgo de un CINCO POR CIENTO (5%). Cuando el riesgo llegue al CIENTO POR CIENTO (100 %) el servicio será suspendido. EL CLIENTE podrá reducir su riesgo mediante pagos adelantados contra su factura.

Décima. Inicio y vigencia.

El presente contrato comenzará a surtir efecto a partir de la firma del mismo y tendrá un plazo de 24 meses, salvo que EL CLIENTE se haya acogido a una promoción sujeta a permanencia. En caso de que el CLIENTE se haya acogido a una promoción con permanencia, tanto de servicios prestados por REDYTEL como de servicios comercializados por este, el plazo de vigencia del contrato será el establecido en dicha promoción y no podrá superar los 24 meses.

La duración del presente contrato, y las promociones, se considerará prorrogado por plazos iguales si por medio fehaciente no manifiesta ninguna de las partes su voluntad de no renovarlo, con un mes de antelación a la fecha de vencimiento o de quince días en lo que al servicio telefónico respecta.

A estos efectos se considerará exclusivamente como únicos procedimientos válidos para la comunicación de la resolución del contrato aquellos que se utilizaron para la formalización del mismo; esto es, la comunicación formal por escrito debidamente firmada, bien sea remitida por correo, o registrada personalmente en cualquiera de las oficinas abiertas al público. Adicionalmente se admitirán las comunicaciones remitidas en formato telemático, mediante la utilización de firma electrónica reconocida.

Los servicios contratados en virtud de este contrato estarán especialmente vinculados al domicilio notificado en la Solicitud de Servicio. En el supuesto de que el CLIENTE tenga intención de recibir los SERVICIOS en un domicilio distinto y alternativo del determinado contractualmente, el CLIENTE deberá comunicarlo a REDYTEL, que tramitará la solicitud de baja, aplicando, si cabe, las consecuencias de la misma recogida en la condición 12. El CLIENTE podrá realizar una nueva Solicitud de Servicios en el nuevo domicilio, que REDYTEL atenderá siempre y cuando se encuentre capacitada para prestar servicios en dicho domicilio y el CLIENTE se encuentre al corriente de pago.

Undécima. Suspensión e Interrupción de LOS SERVICIOS.

11.1 Suspensión.

11.1.1 - Suspensión temporal del servicio a instancia del CLIENTE.

El CLIENTE podrá solicitar a REDYTEL la suspensión temporal del servicio con una antelación de QUINCE (15) días a la fecha de suspensión deseada. La suspensión temporal se rige por meses naturales. Durante el periodo de suspensión el Servicio se facturará según el Anexo de Tarifas.

11.1.2 - Suspensión temporal del servicio a instancia de REDYTEL.

REDYTEL podrá suspender temporalmente el Servicio por las siguientes causas:

- Retraso ocasional o continuado del CLIENTE en el pago de los servicios contratados. Es decir, por impago de cualquiera de los servicios.
- Falta de respuesta a las notificaciones de dicho retraso.
- Cuando REDYTEL descubra que se ha producido falsedad en los datos personales o bancarios proporcionados por el CLIENTE.
- Cuando la prestación del Servicio estuviera condicionada a la no superación de un límite de crédito.

En caso de que el CLIENTE impague parte de la factura, abonando unos servicios y otros no, la suspensión por impago operará respecto de todos los contratos vinculados al CLIENTE.

En caso de suspensión por impago, se mantendrán los servicios para llamadas entrantes, salvo las de cobro revertido, y las salientes de emergencia hasta la interrupción del Servicio o, en su caso, hasta la nueva activación del mismo. Asimismo, REDYTEL podrá suspender temporalmente el servicio cuando, ante un consumo excesivo, se estime que el CLIENTE está incurriendo en una conducta fraudulenta al infringir su obligación de utilización del servicio para uso propio. La suspensión del servicio no exime al CLIENTE de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes.

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

- REDYTEL requerirá el pago y notificará la suspensión mediante una comunicación, que se practicará con al menos CINCO (5) 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.

En el supuesto de que el CLIENTE hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la información, REDYTEL no suspenderá ni interrumpirá el servicio, mientras que la reclamación se esté substanciado, siempre que el CLIENTE consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a REDYTEL.

11.1.2.2 - Restablecimiento del servicio.

REDYTEL restablecerá el servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquél en que tenga constancia de que el importe adeudado más el coste de rehabilitación (Anexo de Tarifas) hayan sido satisfechos.

11.2 interrupción del Servicio Telefónico.

El retraso en el pago del servicio telefónico por un período superior a TRES (3) meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago de los servicios correspondientes dará derecho a REDYTEL previo aviso al CLIENTE, a la interrupción definitiva de los servicios y a la correspondiente resolución del contrato. El impago del cargo por los servicios de acceso a Internet o de servicios de tarifas superiores, en especial del servicio de tarificación adicional, sólo dará lugar a la interrupción de tales servicios.

Cuando, durante un período de facturación, el CLIENTE sufra interrupciones temporales del servicio telefónico, indemnizará 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 o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

REDYTEL Indemnizará al CLIENTE en la factura correspondiente al período inmediato al considerado cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a UN (1) euro. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponde al abonado.

En el caso de que EL CLIENTE haya elegido la modalidad de prepago, el correspondiente ajuste en el saldo se realizará en un plazo no superior al del resto de abonados.

En interrupciones por causas de fuerza mayor, REDYTEL se limitará a compensar 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. No será de aplicación lo dispuesto anteriormente cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

- Incumplimiento grave por EL CLIENTE de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción. En todo caso, la suspensión temporal o Interrupción afectará únicamente al servicio en el que se hubiera producido el fraude o mora en el pago.
- Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.
- Ausencia de suministro eléctrico durante un periodo superior al soportado por los Sistemas de Alimentación Ininterrumpida de REDYTEL.

Es aplicable a la Interrupción del Servicio, lo previsto en la Cláusula Undécima de estas condiciones para el supuesto de suspensión en caso de reclamación de la cantidad adeudada.

11.3 Interrupción del Servicio de Acceso a internet.

Cuando, durante un período de facturación, EL CLIENTE sufra interrupciones temporales del servicio de acceso a internet, REDYTEL compensará al CLIENTE con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. A estos efectos, REDYTEL indemnizará al CLIENTE en la factura correspondiente al período inmediato 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. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al CLIENTE. No será de aplicación lo dispuesto en el apartado anterior cuando la Interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

- Incumplimiento grave por EL CLIENTE de las condiciones contractuales.
- Daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.
- Ausencia de suministro eléctrico durante un periodo superior al soportado por los sistemas de Alimentación ininterrumpida de REDYTEL.

Es aplicable a la Interrupción del Servicio, lo previsto en la Cláusula Undécima de estas condiciones para el supuesto de suspensión en caso de reclamación de la cantidad adeudada.

Duodécima. Resolución del contrato. Extinción del Contrato.

12.1 Resolución del contrato.

12.1.1. REDYTEL podrá resolver el presente contrato por las siguientes causas:

- Cese de actividades.

- Cuando el cliente realice actividades ilícitas, ilegales o contrarias a la buena fe y/o al orden público, así como cuando utilice el servicio contraviniendo la normativa vigente y atente contra el respeto e intimidad de las personas.
- Cuando el cliente difunda contenidos o propaganda de carácter racista, xenófobo y/o atentatorio contra los derechos humanos o contra cualesquiera disposiciones del ordenamiento jurídico.
- Acciones fraudulentas del cliente que permitan a personas ajenas a este contrato recibir los servicios objeto del mismo.
- Incumplimiento grave por parte del cliente de las obligaciones previstas en el presente contrato.
- En los supuestos de fuerza mayor y caso fortuito.
- Actos realizados por el cliente que puedan perjudicar el buen nombre o imagen de REDYTEL.

La eficacia de la resolución del contrato por cualquiera de las causas antes enunciadas tendrá lugar en la fecha en se produzca la desconexión efectiva del servicio. En lo que al servicio de telefonía se refiere, la resolución del contrato se producirá en los supuestos previstos en las disposiciones legales y reglamentarias que resulten de aplicación.

12.1.2 Sin perjuicio de la resolución del presente contrato, REDYTEL podrá reclamar judicialmente las cantidades adeudadas, los intereses devengados, los equipos entregados propiedad de REDYTEL y cuantos daños y perjuicios le sean ocasionados como consecuencia de la actuación del cliente.

12.1.3. REDYTEL podrá resolver el presente contrato en caso de mora en el pago de los servicios de TV e Internet, transcurridos veinte días naturales desde que se hubiera producido la suspensión del servicio, previo requerimiento al cliente, concediéndole un plazo adicional de diez días naturales para satisfacer la deuda.

12.1.4. REDYTEL podrá resolver el presente contrato en caso de mora del pago del servicio telefónico por un periodo superior a tres meses, o en caso de que tenga lugar la suspensión temporal de este servicio en dos ocasiones por razones de mora en el pago.

12.1.5. En ningún caso, la resolución del presente contrato exonerará al cliente de sus obligaciones hasta el momento en que se produzca la definitiva desconexión del servicio.

12.2 Extinción del contrato.

12.2.1 Extinción por causas generales.

El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, especialmente: - por voluntad del CLIENTE, comunicándolo previamente al Servicio de Atención al Cliente de REDYTEL con una antelación mínima de CINCO (5) días hábiles antes de final de mes. - por denuncia de REDYTEL por incumplimiento por parte del CLIENTE de cualquiera de las condiciones del presente contrato. Dicha rescisión se producirá de pleno derecho en el momento en que sea apercibido el CLIENTE, que no tendrá derecho a compensación alguna por los pagos realizados hasta ese momento. - manipulación por el CLIENTE, sin autorización previa de REDYTEL de la infraestructura y equipos de REDYTEL. REDYTEL se reserva el derecho a realizar las oportunas acciones legales en caso de que se dé esta causa de extinción. - Cese de actividad de REDYTEL.

12.2.2 Extinción por modificaciones sustanciales.

REDYTEL notificará al CLIENTE, con (1) UN mes de antelación cualquier modificación sustancial del contrato, informando a éste de su derecho a rescindir sin penalización el contrato en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.

Si el CLIENTE que se hubiese acogido a alguna promoción solicita la terminación del contrato durante el periodo en la que esta le esté siendo aplicada, o durante el plazo de permanencia marcado por esa promoción, le será cargado el Importe correspondiente por cancelación anticipada en el momento de la baja en la cuenta corriente o tarjeta de crédito notificada.

Una vez resuelto el presente contrato, el CLIENTE deberá devolver a REDYTEL la totalidad de los EQUIPOS a su alcance (router, ATA, fuentes de alimentación...) que le hubieran sido cedidos. A tal fin, el personal autorizado de REDYTEL debidamente identificado, recogerá los EQUIPOS fuera de su alcance (antena...) en el domicilio del CLIENTE, sin cargo para éste, salvo que la causa de resolución del contrato sea la falta de pago, en cuyo caso el CLIENTE abonará a REDYTEL los gastos que se ocasionen. Si el CLIENTE no facilitara la retirada de los equipos en un plazo máximo de TREINTA (30) días naturales desde la resolución del contrato, REDYTEL pasará al cobro en la cuenta corriente o tarjeta de crédito notificada el Importe correspondiente al precio de mercado de unos equipos nuevos de iguales o similares características que los equipos retenidos. En caso de que el CLIENTE no atienda los pagos debidos, REDYTEL podrá comunicar su morosidad a los ficheros de impagados gestionados por los Establecimientos Financieros de Crédito, sin perjuicio de una posible reclamación en vía judicial.

Decimotercera. Cesión del contrato y del Servicio.

El CLIENTE no podrá revender o transferir de forma alguna los Servicios.

Decimocuarta. Secreto de las comunicaciones.

REDYTEL adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento para garantizar el secreto de las comunicaciones, en función de las características de la Infraestructura utilizada.

Decimoquinta. Protección de datos.

15.1 A efectos de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos.

REDYTEL informa a EL CLIENTE de la existencia de ficheros automatizados de datos de carácter personal creados por este y bajo responsabilidad del mismo, cuya finalidad es realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con EL CLIENTE, así como labores de información del servicio telefónico y de actividades relacionadas con el mismo. El CLIENTE tiene la posibilidad de ejercitar, de acuerdo con lo establecido en dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiendo un email a redytel@redytel.info, aportando fotocopia del DNI o documentación alternativa que acredite su identidad. Los datos que van a ser objeto de tratamiento serán los derivados de la relación contractual con EL CLIENTE (datos de carácter identificativo, de características personales, de circunstancias sociales, empleo, información comercial, datos económicos, financieros y seguros y transacciones) los de tráfico y facturación, así como los relativos a la adquisición de productos y servicios por EL CLIENTE. A efectos de lo indicado en el párrafo anterior, se consideran como datos de tráfico los siguientes: a) el número de identificación del abonado; b) el número de abonado que reciba la llamada; c) el tipo, la hora de comienzo y la duración de las llamadas realizadas; d) la fecha de la llamada. Los mencionados datos de tráfico serán tratados durante el plazo en que pueda impugnarse la factura o exigirse el pago de conformidad con la legislación vigente. REDYTEL se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos, incluso después de concluida la relación contractual, adoptando las medidas de seguridad que impone la legislación vigente para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

15.2 REDYTEL informa al CLIENTE de la posibilidad de enviarle informaciones relativas a los SERVICIOS, además de por medio postal o telefónico, por medio de envío de SMS o correo electrónico, siempre y cuando el cliente le haya facilitado un número móvil o dirección de correo electrónico de contacto.

15.3 REDYTEL se compromete al cumplimiento de la obligación de secreto respecto a lo datos de carácter personal y de su deber de guardarlo, adoptando las medidas de seguridad que impone la legislación vigente para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. Concluida la relación contractual los datos serán cancelados conforme determina el artículo 17 del Reglamento UE 2016/679, General de Protección de Datos (RGPD).

15.4 EL CLIENTE otorga su consentimiento a REDYTEL para recibir de ésta última publicidad sobre productos y servicios propios que puedan ser de su interés. Si no desea recibir dicha publicidad, podrá comunicarlo a la dirección de e-mail indicada en el apartado 1 de esta condición.

15.5 El CLIENTE reconoce haber sido informado de que en supuestos de impago los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a ficheros relativos al cumplimiento e incumplimiento de obligaciones.

Decimosexta. Interpretación de contrato y legislación aplicable.

La formación, ejecución, validez e interpretación del presente contrato se regirá por la legislación de España. En todo caso, EL CLIENTE podrá dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. Cualquiera de las dos partes tendrá derecho a solicitar medidas cautelares o desagravios permanentes a cualquier tribunal con competencia jurisdiccional. Tanto el CLIENTE como REDYTEL aceptan que, salvo por lo dispuesto por la legislación aplicable, mantendrán la confidencialidad respecto a la existencia y resultados del procedimiento arbitral, así como el contenido del mismo, y solicitarán a los árbitros que mantengan la misma obligación de confidencialidad.

Decimoséptima. Derecho de desistimiento en contratación a distancia.

En el supuesto en que el CLIENTE haya contratado a distancia (telefónicamente o electrónicamente a través de la web de REDYTEL) tendrá derecho a desistir de la contratación efectuada en el plazo de 14 días naturales desde la fecha de la solicitud de contratación. Para el ejercicio del citado derecho deberá dirigirse al número de atención al cliente del encabezado.

Última. Totalidad del contrato.

El presente contrato, incluida cada una de las Solicitudes de Servicio aceptadas por REDYTEL, el Anexo de Portabilidad y el Anexo de Promoción constituyen el acuerdo completo y exclusivo entre las partes, sustituyendo a todas las manifestaciones o acuerdos anteriores o simultáneos en lo relativo a la materia que en él se incluye.

En Ponferrada, a _____ de _____ de 20__

Firma del CLIENTE

REDYTEL
Firma autorizada



ANEXO TARIFAS-

Las tarifas de los servicios se podrán consultar por cualquier de los medios que figuran en el encabezamiento, teléfono, correo electrónico, página web, así como el resto de precios que se remiten a "Anexo Tarifas".