

Aquel consumidor o usuario final, ya sea persona física o jurídica que cumplimente debidamente, suscriba y remita a CATALUNYA TELECOM SL el formulario "Contrato de servicio" que a su disposición se deposita, queda sometido a un acuerdo vinculante con CATALUNYA TELECOM SL, con domicilio social en C/Bellavista nº36, la Seu d'Urgell, Código Postal 25700, de Lleida, con sujeción a los siguientes términos y condiciones.

Las presentes condiciones generales, así como las modificaciones posteriores a las mismas que se realicen de conformidad con la normativa vigente, y sin perjuicio de cualesquiera otras condiciones particulares, son las únicas aplicables a la prestación de los servicios de telecomunicaciones de CATALUNYA TELECOM SL (en adelante, "el Operador") a la persona física o jurídica (en adelante, "el CLIENTE") indicada en el anverso de este Contrato.

En caso de contradicción entre los términos y condiciones manifestadas en las presentes Condiciones Generales y las Condiciones Particulares, prevalecerán siempre las condiciones acordadas en este último instrumento respecto de aquellos términos incompatibles, afectando solo al servicio que se rija por las citadas Condiciones Particulares.

La lectura y aceptación plena de las Condiciones de Contratación (Generales y Particulares) por el CLIENTE es condición previa necesaria para la prestación de los servicios contratados. Dicha aceptación del documento contractual implica que el CLIENTE:

- *Ha leído y comprende lo expuesto en él.*
- *Es una persona física, o representa a una persona jurídica, con capacidad suficiente para contratar.*
- *Asume todas las condiciones y obligaciones dispuestas en el Contrato.*

Estas condiciones, junto con el formulario de contratación cumplimentado por el CLIENTE conforman el Contrato entre CATALUNYA TELECOM SL y el CLIENTE.

## 1.- OBJETO. -

1.1.- El presente Contrato tiene por objeto regular la prestación de los Servicios de acceso directo a internet, el de telefonía, los servicios de acceso a televisión por cable, así como el alquiler o cesión de equipos y su mantenimiento.

## 2.- CONTRATACIÓN DEL SERVICIO Y SUCESIÓN DEL CONTRATO. -

2.1.- 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. Por ende, el CLIENTE sólo podrá utilizar los servicios contratados para sus propios fines, siempre respetando las presentes condiciones y teniendo en cuenta las instrucciones del Operador, sin que pueda, en ningún caso revenderlos, cederlos ni prestarlos a terceros.

2.2.- En caso de fallecimiento del CLIENTE, tendrá 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.

2.3.- La sucesión en el abono deberá comunicarse a CATALUNYA TELECOM en el plazo de seis (6) meses, a partir de la fecha del hecho causante, formalizándose un nuevo Contrato.

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

## 3.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

3.1.- Por el presente Contrato, CATALUNYA TELECOM prestará al CLIENTE, según se detalle en el Contrato, los servicios de telefonía disponible al público, acceso a internet, servicios de acceso a televisión por cable, así como el alquiler o cesión de equipos y su mantenimiento y, en general, cualquier servicio de comunicaciones electrónicas y de valor añadido (en adelante "el servicio").

3.2.- Los servicios ofertados, así como otros que en un futuro se pudiesen ofrecer, se prestarán a cambio de la correspondiente remuneración, a satisfacer por parte del CLIENTE, confiriendo a éste un derecho de uso sobre los mismos, sometido a los plazos, condiciones y términos de las presentes condiciones generales y de las condiciones particulares que, en su caso, se establezcan.

De esta forma, los servicios contratados por el CLIENTE se registrarán por las Condiciones Generales vigentes, así como por las Condiciones Particulares de cada servicio.

## 4.- CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN. -

4.1.- Este Contrato sustituye a cualquier otro que tenga suscrito el CLIENTE con CATALUNYA TELECOM para la prestación del mismo servicio.

4.2.- 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 ofrecido en virtud del presente Contrato en locales públicos y, en general, para cualquier uso no autorizado en el presente Contrato.

4.3.- Los canales DE PAGO incorporan contenidos temáticos que implican el pago de una cuota mensual adicional. Son contratables únicamente por algunas modalidades de TV digital o HDTV disponibles. CATALUNYA TELECOM se reserva el derecho a modificar la composición de los paquetes de canales LIBRES y canales DE PAGO.

4.4.- Los programas anunciados, así como los canales de servicios propuestos, podrán ser suprimidos o modificados en su totalidad o en parte, no asumiendo CATALUNYA TELECOM responsabilidad alguna.

4.5.- CATALUNYA TELECOM podrá suspender temporalmente la prestación del servicio en los casos en que sea necesario el reajuste de los canales contratados.

4.6.- Todos los supuestos previstos serán notificados con la suficiente antelación y no afectarán a la línea de programación del Servicio Contratado.

## 5.- CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE INTERNET. -

5.1.- Este Contrato sustituye a cualquier otro que tenga suscrito el CLIENTE con CATALUNYA TELECOM para la prestación del mismo servicio.

5.2.- 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 lo previsto en la Política de Uso publicada en el Web [www.catalunyatелеcom.cat](http://www.catalunyatелеcom.cat).

5.3.- En el caso de que cualquier usuario o tercero desee poner en conocimiento de CATALUNYA TELECOM cualquiera de las actividades prohibidas descritas, se deberá enviar una notificación a CATALUNYA TELECOM, siguiendo las instrucciones descritas en el Web [www.catalunyatелеcom.cat](http://www.catalunyatелеcom.cat), bien a través del formulario web (preferente) o a través de la cuenta de correo electrónica habilitada a tal efecto: [info@catalunyatелеcom.cat](mailto:info@catalunyatелеcom.cat).

5.4.- CATALUNYA TELECOM 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 CATALUNYA TELECOM o a través de la red de CATALUNYA TELECOM.

5.5.- En el caso de que CATALUNYA TELECOM, en cumplimiento de la normativa vigente, se viera obligado a retirar la información, impedir acceso, bloquear o suspender el Servicio, el CLIENTE no podrá solicitar indemnización por los daños, molestias y/o perjuicios causados por tales circunstancias.

5.6.- El CLIENTE asume la responsabilidad de dotar a sus sistemas informáticos de las debidas medidas de seguridad dedicadas a evitar la introducción de virus, troyanos, dialer y demás intrusiones no deseadas. CATALUNYA TELECOM 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.

5.7.- 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, se obliga a respetar las restricciones de uso de cada uno de los servicios y accesos a otras redes.

## 6.- CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA. -

En el caso de cancelación de una portabilidad previamente solicitada por el CLIENTE, CATALUNYA TELECOM, cobrará una penalización de veinticuatro euros y setenta y nueve céntimos (24,79€) más IVA.

## 7.- DERECHO DE DESCONEXIÓN Y CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DESCONEXIÓN (ON/OFF). -

7.1.- Se informa al CLIENTE de su derecho de desconectar su línea de los servicios de llamadas internacionales, de los servicios de tarifas superiores, en especial los servicios de tarificación adicional, y de los servicios de pago por unidad de uso.

7.2.- El CLIENTE deberá enviar un correo electrónico a [info@catalunyatелеcom.cat](mailto:info@catalunyatелеcom.cat), con cinco (5) días de antelación, indicando la fecha deseada para la ACTIVACIÓN o DESACTIVACIÓN del servicio.

7.3.- El CLIENTE abonará a CATALUNYA TELECOM, mediante cargo en su cuenta bancaria, el mes o meses ÍNTEGROS en los que disfrutó del servicio.

## 8.- ENTRADA EN VIGOR Y DURACIÓN. -

8.1.- El Contrato entrará en vigor cuando se hayan cumplido las siguientes condiciones:

- a) Comprobación y conformidad por parte del Operador de la viabilidad técnica para la prestación del Servicio con la calidad que ofrece el Operador.
- b) Obtención del permiso o autorización del propietario o los propietarios para el acceso e instalación de los equipos y terminales por parte del Operador, en el supuesto de que el CLIENTE no fuera propietario del local o vivienda donde se va a prestar el/ los servicio/s.
- c) La efectiva firma del Contrato por ambas partes.

8.2.- Una vez cumplidas las citadas condiciones, el servicio contratado tendrá la duración prevista en la oferta comercial aceptada por el CLIENTE.

Dependiendo del tipo de servicio, así como de las condiciones del mismo, el Contrato podrá incluir un compromiso de permanencia según se prevea en las Condiciones Particulares de cada servicio contratado, así como en la propuesta comercial aceptada por el CLIENTE.

8.3.- Transcurrido el plazo de duración predeterminado, se procederá de manera automática a la renovación de los servicios contratados. En caso de que el CLIENTE no quiera la renovación automática del Contrato, se deberá comunicar tal intención a CATALUNYA TELECOM, de manera fehaciente, con al menos treinta (30) días de antelación. De no recibir tal notificación, el Operador considera que el CLIENTE desea que se continúen prestando los mismos servicios que tenía contratados, con las mismas condiciones de facturación y el mismo método de pago, y con el precio actualizado según las nuevas ofertas del Operador.

## 9.- CONDICIONES ESPECÍFICAS DE PERMANENCIA. -

9.1.- Determinados Servicios o tarifas de CATALUNYA TELECOM pueden conllevar un compromiso de permanencia asociado a descuentos, condiciones ventajosas y/o a la adquisición a precio promocional.

9.2.- Dicho compromiso tendrá la duración definida por CATALUNYA TELECOM en cada oferta.

9.3.- Si el CLIENTE incumple el compromiso de permanencia deberá abonar el correspondiente cargo por incumplimiento del compromiso de permanencia en función del tipo de oferta a la que el CLIENTE se haya adherido.

9.4.- Con carácter general y sin perjuicio de cargos especiales que se facilitarán al CLIENTE en el momento de la aceptación de la oferta, el abono será de 160,00 euros. Los cargos por incumplimiento del compromiso de permanencia también se pueden consultar en el Web [www.catalunyatелеcom.cat](http://www.catalunyatелеcom.cat).

## 10.- INICIO DE USO. -

10.1.- Una vez activado el servicio de telefonía o cualquier Servicio contratado a CATALUNYA TELECOM, éstos estarán a disposición del CLIENTE con carácter inmediato, de acuerdo con las tarifas del Operador, y los pagos se abonarán con cargo a la cuenta bancaria del CLIENTE.

## CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE CATALUNYA TELECOM, S.L.

**10.2.-** La recepción de llamadas o mensajes se activará automáticamente una vez se haya activado el Servicio de telefonía.

**10.3.-** Los servicios de Internet Móvil pueden requerir configuración del Terminal con carácter previo. En el caso de portabilidad, se informará al CLIENTE mediante correo electrónico o SMS de la fecha prevista de la activación del Servicio.

**10.4.-** El Servicio se ofrece al CLIENTE exclusivamente como Usuario final y según las reglas de un uso razonable y con sentido común. Como tal, el CLIENTE no está autorizado a:

- a) La reventa de tráfico telefónico.
- b) La comercialización por cualquier medio del mismo o, a falta de una indicación expresa contraria, el uso de la Tarjeta SIM en un dispositivo que no sea un terminal móvil, como un direccionador o encaminador de llamadas telefónicas o de conexiones de datos u otros mecanismos de concentración de tráfico.
- c) La comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas (números que no son el destino final de la llamada, sino que ofrecen, como servicio comercial, el encaminamiento de la llamada hacia otro número distinto al llamado).
- d) El uso irregular de la línea en llamadas continuas como por ejemplo "vigila bebés", "walky talky" o con duraciones medias de las llamadas significativamente superiores a la media del mercado. Duraciones medias de llamadas iguales o superiores a seis (6) minutos durante un período igual a superior a quince (15) días o superiores a 3.000 minutos mensuales, se podrán considerar como irregulares a los efectos de aplicar tarifas basadas en principios de uso razonable.
- e) El uso de tarifas de Internet asociadas a líneas de voz exclusivamente como acceso a Internet y no como líneas de voz.
- f) El uso abusivo del Servicio de acceso a Internet superando en un 50% el volumen contratado navegando a velocidad reducida de conexión.

**10.5.-** En caso contrario, el Operador se reserva la facultad de resolver el Contrato, limitar el número máximo de Tarjetas contratadas por un único titular, y/o cambiar la tarifa, previa comunicación por parte del mismo en los supuestos d) y e) del presente apartado.

### 11.- ALTA DE LOS SERVICIOS. -

**11.1.-** CATALUNYA TELECOM establecerá la conexión al servicio en el plazo de aproximadamente sesenta (60) días naturales desde el pago del 100% de la instalación, cuando proceda, o la firma del Contrato si ésta fuera de fecha posterior.

**11.2.-** CATALUNYA TELECOM acordará con el CLIENTE la fecha de instalación de los servicios. La instalación del servicio y equipo en el domicilio del CLIENTE se realizará razonablemente según las indicaciones del CLIENTE, aunque por razones técnicas CATALUNYA TELECOM se reserva el derecho a determinar, en función de las mismas, la ubicación de los puntos de conexión y el trazado de los cables.

**11.3.-** CATALUNYA TELECOM procurará causar las mínimas molestias posibles durante la instalación del servicio y equipo y se compromete a reparar cualquier daño que pudiera ocasionar.

**11.4.-** El CLIENTE facilitará, en horas hábiles, el acceso a su domicilio del personal de CATALUNYA TELECOM o de sus empresas colaboradoras, debidamente autorizado e identificado por aquella, con el objeto de verificar el cumplimiento por parte del CLIENTE de todas las obligaciones estipuladas en estas condiciones generales, así como 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 cuántos casos proceda, legal o contractualmente.

**11.5.-** CATALUNYA TELECOM podrá introducir, notificándolo previamente al CLIENTE, cambios en los sistemas, instalaciones y numeración de códigos de CLIENTE 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 CATALUNYA TELECOM en el domicilio del CLIENTE tiene una garantía de un (1) año desde la activación del servicio, quedando excluidos de dicha garantía los daños y desperfectos causados por hechos ajenos a CATALUNYA TELECOM, por el uso indebido o fuera de lo normal de la instalación, la manipulación, modificación, o reparación de terceros no autorizados por CATALUNYA TELECOM, negligencia, accidentes, inundación, sobretensiones eléctricas, rayos y causas de fuerza mayor.

### 12.- ENTREGA DE EQUIPOS. -

**12.1.-** CATALUNYA TELECOM 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.

**12.2.-** Para la recepción del servicio de televisión digital de acceso condicional, CATALUNYA TELECOM facilitará al CLIENTE un sistema con la función de decodificador. Sin perjuicio de lo anterior, el CLIENTE podrá utilizar un decodificador de su propiedad, siempre que éste sea abierto y compatible.

**12.3.-** Los equipos facilitados por CATALUNYA TELECOM lo serán en régimen de alquiler, cesión, compra o cualquier otro título. No obstante, el régimen de utilización será el de cesión 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 contratados.

**12.4.-** CATALUNYA TELECOM 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 CATALUNYA TELECOM, el CLIENTE no constituyera la garantía antes citada en el plazo de quince (15) días naturales, CATALUNYA TELECOM podrá retirar los equipos facilitados o, en su caso, no facilitar los mismos.

**12.5.-** El CLIENTE es responsable de los daños producidos por el uso o manipulación inadecuada o no autorizado de los equipos entregados, siendo a su cargo cualquier reclamación que pudiera producirse.

**12.6.-** El CLIENTE deberá custodiar y utilizar adecuadamente los equipos, materiales o sistemas que le sean entregados por CATALUNYA TELECOM y que sean propiedad de la misma, 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 CATALUNYA TELECOM, el CLIENTE deberá informar del suceso a CATALUNYA TELECOM en el plazo máximo de tres (3) días naturales.

**12.7.-** El CLIENTE deberá indemnizar a CATALUNYA TELECOM 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 CATALUNYA TELECOM, pudiendo incluirse bien en la factura relativa a los servicios contratados o bien en factura independiente.

**12.8.-** En aras a 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 o depósito, en caso de desfase tecnológico de los mismos, CATALUNYA TELECOM podrá sustituirlos, sin cargo para el CLIENTE, por otros de tecnología y prestaciones más avanzadas, siendo de aplicación tarifas vigentes en dicho momento. Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, CATALUNYA TELECOM 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.

**12.9.-** 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. Se llama especialmente la atención sobre el hecho de que el haz de luz láser que emana de los cables de fibra óptica es dañino para el ojo humano, por lo que no debe nunca ponerlo directamente sobre los ojos de ninguna persona.

**12.10.-** CATALUNYA TELECOM 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.

**12.11.-** Una vez resuelto el presente Contrato, el CLIENTE deberá, en el plazo de quince (15) días naturales desde la fecha efectiva de la resolución, devolver a CATALUNYA TELECOM los equipos de su propiedad 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 (15) 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 CATALUNYA TELECOM 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 CATALUNYA TELECOM, 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 CATALUNYA TELECOM.

**12.12.-** 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.

### 13.- OTROS EQUIPOS. -

**13.1.-** El CLIENTE podrá conectar equipos que no sean propiedad de CATALUNYA TELECOM, siempre que éstos cumplan con los requisitos establecidos en la normativa vigente.

**13.2.-** El CLIENTE será el único responsable ante cualquier reclamación derivada de la instalación, funcionamiento y mantenimiento de los equipos que no sean propiedad de CATALUNYA TELECOM. Cuando el Equipo haya sido entregado en régimen de compraventa, el CLIENTE será responsable del mantenimiento del mismo.

### 14.- 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, CATALUNYA TELECOM 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.

### 15.- MANTENIMIENTO Y AVERÍAS. -

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

**15.2.-** El pago de la cuota de abono incluye el mantenimiento de la red hasta el PTR (PUNTO DE TERMINACIÓN 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, CATALUNYA TELECOM realizará el mantenimiento ordinario de los equipos entregados en régimen de cesión. 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 CATALUNYA TELECOM, o usados para un fin distinto del contratado.

**15.3.-** Las averías que se produzcan en equipos e instalaciones propiedad de CATALUNYA TELECOM serán reparadas en el plazo más breve posible, desde que CATALUNYA TELECOM tenga conocimiento de las mismas.

**15.4.-** 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, CATALUNYA TELECOM podrá proceder a la sustitución de los equipos averiados por otros iguales o de similares características. En caso de avería imputable a CATALUNYA TELECOM 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 CATALUNYA TELECOM, siendo a estos efectos de aplicación las tarifas establecidas en dicho momento por CATALUNYA TELECOM; todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados anteriores.

### 16.- TARIFAS APLICABLES. -

**16.1.-** CATALUNYA TELECOM 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.

**16.2.-** Adicionalmente en el sitio Web [www.catalunyatелеcom.cat](http://www.catalunyatелеcom.cat) se recogen todas las tarifas vigentes en cada momento.

**16.3.-** CATALUNYA TELECOM podrá modificar libremente las tarifas o las condiciones establecidas para la prestación de los servicios. Dichas modificaciones serán debidamente notificadas al CLIENTE.

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

**16.5.-** Respecto a las promociones u ofertas puntuales que pudiera disfrutar el CLIENTE, se remiten a la hoja anexa que le será entregada a la hora de contratar, en la que aparecen los precios, descuentos, y condiciones específicas ofertadas, así como la permanencia a la que deberá sujetarse el CLIENTE en el caso de acogerse a dicha promoción.

### 17.- CONDICIONES ECONÓMICAS

**17.1.-** Salvo que el CLIENTE manifieste su voluntad de recibir la factura en papel mediante la selección de la casilla correspondiente en la carátula del Contrato, la factura será emitida en formato electrónico.

**17.2.-** El uso del sistema de facturación electrónica podrá conllevar un descuento adicional en la factura, que se establecerá en las tarifas aplicables en cada momento.

**17.3.-** El CLIENTE acepta expresamente la emisión de su factura en soporte electrónico, a través de medios electrónicos que garanticen la autenticidad del origen y la integridad del documento de la factura.

**17.4.-** La factura electrónica tendrá los mismos efectos jurídicos que la factura en soporte papel y estará a disposición del CLIENTE a través del sitio Web [www.catalunyatелеcom.cat](http://www.catalunyatелеcom.cat). No obstante, en cualquier momento el CLIENTE podrá solicitar a CATALUNYA TELECOM, a través de una solicitud realizada al número de Atención al Cliente o desde el Área Cliente del citado Web, recibir las facturas en soporte papel. El cambio de soporte se realizará a partir de la emisión de la siguiente factura.

**17.5.-** Para visualizar la factura en soporte electrónico el CLIENTE deberá ser usuario registrado del Web [www.catalunyatелеcom.cat](http://www.catalunyatелеcom.cat) dándose de alta en el Área Cliente. Así mismo, si el CLIENTE desea recibir una notificación de disponibilidad de la factura en soporte electrónico, CATALUNYA TELECOM, le enviará un aviso a la dirección de correo electrónico que haya facilitado.

**17.6.-** El pago se realizará por el CLIENTE mediante domiciliación bancaria de las facturas en la cuenta bancaria que el CLIENTE haya indicado en el registro de los datos, comprometiéndose el CLIENTE a mantener siempre suficiente en dicha cuenta para atender el pago de las cantidades debidas a CATALUNYA TELECOM.

**17.7.-** La fecha en que se debe de realizar el pago será aquella en la que la entidad de crédito reciba la notificación de CATALUNYA TELECOM con el importe de las cantidades a abonar por el CLIENTE.

**17.8.-** Cuando sea de aplicación, el CLIENTE deberá abonar la cuota de alta en el momento de la contratación del servicio a CATALUNYA TELECOM, que podrá coincidir con la fecha de la instalación del servicio contratado.

**17.9.-** El CLIENTE satisfará por adelantado el pago de las cuotas mensuales fijas (bono de telefonía incluidos), y el de las tarifas por consumo se realizarán a mes vencido. Ello no obstante, CATALUNYA TELECOM podrá optar por facturar todos o algunos de los Servicios a mes vencido.

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

### 18.- GARANTÍAS DE PAGO. -

**18.1.-** En relación con el servicio telefónico fijo, CATALUNYA TELECOM 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 CATALUNYA TELECOM de denegar el servicio si, a su criterio, el CLIENTE no resulta patrimonialmente solvente.

**18.2.-** Podrán exigirse depósitos de garantía a los CLIENTES del 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 del 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 fundamenten la exigencia del depósito. En el caso de negarse el CLIENTE a su constitución, CATALUNYA TELECOM 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.

**18.3.-** En el supuesto de no constituirse el depósito en el plazo de quince (15) días siguientes a su requerimiento fehaciente efectuado por CATALUNYA TELECOM, ésta podrá suspender el servicio contratado. También podrá dar de baja al CLIENTE si transcurrido un nuevo plazo de diez (10) días, desde un segundo requerimiento, no se constituye el depósito. El depósito no será remunerado y se cancelará cuando desaparezcan las causas que lo motivaron.

**18.4.-** En relación con los servicios distintos al servicio telefónico fijo y al objeto de garantizar el cumplimiento de las obligaciones objeto de este Contrato, CATALUNYA TELECOM 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 contraídas con CATALUNYA TELECOM.
- La existencia de riesgo de fraude, morosidad o de uso ilícito del servicio.

**18.5.-** La falta de constitución de la garantía solicitada facultará a CATALUNYA TELECOM para desestimar la solicitud de alta en el Servicio, restringir las llamadas salientes, suspender el servicio y resolver el Contrato.

**18.6.-** La solicitud del CLIENTE de resolución del Contrato, de cambio de titularidad o de cesión del Contrato, existiendo deudas pendientes de pago, facultará a CATALUNYA TELECOM para ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada, quedando el remanente a disposición del CLIENTE.

**18.7.-** En cualquier caso, esta lista no impide la apreciación por parte del Operador de otros supuestos que puedan justificar la adopción de estas medidas.

### 19.- INCIDENCIAS EN EL PAGO

**19.1.-** El impago por parte del CLIENTE a CATALUNYA TELECOM 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 los gastos bancarios de devolución y los intereses de demora, sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivar de su incumplimiento.

**19.2.-** 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.

### 20.- SUSPENSIÓN TEMPORAL E INTERRUPCIÓN DEFINITIVA DE LOS SERVICIOS. -

**20.1.-** El retraso en el pago total o parcial por el CLIENTE durante un período de tiempo superior a quince (15) días 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.

**20.2.-** La suspensión sólo afectará a los servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora.

**20.3.-** El impago del cargo por los servicios de tarificación adicional, acceso a Internet o de cualesquiera otros distintos de los servicios telefónico disponible al público, sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios.

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

**20.5.-** 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.

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

- CATALUNYA TELECOM requerirá el pago y notificará la suspensión mediante una comunicación, que se practicará con al menos quince (15) 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.

**20.7.-** El retraso en el pago por un período superior a tres (3) meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del Contrato por mora en el pago del servicio telefónico, dará derecho a CATALUNYA TELECOM a la interrupción definitiva del servicio y a la resolución del Contrato. En este supuesto, también le será de aplicación lo previsto para el incumplimiento del período de permanencia, si éste estuviera vigente.

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

**20.9.-** Si el pago de la totalidad de las cantidades debidas por el CLIENTE a CATALUNYA TELECOM, incluyendo gastos bancarios de devolución y los intereses de demora, se realizara con posterioridad a la suspensión del servicio telefónico por parte de ésta, CATALUNYA TELECOM 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 intereses de demora gastos y costas de agencias de recobro, abogados, procuradores, etc. que, en su caso, se hubiesen originado.

**20.10.-** CATALUNYA TELECOM 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.

**20.11.-** CATALUNYA TELECOM podrá resolver el presente Contrato en caso de mora en el pago de cualquier servicio contratado distinto del de telefonía fija, transcurridos veinte (20) días naturales desde que se hubiera iniciado la suspensión del Servicio, previo requerimiento al CLIENTE por correo postal o electrónico concediéndole un plazo adicional de quince (15) días naturales para satisfacer la deuda.

**20.12.-** 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 fija.

**20.13.-** 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, CATALUNYA TELECOM restablecerá el servicio al CLIENTE dentro de los siete (7) 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 impagos, incluyendo a estos efectos los gastos y costas de agencias de recobro, abogados, procuradores, etc. que, en su caso, se hubiesen originado.

### 21.- OTRAS CAUSAS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Independientemente de los retrasos en el pago o los impagos del CLIENTE, el Operador podrá suspender de manera temporal o definitiva el servicio en los siguientes casos:

1. Cuando el CLIENTE haya facilitado a CATALUNYA TELECOM datos personales que no sean veraces, sean deliberadamente incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.
2. Si el CLIENTE pretende utilizar los servicios contratados de manera no acorde con la legalidad y la buena fe.
3. Que el CLIENTE haya empleado un medio de pago fraudulentamente o exista riesgo razonable de fraude.
4. Por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del servicio.

## 22.- COBERTURA

**22.1.-** CATALUNYA TELECOM prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio español en el que esté implantado. El Operador se compromete a prestar el Servicio dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología.

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

## 23.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES

**23.1.-** Sin perjuicio de lo dispuesto a lo largo de las presentes Condiciones Generales, CATALUNYA TELECOM estará obligada a:

1. Facilitar información sobre los servicios prestados. Dicha información será proporcionada en el sitio Web del Operador o a través de cualquier otro canal de comunicación que el Operador considere apropiado y sea apto para hacerle llegar la información.
2. Adoptar las acciones necesarias para reparar las averías que se produzcan en el Servicio en el plazo más breve posible.
3. Respetar la conservación del número telefónico que le haya sido asignado de conformidad con las presentes Condiciones Generales de Contratación, Circulares y resoluciones dictadas al efecto por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
4. Proporcionar la conexión a los servicios contratados y proceder a su desactivación previa comunicación por su parte al Servicio de Atención al Cliente del Operador, a través de su Web o llamando al Operador.
5. Disponer de los medios necesarios y prestar el Servicio de modo que se garantice el secreto de las comunicaciones en la medida que los medios técnicos disponibles lo permitan, sin perjuicio de la interceptación legal que en su caso pueda acordarse.

**23.2.-** Por su parte, las obligaciones del CLIENTE serán las siguientes:

1. Utilizar el Servicio durante la vigencia del Contrato y abonar los consumos realizados. El Operador podrá restringir servicios en función de la antigüedad del Usuario, del uso, consumo y/o pago irregular de éstos.
2. No utilizar la Tarjeta y el Servicio ofrecido por CATALUNYA TELECOM en contra de las exigencias de la buena fe o de forma impropia, ilícita, maliciosa o fraudulenta. El Operador se reserva el derecho a suspender de forma inmediata el Servicio en el supuesto de que constara un comportamiento de tales características.
3. Custodiar y mantener la confidencialidad de las claves de acceso y/o contraseñas facilitadas por el Operador, que son para uso personal, exclusivo e intransferible del Usuario.
4. El Usuario será el único responsable de la veracidad de sus datos personales. Cualquier variación o modificación de sus datos personales que pueda ser relevante para la adecuada prestación del Servicio o para cumplir la legislación vigente deberá ser notificada sin dilación al Operador.
5. Hacer un uso razonable y con sentido común de los servicios y funcionalidades ofrecido por el Operador. Debido a que la tarjeta SIM se encuentra asociada a un número de identificación personal y a un número de teléfono, toda comunicación realizada a partir de la mencionada tarjeta y/o clave de acceso asignada al titular de la Tarjeta, se considerará como efectuada por éste o con su consentimiento, salvo en caso de pérdida o extravío desde la comunicación de tal circunstancia.
6. El Usuario está obligado a satisfacer los impuestos, tasas y gravámenes fiscales que legalmente le correspondan.
7. Los menores de edad necesitan de la autorización por escrito de sus padres o tutores para la contratación de los servicios ofrecidos.

## 24.- DERECHO DE DESISTIMIENTO. -

**24.1.-** Se reconoce al CLIENTE el derecho de desistimiento del presente Contrato en el plazo de catorce (14) días naturales a contar desde su celebración, lo que expresamente se pone en su conocimiento, de acuerdo con el art. 97.1 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

**24.2.-** En caso de alta en CATALUNYA TELECOM a través de una portabilidad procedente de otro Operador de origen, se informa al CLIENTE que el ejercicio del derecho de desistimiento no supondrá el retorno automático al Operador de origen, siendo necesario que el CLIENTE gestione una nueva portabilidad con su Operador de origen para este fin.

**24.3.-** Para ejercer el derecho de desistimiento, el CLIENTE deberá notificar a CATALUNYA TELECOM, de forma fehaciente, su decisión de desistir del Contrato a través de una declaración inequívoca (como podría ser una carta enviada por correo ordinario, o a través de correo electrónico), en la que debe reflejar el número de pedido y sus restantes datos personales.

**24.4.-** Para facilitar dicha gestión, CATALUNYA TELECOM pone a disposición del CLIENTE, en el siguiente enlace, un Formulario de Desistimiento, junto con información de relevancia sobre el ejercicio del mencionado derecho de desistimiento. El uso del Formulario de Desistimiento facilitado por CATALUNYA TELECOM no es obligatorio. El Formulario puede encontrarse en el Web [www.catalunyatелеcom.cat](http://www.catalunyatелеcom.cat).

**24.5.-** Podrá el CLIENTE enviar la comunicación descrita en el párrafo anterior, ejercitando su derecho de desistimiento, por correo electrónico a la dirección [info@catalunyatелеcom.cat](mailto:info@catalunyatелеcom.cat), o a la siguiente dirección postal: CATALUNYA TELECOM, S.L., Pg. de Manuel Girona, 9, 08034 Barcelona.

**24.6.-** En caso de desistimiento, el CLIENTE deberá abonar la parte proporcional del servicio disfrutado, si ya se hubiera producido el alta del mismo. Igualmente, deberá abonar los costes de instalación u otros gastos en que hubiera incurrido CATALUNYA TELECOM, S.L., establecidos en el Contrato desistido.

**24.7.-** Asimismo, el CLIENTE que decida ejercer su derecho de desistimiento, deberá devolver en perfecto estado cualquier equipo y accesorios que le hubiera hecho entrega CATALUNYA TELECOM, S.L., incluyendo todos sus accesorios y preparado. Sólo se admitirá la devolución de aquellos productos que no presenten signos de estar dañados.

**24.8.-** El CLIENTE será responsable de la disminución de valor de los productos objeto de devolución que sean consecuencia de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los productos objeto de devolución. Para mayor seguridad, el CLIENTE podrá introducir el documento de desistimiento en el paquete debidamente cumplimentado y firmado.

**24.9.-** Asimismo, deberá asumir el coste directo de devolución de los productos facilitados por CATALUNYA TELECOM. No obstante, lo anterior, CATALUNYA TELECOM podrá retener el reembolso hasta haber recibido los productos devueltos correctamente o hasta que reciba prueba inequívoca de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

**24.10.-** En caso de desistimiento, CATALUNYA TELECOM, devolverá al CLIENTE todos los pagos recibidos que no se correspondan a consumos a más tardar en catorce (14) días naturales a partir de la fecha en que el CLIENTE informe a CATALUNYA TELECOM de su desistimiento.

**24.11.-** En caso de desistimiento, habiendo CATALUNYA TELECOM instalado y/o activado el Servicio por expresa petición del CLIENTE durante el periodo en que se puede ejercer este derecho y de forma previa a que aquel haya ejercitado el mismo, CATALUNYA TELECOM tendrá derecho a cobrar el coste de la instalación realizada y consumo realizado hasta el momento y de forma proporcional las cuotas previstas en las Condiciones Generales y Particulares de cada tarifa en los que hubiere incurrido el CLIENTE.

**24.12.-** Para más información al respecto, puede dirigirse al anexo informativo facilitado con el Formulario de Desistimiento.

## 25.- VERACIDAD DE DATOS E INFORMACIÓN

**25.1.-** El CLIENTE se compromete a notificar a CATALUNYA TELECOM sus verdaderos datos de identificación, contacto y pago. Asimismo, adquiere el compromiso de informar al Operador, mientras perdure el negocio jurídico que les une, sobre cualquier tipo de cambio en los citados datos.

**25.2.-** También se obliga el CLIENTE a notificar al Operador toda información que se le requiera a la hora de prestar los servicios, con la finalidad de que los mismos puedan ser prestados con la correspondiente eficacia y diligencia.

**25.3.-** CATALUNYA TELECOM no será responsable de cualquier error en el envío de información ni de la falta de veracidad o, en su caso, de la inexactitud de los datos facilitados por el CLIENTE.

## 26.- USO LÍCITO DE LOS SERVICIOS

**26.1.-** El CLIENTE se compromete a hacer un uso lícito del servicio, conforme a los principios de buena fe. Para ello, el CLIENTE acepta expresamente que:

1. No realizará un mal uso del servicio que pudiese considerarse atentatorio contra el respeto e intimidad de terceros.
2. Dejará exenta a CATALUNYA TELECOM de cuantos daños o perjuicios se deriven de la información que el CLIENTE suministre a terceros, o que pueda albergar o difundir a través del servicio, y especialmente de los derivados de cualquier acción u omisión que viole el secreto de las comunicaciones, la intimidad o la imagen de las personas físicas o jurídicas, las normas de protección de la infancia o la juventud, los derechos de los consumidores o usuarios, los derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros.
3. Dejará indemne a CATALUNYA TELECOM de cualquier reclamación que pudiera deducirse contra él por cualquiera y que traigan causa de la trasgresión directa o indirecta del punto anterior.
4. Observará estrictamente los siguientes principios de buena conducta establecidos por CATALUNYA TELECOM:
  - a. No remitir mensajes de correo electrónico indiscriminadamente a otros usuarios que no los hayan solicitado (spam).
  - b. No acceder o tratar de acceder a bases de datos, ordenadores personales o institucionales o cualquier otro soporte informático, de forma no autorizada.
  - c. No obtener o tratar de obtener a través de Internet servicios de cualquier índole sin llevar a cabo la contraprestación económica que se solicitara para ello por el ofertante.
  - d. No pretender o conseguir alterar o destruir información de CATALUNYA TELECOM o de otros proveedores o usuarios.
  - e. No tomar parte en actividades que deterioren la calidad del servicio prestado por otros participantes en la red o interferir en el uso que aquéllos hagan de ésta.

**26.2.-** Si el Operador modificase dichos principios de buena conducta deberá informar por escrito al CLIENTE.

## 27.- CALIDAD DEL SERVICIO Y RESPONSABILIDAD

**27.1.-** El Operador procurará un nivel de calidad acorde al pactado en las Condiciones Particulares de los Servicios y como mínimo se compromete a asegurar los niveles de calidad exigidos por la normativa vigente.

**27.2.-** En caso de interrupción temporal del servicio, en relación al parámetro de tiempo de interrupción del servicio, CATALUNYA TELECOM se compromete a que el periodo de interrupción del servicio telefónico disponible al público y del servicio de acceso a Internet no supere las cuarenta y siete (47) horas por periodo 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 periodo de interrupción del servicio será el resultado de la suma de los tiempos trascurridos desde que se ha producido la rotura o inutilización por degradación del servicio hasta el momento del restablecimiento de su normal funcionamiento.

**27.3.-** A estos efectos, el instante de inicio del cómputo del periodo de interrupción del servicio será el primero de los dos sucesos siguientes: El de notificación por el CLIENTE del aviso de avería al número 744.622.444 o el del registro del Operador de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del servicio.

**27.4.-** En el supuesto de que CATALUNYA TELECOM supere el parámetro de tiempo de interrupción del servicio establecido en la presente cláusula, CATALUNYA TELECOM se compromete a realizar un descuento en factura, previa solicitud por parte del CLIENTE, igual a:

1. Para el servicio telefónico disponible al público: CATALUNYA TELECOM 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 (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres (3) meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al



- periodo de consumo efectivo realizado; o bien, cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.
2. Para el servicio de acceso a Internet: Para el supuesto de interrupción del servicio de Internet, CATALUNYA TELECOM 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 (3) meses prorrateados por el tiempo de efectiva interrupción del servicio. 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.
3. Para el servicio de televisión digital por cable: En caso de interrupción del servicio de televisión digital, CATALUNYA TELECOM se compromete a indemnizar al CLIENTE, previa solicitud por éste, por una cantidad equivalente a la para proporcional de la cuota mensual del servicio de televisión digital prorrateada por el periodo 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 CATALUNYA TELECOM.

Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, CATALUNYA TELECOM 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 CATALUNYA TELECOM; Cuando se produzca como consecuencia de supuestos de fuerza mayor, como tormentas, incidencias meteorológicas, etc.; Operaciones de Mantenimiento de la Red e incidencias técnicas imprevistas; Cuando tenga su causa en ocasionales interrupciones de menos de diez (10) minutos; Cuando se produzca como consecuencia de la actuación de terceros.

27.5.- CATALUNYA TELECOM se compromete a indemnizar automáticamente al CLIENTE en la factura correspondiente al periodo inmediato posterior al considerado cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un (1) euro.

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

27.7.- Compromiso por avería. En el supuesto en que una avería tenga una duración inferior a cuarenta y siete (47) horas y superior a diez (10) horas, CATALUNYA TELECOM se compromete a abonar, previa solicitud por parte del CLIENTE, la indemnización proporcional señalada en los puntos 1., 2. y 3. anteriores.

27.8.- Quedan excluidos del ámbito de responsabilidad los servicios o llamadas en itinerancia o roaming que se prestan en el extranjero por Operadores distintos de CATALUNYA TELECOM.

27.9.- No será de aplicación lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

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

27.10.- El Operador no será responsable de cualesquiera daños en terminales que el Usuario no haya adquirido de CATALUNYA TELECOM. Tampoco asume responsabilidad alguna derivada de la pérdida, deterioro, robo o mal uso de la Tarjeta SIM y/o clave de acceso. El titular de la Tarjeta responde de todo el tráfico, servicios utilizados y mal uso que haga de la Tarjeta. No obstante, lo anterior, el Operador, previa identificación del titular de la Tarjeta y sus circunstancias personales, podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al CLIENTE, comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de la Tarjeta o sus claves de acceso.

27.11.- Asimismo, el Operador no se hace responsable de cualquier daño y/o perjuicio y/o beneficio dejado de obtener por el titular de la Tarjeta o cualquier otro tercero, causado directa o indirectamente por la falta de prestación del Servicio por las siguientes causas:

- a) funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños en el Terminal que no haya sido adquirido al Operador
- b) pérdida, alteración y/o daños totales o parciales sobre información contenida en el Terminal.

27.12.- Ninguna de las Partes será responsable de los daños y perjuicios sufridos por la otra Parte que sean consecuencia del incumplimiento por la primera de sus obligaciones en virtud del presente Contrato, cuando dicho incumplimiento sea debido a un caso fortuito o fuerza mayor. No obstante, el CLIENTE no quedará liberado por este motivo de las obligaciones de pago derivadas del Contrato.

27.13.- En el supuesto de que, por causa de caso fortuito o fuerza mayor, cualquiera de las Partes sea incapaz de cumplir sus obligaciones de conformidad con el presente Contrato, lo comunicará a la otra Parte tan pronto como le resulte posible.

27.14.- En el caso de que CATALUNYA TELECOM se vea imposibilitado de prestar el Servicio/s durante un periodo superior a tres (3) meses debido a esas circunstancias, el CLIENTE podrá optar por cancelar la prestación del Servicio/s en los centros afectados o resolver el Contrato.

27.15.- Cuando únicamente se vean afectados algunos centros, las Partes cooperarán realizando los esfuerzos razonables para suministrar un servicio sustitutivo.

27.16.- Los sucesos a los que se refiere la presente estipulación comprenden con carácter enunciativo y no limitativo, entre otros, los siguientes:

- 1. huelgas parciales o totales, cierres patronales de terceras, inclemencias, epidemias, bloqueo de medios de transporte o de suministros cualquiera que sea su causa, terremoto, incendio, tormenta, inundación, daño producido por el agua;
- 2. restricciones gubernamentales, legales o reglamentarias, así como la resolución, por causa no imputable a CATALUNYA TELECOM, del Contrato o Contratos que éste haya suscrito con el propietario o propietarios del software;
- 3. retraso continuado o sistemático en la fabricación, producción o suministro por terceros de cualquier elemento relativo al software o hardware que deba ser suministrado por

CATALUNYA TELECOM, siempre que CATALUNYA TELECOM haga cuanto contractualmente esté en sus medios para evitar el antedicho retraso continuado o sistemático.

## 28.- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. -

28.1.- El servicio de atención al CLIENTE se realizará, por seguridad, por vía telefónica con grabación de las conversaciones, o mediante correo electrónico, lo que permite que, independientemente de la opción elegida, quede constancia de las gestiones realizadas.

28.2.- Para cualquier cuestión relacionada con los servicios previstos en el presente Contrato, el CLIENTE puede ponerse en contacto con el operador bien por vía telefónica, llamando al 744.622.444 o bien vía email, a través del correo electrónico [info@catallyntelecom.cat](mailto:info@catallyntelecom.cat), en relación con cualquier incidencia o consulta, previa identificación y acreditación de circunstancias personales.

Para cualquier cuestión, el CLIENTE podrá ser atendido de lunes a viernes laborales de 9.30h a 19.30h.

## 29.- RECLAMACIONES. -

29.1.- El CLIENTE podrá dirigirse a CATALUNYA TELECOM, 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 (1) 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 744.622.444 (o el número que en su caso lo sustituya) o bien por el sitio Web de [www.catallyntelecom.cat](http://www.catallyntelecom.cat) o bien por correo postal a "CATALUNYA TELECOM, SL", Pg. de Manuel Girona, 9, 08034 Barcelona.

29.2.- Formulada la reclamación, si el CLIENTE no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de CATALUNYA TELECOM en el plazo máximo de quince (15) días naturales podrá dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (u organismo que en el futuro la sustituya), 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 CATALUNYA TELECOM ha realizado adhesión limitada mediante oferta pública de sometimiento.

## 30.- NOTIFICACIONES. -

30.1.- Las partes acuerdan que las comunicaciones que hayan de efectuarse con motivo de lo previsto en el presente Contrato y en ejecución del mismo, se efectuarán mediante: correo postal, correo electrónico, o mensaje corto "sms".

30.2.- CATALUNYA TELECOM y el CLIENTE utilizarán los domicilios, teléfono de contacto y direcciones de correo electrónico indicados en este Contrato. Cualquier modificación de las formas de contacto indicadas en el Contrato, deberá ser comunicada a la otra parte por los medios indicados.

## 31.- SEGURIDAD. -

31.1.- El CLIENTE es responsable de la custodia diligente y el mantenimiento de la confidencialidad de las contraseñas, claves de acceso, sistemas de cifrado o encriptación de comunicaciones, que sean facilitados por CATALUNYA TELECOM para la utilización del servicio.

31.2.- Dichos mecanismos de seguridad solo podrán ser utilizados por el CLIENTE.

## 32.- SECRETO DE LAS COMUNICACIONES. -

32.1.- CATALUNYA TELECOM adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de su red. No obstante, lo anterior, el CLIENTE autoriza, expresamente, a que se realicen grabaciones de las conversaciones que mantenga con el Operador de acuerdo con la normativa vigente.

32.2.- En cualquier caso, el Operador queda exonerado de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención, interceptación y/o manipulación por el CLIENTE o por terceros de las comunicaciones de voz, transacciones de datos y, en general, de cuantas acciones u omisiones, no imputables a CATALUNYA TELECOM quebranen el secreto de las comunicaciones.

## 33.- PROTECCIÓN DE DATOS

33.1.- En cumplimiento de lo que dispone la normativa vigente en materia de protección de datos personales, el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, el Operador informa al CLIENTE de que los datos personales aportados serán tratados por CATALUNYA TELECOM (Encargado del Tratamiento).

33.2.- La finalidad del tratamiento de los datos será el mantenimiento, desarrollo, control y ejecución de la relación contractual que, en el marco de la prestación de los servicios que se identifican en el objeto del Contrato, el CLIENTE mantenga con CATALUNYA TELECOM.

33.3.- Los datos se conservarán mientras dure la relación comercial. Una vez se haya dado por finalizada la prestación de los servicios, los datos de carácter personal se guardarán, debidamente bloqueados, según lo que establezca la normativa sectorial vigente.

33.4.- No está prevista la cesión de datos a terceros, excepto si existe una obligación legal.

33.5.- Asimismo CATALUNYA TELECOM informa al CLIENTE que sus datos de localización serán cedidos a los servicios de emergencia (112) si fuesen solicitados.

33.6.- Se informa al CLIENTE que tiene derecho a retirar el consentimiento para tratar los datos en cualquier momento y que, si ejerce este derecho, se tendrá que proceder a la rescisión del Contrato en los términos expuestos en el mismo, puesto que el tratamiento de datos es imprescindible para la ejecución del Contrato.

33.7.- Asimismo, el CLIENTE podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos y los de limitación u oposición al tratamiento dirigiéndose a CATALUNYA TELECOM, bien enviando un correo a la dirección física Pg. de Manuel Girona, 9, 08034 Barcelona, o bien a través de correo electrónico a la dirección siguiente: [info@catallyntelecom.cat](mailto:info@catallyntelecom.cat).

**33.8.-** Si considera que el tratamiento de datos personales no se ajusta a la normativa vigente, tiene derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de control ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

**33.9.-** El Operador se responsabiliza de tener implantadas las medidas de seguridad que correspondan, en virtud de lo que se establece en la normativa vigente de protección de datos. Todo el personal de CATALUNYA TELECOM tendrá conocimiento de la normativa en materia de protección de datos, en el momento en que proceda a tratar la información propiedad del CLIENTE.

**33.10.-** Por último, el CLIENTE queda informado de que, en caso de impago de las cantidades debidas, en su caso, con motivo de la contratación y/o utilización del servicio conforme a estas condiciones, CATALUNYA TELECOM podrá comunicar los datos del mencionado impago a ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

### **34.- PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL. -**

**34.1.-** 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.

**34.2.-** 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 CATALUNYA TELECOM, o de un tercero, incluyendo los derechos referentes al copyright, marcas, patentes, información confidencial y a cualquier derecho de propiedad intelectual o industrial.

**34.3.-** En el supuesto en que CATALUNYA TELECOM detectara el acceso fraudulento por parte del CLIENTE a un servicio de pago de CATALUNYA TELECOM, adicionalmente a las acciones legales de cualquier índole cuyo ejercicio CATALUNYA TELECOM se reserva, CATALUNYA TELECOM podrá imponer al CLIENTE una penalización mínima de dos mil euros (2.000,00 €).

### **35.- VALIDEZ Y MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN. -**

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

**35.2.-** CATALUNYA TELECOM podrá modificar las presentes Condiciones Generales, así como las tarifas vigentes en cada momento, por: variaciones y cambios tecnológicos que afecten al producto, variaciones de las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio y evolución del mercado. En tal caso, se comunicará al CLIENTE la modificación con la máxima antelación que nos sea posible según las circunstancias.

**35.3.-** Para ello, notificará al Usuario afectado por la modificación con una antelación mínima de un (1) mes a su entrada en vigor. En caso de que el Usuario no aceptase las nuevas condiciones y así se lo notificase al Operador, podrá resolver el Contrato de manera anticipada y sin penalización alguna.

**35.4.-** Si, transcurrido el plazo de un (1) mes desde la notificación por el Operador, el Usuario no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien continuara utilizando el Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas. La comunicación de la modificación se realizará de forma previa al Usuario, indicando la fecha de entrada en vigor de la modificación propuesta.

### **36.- RESOLUCIÓN. -**

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

1. La pérdida del título que habilita a CATALUNYA TELECOM para la prestación de los servicios, sin que de ello se derive derecho del CLIENTE a indemnización alguna;
2. Por incumplimiento de las obligaciones que se prevén en el presente Contrato;
3. Por voluntad del CLIENTE comunicándolo previamente y de forma fehaciente con una antelación mínima de quince (15) días hábiles, siempre y cuando haya finalizado su período de PERMANENCIA. A tal efecto deberá dirigirse por correo a "CATALUNYA TELECOM" Pg. de Manuel Girona, 9, 08034 Barcelona.
4. Por cambio de domicilio del CLIENTE cuando CATALUNYA TELECOM no tenga implantada la red en el nuevo domicilio.

En este caso, el CLIENTE deberá informar por escrito a CATALUNYA TELECOM de dicho cambio de residencia, con treinta (30) días de antelación a que éste se produzca, así como aportar a CATALUNYA TELECOM la nueva dirección.

En el plazo de quince (15) días tras dicha comunicación, CATALUNYA TELECOM le transmitirá la posibilidad de prestarle servicio en el nuevo domicilio. Si CATALUNYA TELECOM no tuviera desplegada su red en la nueva dirección, el CLIENTE podrá resolver el Contrato, siempre que hubiera cumplido el período de permanencia al que se comprometió a la firma del mismo.

Si la permanencia no se hubiera cumplido, el CLIENTE podrá optar entre resolver el Contrato abonando la penalización que corresponda, o mantener el Contrato hasta la finalización de la permanencia, devolviendo en todo caso aquellos equipos que CATALUNYA TELECOM le hubiera entregado.

### **37.- NULIDAD. -**

**37.1.-** En el caso de que cualquier disposición de estas Condiciones fuera considerada nula o inaplicable, en su totalidad o en parte, por cualquier Juzgado, Tribunal u órgano administrativo competente, dicha nulidad o inaplicación no afectará a las restantes disposiciones.

**37.2.-** Ante tal situación, la cláusula o cláusulas afectadas serán sustituidas por otra u otras que tengan los efectos más semejantes a los de las sustituidas.

**37.3.-** En cualquier caso, la declaración de nulidad, ineficacia o invalidez de cualquiera de las presentes Condiciones Generales no afectará a la validez de las restantes condiciones que permanecerán vigentes y serán vinculantes para las partes.

### **38.- LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE**

**38.1.-** El presente Contrato se regirá por la Ley vigente en Catalunya.

**38.2.-** Ambas partes se someten, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales del domicilio del CLIENTE, si éste fuese consumidor. En el caso de que el CLIENTE no fuera consumidor, y/o en caso de que la legislación aplicable lo permitiera, serán competentes los Juzgados y Tribunales de Barcelona.

**38.3.-** Las partes se comprometen a cumplir lo expresamente pactado en el presente Contrato.

Estas Condiciones, así como cualquier otra cuestión relativa a la utilización y contratación de los servicios a prestar por CATALUNYA TELECOM, se regirán por lo dispuesto en la legislación vigente en Catalunya.

**38.4.-** Para las cuestiones que pudieren derivarse de la diferencia de interpretación por las partes respecto a la interpretación y cumplimiento del presente Contrato, las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero, se someten expresamente a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Barcelona.

### **39.- ACCESO A LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA. -**

El servicio de voz prestado por CATALUNYA TELECOM permite acceder a los servicios de emergencia de manera gratuita.