

Aquell consumidor o usuari final, ja sigui persona física o jurídica que empleni degudament, subscriu i remeti a CATALUNYA TELECOM SL el formulari "Contracte de servei" que a la seva disposició es diposita, queda sotmès a un acord vinculant amb CATALUNYA TELECOM SL, amb domicili social al C/Bellavista n°36, la Seu d'Urgell, Codi Postal 25700, de Lleida, amb subjecció als termes i condicions següents.

Aquestes condicions generals, així com les modificacions posteriors a les mateixes que es realitzin de conformitat amb la normativa vigent, i sense perjudici de qualsevol altres condicions particulars, són les úniques aplicables a la prestació dels serveis de telecomunicacions de CATALUNYA TELECOM SL (en endavant, "l'Operador") a la persona física o jurídica (d'ara endavant, "el CLIENT") indicada a l'anvers d'aquest Contracte.

En cas de contradicció entre els termes i condicions manifestades en les presents Condicions Generals i les Condicions Particulars, prevaldran sempre les condicions acordades en aquest darrer instrument respecte d'aquells termes incompatibles, afectant només el servei que es regeixi per les Condicions Particulars esmentades.

La lectura i l'acceptació plena de les Condicions de Contractació (Generals i Particulars) pel CLIENT és condició prèvia necessària per a la prestació dels serveis contractats. Aquesta acceptació del document contractat implica que el CLIENT:

- Ha llegit i comprèn allò que s'hi exposa.
  - És una persona física, o representa una persona jurídica, amb prou capacitat per contractar.
  - Assumeix totes les condicions i obligacions disposades al Contracte.
- Aquestes condicions, juntament amb el formulari de contractació emplenat pel CLIENT, conformen el Contracte entre CATALUNYA TELECOM SL i el CLIENT.

### 1.- OBJECTE. -

1.1.- Aquest Contracte té per objecte regular la prestació dels Serveis d'accés directe a Internet, el de telefonia, els serveis d'accés a televisió per cable, així com el lloguer o la cessió d'equips i el seu manteniment.

### 2.- CONTRACTACIÓ DEL SERVEI I SUCCESSIÓ DEL CONTRACTE. -

2.1.- El CLIENT ha d'utilitzar el servei en qualitat d'usuari final, exclusivament per a la fi per a la qual ha estat contractat, essent responsable d'estendre el compliment del que estableix aquest Contracte a les persones a càrrec seu, així com a qualsevol altra que, per qualsevol motiu, pugui tenir accés al servei. Per tant, el CLIENT només pot utilitzar els serveis contractats per a les seves pròpies finalitats, sempre respectant les presents condicions i tenint en compte les instruccions de l'Operador, sense que pugui, en cap cas, revendre'ls, cedir-los ni prestar-los a tercers.

2.2.- En cas de defunció del CLIENT, té dret a succeir-li en el Contracte l'hereu o legatari, que hagi de succeir-lo en la propietat o l'ús de l'habitatge o local en què estiguin instal·lats els serveis, i si fossin diversos, el que designi els interessats.

2.3.- La successió a l'abonament ha de comunicar-se a CATALUNYA TELECOM en el termini de sis (6) mesos, a partir de la data del fet causant, i s'ha de formalitzar un nou Contracte.

2.4.- El CLIENT està obligat a comunicar a CATALUNYA TELECOM qualsevol canvi que es produeixi a les seves dades identificatives i a les de domiciliació bancària, abans que siguin efectius.

### 3.- DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

3.1.- Pel present Contracte, CATALUNYA TELECOM prestarà al CLIENT, segons es detallin al Contracte, els serveis de telefonia disponible al públic, accés a Internet, serveis d'accés a televisió per cable, així com el lloguer o cessió d'equips i el seu manteniment i, en general, qualsevol servei de comunicacions electròniques i de valor afegit (d'ara endavant "el servei").

3.2.- Els serveis oferts, així com altres que en un futur es poguessin oferir, es presten a canvi de la corresponent remuneració, a satisfer per part del CLIENT, conferint a aquest un dret d'ús sobre aquests, sotmès als terminis, condicions i termes de les presents condicions generals i de les condicions particulars que, si escau, s'estableixin.

D'aquesta manera, els serveis contractats pel CLIENT es regeixen per les condicions generals vigents, així com per les condicions particulars de cada servei.

### 4.- CONDICIONS ESPECÍFIQUES DEL SERVEI DE TELEVISIÓ. -

4.1.- Aquest Contracte substitueix qualsevol altre que tingui subscript el CLIENT amb CATALUNYA TELECOM per a la prestació del mateix servei.

4.2.- Queda prohibida expressament la utilització del Servei Contractat per a la reproducció, distribució i comunicació pública. En cap cas no es pot difondre l'emissió o el servei ofert en virtut del present Contracte en locals públics i, en general, per a qualsevol ús no autoritzat al present Contracte.

4.3.- Els canals DE PAGAMENT incorporen continguts temàtics que impliquen el pagament d'una quota mensual addicional. Són contractables únicament per algunes modalitats de TV digital o HDTV disponibles. CATALUNYA TELECOM es reserva el dret de modificar la composició dels paquets de canals LLIBRES i canals DE PAGAMENT.

4.4.- Els programes anunciats, així com els canals de serveis proposats, poden ser suprimits o modificats en la seva totalitat o en part, no assumint CATALUNYA TELECOM cap responsabilitat.

4.5.- CATALUNYA TELECOM pot suspendre temporalment la prestació del servei en els casos que sigui necessari el reajustament dels canals contractats.

4.6.- Tots els supòsits previstos han de ser notificats amb la suficient antelació i no afectaran la línia de programació del Servei Contractat.

### 5.- CONDICIONS ESPECÍFIQUES DEL SERVEI D'INTERNET. -

5.1.- Aquest Contracte substitueix qualsevol altre que tingui subscript el CLIENT amb CATALUNYA TELECOM per a la prestació del mateix servei.

5.2.- El CLIENT es compromet a utilitzar el Servei d'acord amb la llei, la moral, els bons costums i l'ordre públic, així com a abstenir-se d'utilitzar el Servei amb finalitats il·lícites. A aquests efectes el CLIENT s'obliga a fer ús del Servei en els termes previstos en aquest Contracte, així com el que preveu la Polílica d'ús publicada al Web [www.catalunyatvtelecom.cat](http://www.catalunyatvtelecom.cat).

5.3.- En cas que qualsevol usuari o tercer vulgui posar en coneixement de CATALUNYA TELECOM qualsevol de les activitats prohibides descrites, ha d'enviar una notificació a CATALUNYA TELECOM, seguint les instruccions descrites al Web [www.catalunyatvtelecom.cat](http://www.catalunyatvtelecom.cat), bé a través del formulari web (preferent) o a través del compte de correu electrònic habilitat a aquest efecte: [info@catalunyatvtelecom.cat](mailto:info@catalunyatvtelecom.cat).

5.4.- CATALUNYA TELECOM no és en cap cas responsable, ni tan sols de forma indirecta o subsidiària, per cap contingut, informació, comunicació, opinió o manifestació de qualsevol tipus que tingui el seu origen en el CLIENT o en terceres persones o entitats i que es comuniquin, transmetin, vinguin o exhibeixin a través dels serveis d'Internet prestats per CATALUNYA TELECOM o a través de la xarxa de CATALUNYA TELECOM.

5.5.- En el cas que CATALUNYA TELECOM, en compliment de la normativa vigent, es veï obligat a retirar la informació, impedir accés, bloquejar o suspendre el Servei, el CLIENT no pot sol·licitar indemnització pels danys, molèsties i/o perjudicats causats per aquestes circumstàncies.

5.6.- El CLIENT assumeix la responsabilitat de dotar els seus sistemes informàtics de les degudes mesures de seguretat dedicades a evitar la introducció de virus, troians, dialers i altres intrusions no desitjades. CATALUNYA TELECOM en cap cas no assumeix cap despesa o indemnització per danys o lucre cessant que es derivin de les esmentades intrusions de tercers a través d'Internet.

5.7.- El CLIENT s'obliga a no utilitzar les facilitats i capacitats del Servei per fer o suggerir activitats prohibides per la llei. Així mateix, el CLIENT es fa responsable d'estendre el compliment d'aquestes clàusules a tota aquella persona autoritzada a utilitzar el Servei. A més, s'obliga a respectar les restriccions d'ús de cadascun dels serveis i els accessos a d'altres xarxes.

### 6.- CONDICIONS ESPECÍFIQUES DEL SERVEI DE TELEFONIA. -

En cas de cancel·lació d'una portabilitat prèviament sol·licitada pel CLIENT, CATALUNYA TELECOM, cobrarà una penalització de vint-i-quatre euros i setanta-nou cèntims (24,79€) més IVA.

### 7.- DRET DE DESCONNEXIÓ I CONDICIONS ESPECÍFIQUES DEL SERVEI DESCONNEXIÓ (ON/OFF). -

7.1.- S'informa el CLIENT del seu dret de desconnectar la seva línia dels serveis de trucades internacionals, dels serveis de tarifes superiors, especialment els serveis de tarificació addicional, i dels serveis de pagament per unitat d'ús.

7.2.- El CLIENT ha d'enviar un correu electrònic a [info@catalunyatvtelecom.cat](mailto:info@catalunyatvtelecom.cat) amb cinc (5) dies d'antelació, amb indicació la data desitjada per a l'ACTIVACIÓ o DESACTIVACIÓ del servei.

7.3.- El CLIENT ha d'abonar a CATALUNYA TELECOM, mitjançant càrrec al seu compte bancari, el mes o mesos ÍNTEGRES en què hagi gaudit del servei.

### 8.- ENTRADA EN VIGOR I DURADA. -

8.1.- El Contracte entra en vigor quan s'hagin complert les condicions següents:

- a) Comprovació i conformitat per part de l'Operador de la viabilitat tècnica per a la prestació del servei amb la qualitat que ofereix l'Operador.
- b) Obtenció del permís o autorització del propietari o els propietaris per a l'accés i instal·lació dels equips i terminals per part de l'Operador, en el supòsit que el CLIENT no sigui propietari del local o habitatge on s'ha de prestar el/s servei/s.
- c) La signatura efectiva del Contracte per ambdues parts.

8.2.- Un cop complertes les condicions esmentades, el servei contractat té la durada prevista a l'oferta comercial acceptada pel CLIENT.

Depenent del tipus de servei, així com de les condicions del mateix, el Contracte pot incloure un compromís de permanència segons es prevegi a les Condicions Particulars de cada servei contractat, així com a la proposta comercial acceptada pel CLIENT.

8.3.- Transcorregut el termini de durada predeterminat, es procedirà de manera automàtica a la renovació dels serveis contractats. En cas que el CLIENT no vulgui la renovació automàtica del Contracte, ha de comunicar aquesta intenció a CATALUNYA TELECOM, de manera fefaent, amb almenys trenta (30) dies d'antelació. De no rebre aquesta notificació, l'Operador considera que el CLIENT desitja que es continuïn prestant els mateixos serveis que tenia contractats, amb les mateixes condicions de facturació i el mateix mètode de pagament, i amb el preu actualitzat segons les noves ofertes de l'Operador.

### 9.- CONDICIONS ESPECÍFIQUES DE PERMANÈNCIA. -

9.1.- Determinats Serveis o tarifes de CATALUNYA TELECOM poden comportar un compromís de permanència associat a descomptes, condicions avantatjoses i/o a l'adquisició a preu promocional.

9.2.- Aquest compromís té la durada definida per CATALUNYA TELECOM a cada oferta.

9.3.- Si el CLIENT incompleix el compromís de permanència ha d'abonar el càrrec corresponent per incompliment del compromís de permanència en funció del tipus d'oferta a què el CLIENT s'hagi adherit.

9.4.- Amb caràcter general i sense perjudici de càrrecs especials que es facilitaran al CLIENT en el moment de l'acceptació de l'oferta, l'abonament serà de 160,00 euros. Els càrrecs per incompliment del compromís de permanència també es poden consultar al Web [www.catalunyatvtelecom.cat](http://www.catalunyatvtelecom.cat).

### 10.- INICI D'ÚS. -

10.1.- Un cop activat el servei de telefonia o qualsevol Servei contractat a CATALUNYA TELECOM, aquests estaran a disposició del CLIENT amb caràcter immediat, d'acord amb les tarifes de l'Operador, i els pagaments s'han d'abonar a càrrec del compte bancari del CLIENT.

10.2.- La recepció de trucades o missatges s'activa automàticament un cop s'hagi activat el Servei de telefonia.

10.3.- Els serveis d'Internet Mòbil poden requerir configuració del Terminal amb caràcter previ. En cas de portabilitat, s'informarà el CLIENT mitjançant correu electrònic o SMS de la data prevista de l'activació del Servei.

10.4.- El Servei s'ofereix al CLIENT exclusivament com a Usuari final i segons les regles d'un ús raonable i amb sentit comú. Com a tal, el CLIENT no està autoritzat a:

- a) La revenda de trànsit telefònic.

## CONDICIONS GENERALS DELS SERVEIS DE CATALUNYA TELECOM, SL

- b) La comercialització per qualsevol mitjà del servei o, mancament una indicació expressa contrària, l'ús de la Targeta SIM en un dispositiu que no sigui un terminal mòbil, com un enclonador de trucades telefòniques o de connexions de dades o altres mecanismes de concentració de trànsit.
- c) La comunicació amb números dedicats a l'enclonament de trucades (números que no són la destinació final de la trucada, sinó que ofereixen, com a servei comercial, l'enclonament de la trucada cap a un altre número diferent de la trucada).
- d) L'ús irregular de la línia en trucades contínues com ara "vigila nadons", "wally talky" o amb durades mitjanes de les trucades significativament superiors a la mitjana del mercat. Durades mitjanes de trucades iguals o superiors a sis (6) minuts durant un període igual a superior a quinze (15) dies o superiors a 3.000 minuts mensuals, es poden considerar irregulars als efectes d'aplicar tarifes basades en principis d'ús raonable.
- e) L'ús de tarifes d'Internet associades a línies de veu exclusivament com a accés a Internet i no com a línies de veu.
- f) L'ús abusiu del Servei d'accés a Internet superant un 50% el volum contractat navegant a velocitat reduïda de connexió.

**10.5.** En cas contrari, l'Operador es reserva la facultat de resoldre el contracte, limitar el nombre màxim de targetes contractades per un únic titular, i/o canviar la tarifa, prèvia comunicació per part del mateix en els supòsits d) i e) del present apartat.

### 11.- ALTA DELS SERVEIS. -

**11.1.-** CATALUNYA TELECOM establirà la connexió al servei en el termini d'aproximadament seixanta (60) dies naturals des del pagament del 100% de la instal·lació, quan escaigui, o la signatura del Contracte si aquesta fos de data posterior.

**11.2.-** CATALUNYA TELECOM acordarà amb el CLIENT la data d'instal·lació dels serveis. La instal·lació del servei i equip al domicili del CLIENT es realitzarà raonablement segons les indicacions del CLIENT, encara que per raons tècniques CATALUNYA TELECOM es reserva el dret a determinar, en funció de les mateixes, la ubicació dels punts de connexió i el traçat dels cables.

**11.3.-** CATALUNYA TELECOM procurarà causar les mínimes molèsties possibles durant la instal·lació del servei i equip i es compromet a reparar qualsevol dany que pugui ocasionar.

**11.4.-** El CLIENT ha de facilitar, en hores hàbils, l'accés al seu domicili del personal de CATALUNYA TELECOM o de les seves empreses col·laboradores, degudament autoritzat i identificat per aquella, a fi de verificar el compliment per part del CLIENT de totes les obligacions estipulades en aquestes condicions generals, així com efectuar altes, baixes, modificacions, inspeccions de la instal·lació, localització o reparació d'avaries, comunicant-li les anomalies que observi en el termini més breu possible. Així mateix, ha de facilitar l'accés a fi de retirar, si cal, el material a la data de finalització del Contracte i en tots els casos que s'escaigui, legalment o contractualment.

**11.5.-** CATALUNYA TELECOM pot introduir, notificant-ho prèviament al CLIENT, canvis en els sistemes, instal·lacions i numeració de codis de CLIENT i els que exigeixi l'organització i necessitats del servei o la conveniència i condicionaments tècnics i/o legals i de progrés. Si escau, la instal·lació realitzada per CATALUNYA TELECOM al domicili del CLIENT té una garantia d'un (1) any des de l'activació del servei, i queden exclosos de la dita garantia els danys i desperfectes causats per fets aliens a CATALUNYA TELECOM, per l'ús indegut o fora del normal de la instal·lació, la manipulació, modificació, o reparació de tercers no autoritzats per CATALUNYA TELECOM, negligència, accidents, inundació, sobretensions elèctriques, raigs i causes de força major.

### 12.- LLIURAMENT D'EQUIPS. -

**12.1.-** CATALUNYA TELECOM lliurarà al CLIENT en perfectes condicions d'ús els materials, equips i accessoris (que en endavant es denominaran conjuntament els Equips) necessaris per a la prestació del Servei.

**12.2.-** Per a la recepció del servei de televisió digital d'accés condicional, CATALUNYA TELECOM facilitarà al CLIENT un sistema amb la funció de descodificador. Sense perjudici d'això, el CLIENT pot utilitzar un descodificador de la seva propietat, sempre que aquest sigui obert i compatible.

**12.3.-** Els Equips facilitats per CATALUNYA TELECOM ho són en règim de lloguer, cessió, compra o qualsevol altre títol. Això no obstant, el règim d'utilització és el de cessió si les parts no acorden expressament un altre; en aquest cas, el CLIENT no adquireix la propietat dels equips lliurats, ni pot cedir-los o lliurar-los a tercers, havent de mantenir-los en el seu poder durant la vigència del present Contracte i utilitzar-los exclusivament al lloc i per a la finalitat contractats.

**12.4.-** CATALUNYA TELECOM pot sol·licitar en qualsevol moment de la vigència del Contracte la constitució d'un dipòsit de garantia no remunerat, en efectiu o aval bancari, l'import del qual serà com a màxim el valor dels equips facilitats; en cas que, una vegada requerit per CATALUNYA TELECOM, el CLIENT no constitueixi la garantia abans esmentada en el termini de quinze (15) dies naturals, CATALUNYA TELECOM pot retirar els equips facilitats o, si escau, no facilitar-los.

**12.5.-** El CLIENT és responsable dels danys produïts per l'ús o la manipulació inadequada o no autoritzat dels equips lliurats, i és a càrrec seu qualsevol reclamació que es pugui produir.

**12.6.-** El CLIENT ha de custodiar i utilitzar adequadament els equips, materials o sistemes que li siguin lliurats per CATALUNYA TELECOM i que siguin propietat de la mateixa, per la qual cosa, en cas de pèrdua, robatori, furt, desaparició, destrucció o deteriorament no derivat de l'ús ordinari, de tot o part dels equips propietat de CATALUNYA TELECOM, el CLIENT ha d'informar del succés a CATALUNYA TELECOM en el termini màxim de tres (3) dies naturals.

**12.7.-** El CLIENT ha d'indemnitzar CATALUNYA TELECOM per un import igual a la totalitat de les despeses derivades de la reparació dels equips deteriorats o avariat, o per la totalitat del seu valor inicial a la subscripció del present Contracte, en cas de pèrdua, robatori, furt, desaparició, o destrucció, o d'avaries o deterioraments que exigeixi una reparació el cost de la qual superi el de l'equip avariada o deteriorada; l'esmentada indemnització es s'ha de fer efectiva mitjançant càrrec bancari a favor de CATALUNYA TELECOM, i es pot incloure's bé a la factura relativa als serveis contractats o bé en factura independent.

**12.8.-** Per tal de proporcionar la contínua actualització dels equips, materials o sistemes que siguin de la seva propietat i que hagin estat lliurats al CLIENT en règim de lloguer o dipòsit, en cas de desfasament tecnològic dels mateixos, CATALUNYA TELECOM pot substituir-los, sense càrrec per al CLIENT, per altres de tecnologia i prestacions més avançades, i s'apliquen tarifes vigents en aquest moment. Sense perjudici del que s'ha indicat anteriorment, CATALUNYA TELECOM garanteix el perfecte estat de l'equip en el moment del lliurament al CLIENT i es compromet, durant la durada de la garantia, a canviar l'equip en cas que s'observin vicis o defectes originaris.

**12.9.-** El CLIENT assumeix sota la seva exclusiva responsabilitat les conseqüències, danys o accions que poguessin derivar-se de la configuració, manipulació o de l'incorrecte ús dels equips esmentats. Es fa especial l'atenció sobre el fet que el feix de llum làser que emana dels cables de fibra òptica és nociu per a l'ull humà, per la qual cosa no s'ha de posar mai directament sobre els ulls de cap persona.

**12.10.-** CATALUNYA TELECOM no és responsable de les infraccions del CLIENT que afectin els drets del fabricant de l'equip, incloent-hi els drets del copyright, marques, patents, llicències, informació confidencial i qualsevol altre dret de propietat intel·lectual o industrial.

**12.11.-** Un cop resolt aquest Contracte, el CLIENT ha de tornar a CATALUNYA TELECOM, en el termini de quinze (15) dies naturals des de la data efectiva de la resolució, els equips de la seva propietat que li haguessin estat lliurats, en perfecte estat estètic i de funcionament, llevat del normal desgast per ús dels mateixos. Si en el termini establert de quinze (15) dies naturals següents a la data efectiva de resolució del Contracte, el CLIENT no facilités la retirada de tots o alguns dels Equips que al seu dia li haguessin estat lliurats, o si els Equips tornats es trobessin amb defectes estètics i/o de funcionament diferents dels que l'ús normal dels mateixos hagués causat, el CLIENT ha d'indemnitzar CATALUNYA TELECOM per una quantitat igual al preu de mercat d'uns equips nous d'iguals o similars característiques que els esmentats Equips. L'esmentada indemnització s'ha de fer efectiva mitjançant càrrec bancari a favor de CATALUNYA TELECOM, i es pot incloure bé a la factura relativa als serveis contractats o bé en factura independent, o per qualsevol altre mètode de pagament especificat per CATALUNYA TELECOM.

**12.12.-** En cas de resolució parcial del present Contracte, el que disposa aquesta clàusula és d'aplicació als equips afectats per l'esmentada resolució parcial.

### 13.- ALTRES EQUIPS. -

**13.1.-** El CLIENT pot connectar equips que no siguin propietat de CATALUNYA TELECOM, sempre que aquests compleixin els requisits establerts a la normativa vigent.

**13.2.-** El CLIENT és l'únic responsable davant de qualsevol reclamació derivada de la instal·lació, funcionament i manteniment dels equips que no siguin propietat de CATALUNYA TELECOM. Quan l'Equip hagi estat lliurat en règim de compravenda, el CLIENT és responsable de mantenir-lo.

### 14.- PERTURBACIONS AL SERVEI. -

En el cas d'una actuació anormal sobre el servei per part del CLIENT, que comporti perturbacions a l'exploració de la xarxa, CATALUNYA TELECOM es reserva el dret a suspendre el servei o a denunciar aquest Contracte, sense perjudici de les indemnitzacions derivades de qualsevol acció per danys i perjudicis.

### 15.- MANTENIMENT I AVARIES. -

**15.1.-** Les avaries que es produeixin en equips i instal·lacions propietat de CATALUNYA TELECOM es repararan en el termini més breu possible d'acord amb els paràmetres de qualitat establerts, des que aquesta en tingui coneixement.

**15.2.-** El pagament de la quota d'abonament inclou el manteniment de la xarxa fins al PTR (PUNT DE TERMINACIÓ DE XARXA), llevat que el mal funcionament sigui imputable al CLIENT. Durant tota la vigència del present Contracte, i sempre que no s'estableixi el contrari, mitjançant acord entre les parts, CATALUNYA TELECOM ha de fer el manteniment ordinari dels equips lliurats en règim de cessió. No obstant això, són a càrrec del CLIENT tots els costos i despeses ocasionals per la reparació dels equips que hagin estat intervinguts, manipulats o modificats pel CLIENT o per qualsevol tècnic no autoritzat per CATALUNYA TELECOM, o usats per a una finalitat diferent de la contractada.

**15.3.-** Les avaries que es produeixin en equips i instal·lacions propietat de CATALUNYA TELECOM seran reparades en el termini més breu possible, des que CATALUNYA TELECOM en tingui coneixement.

**15.4.-** Quan la magnitud de l'avaría o la dificultat de reparació així ho aconselli o quan els equips avariats no poguessin ser reparats en el domicili del CLIENT, CATALUNYA TELECOM pot procedir a la substitució dels equips avariats per altres d'iguals o de similars característiques. En cas d'avaría imputable a CATALUNYA TELECOM en algun dels equips de la seva propietat, la comprovació, reparació o substitució de l'equip s'efectuarà sense cap càrrec per al CLIENT. Si, per contra, l'avaría de l'equip fos imputable al CLIENT, si se'n comprovés la no-existència, o si aquesta procedís d'un equip que fos propietat del CLIENT, són a càrrec seu els costos que es generin per desplaçament, intervenció dels tècnics autoritzats per CATALUNYA TELECOM, a aquests efectes d'aplicació les tarifes establertes en aquest moment per CATALUNYA TELECOM; tot això sense perjudici del que disposen els apartats anteriors.

### 16.- TARIFES APLICABLES. -

**16.1.-** CATALUNYA TELECOM cobrarà al CLIENT per la prestació dels Serveis les tarifes que en cada moment tingui vigents. El CLIENT rep juntament amb aquest Contracte un full que conté les tarifes vigents per a la prestació dels diferents serveis.

**16.2.-** Adicionalment al lloc web [www.catalunyatелеcom.cat](http://www.catalunyatелеcom.cat) es recullen totes les tarifes vigents a cada moment.

**16.3.-** CATALUNYA TELECOM pot modificar lliurement les tarifes o les condicions establertes per a la prestació dels serveis. Aquestes modificacions ha de ser degudament notificades al CLIENT.

**16.4.-** Les tarifes vigents s'incrementaran amb els impostos que en cada cas siguin legalment aplicables.

**16.5.-** Respecte a les promocions o ofertes puntuals que pogués gaudir el CLIENT, es remetent al full annex que li serà lliurat a l'hora de contractar, en el què apareixen els preus, descomptes, i condicions específiques ofertes, així com la permanència a la qual s'ha de subjectar el CLIENT en cas d'acollir-se a aquesta promoció.

**16.6.-** Baixa total o parcial d'un pack.

**16.6.1.-** Causes de baixa en un pack de diversos serveis. Són causes de baixa del Client en un pack les següents: - El Client podrà donar-se de baixa en un pack, en tot moment, mitjançant comunicació a Catalunya Telecom per qualsevol mitjà fefaent, amb una antelació mínima de dos dies hàbils respecte de la data en què ha de tenir efecte. A aquests efectes s'entenen per mitjans fefaents els següents:

- Carta a l'adreça postal de CATALUNYA TELECOM: passeig de Manuel Girona, 9, 08034 BARCELONA.
- Per telèfon al Número d'Atenció al Client: +34.877.915.272.
- Mitjançant compareixença en una de les oficines de la companyia.
- La sol·licitud de baixa d'un pack, per part del Client, d'algun dels diferents elements que el componen (Connexió a Internet/Fibra o línia mòbil) causarà la baixa total al pack.
- Així mateix, la interrupció definitiva de qualsevol dels serveis essencials comporta la baixa del Client al pack.

Això no obstant, la desvinculació o la interrupció definitiva d'un pack de CATALUNYA TELECOM no implicarà la baixa en els serveis de la companyia, si bé el Client causarà alta en la modalitat contractual del servei que quedi en actiu que correspongui.

- Si per un canvi de titular, connexió a Internet/Fibra o la línia mòbil no estiguessin contractades sota el mateix número d'identificació de persona física o jurídica (DNI/NIF/Targeta de Resident/Passaport/NIE/NIVA) es cursarà la baixa al pack.

## 16.6.2.- Variacions ocasionades per la baixa.

Quan es produeixi la baixa del Client en un pack, però no dels diferents serveis que el componen (Connexió a Internet/Fibra i telefonia mòbil), CATALUNYA TELECOM continuarà prestant aquests serveis al Client, de conformitat amb les condicions contractuals i preus individuals que consten al Catàleg relatiu als productes essencials, sens perjudici de qualsevol altre que el Client elegeixi, d'entre els existents en el nostre portfoli de serveis, en el moment de produir-se la baixa:

Si la baixa fos del servei fix (Connexió a Internet/Fibra): Suposaria la cancel·lació del Contracte del pack i els Clients passaran a gaudir del servei individual de telefonia mòbil equivalent al que estigués inclòs al pack que tingués contractat. Aquest servei individual tindrà el preu que consti al Catàleg.

Per la seva banda, si la baixa fos del servei de telefonia mòbil: Suposaria la cancel·lació del Contracte del pack i els Clients passaran a gaudir del servei individual de connexió a Internet/Fibra equivalent al que estigués inclòs al pack que tingués contractat. Aquest servei individual tindrà el preu que consti al Catàleg.

## 17.- CONDICIONS ECONÒMIQUES

17.1.- Llevat que el CLIENT manifesti la seva voluntat de rebre la factura en paper mitjançant la selecció de la casella corresponent a la caràtula del Contracte, la factura serà emesa en format electrònic.

17.2.- L'ús del sistema de facturació electrònica podrà comportar un descompte addicional a la factura, que s'establirà a les tarifes aplicables en cada moment.

17.3.- El CLIENT accepta expressament l'emissió de la factura en suport electrònic, a través de mitjans electrònics que garanteixin l'autenticitat de l'origen i la integritat del document de la factura.

17.4.- La factura electrònica té els mateixos efectes jurídics que la factura en suport paper i estarà a disposició del CLIENT a través del lloc web [www.catalunyatелеcom.cat](http://www.catalunyatелеcom.cat). No obstant això, en qualsevol moment el CLIENT pot sol·licitar a CATALUNYA TELECOM, a través d'una sol·licitud realitzada al número d'Atenció al Client o des de l'Àrea Client del Web esmentat, rebre les factures en suport paper. El canvi de suport es farà a partir de l'emissió de la factura següent.

17.5.- Per visualitzar la factura en suport electrònic el CLIENT ha de ser usuari registrat del Web [www.catalunyatелеcom.cat](http://www.catalunyatелеcom.cat) donant-se d'alta a l'Àrea Client. Així mateix, si el CLIENT vol rebre una notificació de disponibilitat de la factura en suport electrònic, CATALUNYA TELECOM, li enviarà un avís a l'adreça de correu electrònic que hagi facilitat.

17.6.- El pagament l'ha de realitzar el CLIENT mitjançant domiciliació bancària de les factures al compte bancari que el CLIENT hagi indicat al registre de les dades, comproment-se el CLIENT a mantenir sempre saldo suficient en aquest compte per atendre el pagament de les quantitats degudes a CATALUNYA TELECOM.

17.7.- La data en què s'ha de fer el pagament serà aquella en què l'entitat de crèdit rebí la notificació de CATALUNYA TELECOM amb l'import de les quantitats que ha d'abonar el CLIENT.

17.8.- Quan sigui aplicable, el CLIENT ha d'abonar la quota d'alta en el moment de la contractació del servei a CATALUNYA TELECOM, que pot coincidir amb la data de la instal·lació del servei contractat.

17.9.- El CLIENT ha de satisfer per endavant el pagament de les quotes mensuals fixes (bo de telefonia inclosos), i el de les tarifes per consum es realitzaran a mes vençut. Tot i això, CATALUNYA TELECOM podrà optar per facturar tots o alguns dels Serveis a mes vençut.

17.10.- Les parts reconeixen expressament que els registres informàtics de CATALUNYA TELECOM i la seva reproducció constitueixen prova vàlida i suficient dels serveis sol·licitats i efectivament consumits pel CLIENT.

## 18.- GARANTIES DE PAGAMENT. -

18.1.- En relació amb el servei telefònic fix, CATALUNYA TELECOM pot exigir, tant al moment de contractar com durant la vigència del Contracte, la constitució d'un dipòsit de garantia, en efectiu o aval bancari, tot això sense perjudici de la possibilitat de CATALUNYA TELECOM de denegar el servei si, al seu criteri, el CLIENT no resulta patrimonialment solvent.

18.2.- Podran exigir-se dipòsits de garantia als CLIENTS del servei telefònic disponible al públic en els supòsits previstos a la legislació vigent en cada moment i, en particular, en els casos següents:

- En els contractes d'abonament al servei telefònic des d'ubicació fixa sol·licitat per persones físiques o jurídiques que siguin o hagin estat amb anterioritat CLIENTS del servei i hagin deixat impagats un o diversos rebuts, mentre subsisteixi la morositat. La quantia del dipòsit s'ha de determinar sumant l'import dels tres últims rebuts impagats del contracte d'abonament que fonamentin l'exigència del dipòsit. En cas de negar-se el CLIENT a la seva constitució, CATALUNYA TELECOM pot desestimar la seva sol·licitud.

- En els contractes d'abonament al servei telefònic des d'ubicació fixa els titulars dels quals tinguin contraïdes deutes per un altre o altres contractes d'abonament, vigents o no en aquell moment o bé, que de manera reiterada, incorrin en demora en el pagament dels rebuts corresponents. La quantia es determinarà sumant l'import dels tres darrers rebuts facturats al titular del Contracte, o en cas que el Contracte tingués una antiguitat menor, la quantitat resultant de multiplicar per tres el darrer rebut.

18.3.- En el supòsit de no constituir-se el dipòsit en el termini de quinze (15) dies següents al requeriment fefaent fet per CATALUNYA TELECOM, aquesta podrà suspendre el servei contractat. També podrà donar de baixa el CLIENT si transcorre un nou termini de deu (10) dies, des d'un segon requeriment, no es constitueix el dipòsit. El dipòsit no serà remunerat i es cancel·larà quan desapareguin les causes que el van motivar.

18.4.- En relació amb els serveis diferents del servei telefònic fix i amb la finalitat de garantir el compliment de les obligacions objecte d'aquest Contracte, CATALUNYA TELECOM pot sol·licitar al CLIENT en qualsevol moment la constitució d'una garantia, mitjançant dipòsit no remunerat en efectiu o aval bancari, així com assignar al CLIENT un límit de crèdit o restringir-li la utilització dels serveis de tarifes superiors, tarifació addicional i/o serveis internacionals, davant de qualsevol de les circumstàncies següents:

- L'existència de quantitats impagades pel CLIENT en un o més rebuts del Servei.
- La no acreditació de solvència suficient per atendre les obligacions que per al CLIENT deriven del present Contracte.
- El retard reiterat del CLIENT en el compliment de les seves obligacions contraïdes amb CATALUNYA TELECOM.
- L'existència de risc de frau, morositat o ús il·lícit del servei.

18.5.- La manca de constitució de la garantia sol·licitada faculta CATALUNYA TELECOM per desestimar la sol·licitud d'alta al Servei, restringir les trucades sortints, suspendre el servei i resoldre el Contracte.

18.6.- La sol·licitud del CLIENT de resolució del Contracte, de canvi de titularitat o de cessió del Contracte, existint deutes pendents de pagament, faculta CATALUNYA TELECOM per executar la garantia per la quantitat total deguda, quedant el romanent a disposició del CLIENT.

18.7.- En qualsevol cas, aquesta llista no impedeix l'apreciació per part de l'Operador d'altres supòsits que puguin justificar l'adopció d'aquestes mesures.

## 19.- INCIDÈNCIES EN EL PAGAMENT

19.1.- L'impagament per part del CLIENT a CATALUNYA TELECOM de les quantitats degudes per la utilització dels serveis a la data en què s'hagi de realitzar el pagament, per causes no imputables a l'entitat de crèdit en què es domiciliïn els pagaments, implica l'obligació per al CLIENT de pagar les despeses bancàries de devolució i els interessos de demora, sens perjudici de les altres conseqüències que poguessin derivar del seu incompliment.

19.2.- El tipus de demora es merita des de la data en què el pagament s'havia de realitzar, sent aquest interès el legal dels diners més dos punts percentuals. El mateix interès de demora s'aplica en cas que, com a conseqüència d'una reclamació, el CLIENT tingui dret al reintegrament d'alguna quantitat.

## 20.- SUSPENSÍO TEMPORAL I INTERRUPCIÓ DEFINITIVA DELS SERVEIS. -

20.1.- El retard en el pagament total o parcial pel CLIENT durant un període de temps superior a quinze (15) dies des de la presentació a aquest del document de càrrec corresponent a la facturació del servei, pot donar lloc, previ avís al CLIENT, a la suspensió temporal.

20.2.- La suspensió només afectarà els serveis respecte al pagament dels quals s'hagi incorregut en mora.

20.3.- L'impagament del càrrec pels serveis de tarifació addicional, accés a Internet o de qualsevol altres diferents dels serveis telefònic disponible al públic, només dona lloc a la suspensió d'aquests serveis.

20.4.- La suspensió del servei no eximeix el CLIENT de l'obligació de continuar amb el pagament de les quotes periòdiques fixes corresponents.

20.5.- En el supòsit de suspensió temporal del servei telefònic per impagament, aquest ha de ser mantingut per a les trucades sortints d'urgències, així com per a les trucades entrants, a excepció de les de cobrament revertit.

20.6.- Perquè la suspensió del servei es pugui dur a terme, s'han de complir els requisits següents:

- CATALUNYA TELECOM requerirà el pagament i notificarà la suspensió mitjançant una comunicació, que es practicarà amb almenys quinze (15) dies d'antelació a la data en què ha de tenir lloc la suspensió del servei.

- La comunicació indicarà la data en què, si no es fa el pagament, tindrà lloc la suspensió. La suspensió del servei no es pot fer en dia inhàbil.

20.7.- El retard en el pagament per un període superior a tres (3) mesos o la suspensió temporal, en dues ocasions, del Contracte per mora en el pagament del servei telefònic, dona dret a CATALUNYA TELECOM a la interrupció definitiva del servei i a la resolució del Contracte. En aquest supòsit també li serà d'aplicació el que es preveu per a l'incompliment del període de permanència, si el tingués vigent.

20.8.- Si el pagament de les quantitats degudes pel CLIENT a CATALUNYA TELECOM, incloent-hi les despeses bancàries de devolució i els interessos de demora, es realitzés amb anterioritat a la suspensió del servei telefònic per part d'aquesta, CATALUNYA TELECOM continuarà prestant-los sense que s'origini cap obligació addicional per part del CLIENT, en tot cas el CLIENT ha d'acreditar a CATALUNYA TELECOM el pagament efectiu de les quantitats degudes.

20.9.- Si el pagament de la totalitat de les quantitats degudes pel CLIENT a CATALUNYA TELECOM, incloent-hi despeses bancàries de devolució i els interessos de demora, es realitzés amb posterioritat a la suspensió del servei telefònic per part d'aquesta, CATALUNYA TELECOM restablirà els serveis dins del dia laborable següent a aquell que tingui coneixement que l'import degut ha estat satisfet. A aquest efecte, el CLIENT ha de satisfer la quota aplicable segons les tarifes vigents, així com les despeses generades tant com a conseqüència dels impagaments com pel cobrament dels mateixos, incloent a aquests efectes els interessos de demora despeses i costos d'agències de recobriment, advocats, procuradors, etc. que, si escau, s'haguessin originat.

20.10.- CATALUNYA TELECOM pot suspendre els serveis diferents del de telefonia fixa, a partir de l'endemà que es verifiqui l'impagament una vegada presentat al cobrament del document de càrrec corresponent a la facturació pels serveis diferents de telefonia. La suspensió del servei no es pot fer en dia inhàbil. No serà suspès el servei telefònic per impagament dels serveis diferents de telefonia.

20.11.- CATALUNYA TELECOM pot resoldre aquest Contracte en cas de mora en el pagament de qualsevol servei contractat diferent del de telefonia fixa, transcorreguts vint (20) dies naturals des que s'hagués iniciat la suspensió del Servei, previ requeriment al CLIENT per correu postal o electrònic concedint-li un termini addicional de quinze (15) dies naturals per satisfer el deute.

20.12.- La mora en el pagament de serveis diferents de telefonia no serà causa de resolució del present Contracte pel que fa al servei de telefonia fixa.

**20.13.-** Si el pagament de la totalitat de les quantitats degudes es realitza amb posterioritat a la suspensió dels serveis de TV i/o accés a Internet, CATALUNYA TELECOM restablirà el servei al CLIENT dins dels set (7) dies laborables següents a la data en què tingui coneixement del pagament. A aquest efecte, el CLIENT ha de satisfer la quota aplicable segons les tarifes vigents, així com les despeses generades tant com a conseqüència dels impagaments com pel cobrament d'impagats, incloent a aquests efectes les despeses i costos d'agències de recobriment, advocats, procuradors, etc. que, si escau, s'haguessin originat.

### 21.- ALTRES CAUSES DE SUSPENSÍO DEL SERVEI

Independentment dels retards en el pagament o els impagaments del CLIENT, l'Operador pot suspendre de manera temporal o definitiva el servei en els casos següents:

1. Quan el CLIENT hagi facilitat a CATALUNYA TELECOM dades personals que no siguin veraces, siguin deliberadament incorrectes o s'usuri la identitat d'un tercer.
2. Si el CLIENT pretén utilitzar els serveis contractats de manera no conforme amb la legalitat i la bona fe.
3. Que el CLIENT hagi emprat un mitjà de pagament fraudulentament o hi hagi risc raonable de frau.
4. Per altres raons suficientment acreditades d'ús il·lícit del servei.

### 22.- COBERTURA

**22.1.-** CATALUNYA TELECOM prestarà el Servei exclusivament a les zones de cobertura del territori espanyol on estigui implantat. L'Operador es compromet a prestar el servei dins dels límits de cobertura i de l'estat de la tecnologia.

**22.2.-** En qualsevol cas, CATALUNYA TELECOM no és responsable per interrupcions o mal funcionament del Servei motivat per condicions orogràfiques i/o atmosfèriques que impedeixin o impossibilitin la seva prestació.

### 23.- OBLIGACIONS DE LES PARTS

**23.1.-** Sense perjudici del que es disposa al llarg de les presents Condicions Generals, CATALUNYA TELECOM està obligada a:

1. Facilitar informació sobre els serveis prestats. Aquesta informació és proporcionada al lloc Web de l'Operador o a través de qualsevol altre canal de comunicació que l'Operador consideri apropiat i sigui apte per fer arribar la informació al CLIENT.
2. Adoptar les accions necessàries per reparar les avaries que es produeixin al Servei en el termini més breu possible.
3. Respectar la conservació del número telefònic que li hagi estat assignat de conformitat amb les presents Condicions Generals de Contractació, Circulars i resolucions dictades a aquest efecte per la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència.
4. Proporcionar la connexió als serveis contractats i procedir a la seva desactivació prèvia comunicació per part seva al Servei d'Atenció al Client de l'Operador, a través del seu Web o trucant a l'Operador.
5. Disposar dels mitjans necessaris i prestar el Servei de manera que es garanteixi el secret de les comunicacions en la mesura que els mitjans tècnics disponibles ho permetin, sens perjudici de la intercepció legal que si escau pugui acordar-se.

**23.2.-** Per la seva banda, les obligacions del CLIENT són les següents:

1. Utilitzar el Servei durant la vigència del Contracte i abonar-ne els consums realitzats. L'Operador pot restringir serveis en funció de l'antiguitat de l'usuari, de l'ús, el consum i/o el pagament irregular d'aquests.
2. No utilitzar la Targeta SIM i el Servei ofert per CATALUNYA TELECOM en contra de les exigències de la bona fe o de manera impròpia, il·lícita, maliciosa o fraudulenta. L'Operador es reserva el dret a suspendre de forma immediata el servei en cas que constés un comportament d'aquestes característiques.
3. Custodiar i mantenir la confidencialitat de les claus d'accés i/o contrasenyes facilitades per l'Operador, que són per a ús personal, exclusiu i intransferible de l'Usuari.
4. L'Usuari serà l'únic responsable de la veracitat de les seves dades personals. Qualsevol variació o modificació de les dades personals que pugui ser rellevant per a l'adequada prestació del Servei o per complir la legislació vigent ha de ser notificada sense dilació a l'Operador.
5. Fer un ús raonable i amb sentit comú dels serveis i les funcionalitats ofert per l'Operador. Com que la targeta SIM es troba associada a un número d'identificació personal i a un número de telèfon, tota comunicació realitzada a partir de la targeta i/o clau d'accés assignada al titular de la targeta, es considera com efectuada per aquest o amb el seu consentiment, excepte en cas de pèrdua des de la comunicació de tal circumstància.
6. L'Usuari està obligat en satisfer els impostos, taxes i gravàmens fiscals que legalment li corresponguin.
7. Els menors d'edat necessiten l'autorització per escrit dels pares o tutors per a la contractació dels serveis ofert.

### 24.- DRET DE DESISTIMENT. -

**24.1.-** Es reconeix al CLIENT el dret de desistiment del present Contracte en el termini de catorze (14) dies naturals a comptar des de la seva celebració, cosa que expressament es posa en coneixement seu, d'acord amb l'art. 97.1 del Text Refós de la Llei General per a la Defensa de Consumidors i Usuaris, Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

**24.2.-** En cas d'alta a CATALUNYA TELECOM a través d'una portabilitat procedent d'un altre Operador d'origen, s'informa al CLIENT que l'exercici del dret de desistiment no suposa el retorn automàtic a l'Operador d'origen, i cal que el CLIENT en gestioni una nova portabilitat amb el seu Operador d'origen per a aquesta finalitat.

**24.3.-** Per exercir el dret de desistiment, el CLIENT ha de notificar a CATALUNYA TELECOM, de forma fefaent, la seva decisió de desistir del Contracte a través d'una declaració inequívoca (com pot ser una carta enviada per correu ordinari, o mitjançant correu electrònic), en què ha de reflectir el número de comanda i les restants dades personals.

**24.4.-** Per facilitar aquesta gestió, CATALUNYA TELECOM posa a disposició del CLIENT, al següent enllaç, un Formulari de Desistiment, juntament amb informació de rellevància sobre l'exercici de l'esmentat dret de desistiment. L'ús del Formulari de Desistiment facilitat per CATALUNYA TELECOM no és obligatori. El Formulari es pot trobar al Web [www.catalunyatелеcom.cat](http://www.catalunyatелеcom.cat).

**24.5.-** El CLIENT pot enviar la comunicació descrita al paràgraf anterior, exercint el seu dret de desistiment, per correu electrònic a l'adreça [info@catalunyatелеcom.cat](mailto:info@catalunyatелеcom.cat), o a la següent adreça postal: CATALUNYA TELECOM, SL, Pg. de Manuel Girona, 9, 08034 Barcelona.

**24.6.-** En cas de desistiment, el CLIENT ha d'abonar la part proporcional del servei gaudit, si ja se n'hagués produït l'alta. Igualment, ha d'abonar els costos d'instal·lació o altres despeses en què hagi incorregut CATALUNYA TELECOM, SL, establerts al Contracte desistit.

**24.7.-** Així mateix, el CLIENT que decideixi exercir el seu dret de desistiment, ha de tornar en perfecte estat qualsevol equip i accessoris que li hagués fet entrega CATALUNYA TELECOM, SL, incloent-hi tots els seus accessoris i preparació. Només s'admet la devolució dels productes que no presentin signes d'estar danyats.

**24.8.-** El CLIENT és responsable de la disminució de valor dels productes objecte de devolució que siguin conseqüència d'una manipulació diferent de la necessària per establir la naturalesa, les característiques i el funcionament dels productes objecte de devolució. Per a més seguretat, el CLIENT pot introduir el document de desistiment al paquet degudament emplenat i signat.

**24.9.-** Així mateix, ha d'assumir el cost directe de devolució dels productes facilitats per CATALUNYA TELECOM. No obstant això, CATALUNYA TELECOM pot retenir el reemborsament fins haver rebut els productes tornats correctament o fins que rebí prova inequívoca de la devolució dels mateixos, segons quina condició es compleixi primer.

**24.10.-** En cas de desistiment, CATALUNYA TELECOM, ha de tornar al CLIENT tots els pagaments rebuts que no es corresponguin a consums com a molt tard en catorze (14) dies naturals a partir de la data en què el CLIENT informi a CATALUNYA TELECOM del seu desistiment.

**24.11.-** En cas de desistiment, havent CATALUNYA TELECOM instal·lat i/o activat el Servei per expressa petició del CLIENT durant el període en què es pot exercir aquest dret i de forma prèvia al fet que aquell hagi exercit el mateix, CATALUNYA TELECOM té dret a cobrar el cost de la instal·lació realitzada i consum realitzat fins ara i de forma proporcional les quotes previstes a les Condicions Generals i Particulars de cada tarifa en què hagi incorregut el CLIENT.

**24.12.-** Per a més informació, podeu adreçar-vos a l'annex informatiu facilitat amb el Formulari de Desistiment.

### 25.- VERACITAT DE DADES I INFORMACIÓ

**25.1.-** El CLIENT es compromet a notificar a CATALUNYA TELECOM les seves veritables dades d'identificació, contacte i pagament. Així mateix, adquireix el compromís d'informar l'Operador, mentre perduri el negoci jurídic que els uneix, sobre qualsevol tipus de canvi en les dades esmentades.

**25.2.-** També s'obliga el CLIENT a notificar a l'Operador tota informació que se li requereixi a l'hora de prestar els serveis, amb la finalitat que aquests puguin ser prestats amb la corresponent eficàcia i diligència.

**25.3.-** CATALUNYA TELECOM no és responsable de qualsevol error en l'enviament d'informació ni de la manca de veracitat o, si escau, de la inexactitud de les dades facilitades pel CLIENT.

### 26.- ÚS LÍCIT DELS SERVEIS

**26.1.-** El CLIENT es compromet a fer un ús lícit del servei, d'acord amb els principis de bona fe. Per això, el CLIENT accepta expressament que:

1. No realitzarà un mal ús del servei que pogués considerar-se atemptatori contra el respecte i la intimitat de tercers.
2. deixarà exempta a CATALUNYA TELECOM de qualsevol dany o perjudici es derivin de la informació que el CLIENT subministri a tercers, o que pugui albergar o difondre a través del servei, i especialment dels derivats de qualsevol acció o omissió que violi el secret de les comunicacions, la intimitat o la imatge de les persones físiques o jurídiques, les normes de protecció de la infància o la joventut, els drets dels consumidors o usuaris, els drets de propietat intel·lectual o industrial de tercers.
3. deixarà indemne a CATALUNYA TELECOM de qualsevol reclamació que pogués deduir-se contra ell per qualsevol i que portin causa de la transgressió directa o indirecta del punt anterior.
4. observarà estrictament els següents principis de bona conducta establerts per CATALUNYA TELECOM:
  - a. No remetre missatges de correu electrònic indiscriminadament a altres usuaris que no els hagin sol·licitat (spam).
  - b. No accedir o intentar accedir a bases de dades, ordinadors personals o institucionals o qualsevol altre suport informàtic, de forma no autoritzada.
  - c. No obtenir o tractar d'obtenir a través d'Internet serveis de qualsevol índole sense dur a terme la contraprestació econòmica que l'ofertari sol·liciti per això.
  - d. No pretendre o aconseguir alterar o destruir informació de CATALUNYA TELECOM o d'altres proveïdors o usuaris.
  - e. No prendre part en activitats que deteriorin la qualitat del servei prestat per altres participants a la xarxa o interferir en l'ús que en facin.

**26.2.-** Si l'Operador modifiqués aquests principis de bona conducta ha d'informar per escrit el CLIENT.

### 27.- QUALITAT DEL SERVEI I RESPONSABILITAT

**27.1.-** L'Operador ha de procurar un nivell de qualitat d'acord amb el pactat a les condicions particulars dels serveis i com a mínim es compromet a assegurar els nivells de qualitat exigits per la normativa vigent.

**27.2.-** En cas d'interrupció temporal del servei, pel que fa al paràmetre de temps d'interrupció del servei, CATALUNYA TELECOM es compromet que el període d'interrupció del servei telefònic disponible al públic i del servei d'accés a Internet no superi les quaranta-set (47) hores per període de facturació, temps a partir del qual ha d'indemnitzar els seus CLIENTS per un valor directament proporcional al temps de pèrdua total del servei. El còmput del període d'interrupció del servei és el resultat de la suma dels temps transcorreguts des que s'ha produït el trencament o la inutilització per degradació del servei fins al moment del restabliment del funcionament normal.

**27.3.-** A aquests efectes, l'instant d'inici del còmput del període d'interrupció del servei és el primer dels dos successos següents: El de notificació pel CLIENT de l'avis d'avaria al número 744.622.444 o el del registre de l'Operador de la incidència causant de la interrupció total o parcial del servei.

**27.4.-** En cas que CATALUNYA TELECOM superi el paràmetre de temps d'interrupció del servei establert a la present clàusula, CATALUNYA TELECOM es compromet a realitzar un descompte en factura, prèvia sol·licitud per part del CLIENT, igual a:

1. Per al servei telefònic disponible al públic: CATALUNYA TELECOM es compromet a indemnitzar el CLIENT amb una quantitat que serà, almenys, igual a la major de les dues quantitats següents: La mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els tres (3) mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció. En cas d'una antiguitat inferior a tres (3) mesos, es considera l'import de la factura mitjana a les mensualitats completes efectuades o a la que s'ha obtingut en una mensualitat estimada

de forma proporcional al període de consum efectiu realitzat; o bé, cinc vegades la quota mensual d'abonament vigent en el moment de la interrupció, prorratejat pel temps de durada.

- Per al servei d'accés a Internet: Per al supòsit d'interrupció del servei d'Internet, CATALUNYA TELECOM es compromet a indemnitzar el CLIENT amb la quantitat resultant d'obtenir la mitjana de les quantitats facturades per aquest servei en els darrers tres (3) mesos prorratejats pel temps d'efectiva interrupció del servei. A més d'aquests serveis, el CLIENT pot contractar serveis o funcionalitats addicionals que podran ser objecte de tarifes independents, registres en la resta pel que preveu aquest Contracte.
- Per al servei de televisió digital per cable: En cas d'interrupció del servei de televisió digital, CATALUNYA TELECOM es compromet a indemnitzar el CLIENT, prèvia sol·licitud per aquest, per una quantitat equivalent a la per proporcional de la quota mensual del servei de televisió digital prorratejada pel període en què s'efectuï la interrupció. En tot cas, la no recepció dels serveis de pagament per unitat d'ús contractats dona lloc a indemnització per una quantitat equivalent a la quantitat pagada pels serveis essencials. La indemnització es durà a terme mitjançant un descompte a posteriors factures mensuals del CLIENT o mitjançant una compensació en serveis equivalent, a elecció de CATALUNYA TELECOM.

Sense perjudici del que estableix l'apartat anterior, CATALUNYA TELECOM no es responsabilitza de la prestació defectuosa o interrupció del servei en els supòsits següents: Incompliment greu pel CLIENT o de les persones a càrrec seu de les condicions establertes en aquest Contracte, a especial en els casos de mora en el pagament; Pels danys produïts a la xarxa a causa de la connexió pel CLIENT d'equips terminals la conformitat dels quals no hagi estat avaluada, d'acord amb la normativa vigent; Resolucions administratives o judicials; Fallada en el subministrament elèctric; Quan es produeixi com a conseqüència de la utilització dolenta o inadequada per part del CLIENT dels equips lliurats per CATALUNYA TELECOM; Quan es produeixi com a conseqüència de supòsits de força major, com a tempestes, incidències meteorològiques, etc.; Operacions de Manteniment de la Xarxa i incidències tècniques imprevistes; Quan tingui la causa en interrupcions ocasionals de menys de deu (10) minuts; Quan es produeixi com a conseqüència de l'actuació de tercers.

**27.5.-** CATALUNYA TELECOM es compromet a indemnitzar automàticament el CLIENT a la factura corresponent al període immediat posterior al considerat quan la interrupció del servei suposi el dret a una indemnització per import superior a un (1) euro.

**27.6.-** En el supòsit d'interrupcions per causes de força major, CATALUNYA TELECOM compensarà el CLIENT amb la devolució de l'import de la quota de l'abonament i altres independents del trànsit, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció.

**27.7.-** Compromís per avaria. En el supòsit que una avaria tingui una durada inferior a quaranta-sei (47) hores i superior a deu (10) hores, CATALUNYA TELECOM es compromet a abonar, prèvia sol·licitud per part del CLIENT, la indemnització proporcional assenyalada als punts 1., 2. i 3. anteriors.

**27.8.-** Queden exclosos de l'àmbit de responsabilitat els serveis o trucades en itinerància o roaming que es presten a l'estranger per Operadors diferents de CATALUNYA TELECOM.

**27.9.-** No és aplicable el que disposen els apartats anteriors quan la interrupció temporal estigui motivada per alguna de les causes següents:

- Incompliment greu pels Usuaris de les condicions contractuals, en especial en cas de frau o demora en el pagament que dona lloc a l'aplicació de la suspensió definitiva i interrupció del Servei;
- Danys produïts a la xarxa a causa de la connexió pel CLIENT de Terminals la conformitat dels quals no hagi estat avaluada, d'acord amb la normativa vigent;
- Incompliment del Codi de Conducta per part d'un Usuari que presti serveis de tarificació addicional, quan la titularitat del Contracte d'abonament correspongui a aquest darrer.

**27.10.-** L'Operador no és responsable de qualsevol dany en terminals que l'usuari no hagi adquirit de CATALUNYA TELECOM. Tampoc assumeix cap responsabilitat derivada de la pèrdua, deteriorament, robatori o mal ús de la Targeta SIM i/o clau d'accés. El titular de la targeta respon de tot el trànsit, serveis utilitzats i mal ús que faci de la targeta. No obstant això, l'Operador, amb la identificació prèvia del titular de la targeta i les circumstàncies personals, pot prendre les mesures al seu abast per evitar perjudicis des de la data en què, a través del Servei d'Atenció al Client, comuniqui la constància o sospita de la pèrdua, la sostracció o el robatori de la targeta o les claus d'accés.

**27.11.-** Així mateix, l'Operador no es fa responsable de qualsevol dany i/o perjudici i/o benefici deixat d'obtenir pel titular de la targeta o qualsevol altre tercer, causat directament o indirectament per la falta de prestació del servei per les següents causes:

- funcionament incorrecte, defectes, fallades i/o danys al Terminal que no hagi estat adquirit a l'Operador
- pèrdua, alteració i/o danys totals o parcials sobre informació continguda al Terminal.

**27.12.-** Cap de les parts no és responsable dels danys i perjudicis soferts per l'altra part que siguin conseqüència de l'incompliment per la primera de les seves obligacions en virtut del present contracte, quan aquest incompliment sigui degut a un cas fortuït o força major. Això no obstant, el CLIENT no queda alliberat per aquest motiu de les obligacions de pagament derivades del Contracte.

**27.13.-** En cas que, per causa de cas fortuït o força major, qualsevol de les parts sigui incapaç de complir les seves obligacions de conformitat amb aquest contracte, ho ha de comunicar a l'altra part tan aviat com li sigui possible.

**27.14.-** En el cas que CATALUNYA TELECOM es vegi impossibilitat de prestar el Servei/s durant un període superior a tres (3) mesos a causa d'aquestes circumstàncies, el CLIENT pot optar per cancel·lar la prestació del Servei/s als centres afectats o resoldre el Contracte.

**27.15.-** Quan únicament es vegin afectats alguns centres, les parts cooperaran fent els esforços raonables per subministrar un servei substitutiu.

**27.16.-** Els successos a què es refereix aquesta estipulació comprenen amb caràcter enunciatiu i no limitatiu, entre d'altres, els següents:

- vagues parcials o totals, tancaments patronals de tercers, inclemències, epidèmies, bloqueig de mitjans de transport o de subministraments sigui quina sigui la causa, terratrèmol, incendi, tempesta, inundació, dany produït per l'aigua;
- restriccions governamentals, legals o reglamentàries, així com la resolució, per causa no imputable a CATALUNYA TELECOM, del Contracte o Contractes que aquest hagi subscrit amb el propietari o propietaris del programari;
- retard continuat o sistemàtic en la fabricació, producció o subministrament per tercers de qualsevol element relatiu al programari o maquinari que hagi de ser subministrat per CATALUNYA TELECOM, sempre que CATALUNYA TELECOM faci tot allò que contractualment estigui als seus mitjans per evitar l'anterior retard continuat o sistemàtic.

### 28.- SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT. -

**28.1.-** El servei d'atenció al Client es realitza, per seguretat, per via telefònica amb enregistrament de les converses, o mitjançant correu electrònic, cosa que permet que, independentment de l'opció triada, quedi constància de les gestions realitzades.

**28.2.-** Per a qualsevol qüestió relacionada amb els serveis previstos al present Contracte, el CLIENT pot posar-se en contacte amb l'Operador bé per via telefònica, trucant al 744.622.444 o bé via email, a través del correu electrònic [info@catunyatelcom.cat](mailto:info@catunyatelcom.cat), en relació amb qualsevol incidència o consulta, prèvia identificació i acreditació de circumstàncies personals.

Per a qualsevol qüestió, el CLIENT podrà ésser atès de dilluns a divendres laborals de 9.30h a 19.30h.

### 29.- RECLAMACIONS. -

**29.1.-** El CLIENT pot adreçar-se a CATALUNYA TELECOM, prèvia la seva identificació i acreditació de circumstàncies personals, a través del Servei d'Atenció al Client, per presentar reclamacions sobre el funcionament, preu, facturació, responsabilitat per danys o qualsevol altra qüestió que pogués plantejar-se en relació amb el Servei, en el termini d'un (1) mes des que tingui coneixement del fet que les motiva. Les reclamacions poden interposar-se pel CLIENT per telèfon al número d'Atenció al Client 744.622.444 (o el número que si s'escau el substitueixi) o bé pel lloc Web [www.catunyatelcom.cat](http://www.catunyatelcom.cat) o bé per correu postal a "CATALUNYA TELECOM, SL", Pg. de Manuel Girona, 9, 08034 Barcelona.

**29.2.-** Formulada la reclamació, si el CLIENT no ha obtingut resposta satisfactòria de CATALUNYA TELECOM en el termini màxim de quinze (15) dies naturals pot adreçar la reclamació a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació (o organisme que en el futur la substitueixi), sens perjudici del dret del CLIENT a interposar les reclamacions oportunes en defensa dels seus drets davant de les Juntes Arbitrals de Consum a què CATALUNYA TELECOM ha realitzat adhesió limitada mitjançant oferta pública de sotmetiment.

### 30.- NOTIFICACIONS. -

**30.1.-** Les parts acorden que les comunicacions que s'hagin d'efectuar amb motiu del que preveu aquest Contracte i en execució del mateix, s'han d'efectuar mitjançant: correu postal, correu electrònic, o missatge curt "sms".

**30.2.-** CATALUNYA TELECOM i el CLIENT han d'utilitzar els domicilis, telèfon de contacte i adreces de correu electrònic indicats en aquest Contracte. Qualsevol modificació de les formes de contacte indicades al Contracte, ha de ser comunicada a l'altra part pels mitjans indicats.

### 31.- SEURETAT. -

**31.1.-** El CLIENT és responsable de la custòdia diligent i el manteniment de la confidencialitat de les contrasenyes, claus d'accés, sistemes de xifratge o encriptació de comunicacions, que siguin facilitats per CATALUNYA TELECOM per a la utilització del servei.

**31.2.-** Aquests mecanismes de seguretat només poden ser utilitzats pel CLIENT.

### 32.- SECRET DE LES COMUNICACIONS. -

**32.1.-** CATALUNYA TELECOM ha d'adoptar les mesures i ha d'instal·lar els mitjans tècnics exigits per la normativa vigent a cada moment que permetin garantir el secret del contingut del senyal a través de la seva xarxa. No obstant això, el CLIENT autoritza, expressament, que es facin enregistraments de les converses que mantingui amb l'Operador d'acord amb la normativa vigent.

**32.2.-** En qualsevol cas, l'Operador queda exonerat de tota responsabilitat que pugui derivar-se de l'obtenció, intercepció i/o manipulació pel CLIENT o per tercers de les comunicacions de veu, transaccions de dades i, en general, de totes les accions o omissions, no imputables a CATALUNYA TELECOM, trenquin el secret de les comunicacions.

### 33.- PROTECCIÓ DE DADES

**33.1.-** En compliment del que disposa la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, el Reglament (UE) 2016/679 de 27 d'abril de 2016 (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, l'Operador informa al CLIENT que les dades personals aportades seran tractades per CATALUNYA TELECOM (Encarregat del Tractament).

**33.2.-** La finalitat del tractament de les dades és el manteniment, desenvolupament, control i execució de la relació contractual que, en el marc de la prestació dels serveis que s'identifiquen a l'objecte del Contracte, el CLIENT mantingui amb CATALUNYA TELECOM.

**33.3.-** Les dades es conservaran mentre duri la relació comercial. Un cop s'hagi donat per finalitzada la prestació dels serveis, les dades de caràcter personal es guardaran, degudament bloquejades, segons el que estableixi la normativa sectorial vigent.

**33.4.-** No està prevista la cessió de dades a tercers, excepte si hi ha una obligació legal.

**33.5.-** Així mateix, CATALUNYA TELECOM informa al CLIENT que les seves dades de localització seran cedides als serveis d'emergència (112) si fossin sol·licitades.

**33.6.-** S'informa al CLIENT que té dret a retirar el consentiment per tractar les dades en qualsevol moment i que, si exerceix aquest dret, s'ha de procedir a la rescissió del Contracte en els termes exposats, atès que el tractament de dades és imprescindible per a l'execució del Contracte.

**33.7.-** Així mateix, el CLIENT pot exercir els drets d'accés, rectificació, supressió i portabilitat de les seves dades i els de limitació o oposició al tractament dirigint-se a CATALUNYA TELECOM, bé enviant un correu a l'adreça física Pg. de Manuel Girona, 9, 08034 Barcelona, o bé a través de correu electrònic a l'adreça següent: [info@catunyatelcom.cat](mailto:info@catunyatelcom.cat).

**33.8.-** Si considereu que el tractament de dades personals no s'ajusta a la normativa vigent, teniu dret a presentar una reclamació davant l'Autoritat de control ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

**33.9.-** L'Operador es responsabilitza de tenir implantades les mesures de seguretat que corresponguin, en virtut del que s'estableix a la normativa vigent de protecció de dades. Tot el personal de CATALUNYA TELECOM té coneixement de la normativa en matèria de protecció de dades, en el moment que procedeix a tractar la informació propietat del CLIENT.

**33.10.-** Finalment, el CLIENT queda informat que, en cas d'impagament de les quantitats degudes, si escau, amb motiu de la contractació i/o utilització del servei conforme a aquestes

condicions, CATALUNYA TELECOM pot comunicar les dades de l'esmentat impagament a fitxers de solvència patrimonial i crèdit.

El servei de veu prestat per CATALUNYA TELECOM permet accedir als serveis d'emergència de manera gratuïta.

### 34.- PROPIETAT INTEL·LECTUAL I INDUSTRIAL. -

**34.1.-** La signatura del present Contracte no implica en cap cas l'adquisició pel CLIENT dels drets de propietat intel·lectual o industrial relacionats amb els Serveis o amb els seus continguts, que en tot cas es regiran per la seva normativa específica i pel que disposa aquest Contracte.

**34.2.-** El CLIENT és l'únic responsable de les infraccions comeses per ell o per persones a càrrec seu que afectin els drets d'un altre client, de CATALUNYA TELECOM, o d'un tercer, incloent-hi els drets referents al copyright, marques, patents, informació confidencial i a qualsevol dret de propietat intel·lectual o industrial.

**34.3.-** En el supòsit que CATALUNYA TELECOM detectés l'accés fraudulent per part del CLIENT a un servei de pagament de CATALUNYA TELECOM, addicionalment a les accions legals de qualsevol índole l'exercici de les quals CATALUNYA TELECOM es reserva, CATALUNYA TELECOM pot imposar al CLIENT una penalització mínima de dos mil euros (2.000,00€).

### 35.- VALIDESA I MODIFICACIÓ DE LES CONDICIONS GENERALS DE LA CONTRACTACIÓ. -

**35.1.-** Les presents Condicions Generals substitueixen qualsevol condicions generals prèvies que difereixin en el seu contingut i/o obligacions, les quals queden sense efecte.

**35.2.-** CATALUNYA TELECOM pot modificar les presents Condicions Generals, així com les tarifes vigents a cada moment, per: variacions i canvis tecnològics que afectin el producte, variacions de les condicions econòmiques existents en el moment de la contractació del servei i evolució del mercat. En aquest cas, es comunicarà al CLIENT la modificació amb la màxima antelació que ens sigui possible segons les circumstàncies.

**35.3.-** Per això, ha de notificar a l'Usuari afectat per la modificació amb una antelació mínima d'un (1) mes a la seva entrada en vigor. En cas que l'Usuari no acceptés les noves condicions i així ho notifiqués a l'Operador, podrà resoldre el Contracte de manera anticipada i sense cap penalització.

**35.4.-** Si, transcorregut el termini d'un (1) mes des de la notificació per l'Operador, l'usuari no ha manifestat expressament la seva disconformitat, o bé continuï utilitzant el servei amb posterioritat a l'entrada en vigor de la modificació anunciada, s'entén que accepta les modificacions proposades. La comunicació de la modificació s'ha de fer prèviament a l'Usuari, indicant la data d'entrada en vigor de la modificació proposada.

### 36.- RESOLUCIÓ. -

Aquest Contracte se celebra amb durada indefinida i es resoldrà per les causes següents:

1. La pèrdua del fitol que habilita CATALUNYA TELECOM per a la prestació dels serveis, sense que se'n derivi dret del CLIENT a cap indemnització;
2. Per incompliment de les obligacions que preveu aquest Contracte;
3. Per voluntat del CLIENT comunicant-ho prèviament i de forma fefaent amb una antelació mínima de quinze (15) dies hàbils, sempre que hagi finalitzat el període de PERMANÈNCIA. A aquest efecte s'ha d'adreçar per correu a "CATALUNYA TELECOM" Pg. de Manuel Girona, 9, 08034 Barcelona.
4. Per canvi de domicili del CLIENT quan CATALUNYA TELECOM no tingui implantada la xarxa al nou domicili.

En aquest cas, el CLIENT ha d'informar per escrit CATALUNYA TELECOM del canvi de residència esmentat, amb trenta (30) dies d'antelació a què aquest es produeixi, així com aportar a CATALUNYA TELECOM la nova adreça.

En el termini de quinze (15) dies després de la comunicació esmentada, CATALUNYA TELECOM li transmetrà la possibilitat de prestar-li servei al nou domicili. Si CATALUNYA TELECOM no tingues desplegada la seva xarxa a la nova adreça, el CLIENT pot resoldre el Contracte, sempre que hagués complert el període de permanència al qual es va comprometre a la signatura del mateix.

Si la permanència no s'ha complert, el CLIENT pot optar entre resoldre el Contracte abonant la penalització que correspongui, o mantenir el Contracte fins a la finalització de la permanència, retornant en tot cas aquells equips que CATALUNYA TELECOM li hagués lliurat.

### 37.- NUL·LITAT. -

**37.1.-** En el cas que qualsevol disposició d'aquestes Condicions fos considerada nul·la o inaplicable, íntegrament o en part, per qualsevol Jutjat, Tribunal o òrgan administratiu competent, aquesta nul·litat o inaplicació no afecta les restants disposicions.

**37.2.-** Davant d'aquesta situació, la clàusula o clàusules afectades seran substituïdes per una altra o altres que tinguin els efectes més semblants als de les substituïdes.

**37.3.-** En qualsevol cas, la declaració de nul·litat, ineficàcia o invalidesa de qualsevol de les presents Condicions Generals no afecten la validesa de les restants condicions que romanen vigents i són vinculants per a les parts.

### 38.- LLEI APLICABLE I JURISDICCIÓ COMPETENT

**38.1.-** Aquest Contracte es regeix per la Llei vigent a Catalunya.

**38.2.-** Ambdues parts se sotmeten a la jurisdicció dels Jutjats i Tribunals del domicili del CLIENT, si aquest és consumidor. En cas que el CLIENT no fos consumidor, i/o en cas que la legislació aplicable ho permetés, són competents els Jutjats i Tribunals de Barcelona.

**38.3.-** Les parts es comprometen a complir allò expressament pactat en el present Contracte.

Aquestes Condicions, així com qualsevol altra qüestió relativa a la utilització i contractació dels serveis a prestar per CATALUNYA TELECOM, es regeixen pel que disposa la legislació vigent a Catalunya.

**38.4.-** Per a les qüestions que poguessin derivar-se de la diferència d'interpretació per les parts respecte a la interpretació i compliment del present Contracte, les parts, amb renúncia expressa a qualsevol altre fur, se sotmeten expressament a la jurisdicció dels Jutjats i Tribunals de Barcelona.

### 39.- ACCÉS ALS SERVEIS D'EMERGÈNCIA. -