

## CONDICIONES GENERALES FERTEL

### 1.- OBJETO Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

En el presente texto se regulan las Condiciones Particulares de Contratación (en adelante, CGC) que regirán, junto con las Condiciones Generales, la relación contractual entre FERTEL y el Cliente por la prestación del servicio de acceso a Internet. En caso de contradicción entre los términos y condiciones manifestadas en las presentes Condiciones Particulares y las Condiciones Generales, 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. 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 el servicio de acceso a Internet contratado para sus propios fines, siempre respetando las presentes condiciones y teniendo en cuenta las instrucciones de FERTEL, sin que pueda, en ningún caso revenderlo, cederlo ni prestarlo a terceros. El servicio de acceso a Internet ofrecido por FERTEL, y contratado por el Cliente, se podrá prestar mediante Fibra óptica hasta el hogar, ADSL, Wimax Radio. Para ello, el Operador habrá de realizar la pertinente instalación, según lo dispuesto en la condición cinco. Tanto el servicio ofertado, como el que se pudiera ofrecer en un futuro, se prestará a cambio de la correspondiente remuneración, a satisfacer por parte del Cliente, confiriendo a éste un derecho de uso sobre el mismo, sometido a los plazos, condiciones y términos que en las presentes condiciones se establezcan.

### 2.- ENTRADA EN VIGOR Y DURACIÓN

El Contrato entrará en vigor cuando se hayan cumplido los requisitos previstos en las Condiciones Generales. Una vez cumplidos aquellos requisitos, el servicio contratado tendrá la duración prevista en la oferta comercial aceptada por el Cliente. En caso de no indicarse específicamente, la duración inicial del contrato será de 1 año. Sin perjuicio de lo antedicho, en el caso de que, al contratar el servicio de acceso a Internet, se proporcionen al cliente los equipos necesarios para disfrutar plenamente del mencionado servicio, el contrato incluirá un compromiso de permanencia de 12, 24 o 36 meses de duración, según lo dispuesto en la oferta comercial. 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 FERTEL de manera fehaciente, con al menos 30 días de antelación. Si no se informara al Operador acerca de la intención de NO renovación antes de alcanzarse la fecha límite para ello, se entenderá que el Cliente desea renovar y, automáticamente, se prorrogará el servicio por periodo equivalente al anteriormente contratado.

### 3.- COMPROMISO DE PERMANENCIA Y PENALIZACIÓN

Salvo que se indicase otra cosa expresamente en la oferta comercial elegida por el Cliente, la contratación del servicio de acceso a Internet conllevará un compromiso de permanencia para éste de 12, 24 o 36 meses, en base a las ventajas, beneficios o descuentos de que disfrute, así como en base a los equipos que se cedan temporalmente al cliente para la efectiva y adecuada prestación del servicio de acceso a Internet contratado. El Cliente, en el momento de firma del contrato o, en caso de que no firme, en el momento en que disfruta del servicio y abona la primera cuota relativa al mismo, acepta comprometerse a cumplir el mínimo de meses establecido en la oferta comercial propuesta y aceptada. En caso de que el Cliente desee darse de baja anticipadamente, sin haberse cumplido el compromiso de permanencia y sin que exista causa imputable al Operador para rescindir el contrato, quedará obligado a abonar, en concepto de penalización, las restantes cuotas que quedan por abonar hasta cumplir la cuantía total a la que se comprometió. Además, el Cliente habrá de proceder a la devolución de los equipos facilitados por FERTEL para que pudiera disfrutar del servicio contratado o, en su defecto, atenerse a lo establecido en la condición seis. En caso de que al cliente se le haya ofrecido un descuento a cambio de aceptar el compromiso de permanencia, al incumplir la obligación derivada del pacto acordado, el cliente habrá de abonar la diferencia entre lo pagado y el precio real (sin el descuento) de los servicios contratados que haya disfrutado Asimismo, si al cliente se le ha ofrecido la instalación pertinente para disfrutar del servicio de Acceso a Internet a coste 0 a cambio de un compromiso de permanencia por su parte, y éste aceptó la proposición, una vez causa baja anticipada, está incumpliendo la obligación a la cual se comprometió, por lo que también habrá de abonar el coste de la instalación que se le realizó gratuitamente. El citado coste dependerá de los trabajos que el técnico de FERTEL haya tenido que realizar. Los periodos de permanencia dependiendo del producto serán:

Producto	Permanencia	Penalización
Móvil	12 meses	50€
Fibra / Convergente	12 meses	150€
Antena Wimax	12 meses	150€

### 4.- CONDICIONES ECONÓMICAS

Como contraprestación al servicio de Acceso a Internet contratado, el Cliente habrá de abonar a FERTEL el precio correspondiente conforme a las tarifas, promociones y descuentos que se encuentren en vigor en cada momento para el/los servicios particularmente contratados, teniendo en cuenta asimismo lo dispuesto en la oferta comercial específica. Las cuotas de abono se facturarán mensualmente, por adelantado, y el consumo efectuado se facturará con posterioridad a producirse. La cuota de alta se devengará por una sola vez y su importe se incluirá en la primera factura, salvo que el Cliente haya aceptado un compromiso de permanencia y, a cambio, se le realice la instalación a coste 0 (ver cláusula 3, in fine). El Cliente recibirá sus facturas en formato electrónico, salvo que notifique al Operador que desea recibir las facturas en papel. El pago se realizará, como norma general, mediante domiciliación bancaria, sin perjuicio de que el Cliente pueda solicitar otra forma de pago (transferencia, efectivo, tarjeta). En caso de producirse una devolución bancaria del recibo que FERTEL girará periódicamente al cliente, se generará un coste de 10 euros por cada recibo devuelto, que el cliente deberá abonar a FERTEL. Las incidencias en el pago pueden conllevar la suspensión del servicio, llegando incluso a la interrupción definitiva en caso de retraso en el pago del servicio por un periodo superior a tres (3) meses o suspenderse temporalmente el servicio en más de dos ocasiones, por mora en el pago de los servicios. La restricción del servicio únicamente afectará a los servicios en los que se haya incurrido en mora, manteniéndose el resto de los servicios que el mismo Cliente tenga contratados cuyo pago se encuentre al día. Tras una suspensión temporal del servicio por impago, y una vez que FERTEL tenga constancia de que el importe pendiente de pago haya sido satisfecho por completo, FERTEL restablecerá el servicio el día laborable siguiente a producirse el pago. Igualmente, tras una suspensión temporal del servicio a instancias del cliente, FERTEL restablecerá el servicio tras notificación del cliente por escrito a FERTEL. En cualquier caso, el restablecimiento del servicio tras una suspensión temporal o definitiva generará unos costes de 25 euros más IVA, que el cliente deberá abonar a FERTEL. En cualquier momento, durante la vigencia del contrato, FERTEL podrá: 1) solicitar al cliente la constitución de un depósito de garantía, en efectivo o mediante aval bancario. 2) asignar al cliente un límite de crédito máximo. 3) restringir al cliente los servicios de tarifas superiores, como servicios de tarificación adicional y otros servicios internacionales. Estas medidas estarán justificadas, entre otros, por supuestos como: 1) la existencia de cantidades impagadas por el cliente por cualquier contrato, vigente o no, con FERTEL o con un tercero, 2) el retraso reiterado del cliente en el pago de sus obligaciones con FERTEL, 3) la existencia de un riesgo de fraude, morosidad o de uso ilícito del servicio.

### 5.- INSTALACIÓN DEL SERVICIO

Las condiciones de instalación y activación del servicio, así como la tecnología que se utiliza para proveer los servicios contratados, dependerán de las circunstancias de cada Cliente. Si el Cliente no cuenta con la instalación necesaria para la provisión del servicio, se requerirá instalación física en su domicilio. En caso de que sea necesario realizar obra para proveer el servicio desde la caja terminal óptica hasta su domicilio y/o local, el cliente podrá optar entre:

- 1) Realizar por sí cuenta y riesgo la obra pertinente para proceder a la instalación necesaria a efectos de prestar efectivamente el servicio contratado. En caso de la instalación de Antena Wimax, ésta tendrá un coste de 70€, a cambio de aceptar un compromiso de permanencia propuesto.
- 2) Que los mismos operarios de FERTEL se encarguen de realizar tanto la obra en cuestión como la instalación hasta el hogar y /o local. En este caso, el cliente se beneficiará de la completa instalación a coste 0€, a cambio de aceptar un compromiso de permanencia propuesto.

Para realizar la instalación y, en su caso, la obra, el Cliente autoriza a FERTEL, y a los técnicos que ésta designe, a acceder a su domicilio y realizar todas las acciones necesarias para la correcta instalación de los equipos necesarios para proveer los servicios, que se realizará en un plazo no superior a 40 días, así como, en su caso, su retirada. La no aceptación del Cliente de la instalación básica a realizar por FERTEL dará derecho a ésta a resolver el presente contrato de forma inmediata, procediendo, en todo caso, a facturar al Cliente aquellos gastos que se hayan generado hasta la fecha de resolución del contrato. Por su parte, FERTEL verificará, una vez realizada la instalación, que la misma está en perfecto estado, por lo que queda exonerado de cualquier defecto o problema que pueda surgir. La instalación no supondrá coste alguno para el Cliente, en caso de haberse acordado el cumplimiento de un compromiso de permanencia durante el tiempo específicamente indicado en el Formulario de Contratación. No obstante, dicho coste correrá a cargo del Cliente en el caso de que el mismo se dé de baja del servicio de manera anticipada.

### 6.- DISPOSICIÓN DE LOS EQUIPOS

Los dispositivos necesarios para prestar el servicio contratado por el Cliente serán, como norma general, los facilitados por FERTEL, pudiendo los mismos cederse de manera gratuita, alquilarse a cambio de un precio determinado a abonar mensual o anualmente o, si el cliente lo desea, incluso comprarlos. En caso de cesión o alquiler de los dispositivos, FERTEL se reserva el derecho a solicitar al Cliente, en concepto de fianza, el valor de mercado de los equipos cedidos, que le serán devueltos si, al finalizar el contrato, el Cliente devuelve los equipos cedidos en perfecto estado dentro del plazo previsto al efecto. Asimismo, tanto en caso de cesión como de alquiler, los equipos seguirán siendo propiedad de la mercantil, por lo que el Cliente habrá de comprometerse a mantener los distintivos del Operador sobre los equipos cedidos y a cuidarlos como propios, siguiendo las instrucciones de FERTEL y absteniéndose de manipularlos. En todo caso, FERTEL verifica que sus servicios y terminales están en perfecto estado, pero queda exonerado de cualquier fallo o defecto que tengan o puedan tener los equipos y terminales que sean del Cliente, así como de las instalaciones que realicen terceros ajenos al Operador. Tanto en caso de alquiler como de cesión gratuita, FERTEL podrá, en todo momento, acceder a la vivienda o local del Cliente en que se encuentren ubicados los equipos de su propiedad para proceder a las operaciones de mantenimiento y reparación que sean necesarias, previa notificación y designación de las personas, así como de las horas en que dicho acceso haya de realizarse. A la expiración del contrato, el Cliente devolverá los equipos cedidos o alquilados a FERTEL antes de 30 días, a contar desde el día en que se diera de baja el servicio. En caso de que no se entregaran los equipos dentro del plazo dispuesto al efecto, de que no sea factible la recuperación de los mismos, o de que se recuperasen en un estado deteriorado que impida su reutilización, el Operador se quedará la fianza abonada por el Cliente, pasando los equipos a ser propiedad de este último. Sin perjuicio de lo antedicho, el Cliente podrá utilizar equipos propios para el uso de determinados servicios, siempre y cuando estos sean conformes a las instrucciones de FERTEL, debiendo ser técnicamente compatibles con el servicio al que van destinados y estar aprobados u homologados según la normativa vigente aplicable, siendo el propio Cliente responsable de los daños o perjuicios que se puedan ocasionar. En estos casos, el Operador no se responsabilizará de los fallos en la prestación del servicio cuando los mismos sean imputables a los equipos elegidos por el Cliente.

En caso de compraventa, los equipos podrán abonarse de manera fraccionada, mientras esté en vigor el contrato, o abonarse de una sola vez, a elección del cliente. Si la empresa FerfelPhone realiza bajo petición expresa del cliente, la compra de un terminal o dispositivo para el uso y explotación de dicho cliente, el coste de este se repercutirá en su totalidad en una única cuota en el ciclo correspondiente de facturación.

### 7.- MANTENIMIENTO DESERVICIOS Y EQUIPOS

FERTEL reparará las averías que se produzcan en todos los equipos cedidos y alquilados relacionados con la prestación del servicio que hubieran sido proporcionados por la contratada, asumiendo el coste de las mismas siempre y cuando se hubieran producido por causas no imputables al Cliente. En caso de que el Cliente detecte una avería en el equipo o un mal funcionamiento del servicio, deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de FERTEL. Una vez notificada la incidencia, el Operador empleará los medios que se consideren necesarios para resolver la misma. Tanto el mantenimiento como la reparación pertinente podrá realizarse mediante dos modos de actuación: bien en remoto, bien de manera presencial, según las necesidades del momento. El mantenimiento se realizará de forma gratuita por fallos.

### 8.- CENTRALITAS VOIP

En caso de contratarse Centralitas VOIP, salvo que se indicase otra cosa expresamente en la oferta comercial elegida por el Cliente, la contratación del servicio de conlleva un compromiso de permanencia para éste de 36 meses, en base a las ventajas, beneficios o descuentos de que disfrute, así como en base a los equipos que se cedan temporalmente al cliente para la efectiva y adecuada prestación del servicio contratado. El Cliente, en el momento de firma del contrato o, en caso de que no firme, en el momento en que disfruta del servicio y abona la primera cuota relativa al mismo, acepta comprometerse a cumplir el mínimo de meses establecido en la oferta comercial propuesta y aceptada. En caso de que el Cliente desee darse de baja anticipadamente, sin haberse cumplido el compromiso de permanencia y sin que exista causa imputable al Operador para rescindir el contrato, quedará obligado a abonar, en concepto de penalización, las restantes cuotas que quedan por abonar hasta cumplir la cuantía total a la que se comprometió. Además, el Cliente habrá de proceder a la devolución de los equipos facilitados por FERTEL para que pudiera disfrutar del servicio contratado o, en su defecto, atenerse a lo establecido en la condición seis. En caso de que al cliente se le haya ofrecido un descuento a cambio de aceptar el compromiso de permanencia, al incumplir la obligación derivada del pacto acordado, el cliente habrá de abonar la diferencia entre lo pagado y el precio real (sin el descuento) de los servicios contratados que haya disfrutado. Asimismo, si al cliente se le ha ofrecido la instalación pertinente para disfrutar del servicio a cambio de un compromiso

de permanencia por su parte, y éste aceptó la proposición, una vez causa baja anticipada, está incumpliendo la obligación a la cual se comprometió, por lo que también habrá de abonar el coste de la instalación que se le realizó gratuitamente. El citado coste dependerá de los trabajos que el técnico de FERTEL haya tenido que realizar. La contratación de servicios posteriores a la firma del contrato tendrá un coste adicional, especificado a continuación:

Producto	Importe
Meet Phone GO	6€
Meet Phone Business	6€

#### 9.-RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

Además de las causas de baja dispuestas en las Condiciones Generales, el servicio de acceso a Internet podrá rescindirse por: 1) la solicitud de baja del servicio por parte del Cliente, 2) la interrupción definitiva del servicio citado, 3) si, por un cambio de titular, este servicio no estuviera contratado bajo el mismo número de identificación de la persona física (DNI/Pasaporte/NIE). Independientemente de ello, cuando el Cliente manifieste su voluntad de causar baja de los servicios contratados antes de haber transcurrido período correspondiente, habrá de abonar a FERTEL en un solo pago el restante que quede por pagar de la cuantía total del servicio. En caso de negarse a ello, el Operador emprenderá las medidas legales que estime convenientes para cobrar la cantidad que se le adeuda. Además, el Cliente, al finalizar el contrato, se obliga a proceder a la devolución de los equipos en no más de 30 días. Para ello, tendrá que seguir las instrucciones que el Operador le indique en el momento de la baja del servicio. En caso de no entregar los aparatos dentro del plazo establecido, o de no devolverlos en perfecto estado de uso, no se le devolverá la fianza abonada al inicio del contrato, cuya cuantía será el valor de mercado de los equipos cedidos.

#### 10.-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 FERTEL 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.

#### 11.- PROTECCIÓN DE DATOS

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, informamos al Cliente de que los datos personales aportados serán tratados por FERTEL (Encargado del Tratamiento). 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 FERTEL. 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. No está prevista la cesión de datos a terceros, excepto si existe una obligación legal. Asimismo, FERTEL informa al cliente que sus datos de localización serán cedidos a los servicios de emergencia (112) si fuesen solicitados. Se informa al interesado 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. Asimismo, podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos y los de limitación u oposición al tratamiento dirigiéndose a FERTEL, bien enviando un correo a la dirección física C/ La Gitanilla, núm. 17, Oficina 8, de la localidad de Málaga (MÁLAGA) - 29004, o bien a través de correo electrónico a la dirección siguiente: info@grupofertel.es 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). 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 FERTEL tendrá conocimiento de la normativa en materia de protección de datos, en el momento en que proceda a tratar la información propiedad del cliente. 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, FERTEL podrá comunicar los datos del mencionado impago a ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

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

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. 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 a 952 952 900 bien a través del correo electrónico info@grupofertel.es, 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 domingo, en la franja horaria siguiente: desde las 9.00 h. a las 21.00 h.

#### 13.- MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES

FERTEL podrá modificar las presentes Condiciones Particulares, 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. Las facultades de modificación previstas en esta cláusula no perjudican el derecho de resolución anticipada del contrato reconocido al Cliente, sin perjuicio de los compromisos adquiridos por el mismo y de las consecuencias derivadas de ello. Por ende, si el Cliente no aceptase las nuevas condiciones, y así se lo notificase al Operador, podrá resolver el contrato de manera anticipada, asumiendo las consecuencias pertinentes. Si, transcurridos 15 días naturales desde la notificación por FERTEL, el Cliente no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien continuará utilizando los servicios con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas. 13.-CLÁUSULA SUBSIDIARIA Todo lo no previsto en las presentes Cláusulas Particulares de la Contratación del Servicio de Acceso a Internet prestado por FERTEL, así como lo no dispuesto en la oferta comercial específica que se acuerda con cada Cliente, queda regulado según lo establecido en las Condiciones Generales de la Contratación. Para aquellas cuestiones no dispuestas en el contrato, se estará a lo establecido en el ordenamiento jurídico español.