

CONDICIONES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO PROPORCIONADO POR GRUPALIA INTERNET, S.A. EN ACCESO DIRECTO

CONDICIONES GENERALES

1.- OBJETO.

El objeto del presente contrato es la prestación por parte de GRUPALIA INTERNET, S.A. (en adelante GISA) a la persona titular (en adelante el Cliente) del Servicio Telefónico disponible al público en la modalidad de acceso directo de acuerdo a los niveles de calidad exigidos por la normativa vigente aplicable a GISA como prestador del servicio.

A la fecha de contratación, se pueden cursar desde un teléfono fijo: llamadas metropolitanas, provinciales, interprovinciales e internacionales hacia otro teléfono fijo; llamadas hacia un teléfono móvil. Cualquier otra prestación adicional, será oportunamente comunicada al Cliente, de forma que conozca en cada momento las prestaciones operativas del Servicio.

2.- DURACIÓN DEL CONTRATO:

El presente contrato tiene una duración indefinida. La validez del presente contrato queda sujeta y condicionada a la previa verificación por GISA de los datos y documentos aportados por el Cliente a la firma del contrato, entrando en vigor en la fecha en la cual GISA active cada uno de los servicios suscritos. El Cliente tendrá derecho a resolver este contrato en cualquier momento, notificándolo por escrito con una antelación mínima de quince días naturales.

3.- ACCESO AL DOMICILIO DEL CLIENTE

El Cliente facilitará, en horas hábiles, el acceso a su domicilio al personal de GISA o de sus empresas filiales o colaboradoras, debidamente identificados y autorizados por aquéllas, que lo precisen para efectuar altas, modificaciones o inspecciones en la instalación, localización o reparación de averías, así como, en el caso de bajas, llevar a cabo, en su caso el desmontaje y retirada del material telefónico propiedad de GISA. GISA informará telefónicamente al Cliente de la hora prevista para efectuar dicho acceso a su domicilio.

El Cliente podrá conectar al punto de terminación de red de GISA equipos terminales suministrados en régimen de alquiler y mantenimiento por GISA o sus propios equipos terminales, siempre que dispongan de los correspondientes certificados de homologación y cumplan las debidas especificaciones técnicas. Las cuotas de alquiler y mantenimiento se facturarán, en su caso, en la forma especificada en la cláusula 5 del presente contrato.

4.- PRECIO DEL SERVICIO.

Se aplicarán a cada llamada las tarifas y descuentos en vigor en el momento de realizar la llamada para el servicio y plan de precios elegido por el Cliente. Las tarifas y descuentos aplicables inicialmente son los que figuran en el folleto u oferta que se le entrega con este documento. A dichas tarifas les serán de aplicación los impuestos vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las mismas será publicada y comunicada a la Administración y a las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, al menos con diez días hábiles de antelación a su entrada en vigor. Asimismo, las modificaciones a las tarifas serán debidamente comunicadas a los Clientes. Transcurridos quince días hábiles desde la publicación y/o notificación de las mismas sin que se haya recibido escrito del Cliente manifestando su voluntad de resolver el contrato, se entenderá que acepta las modificaciones.

5.- FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.

GISA facturará, de acuerdo con la modalidad elegida por el Cliente, las cantidades a abonar por el uso del servicio. En las facturas aparecerán desglosadas las cantidades a pagar por cada uno de los servicios, con el detalle de cada llamada que no sea metropolitana. La solicitud del detalle de las llamadas metropolitanas supondrá un coste adicional. Además, se desglosarán los descuentos y promociones ofertados y aplicados por GISA. El pago se realizará mediante domiciliación de las facturas en la cuenta bancaria o cuenta de ahorro que el Cliente haya designado, o en su defecto, por transferencia bancaria a

la cuenta habilitada a tal efecto. La fecha en la que se debe realizar el pago es aquélla en que la entidad bancaria o de ahorro en la que se ha realizado la domiciliación reciba la notificación con el importe a abonar por el Cliente que, en todo caso, no podrá exceder los 30 días a contar desde el final del período de facturación. Las facturas no abonadas en la fecha prevista por causas no imputables a GISA, tendrán la consideración de deuda vencida y estarán sujetas a ejecución inmediata. En caso de ejecución judicial, GISA se reserva la posibilidad de aplicar, desde la fecha en que el pago debió realizarse, un interés de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos porcentuales. Igual interés se devengará en el caso de que, como consecuencia de una reclamación, el Cliente tenga derecho a alguna devolución. En caso de incumplimiento del compromiso de pago por el Pagador, de no ser éste el Titular del Servicio Telefónico (según lo establecido en el presente contrato), GISA podrá reclamar el pago al Titular.

6.- DEPÓSITO DE GARANTÍA:

- 1) Tanto en el momento de la contratación, como en cualquier momento de la vigencia del contrato, y siempre con base en razones justificadas, todo ello de acuerdo a la legislación vigente en cada momento, GISA podrá solicitar indicando motivo, cuantía legalmente establecida y plazo, depósitos de garantía, establecer líneas de crédito, restringir servicios y/o solicitar fianzas. Se entenderán por razones justificadas: (i) la existencia de cantidades impagadas o la demora reiterada en el pago por el Cliente a GISA o a otros operadores de servicios de telecomunicaciones; (ii) que el Cliente sea titular de líneas que dan servicio a equipos terminales de uso público para su explotación por terceros en establecimientos públicos, (iii) así como los titulares que presten servicios de tarificación adicional.
- 2) En el supuesto de asignación de un límite de crédito para el Cliente, y una vez se alcance el mismo, GISA podrá facturar y enviar al cobro las cantidades que pudieran excederlo sin esperar a finalizar el periodo de facturación, a fin de no superar dicho límite
- 3) La constitución de un depósito de garantía, en su caso, deberá realizarse en efectivo o mediante aval bancario, previa comunicación al Cliente, procediéndose a su devolución en los términos establecidos en la legislación vigente según los casos. La no constitución del depósito facultará a GISA para suspender el servicio, dar de baja al Cliente o desestimar su solicitud de alta, de conformidad todo ello con la normativa vigente.

7.- SUSPENSIÓN POR IMPAGO - SUSPENSIÓN TEMPORAL - DESCONEXIÓN -E INTERRUPCIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO.

- 1) Si el Cliente no atendiera el pago total o parcial de las cantidades adeudadas transcurrido el plazo de un mes desde la presentación a éste del documento de cargo, y siempre de acuerdo a la legislación vigente en cada momento, GISA quedará facultado para suspender el servicio previa notificación al Cliente con al menos 15 días hábiles de antelación de conformidad con la legislación vigente. La restricción del servicio afectará a los servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora, manteniéndose para las llamadas salientes de urgencia, así como para las entrantes. La suspensión temporal no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes.
- 2) No procederá la suspensión temporal ni la interrupción del servicio en los casos en los que el Cliente hubiese interpuesto reclamación ante los organismos competentes habiendo consignado fehacientemente los importes adeudados, entregando el correspondiente resguardo a GISA. En cualquier caso, GISA se reserva la facultad de poder condicionar la prestación del servicio a que el Cliente cumpla previamente las condiciones establecidas en la cláusula 6.
- 3) Asimismo, el Cliente tendrá derecho a obtener la suspensión temporal de los servicios por un período determinado, que no será menor de un mes ni superior a 90 días por año natural, previa solicitud con 15 días hábiles de antelación en la dirección o teléfono indicados en la cláusula 9.
- 4) Dispondrá asimismo el Cliente del derecho a la desconexión de determinados servicios como los de llamadas internacionales, así como en su caso las llamadas a servicios de tarificación adicional, previa comunicación escrita en tal sentido a GISA, quien dispondrá de un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción para proceder a dicha desconexión, salvo que concurriesen causas imputables al Cliente que no hiciesen posible proceder a la misma en tiempo y forma. El Cliente podrá solicitar la desconexión de dichos servicios de conformidad con la legislación vigente en la dirección o teléfono indicados en la cláusula 9.

- 5) El retraso en el pago por un periodo superior a tres meses o la suspensión temporal del contrato en dos ocasiones por mora en el pago de los servicios correspondientes, darán derecho a GISA a la interrupción definitiva del servicio y a la correspondiente resolución del contrato, previa notificación al Cliente con 15 días hábiles de antelación indicando la fecha en la que tendrá lugar la misma

8.- RESPONSABILIDAD

La responsabilidad de GISA se limita al cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente contrato. La responsabilidad de GISA respecto a los daños causados por culpa o negligencia, así como la indemnización de daños por incumplimiento contractual, no podrá exceder en todo caso del importe total de las facturas abonadas por el Cliente a GISA en el plazo de un año.

9.- RECLAMACIONES

Las reclamaciones sobre el funcionamiento, precio, facturación, calidad de servicio y cualquier otra cuestión que pudiera plantearse con la prestación del servicio, deberán ser dirigidas por escrito a GISA en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que las motive a la siguiente dirección: GRUPALIA INTERNET, S.A. C/ Julián Camarillo nº 26, 28037 Madrid (Tfno: 902-088 725) Fax: 91-2670001 - Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de GISA en el plazo de un mes, podrá acudir a los Organismos competentes como son las Juntas Arbitrales de Consumo o la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

10.- PLAZO MÁXIMO DE CONEXIÓN INICIAL.

Los servicios contratados serán prestados cuando GISA se halle técnicamente posibilitada a tal efecto y dentro de los quince días siguientes a contar desde la fecha en que se haya producido la instalación en el domicilio del Cliente y tras la firma del correspondiente Documento de Conformidad a la Instalación.

11.- SECRETO DE LAS COMUNICACIONES.

GISA se compromete a adoptar las medidas exigidas por la legislación vigente para garantizar el secreto de las comunicaciones en su tránsito a través de la red de GISA. GISA queda exonerada de cualquier responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general, de cualquier acción u omisión por éste que quebrante el secreto de las comunicaciones. No obstante lo anterior, el Cliente autoriza expresamente la posibilidad de que se realicen grabaciones de las conversaciones que el Cliente mantenga con el Servicio de Asistencia Técnica de GISA. Dichas grabaciones se realizarán con preaviso al Cliente por parte de GISA.

12.- PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.

A los efectos de lo dispuesto en la normativa vigente relativa a la protección de datos de carácter personal, GISA informa al Cliente de la existencia de un fichero automatizado de datos de carácter personal creado y bajo la responsabilidad de GISA, con la finalidad de realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con el Cliente, así como de las labores de información, formación y comercialización del servicio telefónico y de actividades relacionadas con el mismo. Asimismo le informa sobre la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, modificación, cancelación y oposición, que podrá ejercitar mediante comunicación escrita con su nombre, apellidos, copia del D.N.I., pasaporte o permiso de residencia del firmante (o en su caso los datos correspondientes a los poderes notariales para personas jurídicas) y nombre de su cuenta de correo electrónico si lo posee con la referencia "Protección de datos de carácter personal" a la siguiente dirección postal: GRUPALIA INTERNET, S.A. calle Julián Camarillo nº 26, de Madrid, (C.P. 28037) o bien mediante fax al nº 91-2670001 o bien correo electrónico a la siguiente dirección: protecciondatos@grupalia.net.

GISA se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto de los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos y adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta en todo momento del estado de la tecnología. El Cliente consiente expresamente la cesión a las empresas de GISA y al canal de distribuidores y agentes que, en su caso colaboren con GISA en la contratación del servicio de telefónico, de los datos de carácter personal contenidos en el mencionado fichero. Dicha cesión sólo podrá tener la finalidad de realizar labores de información, formación y comercialización del servicio telefónico. Asimismo el Cliente autoriza, de conformidad con la normativa vigente, al tratamiento de sus datos de tráfico y facturación para fines de

promociones comerciales propias. Cualquier otra utilización de los datos de carácter personal contenidos en el fichero, requerirá el previo y expreso consentimiento del Cliente.

Asimismo, la firma del presente Contrato supondrá la aceptación expresa e inequívoca por parte del Cliente para que GISA pueda en su caso remitirle Comunicaciones Comerciales a través del correo electrónico que en su caso facilite, de conformidad con lo establecido en la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio electrónico (LSSICE).

Si el Cliente desea revocar su autorización o solicitud de envío de comunicaciones comerciales deberá enviar a **GISA** un escrito a la dirección postal GRUPALIA INTERNET, S.A.: C/ Julián Camarillo nº 26, 28037 Madrid o bien correo electrónico a la dirección protecciondatos@grupalia.net o fax al número 91-267 00 01, con su nombre, apellidos, copia del D.N.I., pasaporte o permiso de residencia del firmante (o en su caso los datos correspondientes a los poderes notariales para personas jurídicas) y nombre de su cuenta de correo electrónico si lo posee, indicando que a partir del momento en que **GISA** reciba dicha comunicación no desea recibir comunicaciones comerciales por correo electrónico.

13.- CALIDAD DEL SERVICIO.

GISA se compromete a prestar el Servicio conforme a los compromisos de calidad comprometidos y exigidos por la Administración, aplicables a GISA como prestador del servicio. El Cliente estará obligado a hacer un uso razonable del servicio, conforme a las posibilidades y fines para los que está concebido. GISA no asume responsabilidades derivadas del mal uso del servicio realizado por el Cliente, o terceros, siendo el Cliente, en todo caso, el responsable de los gastos en que se incurran a través de la línea contratada con GISA. Tampoco será responsable GISA en el caso de que existan interrupciones o mal funcionamiento del servicio por causas de fuerza mayor o debido a una actuación dolosa o culposa del Cliente, sin perjuicio de que en estos casos sean de aplicación las garantías y condiciones establecidas en la normativa vigente. GISA no se responsabilizará del correcto funcionamiento de las instalaciones y aparatos propios de la casa del Cliente (rosetas, cableados interiores, terminal telefónico, etc.) salvo que la venta o instalación de los mismos haya sido efectuada por GISA. En cualquier caso deberán cumplir con cuantas especificaciones técnicas sean legalmente requeridas. Fuera de estos supuestos las interrupciones temporales del servicio por causas imputables a GISA, serán objeto de indemnización al Cliente con una cantidad igual al promedio del importe facturado por ese servicio durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el periodo en el que se efectúe la interrupción de acuerdo con la legislación vigente.

14.- CESIÓN A TERCEROS.

Este contrato es personal y solo puede cederse con el consentimiento escrito de ambas partes.

15.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

Además de por las causas previstas anteriormente para la resolución del presente contrato tanto por mora de pago por parte del Cliente en el período establecido en la legislación vigente, como por la reiteración de la suspensión temporal del servicio por mora de pago del Cliente según la legislación aplicable, podrá quedar también resuelto en caso de que el Cliente no haya devuelto firmada una copia del contrato dentro de los treinta días naturales siguientes a haberlo recibido; la pérdida del título habilitante de GISA para la prestación del servicio por cualquier causa, así como por la presentación de una solicitud de declaración de quiebra, suspensión de pagos, concurso de acreedores, o similar, o cese en las actividades propias del objeto social, con relación a una de las partes del contrato, o por incumplimiento grave del Cliente de las obligaciones que se derivan del presente contrato, incluido el mal uso o uso abusivo que pudiera realizar del servicio. En cualquiera de estos casos, el Cliente no tendrá derecho a indemnización alguna. La resolución del contrato no exonerará al Cliente del pago de los servicios utilizados hasta el momento de la resolución, pudiendo en todo caso el Cliente reclamar de GISA las cantidades que hayan resultado indebidamente cobradas.

16.- LEGISLACIÓN APLICABLE.

El Cliente contrata con GISA con sujeción al régimen que en cada momento establezca la normativa vigente para la prestación del servicio de telefonía básica por GISA.

17.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.

El presente contrato podrá ser modificado de acuerdo con la normativa aplicable. Las modificaciones

serán previamente puestas a disposición de los Clientes y en público conocimiento. Transcurridos quince días hábiles desde la publicación de las mismas sin que se haya recibido escrito del Cliente manifestando su voluntad de resolver el contrato, se entenderá que acepta las modificaciones.

18.- MODIFICACIONES POR RAZONES TÉCNICAS.

En todo caso, GISA tendrá derecho, sin que exista indemnización alguna al Cliente por estos conceptos, a introducir cuantos cambios en los sistemas, instalaciones y numeración del Cliente vengan exigidos por la organización y/o necesidades técnicas del servicio, debiendo en estos casos realizar una previa comunicación al Cliente.

19.-DATOS PARA SERVICIO DIRECTORIO.

GISA podrá proporcionar los datos referidos al CLIENTE a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) de acuerdo con la normativa vigente con el fin de que los mismos sean incluidos en los servicios de información telefónica y guías telefónicas. El Cliente podrá dirigirse a GISA de modo fehaciente para que su información sea excluida de dichos servicios o no pueda ser utilizada para fines comerciales según la normativa vigente.

20.- COMUNICACIONES

Toda comunicación que hayan de realizar las partes con motivo del presente contrato se efectuarán por escrito al domicilio designado por cada una de ellas en el anverso o encabezamiento del presente documento, sin perjuicio de lo establecido en las cláusulas 9 y 12.