

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

### 1. OBJETO

EQUIPO WIFEX, S.L. con domicilio social en Cáceres (Cáceres), Calle Oporto, 1, local 3, España, y CIF B10486165, es un Operador de telecomunicaciones que ofrece los servicios descritos en la cláusula siguiente (el "Servicio" o los "Servicios").

Estas Condiciones Generales de Contratación ("CGC") regirán las relaciones entre el Cliente del Servicio (el "Cliente") y WIFEXTEL en relación con los Servicios contratados. La lectura de las CGC por el Cliente es condición necesaria y previa a la activación de los Servicios, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas CGC, que también están publicadas en la página Web de WIFEXTEL [www.wifextel.com](http://www.wifextel.com) ("nuestra "Página Web").

### 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

**Servicio Telefónico Fijo:** El Servicio Telefónico Fijo, con tecnología de voz sobre IP, permite que el Cliente pueda recibir y realizar llamadas en su línea, así como otras facilidades básicas y servicios adicionales asociados. **Servicio Telefónico Móvil:** Este Servicio comprende la prestación del Servicio Telefónico de llamadas desde Móvil y los Servicios asociados de comunicaciones electrónicas (incluyendo el Servicio de Acceso a Internet desde móvil) y servicios de valor añadido asociados que el Cliente solicite. Para prestar este Servicio, WIFEXTEL entregará al Cliente una tableta SIM que podrá utilizarse en cualquier dispositivo móvil libre. El Servicio se prestará en el territorio nacional. Fuera del mismo el Cliente puede recibir el Servicio solicitando la activación del Servicio telefónico móvil cursado desde el extranjero, ("Servicio Roaming" o "Servicio en Itinerancia"). Se informa de que su alta en el citado servicio puede implicar el cobro de tarifas especiales en sus comunicaciones recibidas y realizadas en el extranjero según la normativa vigente en cada momento.

**Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha:** Este Servicio comprende, con independencia de la tecnología que se use: (i) Acceso a Internet de Banda Ancha con navegación 24 horas a la velocidad de acceso contratada. Debido a las características técnicas del Servicio, dicha velocidad es máxima, es decir, WIFEXTEL no puede garantizar en todo momento la velocidad de acceso que el Cliente haya contratado; y (ii) los Servicios adicionales asociados.

Para los Servicios Telefónico Fijo y Telefónico Móvil, si el Cliente no dispone de numeración, WIFEXTEL le asignará una. Los Servicios Telefónico Fijo y Móvil de WIFEXTEL incluyen, en su caso, la portabilidad del número de teléfono que el Cliente tuviera con su anterior operador. Para ello, el cliente deberá solicitarla mediante la cumplimentación de la Solicitud de Portabilidad, a fin de que se pueda tramitar la portabilidad de los servicios de telefonía fija o móvil en su anterior operador. La portabilidad se llevará a cabo de acuerdo con los procesos de tramitación de portabilidad establecidos en el respectivo documento de Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de la Numeración en caso de cambio de operador, aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Los Servicios se le ofrecen exclusivamente como Cliente final y para un uso basado en la buena fe. En particular, con carácter enunciativo no limitativo, no está permitido:

- a) La utilización contraria a las leyes españolas, o que infrinja los derechos de terceros o el buen uso de los Servicios que son solo para uso personal y particular del Cliente, siendo responsable del control del acceso a los mismos.
- b) La publicación o transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo o difamatorio.
- c) La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- d) La reventa de tráfico o de Los Servicios o la comercialización o explotación económica de los mismos por cualquier medio o sistema.
- e) La comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas, es decir, que ofrecen, como servicio comercial, el encaminamiento de la llamada hacia otro número distinto al llamado.
- f) El uso objetivamente irregular o fraudulento de los Servicios, como: "vigilabebés"; "walkytalky"; llamadas únicamente, o en su mayoría, a servicios de tarificación adicional o valor añadido; utilización de los Servicios para

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

envíos de comunicaciones comerciales no solicitadas; envío de grandes mensajes para bloquear servidores ajenos; realización de comunicaciones no solicitadas cuando las mismas puedan catalogarse como tráfico irregular. En particular, el Cliente no deberá PTRO (Punto de Terminación de Red Óptico, en el caso de Fibra). utilizar los Servicios para enviar correos no solicitados o masivos ("spam") o hacer cualquier uso de los listados de correo con destino a cualquier persona que no haya dado permiso para ser incluida en tal proceso.

En estos supuestos, WIFEXTEL podrá resolver el Contrato o bloquear los Servicios afectados temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso irregular del Servicio o cambiar la tarifa, previa comunicación al Cliente.

En este último caso el Cliente podrá resolver el Contrato respecto del Servicio concreto en los términos en él acordados.

### 3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Se aplicarán a los Servicios los precios y cargos correspondientes según las tarifas. y demás condiciones generales y/o particulares, ofertas o promociones vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las tarifas se comunicará al Cliente por cualquier medio que WIFEXTEL considere apropiado para que el Cliente tenga constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas. El Cliente tendrá disponibles en todo momento dichas tarifas en nuestra Página Web. El acceso a los servicios de emergencia es gratuito.

La factura será mensual y desglosará el Servicio básico, así como el resto de Servicios contratados por conceptos facturados dentro de cada Servicio, incluyendo los correspondientes a los supuestos de venta o cesión/alquiler de equipos. Si por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el mes inmediatamente posterior al devengo, WIFEXTEL podrá facturarle en los meses posteriores.

Las cuotas de abono se facturarán por periodos mensuales vencidos. Los servicios medidos se facturarán por periodos mensuales según el consumo efectuado en el mes anterior. Lo

anterior es sin perjuicio de lo indicado en las condiciones específicas de contratación de cada Servicio de las presentes Condiciones Generales de Contratación.

En los Servicios telefónico fijo y de internet de banda ancha fija, las cuotas de abono mensual incluyen el mantenimiento de red hasta el PTR (Punto de Terminación de Red, en el caso de ADSL).

La primera factura incluirá las cuotas de alta, activación y, en su caso, las de instalación y/o mantenimiento. En su caso, también contendrán el precio de los equipos adquiridos y de configuración de los Servicios, salvo que el pago de dicho precio esté aplazado o diferido, en cuyo caso incluirá la parte proporcional correspondiente al primer mes en función del número de meses de pago aplazado. Asimismo, incluirá las cuotas recurrentes que sean de aplicación desde el momento de activación del Servicio dentro del periodo facturado.

El medio de pago es mediante domiciliación bancaria. Las reclamaciones del Cliente por motivo de la facturación no justifican el retraso en el pago de las facturas reclamadas. Las facturas no pagadas a su vencimiento devengarán un interés de demora igual al interés legal del dinero, los gastos ocasionados por la devolución del recibo y otros gastos administrativos que pueden ascender hasta un máximo de 20 euros (IVA incluido), sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse del incumplimiento, entre otras, la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito. Los cargos aplicables en el caso de impago están disponibles en la página web de [www.wifextel.com](http://www.wifextel.com)

WIFEXTEL podrá utilizar para el cobro de las cantidades adeudadas, si el Cliente así lo autoriza, los datos relativos a las tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitados por el mismo, igualmente WIFEXTEL podrá ejecutar los depósitos, fianzas y/o demás garantías en su caso establecidas en las condiciones particulares para los casos permitidos por la ley. El Cliente consiente expresamente con la aceptación de las CGC que WIFEXTEL pueda emitir las facturas correspondientes al Servicio en formato electrónico (Factura Electrónica), teniendo acceso a las mismas a través de su área personal online, accesible con las claves de acceso que WIFEXTEL

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

facilitará en el momento de la compra, o bien, por correo electrónico si así lo solicitara. El Cliente podrá revocar este consentimiento en cualquier momento, teniendo derecho a solicitar la emisión de facturas de forma gratuita en papel. Para realizar esta revocación, deberá comunicarlo por escrito al Servicio de Atención al Cliente.

Si a la finalización de la relación contractual, independientemente de la modalidad de contratación, resultase un saldo a favor del Cliente, éste podrá solicitar su devolución. WIFEXTEL podrá descontar los gastos administrativos y de gestión que pudieran devengarse según las tarifas vigentes en cada momento. También corresponderá al Cliente este derecho de compensación cuando el saldo fuera a favor de WIFEXTEL.

WIFEXTEL podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente:

- Solicitar al Cliente un anticipo, o efectuar un cargo adicional en su cuenta de forma inmediata, por las cantidades devengadas hasta la fecha.
- Solicitar al Cliente un depósito, no remunerado, en efectivo.
- Solicitar un aval bancario, por una cuantía nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por Servicio.
- Restringir al Cliente los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y servicios internacionales.

Este tipo de acción se podrá llevar a cabo, entre otros, en los siguientes supuestos:

- Se excedan los límites del crédito fijados en su caso.
- Se produzca la suspensión o interrupción del Servicio por alguna de las causas previstas en las presentes CGC o la resolución contractual.
- Incumplimiento de las presentes CGC por el Cliente.
- En caso de fraude, o uso no autorizado del Servicio según estas CGC.
- Riesgo objetivo de impago, entendiendo como tal, por ejemplo, la declaración de concurso de acreedores.

No obstante, lo anterior, para el Servicio Telefónico Fijo se aplicará lo dispuesto en las Condiciones Específicas de dicho Servicio de estas CGC.

## 4. RESPONSABILIDAD DE WIFEXTEL Y CALIDAD DE

### SERVICIOS.

Si se produjera una interrupción temporal en el Servicio Telefónico de Fijo o Móvil, el Cliente tendrá derecho a una indemnización que será igual a la mayor de las siguientes:

- + El promedio del importe facturado por los Servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo real que afecte al Cliente la interrupción temporal del Servicio. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.
- + Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

Quedan excluidos del ámbito de responsabilidad en el Servicio de Telefonía Móvil los Servicios o llamadas en itinerancia (Servicio Roaming) que se prestan en el extranjero por operadores distintos de WIFEXTEL.

WIFEXTEL abonará automáticamente esta cantidad descontándola de la siguiente factura o se realizará un abono, cuando el importe de la indemnización sea superior a un (1) euro. Si no procediera la emisión de factura por bajada del Servicio, la indemnización se abonará por el medio que se acuerde con el Cliente en cada caso. Para abonados sujetos a modalidades prepago, el ajuste en el saldo se realizará en un plazo no superior al del resto de abonados.

Si la interrupción temporal se debe a causas de fuerza mayor, WIFEXTEL se limitará a compensar automáticamente al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Si se produce una interrupción temporal del Servicio de acceso a Internet de Banda Ancha durante un periodo de facturación, el Cliente tendrá derecho a ser compensado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción cuando

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

La interrupción del Servicio haya sido, de forma continua o discontinua, superior a 8 horas. La indemnización se abonará en la siguiente factura o se abonará de forma independiente. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado.

En los supuestos enumerados en los párrafos anteriores, WIFEXTEL indemnizará automáticamente al Cliente si la interrupción afectara al área donde se encuentra el domicilio que figura en el Contrato del Cliente, o en caso de Servicio de Telefonía Móvil, conozca que dicho Cliente se encontraba en una zona afectada por la interrupción en el momento de la misma y no pudiera situarse en otra zona durante el período de la interrupción. Si el Cliente se ha visto afectado por una interrupción y no se le ha computado como afectado en los términos anteriores, deberá comunicarlo al OPERADOR, a través del Servicio de Atención al Cliente, en el plazo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del Servicio, que se ha visto afectado por la interrupción del Servicio, indicando, en caso de afectación al Servicio de Telefonía Móvil, su ubicación geográfica en el momento de la interrupción. Dicha información no deberá ser contradictoria con la que conste en los sistemas de WIFEXTEL.

Adicionalmente, salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, WIFEXTEL se compromete a ofrecer el siguiente nivel de calidad en el Servicio: Respecto al tiempo de interrupción de un Servicio, un compromiso de interrupción máxima no superior a 48 horas al año por cada período de facturación. Si se incumpliera este compromiso, WIFEXTEL indemnizará al Cliente por un importe igual a una cuota mensual prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción en el período de facturación.

Cuando por promociones el Cliente disfrute de un descuento sobre toda la cuota mensual de los Servicios, se tendrá en cuenta, a efectos indemnizatorios, la cuota mensual no promocionada de dichos Servicios. Dichas indemnizaciones se acumularán con las previstas en los párrafos anteriores.

A estos efectos, el tiempo de interrupción del Servicio se define como la suma de tiempos transcurridos desde el instante en que se ha producido la indisponibilidad del Servicio, una vez éste haya sido activado, hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento. El instante de inicio de la cuenta será el primer de los dos sucesos siguientes: (i) el notificación por el Cliente del aviso de acaecimiento o (ii) el registro por WIFEXTEL de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del Servicio.

A efectos indemnizatorios en todos los compromisos anteriores, se considerará que la cuota mensual del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha es el 50% de la cuota mensual total en aquellos casos de contratación de paquetes conjuntos de Servicios en los que el precio de la cuota total del paquete no desglose el importe atribuible a cada Servicio (Servicio Telefónico y Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha).

No se aplicará lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal se deba a alguna de las siguientes causas:

- + Incumplimiento grave por los Clientes de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o demora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal de la interrupción del Servicio.
- + Daños producidos en la red debido, por ejemplo, a la conexión por el Cliente de Terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.
- + Incumplimiento del Código de Conducta por parte de un Cliente que preste Servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del Contrato de abonado corresponda a este último.

El Cliente titular del Servicio responde de todo el tráfico o Servicios utilizados y mal uso que se haga del mismo. No obstante, lo anterior, WIFEXTEL, previa identificación del titular de la línea y sus circunstancias, además podrá tomar las medidas oportunas para evitar perjuicios desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al Cliente, se comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de sus claves de acceso al

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Servicio o la existencia de un fraudeo, en caso del Servicio Telefónico Móvil, de la pérdida, sustracción o robo de la Tarjeta SIM.

WIFEXTEL no se hace responsable de cualesquiera daños y/o perjuicios y/o beneficios dejados de obtener por el Cliente o cualquier otro tercero causados directa o indirectamente por la falta de prestación del Servicio o su prestación defectuosa por las siguientes causas: (i) funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños en Terminales o Dispositivos del Cliente no facilitado por WIFEXTEL

(ii) la pérdida, alteración y/o daños totales o parciales sobre información contenida en los Terminales o Dispositivos del Cliente por causas no imputables al Servicio y (iii) cualquier otro que no se deba a falta de conformidad del Servicio o incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso de WIFEXTEL.

WIFEXTEL no se hace responsable de ninguna consecuencia derivada de una incorrecta configuración de los Dispositivos del Cliente que no haya sido realizada por WIFEXTEL o de las aplicaciones instaladas por el Cliente, las cuales son independientes y ajenas en todo caso al Servicio prestado por WIFEXTEL.

WIFEXTEL adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento, que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red de WIFEXTEL, quedando exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad, en general, de cuantas acciones u omisiones, no imputables al OPERADOR, que branten el secreto de las comunicaciones telefónicas. Queda a salvo la obligación que en su caso tenga WIFEXTEL conforme a la legislación aplicable en cada momento a las interceptaciones realizadas por los agentes facultados en cumplimiento de dicha normativa.

WIFEXTEL informa que presta el Servicio de Telefonía disponible al público, Fijo y Móvil, con la facilidad de identificación de la línea de origen y la línea conectada. Si el Cliente no desea que su número de teléfono pueda ser

identificado por el resto de usuarios, WIFEXTEL pone a su disposición medios para restringir la identificación de la línea llamada y de la línea conectada. El Cliente podrá disponer de dicha información en el Servicio de Atención al Cliente.

## 5. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y NOTIFICACIONES

Ofrecerá un Servicio de Atención al Cliente que incluirá la asistencia telefónica 601654707/927230955, de 10 a 14 y 17 a 19 horas de lunes a viernes. Fuera de este horario puede contactar en [info@wifextel.com](mailto:info@wifextel.com), así como los sábados, Domingos y Festivos Nacionales (queda en todo caso excluida la asistencia técnica sobre su PC o dispositivo de acceso a los Servicios).

Para aclarar cualquier duda respecto al precio, facturación, calidad o cualquier otra cuestión relacionada con los Servicios o si quiere realizar una reclamación, el Cliente deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente.

El Cliente puede realizar sus consultas en nuestra Página Web [www.wifextel.com](http://www.wifextel.com) o enviando un email a la dirección [info@wifextel.com](mailto:info@wifextel.com).

También puede realizar sus consultas o reclamaciones llamando al 927230955/601654707 o mediante correo postal dirigido a la siguiente dirección: EQUIPO WIFEX, S.L. con domicilio social en Cáceres (Cáceres) Calle Jerusalén, 5, local Wifextel.

En caso de reclamación se le asignará a este número de referencia que WIFEXTEL comunicará al Cliente. Si la reclamación se realiza por vía telefónica el Cliente podrá solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma. Dichos documentos serán remitidos en el plazo de diez (10) días desde su solicitud.

Cuando la reclamación haya sido solucionada, WIFEXTEL informará al Cliente de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado para presentar la reclamación.

Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria de WIFEXTEL en el plazo de un (1) mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo en el caso de sumisión de WIFEXTEL a las mismas, o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de conformidad

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

con lo establecido en la normativa vigente, sin perjuicio de acudir a la vía judicial.

### 5. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

WIFEXTEL cumple en el tratamiento de los datos de carácter personal de sus Clientes con la legislación vigente en España y en la Unión Europea. Para ello adopta las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que están expuestos.

WIFEXTEL ha adoptado las medidas de seguridad correspondientes a los niveles exigidos por el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal (Real Decreto 1720/2007). Además, procura instalar aquellos otros medios y medidas técnicas adicionales para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados, y para garantizar el secreto en las comunicaciones.

WIFEXTEL utilizará sus datos personales, así como sus datos de tráfico, entendiendo como tales aquéllos tratados a efectos de la conducción de una comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas o a efectos de su facturación, con la finalidad de proveer los Servicios solicitados (entre otros, establecimiento y enrutamiento de llamada, acceso a Internet, facturación, recargas de saldo, reclamación de deudas, participación en promociones, etc.), con fines estadísticos y enviarle comunicaciones relacionadas con la prestación, mejora y actualización de servicios, pudiendo ser comunicados únicamente a terceros que estén vinculados a los canales de distribución que colaboren en el proceso de contratación, prestación y mantenimiento de los servicios.

WIFEXTEL podrá enviarle información propia sobre nuevas tarifas y promociones aplicables a su Servicio a las que pueda adherirse, mediante mensajes de texto y correos electrónicos.

WIFEXTEL le informa de que podrá comprobar su solvencia en ficheros comunes sobre solvencia patrimonial y crédito cuyos responsables presten tal servicio con arreglo a la legalidad vigente, así

como por procedimientos automatizados de sistemas de scoring. WIFEXTEL también podrá verificar la exactitud de los datos aportados por usted y obtener datos de las entidades bancarias que nos facilite. Mediante la aceptación de las presentes CGC usted autoriza el tratamiento y mantenimiento de los datos sobre solvencia financiera con fines estadísticos y de evaluación de dicha solvencia.

Igualmente, WIFEXTEL le informa de que en caso de no atender puntualmente sus obligaciones económicas frente a WIFEXTEL de acuerdo con lo establecido en las presentes CGC resultando una deuda cierta, vencida y exigible, que haya resultado impagada, se procederá a la comunicación de sus datos identificativos y los datos relativos a la deuda pendiente de pago, a entidades dedicadas a la prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito, de acuerdo con la legislación vigente y, por tanto, previo requerimiento de pago con aviso expreso de que, de no procederse al pago, se hará la referida comunicación.

WIFEXTEL no cederá a terceros los datos de carácter personal que nos proporcione, excepto cuando tal cesión lo sea a favor de operadores de servicios de comunicaciones electrónicas o prestadores de servicios de valor añadido y la cesión sea necesaria para la prestación de los mismos o para realizar alguna acción promocional de los servicios de WIFEXTEL de la que pueda beneficiarse, siendo tal cesión necesaria para poder llevar a cabo la misma.

En el proceso de registro como Usuario en el área de cliente de nuestra página web, deberá elegir una contraseña. Como Cliente, Ud. es responsable de mantener la confidencialidad de esta contraseña, así como de todas las actividades que ocurran en la sesión iniciada con su nombre de Usuario y contraseña. El Cliente se compromete a notificar a WIFEXTEL a la mayor brevedad el uso no autorizado de su nombre de Usuario y contraseña o cualquier otro fallo en la seguridad. WIFEXTEL no será responsable por los daños o pérdidas que se pudieran originar debido al no cumplimiento de esta obligación por parte del Cliente. El cliente otorga su consentimiento a WIFEXTEL para grabar las llamadas que el Cliente pueda realizar o recibir del Servicio de Atención al Cliente. Dicha

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

grabación se realiza con la finalidad de mejorar la calidad de prestación de los servicios objeto del contrato, con la de verificar la satisfacción de los clientes, así como de acreditar la contratación.

## 6.PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La prestación de los Servicios de WIFEXTEL, conlleva el tratamiento de datos de carácter personal del Cliente, los cuales serán tratados conforme lo previsto en las presentes Condiciones Generales y la Política de Privacidad.

¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

El responsable del tratamiento es WIFEXTEL y la sociedad EQUIPO WIFEX, S.L. con N.I.F. B10486165 y domicilio a tales efectos en Cáceres, (Cáceres) Calle Jerusalén, 5, local Wifextel, España. Puede contactar con nuestro delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a: [info@wifextel.com](mailto:info@wifextel.com).

Dispone de información completa en relación con cómo tratamos sus datos en nuestra política de privacidad, la cual puede consultar en <https://www.wifextel.com/politica-de-privacidad/>

10.2. ¿Con qué finalidad tratamos sus datos?

10.2.1 Los datos que tratamos en el marco de la contratación y la prestación de los servicios que te ofrecemos serán tratados con las siguientes finalidades (dispone de información completa sobre todos los tratamientos de sus datos en <https://www.wifextel.com/politica-de-privacidad/>

a) Gestión de la relación contractual.

Esta finalidad incluye la gestión del propio contrato, su facturación o recarga y su interacción con cualquiera de nuestros departamentos internos, como pueden ser el servicio de atención al cliente, servicio técnico o calidad para la atención de reclamaciones, cambios en la contratación o incidencias. Igualmente incluye las obligaciones de información en relación con relación contractual previstas en la Ley General de Telecomunicaciones. También trataremos sus datos de contacto con la finalidad de habilitar el

acceso del Cliente a su área privada a la que puede acceder a través de la web o la app, y en la que el Cliente puede gestionar sus tarifas, acceder a sus facturas o consultar su consumo.

Más información en

<https://www.wifextel.com/politica-de-privacidad/>

b) Prestación de servicios de telecomunicaciones.

Dentro de esta finalidad se engloban las diferentes actividades que resulten necesarias e inherentes a la prestación del servicio de telecomunicaciones, tales como:

- La conducción de la comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas, el establecimiento y enrutamiento de la llamada (incluyendo la interconexión);
- La provisión del servicio de acceso a Internet, en caso de encontrarse dentro de los servicios contratados.
- El registro de los datos de tráfico e interconexión y su uso con el objetivo de poder proceder a su facturación o al descuento dentro del saldo disponible para las tarjetas prepago; así como la reclamación extrajudicial y judicial en caso de impago.
- Detección, gestión y solución de incidencias técnicas y resolución de reclamaciones.

En caso de solicitar una portabilidad desde o hacia otro operador, además le informamos que podrán ser objeto de tratamiento sus datos identificativos, siendo en este caso necesaria esta comunicación de datos entre operador donante y receptor para llevar a cabo la misma. Los datos intercambiados entre operadores serán los previstos en cada momento en las especificaciones técnicas de portabilidad aprobadas por las Administraciones Públicas con competencia en la materia.

Más información

en

<https://www.wifextel.com/politica-de-privacidad/>

c) Comprobación de solvencia.

Le informamos que con carácter previo a la contratación consultaremos tu solvencia en sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXGUG, ASNEF, Experian o Equifax), conforme lo previsto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

garantía de los derechos digitales, siendo este un elemento más en el marco del análisis de la solicitud de contratación, en el cual se tienen en cuenta otras variables en función al sector, si dispone de deuda con otras empresas de nuestro grupo o el riesgo de fraude. En caso de que el análisis resulte negativo, le informamos que su solicitud de contratación podrá ser rechazada y que tiene derecho a solicitar una revisión manual de su caso.

Más información en <https://www.wifextel.com/politica-de-privacidad/>

d) Comunicación de los datos de impago de la deuda a ficheros comunes de solvencia.

En caso de no atender puntualmente a sus obligaciones económicas y resultando de ello una deuda cierta, vencida y exigible, se procederá, siendo la base de legitimación el interés legítimo de WIFEXTEL amparado por la legislación vigente, en la comunicación de sus datos identificativos y los datos relativos a la deuda pendiente de pago a las entidades responsables de sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXCUG, Experian, ASNEF o Equifax, Fichero de Incidencias Judiciales, etc.), de conformidad con las disposiciones vigentes sobre sistemas de información crediticia. Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con [info@wifextel.com](mailto:info@wifextel.com).

Más información <https://www.wifextel.com/politica-de-privacidad/>

e) Verificación de información.

WIFEXTEL podrá verificar la exactitud de los datos que usted aporte en el marco de la contratación con la finalidad de prevenir el fraude y suplantaciones de identidad. Para ello, podremos tratar datos identificativos, de contacto, datos de dispositivo, datos económicos, financieros y de seguros (datos de pago), información sobre el punto de venta, o la contratación, tráfico o navegación. Asimismo, podremos llevar a cabo comprobaciones de la información proporcionada mediante la consulta, por ejemplo, de la AEAT o entidades bancarias.

Más información <https://www.wifextel.com/politica-de-privacidad/>

f) Prevención del fraude.

Los datos serán comparados con otros datos de

solicitudes de servicios de telefonía que figuren en el Sistema Hunter para la prevención del fraude en solicitudes, exclusivamente con objeto de detectar la existencia de información potencialmente fraudulenta dentro del proceso de aprobación del servicio. Si se diera el caso de que se detectaran datos inexactos, irregulares o incompletos, su solicitud será objeto de un estudio más pormenorizado, y dichos datos serán incluidos como tales en el fichero y podrán ser consultados para las finalidades anteriormente mencionadas, por las entidades adheridas al Sistema Hunter y pertenecientes a los siguientes sectores: financiero, emisores de tarjetas, medios de pago, telecomunicaciones, renting, aseguradoras, compra de deuda, inmobiliario, suministro de energía y agua, facturación periódica y pago aplazado.

La lista de entidades adheridas al Sistema Hunter estará accesible en su página web: [www.asociacioncontraelfraude.org](http://www.asociacioncontraelfraude.org)

Puede ejercitar sus derechos ante la Asociación Española de Empresas contra el Fraude, dirigiéndose a la siguiente dirección: Apartado de Correos 2054, 28002 MADRID.

Más información <https://www.wifextel.com/politica-de-privacidad/>

g) Comunicaciones comerciales propias.

WIFEXTEL puede tratar los datos identificativos y de contacto de los Clientes para remitirles información comercial en relación con productos o servicios propios, tales como promociones de diversa naturaleza, nuevas tarifas o mejoras por medios electrónicos en base a lo previsto en el artículo 21.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico y, en base al interés legítimo para la realización de llamadas.

Más información <https://www.wifextel.com/politica-de-privacidad/>

h) Información sobre mejores tarifas.

Conforme lo previsto en el artículo 67.7 de la Ley General de Telecomunicaciones estamos obligados a proporcionar a nuestros clientes información sobre nuestras mejores tarifas al menos una vez al año, para lo cual utilizaremos nuestros canales habituales de comunicación, incluyendo medios electrónicos.

Esta comunicación se realizará en base a la obligación legal prevista en la mencionada Ley. Trataremos sus datos con esta finalidad mientras



## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

sea cliente de WIFEXTEL.

i) Cooperación con los agentes facultados.

Le informamos de que, en cumplimiento de la legislación vigente, estamos obligados a conservar y comunicar cierto tipo de datos en relación con su servicio de telecomunicaciones a los Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado, juzgados y tribunales en el ejercicio de sus funciones, Ministerio Fiscal y otras autoridades con competencia en la materia. Las categorías de datos que serán tratados con esta finalidad serán datos identificativos, de contacto y de tráfico recabados o generados en el marco de su relación contractual con WIFEXTEL de la prestación de nuestros Servicios, además de información relacionada con las comunicaciones realizadas a través de nuestro servicio como información de llamadas entrantes y salientes, direcciones IP o datos de ubicación.

Más información <https://www.wifextel.com/politica-de-privacidad/>

j) Sistema de gestión de abonado.

En cumplimiento de lo dispuesto en las Circulares de la CNMC 1/2013 y 5/2014, te informamos que, como operador de telecomunicaciones, estamos obligados a comunicar sus datos identificativos y de contacto, información del servicio contratado y, en ciertas ocasiones, de localización, al Sistema de Gestión de Datos de Abonado de la CNMC en base a una obligación legal. Por ejemplo, en base a esta obligación proporcionamos información a los servicios de emergencia.

A través de este Sistema y conforme a las mencionadas Circulares, también se regulan las guías de abonado y los servicios de consulta. La figuración de los datos del abonado en las guías de abonado o servicios de consulta, así como el uso de estos datos publicados con fines comerciales o de publicidad, requieren del consentimiento del interesado. El interesado podrá solicitar su figuración en las guías de abonado a través del servicio de atención al cliente.

10.2.2 Le informamos que WIFEXTEL en base a su interés legítimo de mejorar nuestros servicios y fidelizar nuestra cartera de clientes, puede también analizar durante la vigencia del contrato y hasta un plazo de 18 meses después de la finalización del mismo el uso que el Cliente hace de los Servicios contratados con nosotros, básicamente con tres finalidades:

a. Mejorar el servicio, la oferta y la atención

ofrecida a sus clientes con carácter general (Por ejemplo, desarrollar nuevas tarifas, reducir tiempos de espera en el servicio de atención al cliente, enrutar llamadas al servicio de atención al cliente de forma eficiente, etc.)

b. Detectar incidencias, áreas de mejora o necesidades en relación con nuestros servicios con carácter general (Por ejemplos problemas con antenas, problemas de cobertura o de la red, tráfico irregular o fraudulento y mejorar la atención de incidencias)

c. Elaborar modelos de propensión de abandono y otros modelos estadísticos.

Más información <https://www.wifextel.com/politica-de-privacidad/>

### 12.6. ¿Cuáles son sus derechos?

Le informamos que, conforme lo previsto en la legislación de protección de datos, cuenta con el derecho de acceso, rectificación, portabilidad, limitación del tratamiento, supresión y oposición, así como a revocar el consentimiento prestado en cada momento.

Puede ejercitar estos derechos mediante correo postal a la dirección Calle, Jerusalén, 5, local Wifextel, Cáceres (Cáceres) mediante correo electrónico a la dirección [info@wifextel.com](mailto:info@wifextel.com) indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida. Asimismo, le informamos que puede interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en [www.aepd.es](http://www.aepd.es)

En caso de que tenga alguna duda sobre el tratamiento de sus datos personales, puede contactar con nuestro delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a [info@wifextel.com](mailto:info@wifextel.com)

### 7. CAUSAS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

WIFEXTEL podrá suspender el Servicio contratado en los siguientes casos:

- Cuando el Cliente no haya atendido sus obligaciones de pago o haya agotado su saldo y/o sobrepasado su límite de crédito.
- Si el Cliente facilita a WIFEXTEL datos personales que no sean veraces, sean deliberadamente incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.
- Cuando el Cliente realice un uso irregular o fraudulento del Servicio.

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

- Cuando el Cliente haya empleado un medio de pago fraudulentamente o exista riesgo razonable de fraude.

En cualquiera de estos casos, WIFEXTEL se pondrá en contacto con el Cliente, con carácter previo a la suspensión del Servicio, para informarle de la existencia de un incumplimiento de las CGC.

WIFEXTEL podrá suspender temporalmente de los Servicios en caso de retraso total o parcial por el Cliente en el pago de los Servicios, desde la fecha en que WIFEXTEL tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso de 48 horas al Cliente en el que se le informará de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil. No obstante, lo anterior, en el supuesto del Servicio Telefónico Fijo en caso de retraso total o parcial por el Cliente en el pago de las facturas durante un periodo superior a (1) un mes desde su presentación, podrá dar lugar, previo aviso al Cliente de quince (15) días, a la suspensión temporal de los servicios contratados en el que se informará al Cliente de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil. La suspensión solo afectará a los Servicios respecto de cuyo pago se haya incurrido en mora. La suspensión del servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas mensuales. En caso de suspensión temporal del Servicio telefónico por impago, éste se mantendrá para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las llamadas de cobro revertido y las del Servicio de telefonía móvil cuando se encuentre en el extranjero. WIFEXTEL restablecerá el Servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga constancia de que el importe adeudado haya sido satisfecho por completo.

En el supuesto de suspensión temporal, si el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo, en el caso de sumisión de WIFEXTEL a las mismas, o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, WIFEXTEL no suspenderá ni interrumpirá el servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando y el Cliente consigne fehacientemente el importe

adeudado, entregando el correspondiente Resguardo a WIFEXTEL.

La reconexión de los servicios se realizará conforme a las condiciones vigentes en ese momento, y deberá abonar la cuota vigente por este concepto. Durante el periodo de suspensión WIFEXTEL podrá retirar del domicilio del Cliente los equipos alquilados.

El retraso en el pago total o parcial de las facturas de WIFEXTEL superior a tres (3) meses o la suspensión temporal de los Servicios en dos ocasiones, por mora en el pago, dará derecho a WIFEXTEL a la interrupción definitiva de los Servicios y a la correspondiente resolución del contrato. En todo caso, el Servicio podrá ser interrumpido conforme a la normativa vigente cuando se produzca una deficiencia causada por el Cliente y que afecte a la integridad o seguridad de la Red o a la prestación de Servicios a otros clientes. Esta medida cesará cuando el Cliente efectúe y comunique a WIFEXTEL la desconexión del equipo objeto de la deficiencia.

WIFEXTEL podrá interrumpir ocasionalmente los Servicios con objeto de realizar trabajos de mejora, labores de reparación, cambios de equipamiento o por motivos análogos, si bien dichas interrupciones serán lo más breves posibles y se realizarán, preferentemente y siempre que sea posible, en horarios de mínimo consumo. El Cliente acepta la necesidad de consentir tales interrupciones y que WIFEXTEL no estará obligada a compensarle salvo en la cuantía de las indemnizaciones previstas en el apartado "Responsabilidad de WIFEXTEL" de este Contrato, que correspondan.

En todo caso, el Servicio podrá ser interrumpido conforme a la normativa vigente cuando se produzca una deficiencia causada por el Cliente y que afecte a la integridad o seguridad de la Red o a la prestación de Servicios a otros Clientes. Esta medida cesará cuando el Cliente efectúe y comunique al OPERADOR la desconexión del equipo objeto de la deficiencia.

## 8. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

El contrato tendrá una duración inicial de veinticuatro (24), meses, prorrogándose automáticamente transcurrido el periodo de vigencia inicial en idénticos periodos de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 67.7 de la Ley

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, sin perjuicio del derecho del Cliente a rescindirlo en cualquier momento durante ese periodo conforme a la presente cláusula de las Condiciones Generales.

WIFEXTEL tiene derecho a resolver el Contrato por las causas generales de extinción de los contratos y por las causas mencionadas en las CGC. Será causa de resolución automática del presente Contrato a instancia de WIFEXTEL la extinción de la habilitación a WIFEXTEL para prestar el Servicio cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestándolo, sin que en este caso se devengue derecho de indemnización alguno a favor del Cliente.

Por su parte, el Cliente tiene derecho a resolver el Contrato en cualquier momento remitiendo comunicación de resolución, cuyo modelo puede encontrar en nuestra Página Web, acompañada de una copia del documento nacional de identidad o documento identificativo equivalente, al Servicio de Atención al Cliente con, por lo menos, dos días hábiles de antelación al día en el que desee que se haga efectiva la baja en el Servicio.

El contrato se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del Servicio, por las causas generales admitidas en Derecho y especialmente por las siguientes:

- Decisión del Cliente.
- Grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato, así como por una utilización del Servicio contrario a la buena fe.
- Retraso en el pago del Servicio por un periodo superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del Contrato en dos ocasiones por demora en el pago conforme lo dispuesto en estas CGC.
- Por uso no autorizado, ilícito, fraudulento o indebido del Servicio.

En supuestos excepcionales en los que sea necesario por motivos técnicos, operativos o de servicio, o en el supuesto de que el Servicio se interrumpa definitivamente, el Cliente deberá devolver los dispositivos y/o terminales propiedad de WIFEXTEL.

WIFEXTEL se reserva la facultad de cancelar el Contrato o bloquear suspender el Servicio en cualquier momento, en el caso de comprobarse que los datos identificativos facilitados por el

Cliente son falsos, incorrectos o incompletos. Ley25/2007.

En caso de que el Cliente no realice solicitud de conservación de numeración, la terminación del Contrato por cualquier causa podrá dar lugar a la pérdida de la numeración asignada en el plazo de un mes desde la fecha de terminación del mismo.

### 9. MODIFICACIÓN DE LAS CGC

WIFEXTEL podrá realizar las modificaciones a las presentes CGC, así como de las tarifas vigentes en cada momento, notificándose al Cliente afectado por la modificación con una antelación mínima de un (1) mes a la fecha de su entrada en vigor que se indicará expresamente. Si el Cliente no aceptase las nuevas condiciones y así se lo notificase a WIFEXTEL, podrá resolver el contrato de manera anticipada y sin penalización alguna. Si, transcurrido un (1) mes desde la notificación por WIFEXTEL el Cliente no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien continuará utilizando el Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas.

### 10. CAMBIOS DE DOMICILIO, DE NÚMERO TELEFÓNICO O DE TITULAR

El Cliente podrá solicitar el cambio de domicilio en el que recibe los Servicios contratados a través del Servicio de Atención del Cliente. Si por razones técnicas WIFEXTEL no pudiera prestar los Servicios en el nuevo domicilio, el Cliente podrá dar por terminado el Contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

Si el cambio de domicilio fuera técnicamente posible, el Cliente solo deberá abonar la tarifa vigente por cambio de domicilio.

En el caso de alquiler de dispositivos de telefonía y/o Internet, el Cliente deberá trasladar bajo su responsabilidad los equipos asociados a estos Servicios al nuevo domicilio. Cuando sea necesario cambiar el número de telefonía móvil o fija del Cliente, bien por imperativos técnicos o porque así lo exija la normativa vigente, WIFEXTEL le comunicará dicho cambio y sus motivos con un preaviso que será de tres (3) meses en el caso de telefonía fija, informándole del nuevo número que le será asignado, no teniendo el Cliente derecho a

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

indemnización por este concepto. No obstante, lo anterior, WIFEXTEL adoptará las medidas oportunas para que el Cliente pueda conservar su número telefónico al cambiar de operador conforme a la normativa y condiciones que lo regulen. Además, el Cliente podrá solicitar el cambio de número de teléfono en cualquier momento.

En caso de cambio de titular, tanto el actual como el nuevo, declaran que todos los datos facilitados al Servicio de Atención al Cliente de WIFEXTEL son correctos y que han leído, conocen y aceptan en su integridad las presentes CGC. La fecha de cambio de la nueva responsabilidad de pago será el día siguiente al de la confirmación del cambio de titular por parte de WIFEXTEL, lo cual sucederá una vez que haya recibido la documentación necesaria debidamente cumplimentada. No obstante, lo anterior, el cambio de titularidad no exonera al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

### 11. CESIÓN

WIFEXTEL se reserva el derecho de transmitir los derechos y/u obligaciones dimanantes de las presentes CGC a una empresa perteneciente a su mismo grupo empresarial o a un tercer operador de comunicaciones electrónicas sin necesidad de requerir el consentimiento expreso del Cliente, notificándole este hecho al menos con un (1) mes de antelación. El Cliente que no desee aceptar tal cesión podrá resolver el contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

### 12. NULIDAD

La declaración de nulidad, ineficacia o invalidez de cualquiera de las presentes CGC no afectará a la validez de las restantes condiciones que permanecerán vigentes y serán vinculantes para las partes.

### 13. LEY APLICABLE Y FUERO COMPETENTE

La legislación aplicable a la relación que une a las partes es la española, siendo el foro competente aquel que determine en cada caso la normativa en materia de protección a consumidores y usuarios en caso de que el Cliente tenga la condición de consumidor. En caso contrario, las partes quedan sometidas, con exclusión de cualquier otro foro

que pudiera corresponderles, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Cáceres para la resolución de las divergencias que se deriven de la interpretación o aplicación de estos términos y condiciones.

### 14. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

“La normativa vigente determinará las leyes que deban regir y la jurisdicción que deba conocer de las relaciones entre las partes. No obstante, siempre que dicha normativa prevea la posibilidad para las partes de someterse a un fuero determinado, para toda cuestión litigiosa derivada o relacionada con esta Plataforma será de aplicación la legislación española vigente en el momento del litigio. Asimismo, WIFEXTEL y los Usuarios, en caso de conflicto en cuanto a la ejecución o interpretación del contrato, se someterán a los Juzgados y Tribunales del domicilio del cliente.

Para presentar reclamaciones en el uso de nuestros servicios, puede dirigirse por correo a la dirección electrónica [info@wifextel.com](mailto:info@wifextel.com) o física en la dirección Calle Jerusalén, 5, local Wifextel, Cáceres (Cáceres) comprometiéndonos a buscar en todo momento una solución amistosa del conflicto.

La Comisión Europea ofrece una plataforma para la resolución WIFEXTEL de conflictos, a la cual puedes acceder aquí:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=ES>.

## CONDICIONES ESPECÍFICAS SERVICIOS TELEFONÍA FIJA Y ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA.

### 1. OBJETO

Las presentes condiciones específicas son aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Telefonía Fija y de Acceso a Internet de Banda Ancha, bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros Servicios.

### 2. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LA LÍNEA

Las condiciones de instalación y activación del Servicio dependerán de si éste es prestado sobre una línea ADSL o de fibra óptica. WIFEXTEL dará acceso al

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Servicio sobre fibra óptica únicamente en aquellos lugares -en los que disponga de infraestructura adecuada para ello.

### 2.1. ADSL

La instalación de los servicios sobre una línea ADSL requiere acciones tales como la desagregación del bucle de abonado, instalación de dispositivos y/o portabilidad, en su caso. El Cliente permitirá, cuando sea necesario, para la correcta prestación del Servicio, que las personas que designe WIFEXTEL accedan al inmueble del Cliente.

El Cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y condiciones del Servicio de Acceso a Internet Banda Ancha y solicita expresamente para la prestación del servicio, en su caso, que su par de hilos (también denominado "bucle") sea accedido por WIFEXTEL o las empresas del Grupo WIFEXTEL (cualquiera de ellas, en lo sucesivo, "WIFEXTEL") en la modalidad de acceso completamente desagregado o bien en la modalidad de acceso indirecto. WIFEXTEL llevará a cabo en el domicilio del Cliente las siguientes acciones que sean necesarias para la instalación del Servicio:

- Instalación de un punto de terminación de red (PTR).
- Instalación de un módem ADSL/Wifi.
- Conexión de los equipos instalados con un máx. de 1,5 metros.

Asimismo, el Cliente declara que ha sido informado de las características de prestación de los Servicios de WIFEXTEL y que ello supone la baja automática de todos los servicios contratados por el Cliente con su operador de acceso en relación con dicho bucle, incluyendo, en su caso, los servicios Centrex, red privada virtual, grupo de salto, línea de enlace y cualquier otro servicio que implique asociación con el bucle. El Cliente autoriza a WIFEXTEL, a que realice en su nombre cuantas gestiones sean necesarias para acceder a sus pares, o bien a realizar cuantas actuaciones fueran necesarias sobre la línea del Cliente para proporcionar el Servicio de Acceso a Internet Banda Ancha. En caso de que el Cliente no coincida con el titular de las líneas, aquél manifiesta expresamente que ha obtenido la citada autorización.

WIFEXTEL iniciará el procedimiento de desagregación, en su caso, de la línea indicada por el Cliente

siempre que haya una garantía de poder ofrecer sobre ésta el servicio en calidad adecuada. De no existir ésta, WIFEXTEL instalará o solicitará un nuevo par en el domicilio del Cliente. A estos efectos el Cliente autoriza expresamente a WIFEXTEL a dar de alta una nueva línea, a nombre de éste, en su domicilio.

Una vez que sea posible prestar el Servicio sobre la línea, WIFEXTEL portará, en su caso, la numeración del Cliente de acuerdo con la solicitud de portabilidad que el Cliente haya firmado en este Contrato.

En caso de cambio de titular, tanto el actual como el nuevo, declaran que todos los datos facilitados al Servicio de Atención al Cliente de WIFEXTEL son correctos y que han leído, conocen y aceptan en su integridad las presentes CGC. La fecha de cambio de la nueva responsabilidad de pago será el día siguiente al de la confirmación del cambio de titular por parte de WIFEXTEL, lo cual sucederá una vez que haya recibido la documentación necesaria debidamente cumplimentada. No obstante, lo anterior, el cambio de titularidad no exonera al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

### 2.2. Fibra óptica

Si el Cliente no cuenta con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, es necesario que WIFEXTEL u otra empresa que actúe por su cuenta, lleve a cabo la instalación del mismo en el domicilio del Cliente. Para ello, con posterioridad a la firma de las presentes Condiciones Generales y Específicas, un técnico de WIFEXTEL o de empresa externa autorizada por ésta, se personará en el domicilio del Cliente en la fecha acordada con el mismo. El Cliente autoriza expresamente a WIFEXTEL y a los técnicos que ésta designe el acceso a su domicilio y a las instalaciones y equipos que sea necesario para la correcta instalación. Esta autorización se extiende al caso en que sea necesario realizar alguna acción para la correcta prestación o mantenimiento del Servicio, así como, en su caso, al momento de la retirada del Equipo.

El Cliente tendrá que proporcionar al técnico la entrada a la ubicación del edificio en que se encuentre el acceso para la Fibra Óptica en caso de que el mismo haya sido desplegado en sus interiores.

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

WIFEXTEL llevará a cabo las siguientes acciones para la instalación del Servicio:

- Conexión del tendido de Fibra Óptica exterior a la red del edificio del Cliente.
- Tendido de cable por el interior del edificio o por fachada hasta el domicilio del Cliente.
- Instalación en el domicilio del Cliente de un punto de terminación de red óptica.
- Instalación en el domicilio del Cliente de un ONT Router Wifi o Router WIFI + ONT FTTH
- Conexión de los equipos instalados con un máximo de 1,5 metros.
- WIFEXTEL podrá modificar los elementos a instalar o las acciones a realizar para la instalación, según las necesidades del servicio en cada momento.

El Cliente reconoce que ha sido informado de las características de prestación de los Servicios y que en el caso de Fibra Óptica ello **no supone la baja automática de todos los servicios que el Cliente pudiera tener contratados previamente con WIFEXTEL o con otro operador**. El Cliente puede mantener su servicio de ADSL/Acceso a Internet anterior si lo tuviera y los servicios asociados.

En este mismo caso, la baja del Cliente en el servicio de ADSU Acceso a Internet en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el Cliente desee dicha baja, **deberá dirigirse a su anterior operador**.

Tanto en el caso de instalación y activación del Servicio de ADSL como en el de Fibra Óptica, el Cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros que, en su caso, sean necesarias para la instalación y prestación del Servicio, quedando WIFEXTEL en todo caso exenta de responsabilidad frente a estos terceros.

La no aceptación por parte del Cliente de la instalación básica a realizar por WIFEXTEL 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.

### 3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Las tarifas aplicables al Servicio de Telefonía Fija pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales. El consumo mínimo mensual a realizar por el Cliente dependerá de las condiciones particulares de cada tarifa. En caso de no consumir

mensualmente el importe mínimo correspondiente a su tarifa, WIFEXTEL facturará en dicho mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo.

Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual. De la existencia de la misma se informará en las Condiciones particulares aplicables a cada tarifa con carácter previo a la contratación. Dicha cuota fija se devengará al inicio de cada periodo de facturación. En caso de baja una vez iniciado el periodo de facturación, se cobrará al Cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el comienzo del periodo de facturación hasta la fecha de baja. Igualmente, determinadas gestiones de WIFEXTEL, sobre las cuales se informará con carácter previo a su realización, pueden contar con unos importes adicionales. WIFEXTEL podrá exigir la constitución de depósitos de garantía, en el momento de contratar el Servicio Telefónico Fijo o durante la vigencia del Contrato cuando:

- a) El Cliente hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad.
- b) Se hubieran contraído deudas por otro/s Contrato/s de abono, vigentes o no, o se retrasen de modo reiterado en el pago de los recibos. El depósito podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario a elección del Cliente.

Los depósitos no serán remunerados. WIFEXTEL requerirá la constitución por un medio que deje constancia de su recepción concediéndole un plazo no menor a quince (15) días para su constitución o para el abono de las cantidades pendientes. Si el depósito no se constituye, WIFEXTEL podrá desestimar la solicitud de alta, suspender el Servicio y dar de baja al Cliente si no constituye el depósito pasado diez (10) días desde que se realice un segundo requerimiento. Los depósitos solicitados serán por un importe nunca superior a la media estimada de tres (3) meses de consumo por Servicio.

La devolución de los depósitos se producirá: en el caso a), tan pronto como WIFEXTEL tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas, y en el caso b), cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago. Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja o solicitará cambio de titularidad de su Servicio, WIFEXTEL podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del Cliente. Si el Cliente hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente. El plazo de devolución

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

será de quince (15) días desde el siguiente a aquél en que se cumplan las circunstancias recogidas anteriormente.

### 4. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA

El Cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y condiciones del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha. Con motivo de la configuración técnica del Servicio, le informamos de que la baja en el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha, podría afectar a su vez al Servicio Telefónico Fijo, provocando en dicho caso la baja de este último Servicio.

El Cliente también queda informado de que la prestación del Servicio puede implicar incompatibilidades con los servicios basados en módems o alarmas, centralitas, líneas de ascensor y servicios de teleasistencia y, en general, sobre cualquier servicio prestado sobre línea telefónica tradicional. WIFEXTEL no garantiza el funcionamiento de los citados servicios que estuvieran instalados con anterioridad a la activación del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha.

Cuando la prestación del Servicio se realice sobre ADSL, el Cliente reconoce que WIFEXTEL no puede garantizar que el mismo disponga de la velocidad contratada en todos los casos, ya que la distancia a la central, la calidad de la línea y las posibles interferencias, pueden suponer una disminución de la citada velocidad. OIGAME realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente del servicio ADSL contratado. En general, tanto en el caso de que el Servicio se preste sobre ADSL como sobre fibra óptica, la velocidad contratada se disfrutará usando la conexión por cable Ethernet entre los equipos proporcionados y el terminal del Cliente. Esta velocidad podría verse limitada por las capacidades del dispositivo utilizado por el Cliente para conectarse al Servicio.

Cuando se usen otros medios de conexión como Wi-Fi u otros, la velocidad en el dispositivo del Cliente puede verse limitada por las características propias de dicho medio de conexión. En el caso de Wi-Fi, factores ajenos a WIFEXTEL como la estructura del domicilio del Cliente, interferencias con otras redes Wi-Fi, las capacidades del dispositivo usado por el Cliente para conectarse a Internet, el uso en exteriores o interiores

u otros factores, pueden provocar la disminución de la velocidad final disfrutada por el Cliente.

Además de los citados factores ajenos a WIFEXTEL que pueden provocar una disminución de la velocidad a disfrutar por el Cliente, es posible que ésta se vea limitada en caso de realización de operaciones de mantenimiento por parte de WIFEXTEL o en caso de interrupciones del Servicio.

### 5. SERVICIO TELEFÓNICO FIJO

En caso de que el Cliente contrate el Servicio Telefónico Fijo éste se prestará sobre la línea asociada al servicio de ADSL o sobre la línea de Fibra Óptica, en su caso.

Con motivo de la configuración técnica del Servicio, le informamos de que la baja en el Servicio Telefónico Fijo podría afectar a su vez al Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha provocando en dicho caso la baja de este último Servicio.

El Servicio Telefónico, con tecnología de voz sobre IP, permite que el Cliente reciba en su terminal fijo las llamadas destinadas a la numeración asociada a su línea. Además, permite al Cliente realizar llamadas desde la misma línea.

En el caso de prestación del servicio sobre la línea de Fibra Óptica, el Cliente puede mantener su Servicio Telefónico anterior si lo tuviera y los servicios asociados. En este caso, la baja del Cliente en el Servicio Telefónico en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el Cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

Para el disfrute de este Servicio, el Cliente autoriza a WIFEXTEL a realizar cuantas actuaciones en la red resulten necesarias para garantizarla recepción de las llamadas destinadas a su numeración geográfica.

### 6. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO Y DE ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA

WIFEXTEL se compromete a prestar los Servicios contratados conforme a los compromisos de calidad exigidos por la normativa vigente que le sea de aplicación.

### 7. SERVICIOS DE EMERGENCIA

WIFEXTEL facilita el acceso del Cliente a los servicios de emergencia, así como información sobre la ubicación de la persona que efectúa la llamada

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

dependiendo, esta última, de la capacidad de los sistemas de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre el Cliente en el momento de llamar a los referidos servicios.

### 8. GUÍAS DE ABONADOS

Si el Cliente solicita que sus datos se incluyan en las guías de abonados mediante la marcación de la casilla correspondiente, WIFEXTEL comunicará aquellos datos que el Cliente indique a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para que ésta los ponga a disposición de las entidades que elaboran las guías y/o prestan servicios de información.

### 9. EQUIPOS Y TERMINALES

IGAME entregará al Cliente o instalará en su domicilio, en caso de que el Cliente no cuente con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, los siguientes equipos (a los efectos de las presentes CGC, el Equipo):

(1) ONT / Router WiFi (en caso de Fibra óptica); (11) Modem ADSL/Wifi (en caso de ADSL);

(111) En caso necesario, un punto de terminación de red

(PTR) en instalaciones de ADSL;

(IV) Un punto de terminación de red óptica (PTRO) en instalaciones de Fibra;

(V) Cableado con los límites descritos en las presentes CGC;

(VI) Cualquier otro equipo, periférico o dispositivo entregado por WIFEXTEL al Cliente para la correcta prestación de los Servicios.

Las características técnicas del Equipo que WIFEXTEL entrega e instala para ofrecer el servicio al Cliente pueden ser susceptibles de cambios. Se informará al Cliente de los posibles cambios a través de nuestra Página Web y a través del Servicio de Atención al Cliente.

WIFEXTEL configurará o facilitará las instrucciones para la configuración de los Equipos proporcionados al Cliente.

WIFEXTEL cede el Equipo al Cliente en régimen de cesión/alquiler, salvo indicación expresa en contra por parte de WIFEXTEL. El Cliente es responsable del uso adecuado del Equipo, así como de su no manipulación.

WIFEXTEL se encargará del mantenimiento del Equipo cedido, así como de su sustitución en caso de avería.

El Cliente se obliga a devolver el Equipo a WIFEXTEL

en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo, previa solicitud de WIFEXTEL, en cualquier momento y en todo caso, en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del Servicio.

Si el Cliente no devuelve el Equipo en dicho plazo, WIFEXTEL aplicará la penalización que se especifica en la carátula del Contrato. Si WIFEXTEL entrega algún tipo de software o algún equipo o terminal autoinstalable, el Cliente deberá seguir las instrucciones de instalación facilitadas por WIFEXTEL. WIFEXTEL no ofrece ninguna garantía, ni explícita ni implícita, sobre los softwares de ayuda a la instalación facilitados ni se responsabiliza de los daños o alteraciones que, con motivo de su ejecución, pudieran ocasionarse en el sistema informático del Cliente (configuración, software y/o hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático.

### 10. GARANTÍA DE TERMINAL Y SERVICIO POSVENTA

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, si existieran terminales o equipos asociados al Contrato que son adquiridos por el Cliente a WIFEXTEL o a un tercero con el que WIFEXTEL haya llegado a un acuerdo al respecto, dichos equipos tienen un periodo de garantía legal desde su compra, entrega o fecha de instalación, acreditado con la factura o albarán correspondiente.

WIFEXTEL ofrece en dichos casos un servicio posventa de tramitación de las reparaciones con un Servicio de Asistencia Técnica oficial reconocido por el fabricante de los citados equipos. No será de aplicación dicha garantía en los siguientes casos:

- Sustitución de piezas de desgaste como consecuencia del uso normal del Equipo.

- Si el Equipo ha sido manipulado por un servicio de asistencia técnica no autorizado por WIFEXTEL.

- Si la causa de la disconformidad se debe a una instalación incorrecta por parte del Cliente o manipulación indebida o con elementos/accesorios no originales del fabricante.

### 11. MANTENIMIENTO

WIFEXTEL reparará las averías que se produzcan en todos los Equipos cedidos y relacionados con la prestación del Servicio que hubieran sido proporcionados por WIFEXTEL, asumiendo el coste de



## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

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 técnica de WIFEXTEL llamando al Servicio de Atención al Cliente.

WIFEXTEL empleará los medios que en cada momento considere necesarios para resolver la incidencia.

## CONDICIONES ESPECÍFICAS SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

### 1. OBJETO

Estas Condiciones Específicas son aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Telefonía Móvil bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros servicios.

### 2. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LA LÍNEA

El Cliente dispondrá de un plazo de 60 días desde la fecha de compra o recepción de su tarjeta SIM, para activar la misma. Transcurrido dicho plazo sin que la tarjeta haya sido activada o utilizada, WIFEXTEL podrá cancelarla. El Cliente tendrá en este caso derecho a recuperar el importe abonado por la misma, previa solicitud al Servicio de Atención al cliente, WIFEXTEL tendrá en este caso, así como en el caso de cancelación del alta por parte del Cliente, el derecho de cobrar los gastos de gestión correspondientes al envío de la Tarjeta, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula dedicada al derecho de desistimiento cuando éste sea aplicable. Los gastos de gestión en su caso aplicables se comunicarán al cliente en las condiciones particulares de los servicios contratados.

### 3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Las tarifas del Servicio de Telefonía Móvil pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales.

El consumo mínimo mensual a realizar por el Cliente dependerá de las condiciones particulares de cada tarifa. Si el Cliente no consume el importe mínimo correspondiente a su tarifa, WIFEXTEL le facturará o descontará de su saldo cada mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo. Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual de la que se informará en las Condiciones particulares de

cada tarifa antes de la contratación. Dicha cuota fija se devengará al inicio de cada período de facturación. En caso de baja una vez iniciado el periodo de facturación, se cobrará al Cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el comienzo del periodo de facturación hasta la fecha de baja. Determinadas gestiones de WIFEXTEL, sobre las que se informará antes de su realización, pueden implicar el cargo de importes adicionales. Para garantizar la correcta facturación de los servicios de datos en modalidad móvil, WIFEXTEL podrá restaurar la conexión de este servicio cada 2 horas de conexión continuada. La restauración del servicio consiste en el reinicio de la sesión de datos de forma automática.

La contratación de los Servicios de Telefonía Móvil en modalidad postpago se regirán conforme a lo previsto en estas Condiciones Generales y Específicas de Contratación.

3.1. Opción Prepago o contrato sin domiciliación bancaria

No disponible

3.2. Opción suscripción mensual

WIFEXTEL facturará al Cliente, de acuerdo con la modalidad elegida por éste en la Hoja de Solicitud, las cantidades que el Cliente deba abonar por la utilización del servicio. El Cliente acepta expresamente la emisión de factura electrónica que estará a su disposición a través de [www.wifextel.com](http://www.wifextel.com) para todas las líneas contratadas con WIFEXTEL. En las facturas aparecerán desglosadas las cantidades que se deban abonar por los cargos derivados de los servicios prestados en que haya incurrido el Cliente, las promociones, descuentos y demás condiciones ofertadas por WIFEXTEL, así como los impuestos que en cada caso resulten legalmente aplicables. El Cliente deberá abonar a WIFEXTEL los importes por llamadas realizadas y recibidas en el extranjero de acuerdo con los cargos o precios que se hayan establecido por la utilización de la Red de operadores extranjeros, no tarifados en la Red de WIFEXTEL y repercutidas por ésta al Cliente en factura, de acuerdo a las condiciones específicas correspondientes al servicio de cobertura internacional de llamadas (roaming), facilitadas al Cliente y cuya información está disponible a través del Servicio de Atención al Cliente y sitio Web de WIFEXTEL en Internet. No se facilitará el detalle del origen de llamadas recibidas en roaming. El pago se realizará mediante domiciliación de las facturas en la cuenta bancaria que el Cliente haya

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

designado comprometiéndose el mismo a mantener siempre saldo suficiente en dicha cuenta para atender el pago de las cantidades debidas a WIFEXTEL. La factura indicará la fecha de vencimiento. Por defecto, el ciclo de facturación será mensual respecto a los servicios disfrutados en los periodos precedentes salvo que el Cliente y WIFEXTEL convengan otro ciclo. No obstante, WIFEXTEL podrá facturar y remitir al cobro la cantidad correspondiente o saldo pendiente de forma inmediata cuando a) se excedan por el Cliente los anticipos predispuestos; b) se produzca la suspensión del Servicio; c) acontezca la extinción o resolución del contrato o la interrupción del Servicio; d) el cliente incumpla las presentes Condiciones Generales para la prestación

No están incluidas en el importe de cuotas ni bonos la realización o recepción de llamadas o tráfico desde el extranjero (Servicio Roaming) ni las llamadas a servicios de tarificación adicional. En cualquier momento y/o de forma excepcional WIFEXTEL podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente solicitar garantías en los mismos supuestos previstos para ello en las CGC.

### 4. COBERTURA

WIFEXTEL prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que esté implantado. WIFEXTEL se compromete a prestar el Servicio dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología. En cualquier caso, WIFEXTEL no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación.

### 5. OBLIGACIONES DE IDENTIFICACIÓN EN CASO DE CONTRATACIÓN EN MODALIDAD SUSCRIPCIÓN MENSUAL

Para contratar el servicio en esta modalidad es condición necesaria que siga un proceso de identificación y contratación. Los datos personales proporcionados durante el proceso de identificación serán tratados en los términos previstos en las CGC. Con la finalidad de identificarle en los términos requeridos por la legislación vigente, es necesario que nos proporcione los datos personales solicitados en el formulario de contratación vía web y una fotografía de su DNI o pasaporte. El uso de medios telemáticos como canal de contratación hace imprescindible la

aplicación de medidas que permitan la efectiva comprobación de la identidad del contratante y el cumplimiento de la normativa vigente. La ausencia de alguno de los datos requeridos, su incorrección o el fallo en la verificación de datos dará lugar a un error que imposibilitará su registro y contratación de los servicios. En caso de no estar de acuerdo con este procedimiento de verificación de la identidad puede contratar a través de otros canales de contratación, los cuales puede consultar en: [www.wifextel.com](http://www.wifextel.com).

### 6. CONSECUENCIAS DE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

WIFEXTEL podrá suspender temporalmente de los Servicios en caso de retraso total o parcial por el Cliente en el pago de los Servicios, desde la fecha en que WIFEXTEL tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso de 48 horas al Cliente en el que se le informará de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil. Una vez cumplidos 90 días desde la fecha de la suspensión sin que haya cesado la causa, WIFEXTEL bloqueará la Tarjeta SIM permanentemente, quedando el Contrato con WIFEXTEL definitivamente resuelto en lo relativo a este Servicio.

WIFEXTEL podrá resolver unilateralmente el Contrato en lo relativo a este Servicio cuando considere que el Servicio Telefónico Móvil objeto del mismo es inactivo. El Servicio se considerará inactivo cuando transcurran 4 meses seguidos sin haberse efectuado ningún consumo de servicios facturables.

Hasta el bloqueo permanente es posible abonar las facturas pendientes y realizar llamadas de emergencia al número 112, así como realizar llamadas al Servicio de Atención al Cliente al número 222.

### 7. SOLICITUD DE PORTABILIDAD

7.1. El Cliente cuyos datos se recogen en la Hoja de Solicitud solicita causar baja en el operador que hasta el momento le presta el servicio, indicado como operador donante, y solicita conservar su numeración condicionada a la correspondiente alta (y en su caso, aceptación de las Condiciones Generales y las Condiciones Particulares del servicio que ha

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

seleccionado en la Hoja de Solicitud) en WIFEXTEL, acogiéndose al proceso de tramitación de portabilidad establecido en el documento de Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de Numeración en caso de cambio de operador, aprobado por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

6.2. En el momento de la firma de esta solicitud, el cliente podrá elegir la fecha en que desea que la portabilidad sea efectiva dentro de un periodo que va desde 1 día hábil hasta un mes desde la entrega de la misma.

6.3. El cliente acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar las actuaciones necesarias en los sistemas de los operadores implicados por cambio de operador. Esta duración será como máximo de cuatro horas.

6.4. En el siguiente medio día hábil a la recepción de la solicitud por parte del operador donante éste resolverá dicha solicitud, pudiéndose denegar por las causas establecidas en los procedimientos administrativos de la portabilidad de números móviles publicados por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Las causas que provocan la denegación de la portabilidad son las siguientes: a) En el caso de abonados post pago, falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su NIF/NIE/Pasaporte y nacionalidad/CIF. b) En el caso de abonados prepago, falta de correspondencia entre numeración e ICC-ID o número(s) de serie de la(s) SIM. c) Numeración inactiva. d) Causa justificada de fuerza mayor. e) Comprobación de que la tarjeta SIM ha sido denunciada al operador donante por robo o pérdida.

6.5. El solicitante autoriza el tratamiento de datos personales que le conciernen, tanto de los incluidos en la solicitud como de los que conoce el operador con quien tiene contratado el servicio, de manera voluntaria, libre, inequívoca, específica e informada. Autoriza por tanto la cesión de sus datos de carácter personal del operador con quien tiene contratados sus servicios, hacia aquél que los prestará en adelante al objeto y con el fin de verificar la identidad del solicitante, gestionar la portabilidad y para la conservación de su número en el proceso de portabilidad, condicionándola a estos motivos. Dicha cesión y tratamiento se realizará de acuerdo con la vigente LO15/1999, de 13 de diciembre de Protección

de Datos de Carácter Personal y demás normativa de desarrollo. El cliente podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, oposición y, en su caso, cancelación, en relación a los datos cedidos a WIFEXTEL, mediante solicitud dirigida a EQUIPO WIFEX, S.L., referencia "Protección de Datos", con domicilio en C/ Je, Cáceres (Cáceres). La no cumplimentación por parte del solicitante de los datos señalados como obligatorios, supondrá que WIFEXTEL no podrá tramitar su portabilidad. La entrega de la solicitud de portabilidad que se encuentra en la Hoja de Solicitud firmada por el abonado (prepago o contrato) a WIFEXTEL, provocará el inicio del proceso de cambio de operador. La entrega de la solicitud podrá producirse en cualquiera de las tiendas y distribuidores autorizados de los operadores de telefonía móvil. Una vez firmada y entregada la solicitud de portabilidad, se asumen las siguientes cláusulas: a) El abonado solicita el alta del servicio bajo la marca ON MOBILE y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el servicio, conservando su numeración telefónica móvil. b) El abonado acepta la posible interrupción del servicio en algún momento dentro del periodo entre las 2:00 y las 6:00 horas del día que aplique el cambio de operador, para permitir realizar las actuaciones necesarias por los operadores. c) Desde el momento en que el abonado entregue la solicitud firmada de portabilidad, el cambio de operador deberá ser realizado como máximo en el plazo de un día hábil contado a partir de la entrega por el abonado de la solicitud, llevándose a cabo en la madrugada del día siguiente, siempre que el abonado no haya solicitado voluntariamente una fecha posterior para la ejecución de la portabilidad, y siempre que su solicitud no haya sido denegada por el operador actual por cumplirse alguna de las causas admitidas en las especificaciones de portabilidad vigentes. d) WIFEXTEL deberá informar al abonado cuándo su solicitud ha sido denegada, en cuyo caso le indicará la causa. Para las solicitudes aceptadas, el abonado podrá solicitar gratuitamente a su futuro operador información sobre su solicitud y el día en que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento el abonado podrá hacer y recibir llamadas con el nuevo operador y el mismo número telefónico, una vez inserte en el terminal móvil la tarjeta SIM proporcionada por WIFEXTEL. e) La contratación de servicios entrará en vigor una vez

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

el abonado haya superado scoring de WIFEXTEL. f) El abonado puede pedir a WIFEXTELa cancelación de la solicitud de portabilidad por los mismos medios por los que la solicitó.

6.6. En caso de reclamación, el abonado deberá dirigirse al departamento o servicio especializado de atención al cliente del operador, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. Cuando el abonado presente la reclamación, el operador está obligado a facilitar el número de referencia dado a la reclamación del usuario. Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta satisfactoria del operador, podrá dirigir su reclamación por las siguientes vías, de acuerdo a la normativa propia a cada organismo: a) Juntas Arbitrales de Consumo, directamente o a través de una Asociación de Consumidores. b) Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) - Teléfono de consulta: 901336699; Página <http://www.usuarioteleco.es>

6.7 El cliente autoriza WIFEXTEL y a ON MOVIL, WEWI MOBILE, S.L. y THE TELECOM BOUTIQUE (OMV), en adelante el OMV, en la forma posible que sea necesaria, para que realice las gestiones oportunas en orden a conseguir la portabilidad o migración solicitada. De acuerdo con lo previsto en la vigente legislación en materia de protección de datos de carácter personal conforme al contenido de las CGCs, los datos de esta naturaleza proporcionados por el CLIENTE para la contratación de los SERVICIOS serán incorporados a un Fichero titularidad del OMV utilizados, exclusivamente, para los fines de este CONTRA TO. En aquellos supuestos en que se haya solicitado la portabilidad desde otro operador de telecomunicaciones, el CLIENTE autoriza al OMV a comunicarlos a dicho otro operador con el único fin de obtener la portabilidad pretendida. El CLIENTE podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación oposición mediante escrito, junto con copia legible de su documento de identificación, en su caso, de representación, dirigido a ON MOVIL S.L., calle Fernando Rey, 8, Ciudad de la Imagen, Pozuelo de Alarcón C.P.28223, WEWI MOBILE, S.L., C/Cortadores, 1, P.I. Bulilla, 03400 Villena, Alicante, THE TELECOMBOUTIQUE, S.L., C/Manzano, 3, 28224 Pozuelo de Alarcón, Madrid, con la referencia Protección de Datos.

7. ENTREGA DE LA TARJETA SIM (sólo aplica en venta a distancia).

La contratación vía web de cualquier Servicio (a excepción de la compra de terminales sin tarjeta SIM), lleva asociada la entrega de la tarjeta SIM imprescindible para la prestación del Servicio. Una vez confirmada la dirección de entrega y disponibilidad del titular del servicio o persona autorizada para la recepción del pedido en dicha dirección, se entregarán de acuerdo a los siguientes plazos: a) Península: 6 días, en horario laboral para la península. Puede ser entregado por la agencia de transporte, por la mañana. b) Baleares: 7 días, en horario laboral en Baleares. Puede ser entregado por la agencia de transporte, por la mañana WIFEXTEL, se compromete en el momento que el departamento comercial confirme el pedido, a entregar la mercancía en los plazos estipulados e informar al cliente de cualquier anomalía que pudiera surgir. El Cliente se compromete, en el momento en que el departamento comercial confirme su pedido, a recoger la mercancía en los términos en que realizó la compra. Del mismo modo el destinatario en el momento de la recepción, se compromete a examinar el pedido y en caso de observar el algún tipo de manipulación sobre el precinto de seguridad del embalaje, se ruega que se anote esta incidencia en el albarán del transportista y que solicite su firma, guardándose copia. La entrega de la tarjeta SIM al cliente no supone la transmisión de la propiedad de la misma, si bien el cliente podrá utilizarla exclusivamente para acceder al Servicio y solamente durante el periodo en que el servicio permanezca activo, de acuerdo con lo previsto en estas condiciones generales. Asimismo, el cliente entregará la tarjeta SIM a WIFEXTEL en caso de que WIFEXTEL le comunique la necesidad o conveniencia de sustituirla por razones técnicas o para mejorar la prestación del servicio. Conforme a la regulación vigente, es condición indispensable para la entrega de la tarjeta SIM y la activación del servicio, que el cliente receptor de la misma acredite su identidad mediante la presentación de su documento de identificación legal que corresponda.

### **DERECHO DE DESISTIMIENTO. ÚNICAMENTE APLICABLE EN CASO DE CONTRATACIÓN A DISTANCIA O FUERA DE ESTABLECIMIENTO**

Al amparo de lo dispuesto en la Ley de Ordenación de Comercio Minorista, el cliente dispone de un derecho

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

de desistimiento a ejercer en un plazo máximo de 7 días desde la recepción del producto por parte del cliente. Para el ejercicio de este derecho el procedimiento habitual será el siguiente, deberá ponerse en contacto con WIFEXTEL, a través de su número de atención al cliente 601654707/927230955 o de correo electrónico info@wifextel.com indicando que desea ejercer la devolución del producto y añadiendo: "N.º del pedido" y "N.º de serie del producto". Recibida la notificación, se procederá a tramitar la devolución indicándole la dirección a la que deberá remitir el producto (los gastos directos del transporte y la devolución serán a cargo del comprador). Una vez recibido el producto por WIFEXTEL, que deberá ir acompañado por la factura original y contrato si procede, y comprobado el estado del mismo, se procederá a la devolución del importe íntegro por el mismo medio en que se hubiera efectuado el pago. En el caso de pago contra reembolso, el cliente deberá facilitar los datos de una cuenta bancaria, así como la autorización necesaria para que WIFEXTEL pueda hacer efectivo el abono en cuenta. En cualquier caso, sólo se admitirá la devolución de aquellos productos que no presenten signos de estar dañados

### CONDICIÓN ADICIONAL PARA EL SERVICIO EN ROAMING

Por el uso del servicio en otro país del Espacio Económico Europeo (EEE) WIFEXTEL aplicará las mismas tarifas que aplica a su uso nacional siempre y cuando el cliente resida habitualmente en España o tenga vínculos estables con este país. De conformidad con lo dispuesto en la normativa europea y en el caso de que las condiciones particulares de la tarifa contratada así lo prevean, WIFEXTEL podrá establecer un límite en el volumen de datos contratados a partir del cual podrá aplicar un recargo tal y como se establece a continuación. El cliente se compromete a realizar un uso razonable del servicio en itinerancia en otro país del EEE. A fin de evitar el uso abusivo o anómalo del mismo, WIFEXTEL podrá observar, durante un plazo de al menos 4 meses, los indicadores objetivos de consumo y de presencia. Los citados indicadores podrán ser: superar el 50% del volumen contratado en datos o presencia en otro país del EEE durante más de la mitad del plazo de observación medido en días, así como largos periodos de inactividad y activación, y utilización secuencial de múltiples tarjetas SIM.

Si el cliente supera el límite establecido en el volumen de datos para poder ser consumido en otro país del EEE o comete un uso abusivo o anómalo del servicio, WIFEXTEL podrá aplicar al cliente, previo aviso, un recargo que no podrá superar el precio mayorista en vigor. Antes de su imposición, el cliente dispondrá de un plazo de 14 días para aportar, en su caso, los datos reales sobre su presencia o consumo.

### INFORMACIÓN SOBRE LA VELOCIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

En relación con el Servicio de Acceso a Internet, el Cliente tendrá disponible, en todo momento, en nuestra página web, información precisa acerca de la velocidad mínima, disponible normalmente, máxima y anunciada, descendente y ascendente en el caso de redes fijas y de la velocidad máxima y anunciada, estimadas descendente y ascendente en el caso de las redes móviles.

#### VELOCIDAD DE LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET.

La información de velocidad de internet se ha elaborado siguiendo las directrices establecidas en el reglamento (UE) 2015/2120, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, por el que se establecen las medidas en relación con el acceso a una red abierta y que modifica la Directiva 2002/22/CE.

\*En servicio móvil, la velocidad real depende de distintos factores como pueden ser las capacidades del terminal, la cobertura disponible, la situación de carga de la red o la aplicación utilizada, entre otros.

\*\*Por su parte, en servicio fijo, la velocidad alcanzada puede verse impactada por el estado del cableado (fibra o par de cobre), la carga de la red, la distancia a la central (principal contribución en ADSL), las capacidades del dispositivo utilizado y la conexión establecida en el acceso a internet (cable o WiFi). La velocidad de una conexión WiFi depende directamente del entorno en el que se encuentra el router (interferencias originadas por redes WiFi vecinas, obstáculos estructurales del inmueble, distancia al router, etc.).

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Servicio	Enlace	Velocidad anunciada		Velocidad di
		Descendente	Ascendente	Descendente
<b>Móvil*</b> (Mbps)	LTE+ 300	300	50	-
	LTE 150	150	50	-
	LTE 111	111	37,5	-
	HSDPA+ 42	42	5,7	-
	HSDPA+ 21	21	5,7	-
<b>Fijo**</b> (Mbps)	FTTH 600	600	600	600
	FTTH 300	300	300	300
	FTTH 100	100	100	100
	FTTH 50	50	50	50
	FTTH 20	20	1	6,5



# WifexTel