

CONDICIONS GENERALS FIBRA ÒPTICA

I - CONDICIONS APLICABLES A TOTS ELS SERVEIS

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Mitjançant l'acceptació d'aquestes condicions, el CLIENT contracta el servei d'accés directe o indirecte de telefonia fixa disponible al públic, i també el servei d'accés a Internet, el servei de televisió per cable i el lloguer d'equips i manteniment, prestats per EUSKALTEL, d'ara endavant l'OPERADOR, d'acord amb la selecció realitzada pel CLIENT

A més d'aquests serveis, el CLIENT podrà contractar serveis o funcionalitats addicionals que podran ser objecte de tarifes independents, i es regiran en la resta pel que està previst en aquest contracte. En el cas que el CLIENT sol·liciti la modificació dels serveis contractats per via electrònica o telefònica, els nous serveis es regiran per aquestes Condicions Generals, per la qual cosa no serà necessària la signatura d'un nou contracte. El pagament de la primera factura corresponent als nous serveis contractats implicarà l'acceptació de les Condicions Generals vigents en cada moment.

El contracte subscrit entre l'OPERADOR i el CLIENT està integrat per les presents condicions generals de contractació, la caràtula del contracte, les tarifes aplicables a cada moment, i qualsevol annex amb condicions particulars que, si n'és el cas, se subscrigui.

2. QUALITAT

Els nivells mínims de qualitat del servei compromesos per l'OPERADOR i vigents l'any en curs són comunicats als organismes competents i publicats a la pàgina web de l'OPERADOR: www.racctelplus.cat A més, el CLIENT podrà sol·licitar l'enviament gratuït al seu domicili per correu ordinari del document amb els nivells mínims de qualitat del servei.

2.1 INDEMNITZACIÓ DERIVADA DE LES OBLIGACIONS LEGALS DE QUALITAT EN MATÈRIA DE TELECOMUNICACIONS:

En relació amb el paràmetre de temps d'interrupció del servei, l'OPERADOR es compromet al fet que el període d'interrupció del servei telefònic disponible al públic i del servei d'accés a Internet no superi les 47 hores per període de facturació, temps a partir del qual indemnitzarà els seus CLIENTS per un valor directament proporcional al temps de pèrdua total del servei. El còmput del període d'interrupció del servei serà el resultat de la suma dels temps transcorreguts des que s'ha produït la ruptura o la inutilització per degradació del servei fins al moment del restabliment del funcionament normal. A aquests efectes, l'instant d'inici del còmput del període d'interrupció del servei serà el primer dels dos fets següents:

- La notificació per part del CLIENT de l'avís d'avaria al número 1744.
- El registre de l'operador de la incidència causant de la interrupció total o parcial del servei.

En el supòsit en què l'OPERADOR superi el paràmetre de temps d'interrupció del servei establert en aquesta clàusula, l'OPERADOR es compromet a realitzar un descompte en la factura, prèvia sol·licitud per part del CLIENT, igual a:

A) Per al servei telefònic disponible al públic:

L'OPERADOR es compromet a indemnitzar el CLIENT amb una quantitat que serà, almenys, igual a la més gran de les dues quantitats següents:

- La mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els tres mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció. En cas d'una antiguitat inferior a tres mesos, es considerarà l'import de la factura mitjana en les mensualitats completes efectuades o la que s'hauria obtingut en una mensualitat estimada proporcionalment al període de consum efectiu realitzat.
- Cinc vegades la quota mensual d'abonament vigent al moment de la interrupció, prorratejat pel temps de durada de la interrupció.

B) Per al servei d'accés a Internet:

Per al supòsit d'interrupció del servei d'Internet, l'OPERADOR es compromet a indemnitzar el CLIENT amb la quantitat resultant d'obtenir la mitjana de les quantitats facturades per aquest servei en els últims tres mesos prorratejat pel temps d'interrupció efectiva del servei.

2.2 COMPROMÍS PER AVARIA

En el supòsit en què una avaria tingui una durada inferior a 47 hores i superior a 10 hores, l'OPERADOR es compromet a abonar, prèvia sol·licitud per part del CLIENT, la indemnització proporcional assenyalada en els punts A) i B) anteriors.

3. CONTRACTACIÓ DEL SERVEI I SUCCESSIÓ DEL CONTRACTE

L'abonament als serveis és personal i el CLIENT no podrà traspassar els seus drets i responsabilitats a tercers, excepte en els casos previstos en els paràgrafs següents.

El CLIENT utilitzarà el servei en qualitat d'usuari final, exclusivament per a la finalitat per a la qual ha estat contractat, i serà responsable d'estendre el compliment del que s'estableix en aquest contracte a les persones al seu càrrec i a qualsevol altra que per qualsevol motiu pugui tenir accés al servei. En cas de defunció del CLIENT, tindran dret a succeir-lo en el contracte l'hereu o legatari, que l'hagi de succeir en la propietat o l'ús de l'habitatge o local en què estiguin instal·lats els serveis, i, si en són diversos, el que designin els interessats. La successió en l'abonament s'haurà de comunicar a l'OPERADOR en el termini de sis mesos, a partir de la data del fet causant, i es formalitzarà un contracte nou.

4. INSTAL·LACIÓ DEL SERVEI

L'OPERADOR establirà la connexió al servei en el termini de seixanta dies naturals des de la signatura del contracte. L'OPERADOR acordarà amb el CLIENT la data d'instal·lació dels serveis.

En el supòsit en què, per causes únicament imputables a l'OPERADOR, la instal·lació del servei no es realitzés una vegada passat el termini de 60 dies des de la signatura del contracte, l'OPERADOR es compromet a abonar al CLIENT la quantitat equivalent a l'import de la quota vigent del servei de fibra òptica multiplicada pels mesos transcorreguts des de la signatura del contracte fins a l'activació del servei contractat. En tot cas, per al pagament de la indemnització caldrà la reclamació escrita per part del CLIENT.

La instal·lació del servei i equip al domicili del CLIENT es realitzarà raonablement segons les indicacions del CLIENT, encara que per raons tècniques l'OPERADOR es reserva el dret de determinar en funció d'aquestes raons la ubicació dels punts de connexió i el traçat dels cables.

L'OPERADOR procurarà causar les mínimes molèsties possibles durant la instal·lació del servei i equip i es compromet a reparar qualsevol dany que pogués ocasionar.

El CLIENT facilitarà, en hores hàbils, l'accés al seu domicili del personal de l'OPERADOR o de les seves empreses col·laboradores, degudament autoritzat i identificat, amb l'objecte de verificar el compliment per part del CLIENT de totes les obligacions estipulades en aquestes condicions generals, i també per efectuar altes, baixes, modificacions, inspeccions de la instal·lació, localització o reparació d'averies, i comunicarà les anomalies que observi en el termini més breu possible. També hi facilitarà l'accés a fi de retirar, si cal, el material a la data de finalització del contracte i en tots els casos en què s'escaigui, legalment o contractualment. L'OPERADOR podrà introduir, notificant-ho prèviament al CLIENT, canvis en els sistemes, instal·lacions i numeració de CLIENTS i els que exigeixin l'organització i les necessitats del servei o la conveniència i els condicionaments tècnics i/o legals i de progrés.

Si escau, la instal·lació realitzada per l'OPERADOR al domicili del CLIENT té una garantia d'un any des de l'activació del servei, i queden exclosos d'aquesta garantia els danys i desperfectes causats per fets aliens a l'OPERADOR, per l'ús indegut o fora del normal de la instal·lació, les manipulacions, modificacions o reparacions de tercers no autoritzats per l'OPERADOR, negligència, accidents, inundació, sobretensions elèctriques, llamps i causes de força major.

5. EQUIPS

A. LLIURATS PER L'OPERADOR

L'OPERADOR lliurarà al CLIENT en perfectes condicions d'ús els materials, equips i accessoris (que d'ara endavant es denominaran conjuntament els "Equips") necessaris per a la prestació del servei. Per a la recepció del servei de televisió digital d'accés condicional, l'OPERADOR facilitarà al CLIENT un descodificador. Sense perjudici del que s'ha exposat anteriorment, el CLIENT podrà utilitzar un descodificador de la seva propietat, sempre que sigui obert i compatible. Els equips facilitats per l'OPERADOR ho seran en règim de lloguer, compra o qualsevol altre títol. No obstant això, el règim d'utilització serà el de lloguer si les parts no n'acorden expressament un altre; en aquest cas, el CLIENT no adquirirà la propietat dels equips lliurats, ni podrà cedir-los o lliurar-los a tercers, i els haurà de mantenir en el seu poder durant la vigència del contracte present i utilitzar-los exclusivament en el lloc i per a la finalitat contractada. L'OPERADOR podrà sol·licitar en qualsevol moment de vigència del contracte la constitució d'un dipòsit de garantia no remunerat, en efectiu o aval bancari, l'import del qual serà com a màxim el valor dels equips facilitats; en cas que una vegada requerit per l'OPERADOR, el CLIENT no constituís la garantia abans citada en el termini de quinze dies naturals, l'OPERADOR podrà retirar els equips facilitats o, si escau, no facilitar-los.

L'OPERADOR es reserva el dret de configurar els equips wifi de la seva propietat, facilitats en règim de lloguer al CLIENT, per tal de permetre'n un ús concurrent en comunitat per part dels clients adherits a aquesta comunitat wifi. El CLIENT és responsable dels danys produïts per l'ús o manipulació inadequat o no autoritzat dels equips lliurats, i anirà al seu càrrec qualsevol reclamació que es pugui produir. El CLIENT haurà de custodiar i utilitzar adequadament els equips, materials o sistemes que li siguin lliurats per l'OPERADOR i que siguin propietat de l'OPERADOR, per la qual cosa en cas de pèrdua, robatori, furt, desaparició, destrucció o deterioració no derivada de l'ús ordinari, de tot o part dels equips propietat de l'OPERADOR, el CLIENT haurà d'informar l'OPERADOR del fet en el termini màxim de tres dies naturals. El CLIENT haurà d'indemnitzar l'OPERADOR per un import igual a la totalitat de les despeses derivades de la reparació dels equips deteriorats o avariats o, per la totalitat del seu valor inicial a la subscripció d'aquest Contracte, en cas de pèrdua, robatori, furt, desaparició o destrucció, o d'averies o deterioracions que exigeixin una reparació el cost de la qual superi el de l'equip avariats o deteriorats; la indemnització esmentada es farà efectiva mitjançant càrrec bancari a favor de l'OPERADOR, i es podrà incloure bé en la factura relativa als serveis contractats o bé en factura independent. A fi de proporcionar l'actualització continuada dels equips, materials o sistemes que siguin de la seva propietat i que haguessin estat lliurats al CLIENT en règim de lloguer, en cas de desfasament tecnològic, l'OPERADOR podrà substituir-los, sense càrrec per al CLIENT, per uns altres de tecnologia i prestacions més avançades, i seran aplicables al nou equip o sistema, des que en finalitzi la instal·lació, les tarifes vigents en aquest moment. Sense perjudici de l'indicat anteriorment, l'OPERADOR garanteix el perfecte estat de l'equip al moment del seu lliurament al CLIENT i es compromet, durant la durada de la garantia, a canviar l'equip en el cas que s'hi observin vici o defectes originaris. El CLIENT assumeix sota la seva responsabilitat exclusiva les conseqüències, danys o accions que es puguin derivar de la configuració, manipulació o de l'ús incorrecte d'aquests equips. L'OPERADOR no serà responsable de les infraccions del

CLIENT que afectin els drets del fabricant de l'equip, incloent-hi els drets del copyright, marques, patents, llicències, informació confidencial i qualsevol altre dret de propietat intel·lectual o industrial. Una vegada resolt el present contracte, el CLIENT, en el termini de quinze dies naturals des de la data efectiva de la resolució, haurà de tornar a l'OPERADOR els equips de la seva propietat que li hagin estat lliurats en perfecte estat estètic i de funcionament. El CLIENT haurà de tornar a l'OPERADOR els equips que li hagin estat lliurats en perfecte estat estètic i de funcionament, llevat del desgast normal per ús. Si en el termini establert de quinze dies naturals següents a la data efectiva de resolució del contracte, el CLIENT no facilités la retirada de tots o alguns dels Equips que en el seu moment li hagin estat lliurats, o si els Equips retornats es trobessin amb defectes estètics i/o de funcionament diferents dels que hauria causat l'ús normal, el CLIENT haurà d'indemnitzar l'OPERADOR per una quantitat igual al preu de mercat d'uns equips nous d'iguals o similars característiques que els Equips esmentats. La indemnització esmentada es farà efectiva mitjançant càrec bancari a favor de l'OPERADOR, i es podrà incloure bé en la factura relativa als serveis contractats o bé en factura independent, o per qualsevol un altre mètode de pagament especificat per l'OPERADOR. En cas de resolució parcial del present contracte, el que es disposa en aquesta clàusula serà aplicable als equips afectats per l'esmentada resolució parcial.

B. UNS ALTRES EQUIPS

El CLIENT podrà connectar equips que no siguin propietat de l'OPERADOR, sempre que compleixin amb els requisits establerts en la normativa vigent. El CLIENT serà l'únic responsable davant qualsevol reclamació derivada de la instal·lació, funcionament i manteniment dels equips que no siguin propietat de l'OPERADOR. Quan l'equip hagi estat lliurat en règim de compravenda, el CLIENT en serà responsable del manteniment.

C. PERTORBACIONS EN EL SERVEI

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

6. MANTENIMENT I AVARIES

Les avaries que es produeixin en equips i instal·lacions propietat de l'OPERADOR es repararan en el termini més breu possible d'acord amb els paràmetres de qualitat establerts, des que en tingui coneixement. El pagament de la quota d'abonament inclou el manteniment de la xarxa fins al PTR (PUNT DE TERMINACIÓ DE XARXA), tret que el mal funcionament sigui imputable al CLIENT.

Durant tota la vigència del present contracte, i sempre que no s'estableixi el contrari, mitjançant acord entre les Parts, l'OPERADOR realitzarà el manteniment ordinari dels equips lliurats en règim de lloguer. No obstant això, aniran a càrrec del CLIENT tots els costos i despeses ocasionades per la reparació dels equips que hagin estat intervinguts, manipulats o modificats pel CLIENT o per qualsevol tècnic no autoritzat per l'OPERADOR, o usats per a una finalitat diferent de la contractada.

Les avaries que es produeixin en equips i instal·lacions propietat de l'OPERADOR seran reparades en el termini més breu possible, des que l'OPERADOR en tingui coneixement. Quan la magnitud de l'avaría o la dificultat de reparació així ho aconsellin o quan els equips avariats no puguin ser reparats al domicili del CLIENT, l'OPERADOR podrà procedir a la substitució dels equips avariats per uns altres de característiques iguals o similars.

En cas d'avaría imputable a l'OPERADOR en algun dels equips de la seva propietat, la comprovació, reparació o substitució de l'equip s'efectuarà sense cap càrrec per al CLIENT. Si per contra, l'avaría de l'equip fos imputable al CLIENT, si es comprovés que no existeix o bé si procedís d'un equip propietat del CLIENT, aniran al seu càrrec els costos que es generin per desplaçament i intervenció dels tècnics autoritzats per l'OPERADOR. A aquests efectes seran d'aplicació les tarifes establertes en aquest moment per l'OPERADOR; tot això sense perjudici del que es disposa en els apartats anteriors.

7. SERVEI TÈCNIC PREMIUM

El Servei Tècnic Premium es presta de manera addicional al servei de manteniment bàsic inclòs en el contracte de FIBRA ÒPTICA, i per la prestació d'aquest servei resulta d'aplicació una quota mensual. El Servei comprèn la realització de les activitats següents:

- Atenció de qualsevol incidència relacionada amb els productes l'OPERADOR al domicili del CLIENT (Internet, televisió o telefonia fixa) en menys de 24 hores.
- Priorització de les avaries del CLIENT: enviament d'un tècnic a partir de la tercera hora des de la trucada del CLIENT o mitjançant cita concertada de dilluns a diumenge en horari ininterromput de 9.00 a 20.00.
- Desplaçament i mà d'obra del tècnic gratuïts per a les incidències cobertes per aquest servei, amb un màxim de 4 intervencions anuals.
- Manteniment, reparació i configuració de la instal·lació física de telecomunicacions al domicili del CLIENT (cablejat, preses, passius, ptr), incloses instal·lacions prèvies no realitzades per l'OPERADOR però reaprofitades per al servei.
- Connexió i configuració d'equipament compatible per a l'accés a la xarxa de telefonia fixa o Internet, incloent-hi la sintonització de canals de televisió, analògic o digital.
- En el supòsit d'avaría del telèfon fix el CLIENT podrà desviar de manera gratuïta les trucades que rebí al telèfon fix o mòbil nacional indicat pel CLIENT.
- Queda expressament exclosa del servei tota reparació sobre l'equipament propietat del CLIENT o de l'OPERADOR. El Servei Tècnic Premium no serà prestat en els casos següents:
 - Impagament del servei.
 - Manipulacions en la instal·lació realitzada per l'OPERADOR efectuades pel CLIENT o per tercers, sense el consentiment de l'OPERADOR. La prestació del servei de manteniment podrà ser efectuada directament per l'OPERADOR o per una altra empresa degudament autoritzada, sense perjudici que, en tots dos casos, l'OPERADOR sigui responsable de la prestació correcta d'aquest servei.

8. COMPENSACIÓ PER INTERRUPCIÓ TEMPORAL DEL SERVEI

COMPENSACIÓ PER INTERRUPCIÓ TEMPORAL DEL SERVEI TELEFÒNIC FIX

En cas que el servei telefònic fix es vegi interromput, l'OPERADOR es compromet a indemnitzar el CLIENT amb una quantitat que serà, almenys, igual a la més gran de les dues següents:

- La mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els tres mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció. En cas d'una antiguitat inferior a tres mesos, es considerarà l'import de la factura mitjana en les mensualitats completes efectuades o la que s'hauria obtingut en una mensualitat estimada proporcionalment al període de consum efectiu realitzat.
- Cinc vegades la quota mensual d'abonament vigent al moment de la interrupció, prorratejat pel temps de durada d'aquesta. L'OPERADOR es compromet a indemnitzar automàticament el CLIENT en la factura corresponent al període immediat posterior al considerat quan la interrupció del servei suposi el dret a una indemnització d'import superior a 1 euro. En el supòsit d'interrupcions per causes de força major, l'OPERADOR compensarà el CLIENT amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres independents del trànsit, prorratejat pel temps de durada de la interrupció.

COMPENSACIÓ PER INTERRUPCIÓ TEMPORAL DEL SERVEI D'INTERNET

Per al supòsit d'interrupció del servei d'Internet, l'OPERADOR es compromet a indemnitzar el CLIENT amb la quantitat resultant d'obtenir la mitjana de les quantitats facturades per aquest servei els últims tres mesos prorratejat pel temps d'interrupció efectiva del servei.

El pagament d'aquesta indemnització es realitzarà automàticament en la factura corresponent al període immediat posterior al considerat, quan la interrupció del servei s'hagi produït de manera contínua o discontinua, i sigui superior a sis hores en horari de 8 a 22.

No serà aplicable la indemnització assenyalada en els apartats A i B d'aquesta clàusula quan la interrupció temporal estigui motivada per alguna de les causes següents:

- Incompliment greu per part del CLIENT o de les persones al seu càrrec de les condicions establertes en el present Contracte, especialment en els casos de frau o morositat en el pagament.
- Pels danys produïts a la xarxa a causa de la connexió pel CLIENT d'equips terminals la conformitat dels quals no hagi estat avaluada, d'acord amb la normativa vigent.

COMPENSACIÓ PER INTERRUPCIÓ TEMPORAL DEL SERVEI DE TELEVISIÓ DIGITAL

En cas d'interrupció del servei de televisió digital, l'OPERADOR es compromet a indemnitzar el CLIENT, prèvia sol·licitud per part del CLIENT, per una quantitat equivalent a la part proporcional de la quota mensual del servei de televisió digital prorratejat pel període en el qual s'efectuï la interrupció. En tot cas, la no recepció dels serveis de pagament per unitat d'ús contractats donarà lloc a indemnització per una quantitat equivalent a la quantitat pagada pels citats serveis. La indemnització es durà a terme mitjançant un descompte en factures mensuals posteriors del CLIENT o mitjançant una compensació en serveis equivalent, a elecció de l'OPERADOR.

Sense perjudici del que s'estableix en l'apartat anterior, l'OPERADOR no es responsabilitzarà de la prestació defectuosa o interrupció del servei en els supòsits següents: • Incompliment greu per part del CLIENT o de les persones al seu càrrec de les condicions establertes en aquest Contracte, especialment en els casos de morositat en el pagament. • Danys produïts a la xarxa a causa de la connexió per part del CLIENT d'equips terminals la conformitat dels quals no hagi estat avaluada, d'acord amb la normativa vigent. • Resolucions administratives o judicials. • Fallada en el subministrament elèctric. • Quan es produeixi com a conseqüència de la mala utilització o la utilització inadequada per part del CLIENT dels equips lliurats per l'OPERADOR. • Quan es produeixi com a conseqüència de supòsits de força major, com ara tempestes, incidències meteorològiques, etc. • Operacions de manteniment de la xarxa. • Quan tingui la causa en interrupcions ocasionals de menys de 10 minuts. Quan es produeixi com a conseqüència de l'actuació de tercers.

9. TARIFES APLICABLES

L'OPERADOR cobrarà al CLIENT per la prestació dels serveis les tarifes que en cada moment tingui vigents. El CLIENT rep juntament amb aquest contracte un full que conté les tarifes vigents per a la prestació dels diferents serveis. Addicionalment, a la pàgina web de l'OPERADOR: www.racfelplus.cat es recullen totes les tarifes vigents a cada moment. L'OPERADOR podrà modificar lliurement les tarifes o les condicions establertes per a la prestació dels serveis. Aquestes modificacions seran degudament notificades al CLIENT. Les tarifes vigents s'incrementaran amb els impostos que en cada cas resultin legalment aplicables.

10. GARANTÍAS DE PAGO

10.1 EN RELACIÓ AL SERVEI TELEFÒNIC FIX

L'OPERADOR podrà exigir, tant al moment de fer el contracte com durant la vigència del contracte, la constitució d'un dipòsit de garantia, en efectiu o aval bancari, tot això sense perjudici de la possibilitat de l'OPERADOR de denegar el servei si, al seu criteri, el CLIENT no resulta patrimonialment solvent.

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

- En els contractes d'abonament al servei telefònic des d'ubicació fixa sol·licitat per persones físiques o jurídiques que siguin o hagin estat amb anterioritat CLIENTS al servei i haguessin deixat impagats un o diversos rebuts, mentre subsisteixi la morositat. La quantia del dipòsit es determinarà sumant l'import dels tres últims rebuts impagats del contracte d'abonament que fonamenten l'exigència del dipòsit. Si el CLIENT es nega a constituir-lo, l'OPERADOR en podrà desestimar la sol·licitud.
- En els contractes d'abonament al servei telefònic des d'ubicació fixa els titulars de la qual tinguessin contrets deutes per un altre o uns altres contractes d'abonament, vigents o no en aquest moment o bé que, de manera reiterada, incorrin en demora en el pagament dels rebuts corresponents. La quantia es determinarà sumant l'import dels tres últims rebuts facturats al titular del contracte, o en cas que el contracte tingui una antiguitat inferior, la quantitat resultant de multiplicar per tres l'últim rebut.

En el supòsit de no constituir-se el dipòsit en el termini de quinze dies següents al seu requeriment fefaent per l'OPERADOR, podrà suspendre el servei contractat. També podrà donar de baixa el CLIENT si no es constitueix el dipòsit

transcorregut un nou termini de deu dies des d'un segon requeriment. El dipòsit no serà remunerat i es cancel·larà quan desapareguin les causes que el van motivar.

10.2 EN RELACIÓ AMB SERVEIS DIFERENTS AL SERVEI TELEFÒNIC FIX

Pel que fa als serveis diferents al servei telefònic fix, a fi de garantir el compliment de les obligacions objecte d'aquest contracte, l'OPERADOR podrà sol·licitar al CLIENT en qualsevol moment la constitució d'una garantia, mitjançant dipòsit no remunerat en efectiu o aval bancari, i també assignar al CLIENT un límit de crèdit o restringir-li la utilització dels serveis de tarifes superiors, tarificació addicional i/o serveis internacionals, davant qualsevol de les circumstàncies següents:

- L'existència de quantitats impagades pel CLIENT en un o diversos rebuts del Servei.
- La manca d'acreditació de solvència suficient per atendre les obligacions que per al CLIENT deriven d'aquest contracte.
- El retard reiterat del CLIENT en el compliment de les seves obligacions amb l'OPERADOR
- L'existència de risc de frau, morositat o ús il·lícit del Servei.

La falta de constitució de la garantia sol·licitada facultarà l'OPERADOR per desestimar la sol·licitud d'alta en el Servei, restringir les trucades sortints, suspendre el servei i resoldre el contracte. La sol·licitud del CLIENT de resolució del contracte, de canvi de titularitat o de cessió del contracte, quan hi hagi deutes pendents de pagament, facultarà l'OPERADOR per executar la garantia per la quantitat total deguda, i el romanent quedarà a la disposició de l client.

11. FACTURACIÓ I CONDICIONS DE PAGAMENT

A. CONDICIONS DE PAGAMENT

Llevat que el CLIENT manifesti expressament la seva voluntat de rebre la factura en format electrònic, la factura serà emesa en paper.

En el supòsit d'haver sol·licitat l'emissió de la factura en suport electrònic, es realitzarà a través de mitjans electrònics que garanteixin l'autenticitat de l'origen i la integritat del document de la factura. La factura electrònica tindrà els mateixos efectes jurídics que la factura en suport paper i estarà a la disposició del CLIENT a través de la web de l'OPERADOR. No obstant això, el CLIENT podrà, en qualsevol moment, sol·licitar a l'OPERADOR, a través d'una sol·licitud realitzada al número d'Atenció al Client o de l'Àrea Client de la web de l'OPERADOR, rebre les factures en suport paper. El canvi de suport es realitzarà a partir de l'emissió de la factura següent.

Per tal de visualitzar la factura en suport electrònic el CLIENT haurà de ser usuari registrat de la web www.racctelplus.cat, i donar-se d'alta a l'Àrea Client.

A més, si el CLIENT desitja rebre una notificació de disponibilitat de la factura en suport electrònic, l'OPERADOR li enviarà un avís a l'adreça de correu electrònic que hagi facilitat.

El pagament es realitzarà pel CLIENT mitjançant domiciliació bancària de les factures al compte bancari que el CLIENT ha indicat en el registre de les dades, i el CLIENT es compromet a mantenir sempre saldo suficient en aquest compte per atendre el pagament de les quantitats degudes a l'OPERADOR. A més resulta possible el pagament en metàl·lic a la seu social de l'OPERADOR, si bé aquesta modalitat de pagament s'haurà de triar de manera expressa. La data en què cal fer el pagament serà aquella en què l'entitat de crèdit en la qual estigui obert el compte bancari rebí la notificació de l'OPERADOR amb l'import de les quantitats a abonar pel CLIENT.

En cas de pagament en metàl·lic, el CLIENT haurà de realitzar el pagament en el termini d'una setmana (7 dies) des que rebí la factura.

El CLIENT haurà d'abonar la quota d'alta en la primera facturació del servei realitzada per l'OPERADOR. A més satisfarà per períodes vençuts el pagament de les quotes mensuals fixes, i el de les tarifes per consum. Les parts reconeixen expressament que els registres informàtics de l'OPERADOR i la seva reproducció constitueixen prova vàlida i suficient dels serveis sol·licitats i efectivament consumits pel CLIENT.

B. IMPAGAMENT

L'impagament per part del CLIENT a l'OPERADOR de les quantitats degudes per la utilització dels serveis en la data en què s'hagi de realitzar el pagament, per causes no imputables a l'entitat de crèdit en la qual es domiciliïn els pagaments, implicarà l'obligació per al CLIENT de pagar interessos de demora, sense perjudici de les altres conseqüències que es puguin derivar del seu incompliment.

El tipus de demora es reportarà des de la data en què el pagament s'havia de realitzar, i l'interès serà el legal dels diners més dos punts percentuals. S'aplicarà el mateix interès de demora en el cas que, com a conseqüència d'una reclamació, el CLIENT tingui dret al reintegrament d'alguna quantitat.

C. SUSPENSÍO DEL SERVEI TELEFÒNIC FIX A INSTÀNCIES DE L'OPERADOR PER CAUSA D'IMPAGAMENT DE LA FACTURA

El retard en el pagament total o parcial pel CLIENT durant un període de temps superior a un mes des de la presentació del document de càrrec corresponent a la facturació del servei, podrà donar lloc, previ avís al CLIENT, a la seva suspensió temporal.

La suspensió només afectarà els serveis relacionats amb el pagament dels quals s'hagi incorregut en morositat. L'impagament del càrrec pels serveis de tarificació addicional, accés a Internet o de qualssevol altres diferents del servei telefònic disponible al públic, només donarà lloc a la suspensió d'aquests serveis.

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

En el supòsit de suspensió temporal del servei telefònic per impagament, caldrà mantenir el servei per a les trucades sortints d'urgències, i per a les trucades entrants, amb excepció de les de cobrament revertit. Perquè la suspensió del servei pugui dur-se a terme, s'han de complir els requisits següents:

L'OPERADOR requerirà el pagament i notificarà la suspensió mitjançant una comunicació, que es practicarà amb almenys quinze dies d'antelació a la data en què hagi de tenir lloc la suspensió del servei. La comunicació indicarà la data en què, si no s'efectua el pagament, tindrà lloc la suspensió.

La suspensió del servei no es podrà realitzar en dia inhàbil.

El retard en el pagament per un període superior a tres mesos o la suspensió temporal, en dues ocasions, del contracte per morositat en el pagament del servei telefònic, donarà dret a l'OPERADOR a la interrupció definitiva del servei i a la resolució del contracte.

Si el pagament de les quantitats degudes pel CLIENT a l'OPERADOR, incloent-hi interessos de demora, es realitzés amb anterioritat a la suspensió del servei telefònic, l'OPERADOR continuarà prestant els mateixos sense que s'origini cap obligació addicional per part del CLIENT, en tot cas el CLIENT haurà d'acreditar a l'OPERADOR el pagament efectiu de les quantitats degudes.

Si el pagament de la totalitat de les quantitats degudes pel CLIENT a l'OPERADOR, incloent-hi interessos de demora, es realitzés amb posterioritat a la suspensió del servei telefònic, l'OPERADOR restablirà els serveis dins del dia laborable següent a aquell en què tingui coneixement que l'import degut ha estat satisfet.

A aquest efecte, el CLIENT haurà de satisfer la quota aplicable segons les tarifes vigents i també les despeses generades tant com a conseqüència dels impagaments com pel cobrament d'aquestes despeses, incloent-hi a aquests efectes els interessos de demora, despeses i costes d'agències de recobriment, advocats, procuradors, etc. que, si escau, s'haguessin originat.

D. SUSPENSÍO DE SERVEIS DIFERENTS AL TELEFÒNIC FIX, A INSTÀNCIES DE L'OPERADOR PER CAUSA D'IMPAGAMENT DE LA FACTURA

L'OPERADOR podrà suspendre els serveis diferents al de telefonia fixa, a partir de l'endemà en què es verifiqui l'impagament una vegada presentat al cobrament del document de càrrec corresponent a la facturació pels serveis diferents de telefonia. La suspensió del servei no podrà realitzar-se en dia inhàbil. No se suspendrà el servei telefònic per impagament dels serveis diferents de telefonia. L'OPERADOR podrà resoldre el present contracte en cas de morositat en el pagament de qualsevol servei contractat diferent del de telefonia fixa, transcorreguts vint dies naturals des que s'hagués iniciat la suspensió del Servei, previ requeriment al CLIENT per correu postal concedint-li un termini addicional de quinze dies naturals per satisfer el deute. La morositat en el pagament de serveis diferents de telefonia no serà causa de resolució del present contracte referent al servei de telefonia. Si el pagament de la totalitat de les quantitats degudes es realitzés amb posterioritat a la suspensió dels serveis de TV i/o accés a Internet, l'OPERADOR restablirà el servei al CLIENT dins dels set dies laborables següents a la data en què tingui coneixement del pagament. A aquest efecte, el CLIENT haurà de satisfer la quota aplicable segons les tarifes vigents i també les despeses generades tant com a conseqüència dels impagaments com pel cobrament d'impagats, incloent-hi a aquests efectes les despeses i costes d'agències de recobriment, advocats, procuradors, etc. que, si escau, s'haguessin originat.

12. SUSPENSÍO TEMPORAL DEL SERVEI DE TELEFONIA FIXA A SOL·LICITUD DEL CLIENT

El CLIENT tindrà dret a sol·licitar de l'OPERADOR la suspensió del servei telefònic fix contingut en el present contracte. El període de suspensió estarà comprès entre un mes com a mínim i 3 mesos com a màxim, sense que excedeixi en cap cas de noranta dies per any natural.

En cas de suspensió, es deduirà de la quota d'abonament la meitat de l'import proporcional corresponent al temps al que afecti.

Per sol·licitar la suspensió temporal del servei el CLIENT haurà de cursar petició amb una antelació mínima de quinze dies a la data en què serà efectiva.

A aquest efecte podrà trucar per telèfon al número d'Atenció al Client 1744 (o el número que si s'escau el substitueixi) o bé per correu a EUSKALTEL, SA, SUSPENSÍO TEMPORAL DEL SERVEI, APARTAT DE CORREUS 3 FD 48160 DERIO (BIZKAIA).

13. DESCONNEXIÓ / CONNEXIÓ DE TRUCADES A SERVEIS DE TARIFICACIÓ ADDICIONAL I TRUCADES INTERNACIONALS

El CLIENT podrà sol·licitar la desconnexió/connexió de les trucades als números de tarificació addicional i trucades internacionals, especificant la restricció sol·licitada.

Per a l'exercici de les desconnexions/connexions esmentades, el CLIENT haurà d'adreçar-se a l'OPERADOR per telèfon al número d'Atenció al Client 1744 (o el número que si s'escau el substitueixi) o bé per correu a EUSKALTEL, SA, DESCONNEXIÓ / CONNEXIÓ TARIFICACIÓ ADDICIONAL, APARTAT DE CORREUS 3 FD 48160 DERIO (BIZKAIA).

L'OPERADOR haurà de procedir a la desconnexió/connexió dels serveis anteriorment indicats en el termini màxim de deu dies hàbils des de la recepció de la comunicació remesa pel CLIENT.

14. RECLAMACIONS

El CLIENT podrà dirigir-se a l'OPERADOR, prèvia identificació i acreditació de circumstàncies personals, a través del seu Servei d'Atenció al Client, per tal de presentar reclamacions sobre el funcionament, el preu, la facturació, la responsabilitat per danys o qualsevol altra qüestió que es pugui plantejar en relació amb el Servei, en el termini d'un mes des que tingui coneixement del fet que les motiva.

El CLIENT podrà interposar les reclamacions per telèfon al número d'Atenció al Client 1744 (o el número que si s'escau el substitueixi), per correu postal a EUSKALTEL, SA, RECLAMACIONS, APARTAT DE CORREUS 3 FD 48160 DERIO (BIZKAIA), o bé a través del formulari en línia que apareix a la pàgina web www.racctelplus.cat.

15. CAUSES DE RESOLUCIÓ

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

- Extinció del títol que habilita l'OPERADOR per a la prestació dels serveis, sense que se'n derivi dret del CLIENT a cap indemnització.
- Es resoldrà per qualsevol de les parts per incompliment de les obligacions que es preveuen en aquest contracte.
- Per voluntat del CLIENT comunicant-ho prèviament i de manera fefaent amb una antelació mínima de 2 dies hàbils. A aquest efecte haurà d'adreçar-se per correu a EUSKALTEL, SA, BAIXA DEL SERVEI, APARTAT DE CORREUS 3 FD 48160 DERIO (BIZKAIA).
- Per canvi de domicili del CLIENT quan l'OPERADOR no hi tingui implantada la xarxa.
- Força major.

En cas que el CLIENT no faig remès a l'OPERADOR l'exemplar corresponent del present contracte degudament signat, en un termini de 10 dies des que el va rebre, l'OPERADOR estarà facultat per desistir d'aquest contracte, amb la pèrdua de vigència consegüent.

Una vegada resolt el contracte, el CLIENT tindrà dret a la devolució del dipòsit de garantia que se li hagi pogut exigir si s'escau la devolució, sense pagament de cap interès.

En cap cas, la resolució o el desistiment del present contracte exonerarà el CLIENT de les seves obligacions de pagament enfront de l'OPERADOR derivades de la utilització dels serveis fins al moment en què es produeixi la desconnexió efectiva del CLIENT dels serveis objecte del contracte, conseqüència d'aquesta resolució o desistiment.

Sense perjudici de la resolució d'aquest contracte i de l'aplicació del que s'hi estableix en relació amb la morositat en les quantitats degudes pel CLIENT, l'OPERADOR podrà reclamar judicialment els danys i perjudicis ocasionats com a conseqüència de l'actuació del CLIENT, i també les quantitats degudes o els equips no retornats o retornats amb desperfectes i/o danys estètics i/o d'ús. A més, el CLIENT podrà reclamar els danys i perjudicis ocasionats com a conseqüència de l'actuació de l'OPERADOR, i també les quantitats que hagin estat cobrades indegudament.

En cas de resolució del Contracte per morositat en el pagament dels Serveis per part del CLIENT, i posterior alta d'aquest Servei, el CLIENT haurà d'abonar novament a l'OPERADOR la quota d'alta per l'import vigent en aquest moment i també el deute pendent de pagament, incloent-hi les despeses administratives, d'advocat, procurador, etc. que s'hagin ocasionat amb motiu de les gestions extrajudicials o judicials per recobrar la quantitat deguda. A més l'OPERADOR es reserva el dret de no aplicar promocions, ofertes o descomptes al CLIENT que, havent incorregut en morositat o no havent efectuat en algun moment el pagament de les quotes corresponents o serveis contractats, contracti novament els Serveis de l'OPERADOR.

16. PROTECCIÓ DE DADES

16.1 QUI TRACTARÀ LES TEVES DADES

Les dades de caràcter personal que facilitis en aquest contracte, i també d'altres que es recullen durant la prestació dels serveis que has contractat seran tractades per Euskaltel S.A., que té domicili social al Parc Tecnològic, Edifici 809. 48160 Derio. CIF: A-48766695

Aquesta clàusula vol facilitar-te informació sobre els drets que tens com a client o representant del client (d'ara endavant representant) sobre la base del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) a més dels detalls de com tracta les dades el Responsable. Davant qualsevol dubte sobre el tractament de les dades personals, pots posar-te en contacte amb nosaltres a través de l'adreça info@racctelplus.com. A més, RACCTel+ informa el client i el representant que compta amb un Delegat de Protecció de Dades, que és la persona encarregada de protegir el dret fonamental a la protecció de dades i que s'encarrega del compliment de la normativa en protecció de dades en l'operador; amb qui el client i el representant podran posar-se en contacte a través de l'adreça dpd@euskaltel.com.

16.2 FINALITAT DEL TRACTAMENT, BASE LEGAL I COMUNICACIÓ DE DADES: En aquesta taula, tu com a client o el teu representant podeu consultar:

- El motiu pel qual el responsable tracta les dades personals, és a dir, la finalitat del tractament.
- Les bases legals que permeten el tractament de les dades per part del responsable per a cada finalitat.
- El responsable no cedirà les dades personals a tercers excepte quan hi hagi una obligació legal com les que s'inclouen en la Llei 25/2007 de conservació de dades o la cessió de dades als serveis d'emergències (112). En altres casos, les dades s'enviaran a administracions o organismes públics com ara Hisenda Pública, Judges i Tribunals, Comissió Nacional dels Mercats i la Competència. També es poden cedir les dades en les situacions que s'indiquen en la taula inferior.
- Igualment, sobre la base de l'Acord de Col·laboració subscrit entre el RACC i Euskaltel en virtut del qual Euskaltel presta serveis de telecomunicacions als socis del RACC que hi estiguin interessats, es facilitaran al REAL AUTOMÒBIL CLUB DE CATALUNYA (RACC), les dades següents: DNI, número de telèfon mòbil, tipus de servei (mòbil o paquet de serveis) alta o baixa de servei i data. Aquestes dades es comunicaran al RACC, llevat que s'indiqui el contrari mitjançant la marcció de la casella corresponent, amb la finalitat que pugui realitzar el seguiment i la supervisió del compliment de les obligacions de l'acord amb Euskaltel i per tal de gestionar de manera integral tots els beneficis i avantatges associats a la contractació pels seus socis dels productes i serveis del RACC. En el cas que qui no és soci del RACC contracti un producte RACCTEL+, les dades següents: DNI, número de telèfon mòbil, tipus de servei (mòbil o paquet de serveis) alta o baixa de servei i data, es podran comunicar al RACC amb la finalitat d'adreçar-s'hi per a la comercialització de productes i serveis del RACC, sempre que hi hagi el consentiment exprés mitjançant la marcció de la casella corresponent.
- Tindran accés a les dades personals els prestadors de serveis que ho necessitin per tal de donar el servei contractat. Com a exemple, aquests prestadors es dediquen als sectors de sistemes d'informació i tecnologia (en la taula apareixen les altres sectors).
- Algunes de les funcions es contracten fora de l'Espai Econòmic Europeu. En aquest cas també garantim un ús adequat de totes les dades de caràcter personal. Pots consultar el llistat actualitzat amb tot el detall de països, funcions i base legitimadora de la transferència en la secció de privadesa de la web.
- Complim les obligacions recollides en l'article 32 de la Llei orgànica de Protecció de Dades i Garantia de drets digitals. Per això, una vegada finalitzat el termini de tractament de les dades personals les bloquejarem. T'assegurem que adoptarem les mesures tècniques necessàries per garantir-te que no tractarem les dades per a cap finalitat (incloent-hi la visualització). Només hi ha una excepció: si ens les demanen els Judges i Tribunals, el Ministeri Fiscal o les Administracions Públiques competents, o també si són necessàries per gestionar reclamacions pendents. Una vegada finalitzats els terminis legals que determini cada normativa vigent, seran eliminades.

Si tu com a client o el teu representant necessites més informació sobre els destinataris de les dades podeu enviar un correu electrònic a info@racctelplus.com indicant el tractament concret i els destinataris sobre els quals voleu més informació.

Aquí tens la taula amb la informació:

| Objectiu del tractament | Base legal | Destinataris | Transferències internacionals | Termini de tractament |
|--|---|---|---|--|
| Client: prestar els serveis contractats i atendre dubtes i reclamacions derivats de la prestació del servei. Representant: mantenir el contacte amb les entitats que representa per prestar els serveis contractats i atendre dubtes i reclamacions derivats de la prestació del servei fetes en nom de l'entitat representada. | Client: gestionar la relació contractual dels serveis sol·licitats i atendre dubtes i reclamacions derivats d'aquesta prestació. Representant: interès legítim per mantenir el contacte amb les entitats que representa per a la prestació del servei. | Les dades poden ser cedides a: - El banc on tinguis domiciliada la factura (càrrec directe SEPA). - En el cas que contractis un dispositiu a terminis, l'entitat que el finança. Aquests són els sectors dels prestadors d'aquests serveis: distribuïdors i comercialitzadors de servei, serveis de call center, instal·ladors i tècnics de manteniment. | En tens tota la informació en la secció de privadesa de la web. | El termini per tractar les dades és: - Durant la relació contractual. - Les relacionades amb la Llei 25/2007 es mantindran 12 mesos des que les tinguem. - Amb la finalitat de complir les obligacions legals, les dades que tinguin a veure amb la contractació i facturació es conservaran durant 8 anys. |
| Client i Representant No Socis del RACC: Cessió al RACC per a contactes comercials telefònics per a l'oferta de productes i serveis del RACC. | Consentiment exprés mitjançant la marcció de la casella corresponent. | RACC | No es realitzen | Durant la relació contractual en cas d'atorgar el consentiment i mentre no s'exerceixi el dret d'oposició. En cas que s'exerceixi el dret d'oposició, no se'n farà la cessió, i es notificarà a aquests efectes al RACC. |
| Client: gestionar reclamacions relacionades amb la facturació dels serveis contractats. Representant: gestionar reclamacions relacionades amb la facturació dels serveis que l'entitat que representes té contractats. | Interès legítim: estem facultats per realitzar les accions que corresponguin per al recobriment de les factures pendents. | Els prestadors de serveis de recobriment també tenen accés a les dades. | No aplica. | El termini per tractar les dades serà fins que es pagui el deute. |

| Objectiu del tractament | Base legal | Destinataris | Transferències internacionals | Termini de tractament |
|--|--|---|--|---|
| Client: fitxers relacionats amb la solvència patrimonial negativa: - Realització d'un perfil sobre la solvència del client consultant en aquests fitxers com també sobre els deutes vençuts amb el responsable. - Inscripció en fitxers de solvència patrimonial negativa. | Interès legítim: en el moment de la contractació farem una comprovació de solvència patrimonial per veure si compleix amb la política de frau de Ractel+. En cas d'impagament, inscriurem els deutes en fitxers de solvència patrimonial negativa. | La inscripció en els fitxers de solvència patrimonial negativa es fa juntament amb les entitats que els gestionen en qualitat de coresponsables. La informació actualitzada es pot trobar en la part de política de privadesa de la web. Els prestadors de serveis es dediquen als sectors de recobriment. | No aplica. | El termini per tractar les dades és: - Per a la consulta del fitxer, durant la relació contractual. - Per a la inscripció en fitxers, fins que es pagui el deute o els següents 6 anys des que el deute és exigible. |
| Client: quan puguis ser perjudicat per trànsit irregular fraudulent podem arribar a bloquejar-te les trucades. | Obligació legal: El Reial Decret 381/2015 obliga els operadors a identificar i tractar el trànsit irregular. | Podem cedir les dades al Ministeri d'Energia, Turisme i Agenda Digital. Els que poden accedir a les teves dades són entitats que es dediquen al monitoratge del trànsit. | No aplica. | El termini per tractar les dades serà 12 mesos des que es bloquegi el servei. |
| Client i representant: gestionar les sol·licituds de portabilitat. | Obligació legal: L'article 21 de la Llei 9/2014 general de telecomunicacions del 9 de maig. | Podem cedir les dades a altres operadors quan demanis la portabilitat. Hi accediran l'entitat de referència per a la gestió de la portabilitat i tercers verificadors. | No aplica. | El termini per tractar les dades és: - Portabilitat sortint: durant la gestió de la portabilitat. - Portabilitat entrant: durant la relació contractual. |
| Client i representant: Enviament de comunicacions comercials de serveis similars als contractats. Tractarem d'enviar-te només les comunicacions que et poden interessar: ofertes personalitzades d'acord amb les teves dades de consum, d'acord amb la teva localització només les invitacions a esdeveniments de la teva ciutat, sortejos i notícies sobre RACtel+. Si ets representant, l'enviarem les comunicacions comercials de l'entitat a la qual representes. | Interès legítim: com a responsables de les dades ens comprometem a mantenir les teves dades actualitzades i oferir-te productes i serveis similars als que tens contractats. Consentiment per enviar-te comunicacions personalitzades sobre la base del teu perfil que realitzem a través de les teves dades de trànsit i localització. | Podran accedir a les dades les empreses de call center o de telemàrqueting que realitzen les campanyes. | En tens tota la informació a l'apartat de privadesa de la web. | Les dades podran ser utilitzades fins que t'hi oposis, ens retiris el consentiment prestat o: - Només aplicable a vies no electròniques, fins que finalitzi el contracte. - Només aplicable a vies electròniques, fins a 12 mesos després de finalitzar el contracte. |
| Client i representant: Enviament de comunicacions comercials exclusives de tercers amb els quals tenim acords o altres empreses del Grup. | Consentiment. El llistat de les empreses amb les quals tenim acords es mantindrà actualitzat en l'apartat de Política de privadesa de la web. | Podran accedir a les dades les empreses de call center o de telemàrqueting que realitzen les campanyes. | En tens tota la informació a l'apartat de privadesa de la web. | Les dades podran ser utilitzades: - Fins que retiris el teu consentiment. - Fins que passin 2 anys després de finalitzar el contracte. |

Aquesta és la informació necessària i actualitzada

Quan tu com a client o el teu representant completeu el formulari que et facilitem (*) serà obligatori que l'emplenis. Si no és així, pot ser que no puguem prestar el servei que vols contractar.

Si hi ha alguna modificació en les teves dades, ens ho has d'indicar al més aviat possible per correu electrònic a: info@racctelplus.com

16.3 AQUESTS SÓN ELS DRETS DELS INTERESSATS

Tu com a client o el teu representant teniu els drets següents:

1. Accedir a les dades personals per tal de saber quines s'estan tractant i per a què.
2. Rectificar les dades inexactes.
3. Suprimir les dades quan sigui possible.
4. Limitar el tractament quan l'exactitud, la legalitat o la necessitat del tractament sigui dubtosa. En aquest cas, podem conservar les dades per a l'exercici o defensa de reclamacions.
5. Oposar-te a l'ús de les dades quan la base legal que habilita el responsable al tractament sigui l'interès legítim (ho pots veure en la taula superior). Deixarem de tractar les teves dades, llevat que tinguem interès legítim imperiós o per a la formulació, l'exercici o defensa de reclamacions.
6. Oposar-te al fet que realitzem un perfil per enviar-te comunicacions comercials.
7. Portar les dades per una relació contractual o quan ho requereixis sempre que la base legal ens habiliti per tractar-les (ho pots veure en la taula superior).
8. Revocar un consentiment que ens hagis donat.

Tant tu com el teu representant podeu exercitar aquests drets sempre que us identifiqueu (DNI o document equivalent més acreditat de la representació). Trobareu formularis tipus a la vostra disposició en l'apartat de privadesa de la nostra web. Podeu fer-ho en qualsevol moment per aquestes vies:

- Enviant un correu electrònic a info@racctelplus.com indicant el dret que vols exercitar i les dades relatives.
- Escrivint-nos a l'Apartat de Correus 3 FD, 481 60 Derio (Bizkaia) indicant el dret que vols exercitar i les dades relatives.

16.4 GUIES

Només inclourem les teves dades en guies o directoris públics quan tu com a client o el teu representant hi hàgiu donat el vostre consentiment en els termes indicats per a l'exercici de drets en relació amb la protecció de dades. Les dades que es facilitaran són únicament aquestes:

- Nom i cognoms o raó social
- Número d'abonat
- Adreça postal (sense pis ni lletra)
- Terminal que vulguis declarar

Si vols aparèixer en guies, indicarem que les teves dades no siguin utilitzades amb finalitats publicitàries o de prospecció comercial. Si no hi estàs conforme, has d'indicar-ho en la sol·licitud. Cedirem les dades a la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència amb el consentiment que tu ens en donis en la petició. Conservarem les dades associades a aquesta sol·licitud mentre tinguis un contracte vigent amb nosaltres o fins que ens indiquis el contrari pels mateixos mitjans pels quals n'has sol·licitat la inclusió.

16.5 FACILITATS D'IDENTIFICACIÓ DE LA LÍNIA ORIGEN I LÍNIA CONNECTADA:

Com a client reconeixes que en la signatura del contracte has estat informat de les facilitats d'identificació de la línia d'origen i identificació de la línia connectada que tens a la teva disposició i la manera en què afecta la teva intimitat i el dret de la protecció de dades de caràcter personal. Tens les facilitats següents:

1. Desactivació de la presentació de l'usuari que truca (desactivar l'opció de veure el número de la trucada entrant): quan reps una trucada pots veure la persona que et truca només quan el teu telèfon tingui aquesta opció i la persona que et truca no hagi bloquejat la identificació. La possibilitat de veure qui et truca està activada per defecte de manera gratuïta. Si decideixes desactivar-la (de franc), no podràs veure qui et truca.
2. Restricció trucada a trucada de la identificació de la línia d'origen (restringir que el teu número aparegui quan truques): pots ocultar el teu número quan truquis. És molt senzill: si truques des d'un fix, marca el codi 067 abans del número; si truques des d'un mòbil només has d'incloure el codi #31# davant del número. Aquesta funcionalitat és gratuïta i la pots utilitzar en totes les teves línies. Aquesta opció no serà vàlida quan truquis al 112 o a uns altres números d'emergències, així com els relacionats amb la seguretat pública, la defensa nacional o quan escaigui respectant la normativa sobre protecció i suspensió de les garanties del secret de les comunicacions.
3. Restricció permanent de la identificació de la línia d'origen (restringir permanentment que el teu número aparegui quan truques): pots ocultar el teu número de manera permanent sempre que truques de forma gratuïta. Aquesta opció no serà vàlida quan truquis al 112 o a uns altres números d'emergències, així com els relacionats amb la seguretat pública, la defensa nacional o quan escaigui respectant la normativa sobre protecció i suspensió de les garanties del secret de les comunicacions.
4. Rebuig de trucades desviades: pots rebutjar les trucades que siguin desviades per un tercer al teu fix de forma gratuïta. Aquest servei no està disponible per al mòbil.
5. Rebuig de trucades amb restricció de la identificació de la línia d'origen (rebutjar les trucades que no apareguin quan reps la trucada): pots demanar-nos que rebutgem les trucades que rebis que no estiguin identificades. Aquest servei té un cost que dependrà de les tarifes de cada moment. Aquest servei no està disponible per al mòbil, encara que alguns smartphones tenen aquesta funcionalitat integrada.
6. Supressió de la identificació de la línia connectada (suspèn timer la identificació de trucades en línies connectades): si transfereixen al teu telèfon una trucada feta a un altre número i si la línia és digital, es pot veure el número de qui ha fet la trucada. Pots bloquejar que el teu número aparegui en aquests casos de forma gratuïta, només amb el teu número fix. Aquest servei no està disponible per al mòbil.

17. PROPIETAT INTEL·LECTUAL I INDUSTRIAL

A aquests efectes, si el CLIENT no desitja que el seu número sigui identificat, haurà d'exercitar els seus drets d'acord amb el previst a l'apartat relatiu als serveis d'identificació de línia d'origen i línia connectada.

La signatura d'aquest contracte no implicarà en cap cas l'adquisició pel CLIENT dels drets de propietat intel·lectual o industrial relacionats amb els Serveis o amb els seus continguts, que en tot cas es regiran per la seva normativa específica i pel que es disposa en aquest contracte. El CLIENT serà l'únic responsable de les infraccions comeses per ell o per persones al seu càrrec que afectin els drets d'un altre CLIENT, de l'OPERADOR, o d'un tercer, incloent-hi els drets referents al copyright, marques, patents, informació confidencial i a qualsevol dret de propietat intel·lectual o industrial.

En el supòsit en què l'OPERADOR detectés l'accés fraudulent per part del CLIENT a un servei de pagament de l'OPERADOR, addicionalment a les accions legals de qualsevol índole de les quals l'OPERADOR es reserva l'exercici, l'OPERADOR podrà imposar al CLIENT una penalització mínima de 2000 €.

18. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

Les modificacions contractuals que es puguin produir amb posterioritat a la signatura d'aquest contracte s'hauran de comunicar al CLIENT amb una antelació mínima d'un mes a la seva entrada en vigor. Si, dins del termini esmentat, el CLIENT no estigués conforme amb la modificació, podrà comunicar a l'OPERADOR la seva voluntat de resoldre el contracte. Transcorregut aquest termini d'un mes sense que l'OPERADOR hagi rebut cap notificació, s'entendrà que el CLIENT accepta les modificacions adoptades.

Amb caràcter enunciatiu, no limitatiu, es consideraran causes vàlides de modificació de les tarifes, les variacions de les característiques tècniques dels equips o xarxes, canvis tecnològics que afectin el producte, variacions de les condicions econòmiques existents al moment de la contractació del servei, evolució del mercat i/o del contingut dels serveis prestats, i l'adaptació a canvis normatius.

19. COMPROMISOS DE PERMANÈNCIA EN EL SERVEI

Si escou, el CLIENT podrà subscriure annexos a aquest contracte mitjançant els quals es compromet a mantenir contractat el servei un període de temps determinat com a conseqüència de l'obtenció d'avantatges, descomptes o equipament a preu promocional. En aquest cas, també resultaran d'aplicació els drets i obligacions especials previstos en aquests annexos.

20. DRET DE DESISTIMENT EN CONTRACTACIÓ A DISTÀNCIA

En el supòsit que el CLIENT hagi contractat a distància (telefònicament amb o sense la intervenció d'un tercer verificador o electrònicament a través de la web de l'OPERADOR), tindrà dret a desistir de la contractació efectuada en el termini de 14 dies des que en rebí la confirmació documental. Per a l'exercici del dret esmentat s'haurà d'adreçar a www.racctelplus.cat.

21. ACCÉS ALS SERVEIS D'EMERGÈNCIA

El servei de veu prestat per l'OPERADOR permet accedir als serveis d'emergència de manera gratuïta, i aquests serveis reben informació sobre la ubicació de la persona que realitza la trucada, en cas que sigui requerit.

II - CLÀUSULES ESPECÍFIQUES PER A INTERNET

1. DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

Aquest contracte en substitueix qualsevol n altre que tingui subscript el CLIENT amb l'OPERADOR per a la prestació del mateix servei.

2. RESPONSABILITAT PER SERVEIS I CONTINGUTS

El CLIENT es compromet a utilitzar el SERVEI d'acord amb la llei, la moral, els bons costums i l'ordre públic, i també a abstenir-se d'utilitzar el SERVEI amb finalitats il·lícites. A aquests efectes el CLIENT s'obliga a fer ús del SERVEI en els termes prevists en aquest CONTRACTE i també en el que preveu la Política d'Ús publicada a la web de l'OPERADOR.

En el cas que qualsevol usuari o tercer desitgi posar en coneixement de l'OPERADOR qualsevol de les activitats prohibides descrites, haurà d'enviar una notificació a l'OPERADOR, seguint les instruccions descrites a la web de l'OPERADOR, bé a través del formulari web (preferentment) o a través del compte de correu electrònic habilitat a aquest efecte: abuse@euskaltel.es

L'OPERADOR no serà en cap cas responsable, ni tan sols de manera indirecta o subsidiària, pels productes o serveis prestats, utilitzats o oferts pel CLIENT o per terceres persones o entitats per mitjà dels serveis d'accés a Internet prestats per l'OPERADOR o bé que es difonguin a través de la seva xarxa.

A més, l'OPERADOR no serà en cap cas responsable, ni tan sols de manera indirecta o subsidiària, de cap contingut, informació, comunicació, opinió o manifestació de qualsevol tipus que tinguin l'origen en el CLIENT o en terceres persones o entitats i que es comuniquin, transmetin, embenen o exhibeixin a través dels serveis d'Internet prestats per l'OPERADOR o a través de la xarxa de l'OPERADOR.

En el cas que l'OPERADOR, en compliment de la normativa vigent, es veïés obligat a retirar la informació, impedir accés, bloquejar o suspendre el SERVEI, el CLIENT no podrà demanar indemnització pels danys, molèsties i/o perjudicis ocasionats per aquestes circumstàncies.

L'OPERADOR com a operador de xarxes i proveïdor d'accés no originarà la transmissió, modificarà les dades o seleccionarà les dades o els destinataris; per tant, no en serà responsable.

L'OPERADOR, amb l'única finalitat de fer-ne més eficaç la transmissió ulterior a uns altres destinataris, podrà emmagatzemar en els seus sistemes de manera automàtica, provisional i temporal les dades a les quals accedeixen els usuaris del SERVEI, i no serà responsable del contingut d'aquestes dades, ni de la seva reproducció temporal, ja que no modificarà aquesta informació.

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

El CLIENT s'obliga a no utilitzar les facilitats i capacitats del SERVEI per realitzar o suggerir activitats prohibides per la llei. A més, el CLIENT es fa responsable d'estendre el compliment d'aquestes clàusules a tota aquella persona autoritzada per ell a utilitzar el SERVEI. A més, el CLIENT s'obliga a respectar les restriccions d'ús de cada un dels serveis i accessos a altres xarxes.

El CLIENT reconeix que la informació a la qual pot accedir a través del servei d'accés a Internet, pot estar protegida per drets de propietat intel·lectual, industrial o d'una altra índole, per la qual cosa s'abstindrà de dur a terme qualsevol conducta en l'ús dels recursos d'Internet que atempti contra els drets de propietat intel·lectual o industrial de tercers o de l'OPERADOR, deixant en tot cas indemne l'OPERADOR enfront de qualsevol reclamació, judicial o extrajudicial que es presenti com a conseqüència de l'ús anteriorment citat.

En el cas que es realitzin les activitats descrites en aquesta clàusula o unes altres de naturalesa anàloga per part dels usuaris del CLIENT i/o per ell mateix, serà el CLIENT i no l'OPERADOR el responsable davant qualsevol persona per aquestes activitats.

3. SUSPENSIÓ TEMPORAL DE L'ACCÉS A INTERNET

El CLIENT podrà sol·licitar la suspensió temporal del servei d'accés a Internet. Aquesta prestació addicional no serà aplicable a totes les modalitats d'accés a Internet. Per sol·licitar la suspensió temporal referida, el CLIENT haurà de cursar petició amb una antelació mínima de quinze dies a la data de la seva efectivitat.

El CLIENT podrà sol·licitar la inhabilitació temporal per un període mínim d'un mes i un període màxim de tres mesos, i no serà possible sol·licitar més d'una suspensió temporal per any natural. La quota corresponent durant els períodes d'inhabilitació es reduirà en un 100 %.

4. CLÀUSULES APLICABLES AL SERVEI SEGURETAT INTERNET PC

Als CLIENTS que contractin, d'acord amb el que s'indica en la caràtula, el servei de Seguretat Internet PC en la modalitat que assenyalin, els resultaran d'aplicació i acceptaran expressament les condicions comunicades per Panda al moment en què accedeixin al servei esmentat.

5. CLÀUSULES APLICABLES A L'ACCÉS A INTERNET A TRAVÉS DE FTTH

Als clients que accedeixin als serveis a través de tecnologia FTTH els seran aplicables les clàusules següents, de manera addicional a les establertes en els punts anteriors.

1. Per tal de gaudir de tots els serveis prestats a través de la tecnologia FTTH, és necessària l'alimentació elèctrica dels equips de telecomunicacions. En cas de caiguda en el subministrament elèctric no serà possible comptar amb cap dels serveis contractats.

2. A causa de les especificacions tècniques de la tecnologia FTTH, per gaudir de qualsevol dels serveis cal comptar amb accés a Internet. La caiguda en l'accés a Internet implica deixar de rebre la resta dels serveis, i especialment el servei telefònic, ja que es presta a través de tecnologia IP.

3. Per rebre el servei telefònic o el de televisió digital cal tenir contractat l'accés a Internet. La baixa en el servei d'accés a Internet implicarà automàticament la baixa en el servei telefònic i el de televisió digital.

4. La suspensió temporal del servei a Internet, sol·licitada pel CLIENT o per impagament, suposarà automàticament el bloqueig del servei de televisió digital.

6. VELOCITAT DE L'ACCÉS A INTERNET

L'OPERADOR publica les velocitats aplicables a les diferents modalitats d'accés a Internet a l'apartat de tarifes que forma part del contracte subscrit pel CLIENT. La "velocitat màxima" és la velocitat màxima que permet la xarxa per a cada modalitat.

La "velocitat disponible normalment" es correspon amb la mitjana de velocitat dels mesuraments realitzats pel Sistema de Sondes per a la modalitat rellevant que resulti més equiparable.

La "velocitat mínima", es correspon amb el percentil 5, per al qual es prenen totes les mesures de la velocitat de transmissió aconseguida, s'ordenen de menor a major i es pren el registre corresponent al 5 % de totes. És a dir, és la velocitat mínima assolida entre tots els intents de descàrrega/pujada, exceptuant el 5 % de descàrregues/pujades més lentes.

En relació amb aquestes velocitats publicades, es comunica que els factors rellevants que poden limitar la velocitat que el CLIENT podrà experimentar quan utilitza Internet, són els següents:

A. FACTORS SOBRE ELS QUALS L'OPERADOR TÉ CONTROL:

La interrupció o degradació del servei com a conseqüència d'operacions de manteniment de la xarxa durant el temps imprescindible per dur-les a terme.

B. FACTORS ALIENS A L'OPERADOR:

1. La velocitat dependrà en tot moment del trànsit existent a Internet, i del nombre d'usuaris navegant simultàniament, i la velocitat disminuirà quan augmenta el trànsit i els usuaris.
2. Per a velocitats superiors a 100 Mbps des d'un PC, cal que disposi d'una targeta de xarxa Gigabit Ethernet. En cas contrari, la velocitat quedarà limitada pel que admeti la targeta.
3. Nombre de dispositius connectats al mòdem de cable i d'aplicacions executant-se simultàniament al PC.
4. Els programes Peer to Peer (P2P) generen una quantitat elevada de trànsit que pot provocar lentitud en la navegació.
5. La presència de virus en el PC del client pot reduir considerablement la velocitat de navegació.
6. Les actualitzacions automàtiques del programari del PC augmenten el trànsit de dades, la qual cosa comporta una baixada en la velocitat de navegació.
7. Existència d'equips de xarxa intermedis entre el PC i el mòdem de cable (encaminadors, commutadors, PLC...). La velocitat d'accés a Internet es veurà condicionada per les limitacions pròpies d'aquests equips.
8. Cal mantenir en perfectes condicions el cablejat i l'equipament subministrat per l'OPERADOR. Qualsevol manipulació per part del client pot afectar la qualitat del servei.
9. Factors específics de connexió a Internet per wifi:
 - el senyal wifi i la velocitat de navegació empitjoren a més distància de l'encaminador.
 - La cobertura wifi es veu afectada per la topologia de l'habitatge del client (parets, encofrats o qualsevol obstacle físic) i també per les interferències que generen els electrodomèstics i els aparells electrònics.
 - Saturació de bandes i interferències amb xarxes wifi adjacents amb veïns.
 - Compatibilitat de la versió de wifi del dispositiu connectat a la xarxa wifi. Cada xarxa wifi pot obtenir per tecnologia una velocitat màxima. Per arribar a aquesta velocitat màxima, cal que tots els dispositius siguin compatibles amb la versió de la xarxa wifi.
 - Mètode d'encripció de la xarxa wifi.

III - CLÀUSULES ESPECÍFIQUES PER A TELEVISIÓ DIGITAL

El servei de televisió de l'OPERADOR permet al CLIENT l'accés a un paquet determinat de canals i continguts de televisió en funció de l'oferta contractada.

Queda prohibida expressament la utilització del servei contractat per fer-ne reproducció, distribució i comunicació pública. En cap cas podrà es difondre l'emissió o el servei oferits en virtut d'aquest contracte a locals públics, per a comunitats de veïns, i, en general, per a qualsevol ús no autoritzat en aquest contracte.

Els canals Premium incorporen continguts temàtics que impliquen el pagament d'una quota mensual addicional. Són contractables únicament per a algunes de les modalitats de TV digital. Període mínim de subscripció: un mes natural des de la data d'activació.

L'OPERADOR es reserva el dret de modificar la composició dels paquets de canals i canals Premium.

Els programes anunciats, i també els canals del servei proposat i els continguts del servei Replayteka, podran ser suprimits, substituïts o modificats íntegrament o en part, sense que l'OPERADOR assumeixi cap responsabilitat.

L'OPERADOR podrà suspendre temporalment la prestació del servei en els casos en què sigui necessari el reajustament dels canals contractats. Tots els supòsits previstos seran notificats amb l'antelació suficient i no afectaran la línia de programació del servei contractat.

Per gaudir del servei resulta necessari comptar amb una targeta que serà subministrada juntament amb el descodificador. L'OPERADOR es reserva en tot cas la propietat d'aquesta targeta, i el CLIENT es compromet a custodiar-la, fer-ne bon ús i tornar-la una vegada finalitzada la prestació del servei.

1. CONDICIONS DEL SERVEI EDONON (SERVEI D'ACCÉS MULTIDISPOSITIU)

Podran accedir a aquest producte aquells CLIENTS que tinguin contractada televisió digital de l'OPERADOR i el servei d'accés a Internet banda ampla per fibra en una modalitat de 8 MB o superior, o els CLIENTS d'ADSL. A més hauran de rebre la factura en format electrònic.

A. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei d'accés multidispositiu permet l'accés en mode streaming, mitjançant els dispositius disponibles en cada moment que es detallen a la pàgina web de l'OPERADOR, a continguts dels canals del paquet de televisió que el client tingui contractat i que l'OPERADOR tingui disponibles en cada moment.

L'accés a determinats continguts podrà estar subjecte a condicions addicionals, i també al pagament d'una tarifa.

El CLIENT podrà vincular al seu compte d'usuari un màxim de 5 dispositius de les modalitats de dispositius disponibles a cada moment, i es permet un compte d'usuari per CLIENT. L'actualització dels dispositius disponibles es realitzarà a la web de l'OPERADOR.

Per accedir al servei el CLIENT proporcionarà l'usuari i la contrasenya que li requereixi en cada moment l'OPERADOR.

El registre d'un dispositiu disponible es realitzarà amb l'accés del CLIENT al servei des d'aquest dispositiu. El CLIENT podrà modificar els dispositius a través de la web de l'OPERADOR. El CLIENT únicament podrà utilitzar de manera simultània dos dels dispositius registrats.

B. QUALITAT I LIMITACIONS DEL SERVEI

L'accés al servei requereix una connexió a Internet que no s'inclou en el servei, per la qual cosa el cost de la connexió a Internet haurà de ser assumit íntegrament pel CLIENT.

S'informa el client de l'alt consum de dades que suposa l'accés al servei a través de la xarxa mòbil, per la qual cosa es recomana accedir-hi sempre a través d'una xarxa fixa d'accés a Internet. No és possible accedir al servei des de la xarxa mòbil de l'OPERADOR.

L'OPERADOR no es responsabilitza si la visualització dels continguts es veu afectada per la degradació de la qualitat de la connexió a Internet, la baixa velocitat, i també en el cas de la utilització de la connexió simultàniament amb altres usuaris.

Aquest servei només estarà disponible per a connexions realitzades dins de l'Estat. El contingut per a adults no estarà disponible en el servei multidispositiu.

El dispositiu haurà de complir amb una sèrie d'especificacions relatives al sistema operatiu i el navegador, que cal consultar a la pàgina web de l'OPERADOR.

2. CONDICIONS DEL SERVEI REPLAYTEKA

El servei Replayteka permet l'accés sota demanda per part del CLIENT a una selecció de continguts audiovisuals que l'OPERADOR posa a la seva disposició.

El període en el qual aquests continguts estaran disponibles per visualitzar-los serà variable i dependrà de cada contingut. No està permès l'enregistrament dels continguts emesos en el servei Replayteka. El servei Replayteka permet veure, aturar, rebobinar i avançar els continguts disponibles.

Per accedir al servei de Replayteka, el CLIENT ha de tenir contractat almenys un paquet de TV Digital.

La contractació dels continguts es podrà realitzar a través del descodificador i l'ordinador, mentre que el visionat es podrà realitzar a través de tots els mitjans disponibles d'accés a la televisió de l'OPERADOR.

El servei Replayteka està disponible en alguns models de descodificadors. Addicionalment, el client podrà gaudir del Replayteka en multidispositius (ordinadors, tauletes i telèfons mòbils intel·ligents), en les condicions establertes en el servei EDONON.

El servei de Replayteka es presta en dues modalitats:

1. Replayteka gratuït: permet l'accés gratuït a uns continguts determinats disponibles en funció del paquet de televisió contractat pel CLIENT.
2. Replayteka Estrenes: permet l'accés mitjançant el pagament de les tarifes vigents de continguts de cinema d'estrena, adults, cinema de llibreria i altres esdeveniments. Una vegada contractats, els continguts estaran disponibles per visualitzar-los en un període de 48 hores, passat el qual caldrà una contractació nova per accedir novament al contingut.

Quan per causa imputable a l'OPERADOR, el contingut contractat pel CLIENT no es rebés durant un període que alteri el contingut de l'esdeveniment contractat, l'OPERADOR el compensarà amb l'import del contingut contractat.

L'OPERADOR cobrarà al CLIENT pels continguts contractats els preus que estiguin vigents en cada moment. El CLIENT autoritza irrevocablement l'OPERADOR a carregar al seu compte bancari els imports corresponents als esdeveniments contractats. El pagament dels esdeveniments es realitzarà mensualment contra el compte del CLIENT en el qual es carreguen la resta de serveis contractats. En la factura apareixeran les dades que identifiquen els continguts contractats.

Qualsevol reclamació s'haurà de posar en coneixement de l'OPERADOR en el termini d'un mes, a comptar de la data de càrrec de l'import corresponent.

Els registres del sistema informàtic de l'OPERADOR i la seva reproducció constitueixen una prova vàlida i suficient de les operacions efectuades pel CLIENT.

3. ENREGISTRAMENT DE CONTINGUTS

A través d'equips llogats per l'OPERADOR resulta possible enregistrar continguts emesos per la televisió de l'OPERADOR. Els continguts enregistrats únicament es podran visionar a través d'aquests equips, i està prohibit extreure o copiar aquests continguts des dels equips d'enregistrament.

A més, en algunes modalitats contractuals, el servei d'enregistrament presenta algunes restriccions a l'enregistrament: En aquestes modalitats l'enregistrament només està disponible per a uns continguts determinats, i els enregistraments realitzats únicament estaran disponibles per un període d'un mes.

Les hores d'enregistrament de continguts són limitades i el seu nombre depèn de la modalitat de servei contractada.

L'OPERADOR no es fa responsable de la pèrdua dels enregistraments com a conseqüència d'avaries a la xarxa o per reparació, actualització o substitució dels equips d'enregistrament.

4. NETFLIX

El CLIENT contractarà el servei de televisió de NETFLIX directament amb NETFLIX a través dels diferents mitjans de contractació habilitats. En el moment de la contractació, el CLIENT haurà d'acceptar les condicions generals de contractació de NETFLIX.

Quan en la contractació del servei de televisió de NETFLIX, el CLIENT seleccioni com a opció de pagament: "a través de l'operador", el CLIENT autoritza expressament l'OPERADOR al cobrament de les quotes del servei NETFLIX juntament amb la factura de serveis de telecomunicacions. Posteriorment l'OPERADOR, en compliment de l'acord subscrit amb NETFLIX, abonarà a NETFLIX les quotes aplicables.

IV - CONDICIONS APPLICABLES A TOTS ELS SERVEIS

a. BONS DE TELEFONIA FIXA

A l'efecte d'aquestes condicions s'entendran com a bons els aplicables per línia contractada que inclouen tant el cost d'establiment de trucada com els consums de les trucades escollides pel CLIENT en la caràtula d'aquest contracte, en els termes i condicions que es detallen a continuació. En el cas que el bo contractat no fos consumit íntegrament en el període de temps corresponent que resulti d'aplicació, l'OPERADOR facturarà l'import total del bo. Finalitzat el termini de durada del bo o consumit el bo, resultaran d'aplicació les tarifes corresponents a cada tipus de trucada realitzada pel CLIENT.

b. TARIFA PLANA A FIXOS I MÒBILS

S'entendrà com a tarifa plana aquella aplicable per línia contractada que inclou tant el cost d'establiment de trucada com els consums de les trucades realitzades a números geogràfics locals, provincials, interprovincials i a mòbils nacionals durant les 24 hores del dia, per CLIENTS residencials, tot això en termes i condicions que es detallen a continuació. Aquesta tarifa plana permet trucades a números geogràfics locals, provincials interprovincials i a mòbils nacionals, amb un límit en minuts definit i establert per la mateixa tarifa. Passat el límit establert, les trucades es facturaran d'acord amb la tarifa vigent. Queden expressament excloses de l'aplicació d'aquesta tarifa les trucades a serveis de tarificació addicional xarxa intel·ligent, 902, cobrament revertit, via satèl·lit, trucades internacionals i connexió de dades. Si es produeixen aquestes trucades, es facturaran d'acord amb les tarifes vigents a cada moment. Les condicions especials objecte del present document s'aplicaran prorratejades des de la data d'alta. Es considerarà com a data d'alta la d'activació en els sistemes de l'OPERADOR de la tarifa plana. Serà condició indispensable que el CLIENT hagi remès a l'OPERADOR l'exemplar corresponent d'aquestes condicions especials degudament signat. En cas contrari, l'OPERADOR estarà facultat per desistir-ne amb la pèrdua de vigència consegüent. En el cas que el CLIENT contravingués alguna de les condicions anteriorment establertes, i especialment quan se superés en almenys una ocasió el límit fixat de minuts per mes, l'OPERADOR es reserva el dret de resoldre aquestes condicions especials i aplicar les tarifes vigents en cada moment segons el tipus de trucada realitzada pel CLIENT. Sense perjudici del dret de l'OPERADOR a resoldre aquestes condicions, en cas d'incompliment serà comunicat per escrit al CLIENT en el termini màxim de 10 dies des que l'OPERADOR en tingui coneixement. En cas que l'OPERADOR, en virtut d'un incompliment del CLIENT, resolgui aquestes condicions especials, finalitzarà l'aplicació de la tarifa plana i resultaran vigents per a cada tipus de trucada a partir del dia 1 del mes natural següent al de la comunicació de l'incompliment per part de l'OPERADOR. En el cas d'incompliment pel CLIENT que comporti la resolució d'aquestes condicions, l'OPERADOR es reservarà el dret d'aplicar-les davant una nova sol·licitud d'aquest CLIENT.

CONDICIONS GENERALS DEL CONTRACTE DE SERVEI POSTPAGAMENT

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Mitjançant l'acceptació d'aquestes condicions, el CLIENT contracta el servei de comunicacions mòbils, d'acord amb la selecció realitzada pel CLIENT, per a trucades de veu i transmissió de dades. L'OPERADOR es compromet a facilitar el SERVEI dins dels límits de cobertura i de l'estat de la tecnologia.

Per a la contractació del servei, és imprescindible que el CLIENT tingui prèviament la condició de soci RACC.

El contracte subscrit entre l'OPERADOR i el CLIENT està integrat per aquestes condicions generals de contractació, la caràtula del contracte, les tarifes aplicables a cada moment, i també qualsevol annex amb condicions particulars que, si s'escau, se subscrigui.

En el cas que el CLIENT sol·liciti la modificació dels serveis contractats per via electrònica o telefònica, els nous serveis es regiran per aquestes condicions generals, per la qual cosa no serà necessària la signatura d'un nou contracte. El pagament de la primera factura corresponent als nous serveis contractats implicarà l'acceptació de les Condicions Generals vigents en cada moment.

2. QUALITAT

Els nivells mínims de qualitat del servei compromesos per l'OPERADOR i vigents l'any en curs són comunicats als organismes competents i publicats a la pàgina web de l'OPERADOR: www.racctelplus.cat A més, el CLIENT podrà sol·licitar l'enviament gratuït al seu domicili per correu ordinari del document amb els nivells mínims de qualitat del servei.

En relació amb la indemnització per incompliment del compromís de qualitat de servei, derivada de les obligacions legals de qualitat en matèria de telecomunicacions, l'OPERADOR es compromet a indemnitzar el CLIENT, si es veu afectat per una manca de disponibilitat del servei telefònic mòbil disponible al públic i/o del servei de transmissió de dades (Internet) superior a set (7) hores al mes, corresponent el mes al període de facturació del CLIENT.

El CLIENT haurà de comunicar a l'OPERADOR, mitjançant declaració responsable dirigida al Servei d'Atenció al Client, en el termini de deu (10) dies comptats a partir del restabliment del servei, que ha estat en una àrea afectada per la interrupció en el moment de produir-se, i aquesta informació no haurà de ser contradictòria amb la que consti en els sistemes d'informació de l'OPERADOR, circumstància aquesta última que haurà de ser comunicada per l'OPERADOR al CLIENT.

Aquesta indemnització es calcularà i s'abonarà al CLIENT de la manera següent:

A. PER AL SERVEI TELEFÒNIC:

L'OPERADOR es compromet a indemnitzar el CLIENT amb una quantitat que serà, almenys, igual a la més gran de les dues següents:

- La mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els tres mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció. En cas d'una antiguitat inferior a tres mesos, es considerarà l'import de la factura mitjana en les mensualitats completes efectuades o la que s'hauria obtingut en una mensualitat estimada proporcionalment al període de consum efectiu realitzat.
- Cinc vegades la quota mensual d'abonament vigent al moment de la interrupció, prorratejat pel temps de durada d'aquesta.

B. PER AL SERVEI DE TRANSMISSIÓ DE DADES (INTERNET):

Per al supòsit d'interrupció del servei d'Internet, l'OPERADOR es compromet a indemnitzar el CLIENT amb la quantitat resultant d'obtenir la mitjana de les quantitats facturades per aquest servei en els últims tres mesos prorratejat pel temps d'interrupció efectiva del servei.

3. CONTRACTACIÓ DEL SERVEI I SUCCESSIÓ DEL CONTRACTE

L'abonament als serveis és personal i el CLIENT no podrà transpassar els seus drets i responsabilitats a tercers, excepte en els casos previstos en els paràgrafs següents.

El CLIENT utilitzarà el Servei en qualitat d'usuari final, exclusivament per a la finalitat per a la qual ha estat contractat i no podrà ser objecte de revenda, i el CLIENT serà responsable d'estendre el compliment de l'establert en aquest contracte a les persones al seu càrrec i també a qualsevol altra que per qualsevol motiu pugui tenir accés al servei.

En cas de defunció del CLIENT, tindran dret a succeir-lo en el contracte l'hereu o legatari, i si en fossin diversos, el que designin els interessats.

La successió en l'abonament s'haurà de comunicar a l'OPERADOR en el termini de sis mesos, a partir de la data del fet causant, i es formalitzarà un contracte nou.

El CLIENT estarà obligat a comunicar a l'OPERADOR qualsevol canvi que es produeixi en les seves dades identificatives i en les de domiciliació bancària, abans que siguin efectives.

4. TARGETA SIM

El CLIENT rep en abonar-se al servei una targeta SIM, de la qual és propietari l'OPERADOR, i que li permetrà accedir al servei. El CLIENT rep igualment un número d'identificació personal que serà secret i que caldrà introduir al terminal per poder utilitzar-lo, i està obligat a custodiar-lo de manera confidencial. Atès que la targeta SIM està associada a aquest número d'identificació personal i a un número de telèfon, tota comunicació, realitzada a partir de la targeta SIM i/o clau d'accés assignades al CLIENT, es considerarà efectuada pel CLIENT o amb el seu consentiment.

Aquestes condicions generals no emparen la utilització de targetes SIM fora de dispositius mòbils, ni de cap manera a través de sistemes automàtics excepte autorització expressa i prèvia per part de l'OPERADOR. En cas que es detecti aquest tipus d'utilitzacions indegudes l'OPERADOR es reserva el dret de suspendre el servei i rescindir el contracte de manera immediata i sense necessitat de preavis.

Correspon al CLIENT realitzar un ús responsable de tots els serveis i/o funcionalitats. L'OPERADOR no assumeix cap responsabilitat derivada de la pèrdua, deterioració, robatori o mal ús de les targetes SIM i/o claus d'accés per part del

CLIENT o de qualsevol tercer, i el CLIENT respondrà de tot el trànsit, ús i mal ús que es faci de la targeta SIM. No obstant això, l'OPERADOR, prèvia identificació del CLIENT i les seves circumstàncies personals, podrà prendre les mesures al seu abast per evitar perjudicis al CLIENT des de la data en què, a través del Servei d'Atenció al Client, li comunicui la constància o sospita de la pèrdua, sostracció o robatori de la seva targeta SIM i/o les seves claus d'accés, o que en detecti el coneixement per un tercer, i realitzar les comprovacions oportunes de la denúncia davant l'autoritat competent en cas de furt o robatori de la targeta SIM, o sobre la pèrdua o extraviament de la targeta SIM, propietat de l'OPERADOR, i que li ha estat cedida.

En cas que es proveeixi el CLIENT d'una targeta SIM supletòria (targeta ECO), que permeti al CLIENT utilitzar-la simultàniament a la targeta SIM principal per tal de rebre i realitzar trucades diferents, serà igualment d'aplicació el previst precedentment i el CLIENT respondrà de tot el trànsit, ús i mal ús que es faci d'aquesta targeta SIM, i dels càrrecs que per la seva utilització corresponguin.

En cas de pèrdua o robatori l'OPERADOR reposarà al CLIENT una nova targeta o targetes SIM tan aviat com sigui possible. Llevat que l'OPERADOR decideixi aplicar-li condicions més favorables, el CLIENT haurà d'abonar l'import de reposició vigent en el moment de la substitució. Si el CLIENT tornés a disposar de la targeta SIM extraviada/robada, haurà de tornar-la a l'OPERADOR.

Caldrà tornar la targeta SIM a l'OPERADOR quan ho sol·liciti en els supòsits d'una substitució o modificació per raons tècniques, operatives o d'altres, amb la finalitat de millorar el servei, o en cas d'interrupció definitiva del servei. L'OPERADOR respondrà de les targetes SIM que resultin defectuoses o no aptes per a l'ús, en els termes establerts en la Llei, i tret que la ineficàcia es degui a inexperiència, negligència i/o descuit del CLIENT, i en proporcionarà la reparació o substitució gratuïta durant almenys dotze mesos des del lliurament corresponent.

5. TARIFES APLICABLES

L'OPERADOR cobrarà al CLIENT per la prestació dels serveis les tarifes que en cada moment tingui vigents. El CLIENT rep juntament amb aquest contracte un full que conté les tarifes vigents per a la prestació dels diferents serveis. Addicionalment, a la pàgina web de l'OPERADOR: www.raccetelplus.es es recullen totes les tarifes vigents en cada moment. L'OPERADOR podrà modificar lliurement les tarifes o les condicions establertes per a la prestació dels serveis. Aquestes modificacions seran degudament notificades al CLIENT.

Les tarifes vigents s'incrementaran amb els impostos que en cada cas resultin legalment aplicables.

En el cas que el CLIENT s'hagi adherit a un compromís de permanència en tarifa i abans que hagi transcorregut el termini compromès canvia la tarifa, el CLIENT s'obliga a satisfer a l'OPERADOR, si s'escau, la compensació estipulada.

En cas d'atorgar-se al CLIENT descomptes en factura o l'aplicació de tarifes que comportin franges temporals o horàries sense cost per al CLIENT, tarifes planes o un límit de facturació màxima per temps o volum de trànsit telefònic, seran incompatibles amb qualsevol sistema que impliqui la concentració, transformació o conversió de trucades o del trànsit; l'OPERADOR es reserva en aquest cas o bé la resolució contractual o bé la facturació al CLIENT del trànsit efectivament cursat i/o sense aplicació de les limitacions o descomptes.

L'OPERADOR es reserva el dret a limitar el nombre màxim de línies que suporten el servei en favor d'un sol titular, o de limitar el nombre de línies associades a una tarifa determinada.

6. GARANTIES DE PAGAMENT

En garantia del compliment de les obligacions objecte d'aquest contracte, l'OPERADOR podrà sol·licitar al CLIENT en qualsevol moment la constitució d'una garantia, mitjançant dipòsit no remunerat en efectiu o aval bancari, i també assignar al CLIENT un límit de crèdit o restringir-li la utilització dels serveis de tarifes superiors, tarifació addicional i/o serveis internacionals, davant qualsevol de les circumstàncies següents:

- L'existència de quantitats impagades pel CLIENT en un o diversos rebuts del servei.
- La manca d'acreditació de solvència suficient per atendre les obligacions que per al CLIENT deriven d'aquest contracte.
- El retard reiterat del CLIENT en el compliment de les seves obligacions amb l'OPERADOR
- L'existència de risc objectiu de frau, morositat o d'ús il·lícit del servei. La falta de constitució de la garantia sol·licitada facultarà l'OPERADOR per desestimar la sol·licitud d'alta en el servei, restringir les trucades sortints, suspendre el servei i resoldre el contracte. La sol·licitud del CLIENT de resolució del contracte, de canvi de titularitat o de cessió del contracte, amb deutes pendents de pagament, facultarà l'OPERADOR per executar la garantia per la quantitat total deguda, i quedarà el romanent a la disposició del CLIENT.

7. FACTURACIÓ I CONDICIONS DE PAGAMENT

A. CONDICIONS DE PAGAMENT

Llevat que el CLIENT manifesti expressament la seva voluntat de rebre la factura en format electrònic, la factura serà emesa en paper.

En el supòsit d'haver sol·licitat l'emissió de la factura en suport electrònic, es realitzarà a través de mitjans electrònics que garanteixin l'autenticitat de l'origen i la integritat del document de la factura. La factura electrònica tindrà els mateixos efectes jurídics que la factura en suport paper i estarà a la disposició del CLIENT a través de la web de l'OPERADOR. No obstant això, el CLIENT podrà sol·licitar a l'OPERADOR, en qualsevol moment i a través d'una sol·licitud realitzada al número d'Atenció al Client o a través de l'Àrea Client de la web de l'OPERADOR, rebre les factures en suport paper. El canvi de suport es realitzarà a partir de l'emissió de la factura següent.

Per tal visualitzar la factura en suport electrònic el CLIENT haurà de ser usuari registrat de la web www.raccetelplus.cat, i donar-se d'alta a l'Àrea Client.

A més si el CLIENT desitja rebre una notificació de disponibilitat de la factura en suport electrònic, l'OPERADOR li enviarà un avís a l'adreça de correu electrònic que hagi facilitat.

L'OPERADOR facturarà, segons el que consta en les condicions de pagament expressades en la caràtula, al CLIENT la quantitat que hagi d'abonar per la prestació dels serveis de conformitat amb les tarifes vigents en cada moment. La factura de l'OPERADOR detallarà els diversos components de la tarifa final.

El pagament es realitzarà pel CLIENT mitjançant domiciliació bancària de les factures al compte bancari que el CLIENT ha indicat en el registre de les dades, i el CLIENT es compromet a mantenir sempre saldo suficient en aquest compte per atendre el pagament de les quantitats degudes a l'OPERADOR. També resulta possible el pagament en metàl·lic a la seu social de l'OPERADOR, si bé aquesta modalitat de pagament s'haurà de triar de manera expressa. La data en què s'ha de realitzar el pagament serà aquella en la qual l'entitat de crèdit en la qual estigui obert el compte bancari rebí la notificació de l'OPERADOR amb l'import de les quantitats que ha d'abonar el CLIENT.

En cas de pagament en metàl·lic, el CLIENT haurà de realitzar el pagament en el termini d'una setmana (7 dies) des que rebí la factura. El CLIENT haurà d'abonar per períodes vençuts el pagament de les quotes mensuals fixes, i el de les tarifes per consum.

Les parts reconeixen expressament que els registres informàtics de l'OPERADOR i la seva reproducció constitueixen prova vàlida i suficient dels serveis sol·licitats i efectivament consumits pel CLIENT.

El CLIENT haurà d'abonar a l'OPERADOR els imports per trucades realitzades i rebudes a l'estranger d'acord amb els càrrecs o preus que s'hagin establert per la utilització de la xarxa d'operadors estrangers, no tarifades a la xarxa de l'OPERADOR i repercutides per aquest al CLIENT en factura, d'acord amb les condicions específiques corresponents al servei de cobertura internacional de trucades (itinerància), facilitades al CLIENT i la informació del qual està disponible a través del Servei d'Atenció al Client i el lloc web de l'OPERADOR a Internet. No es facilitarà el detall de l'origen de trucades rebudes en itinerància.

L'OPERADOR podrà facturar i remetre al cobrament la quantitat corresponent o saldo pendent de manera immediata quan:

- es produeixi la suspensió del servei;
- es produeixi l'extinció o resolució del contracte o la interrupció del servei;
- el CLIENT incompleixi aquestes condicions generals per a la prestació del servei.

B. IMPAGAMENT

L'impagament per part del CLIENT a l'OPERADOR de les quantitats degudes per la utilització dels serveis en la data en què s'hagi de realitzar el pagament, per causes no imputables a l'entitat de crèdit en la qual es domiciliïn els pagaments, implicarà l'obligació per al CLIENT de pagar interessos de demora, sense perjudici de les altres conseqüències que es poguessin derivar del seu incompliment.

El tipus de demora es reportarà des de la data en què el pagament s'havia de realitzar, i l'interès serà el legal dels diners més dos punts percentuals. S'aplicarà el mateix interès de demora en el cas que, com a conseqüència d'una reclamació, el CLIENT tingui dret al reintegrament d'alguna quantitat.

C. SUSPENSÍO DEL SERVEI PER IMPAGAMENT

Si el CLIENT no atengués parcialment o totalment el pagament de les quantitats degudes, l'OPERADOR quedarà facultat per restringir les trucades sortints i/o suspendre el servei corresponent al contracte i els annexos associats al document de càrrec l'import del qual hagi estat impagat. Aquesta restricció i/o suspensió podrà realitzar-se a partir de l'endemà del dia en què es verifiqui l'impagament. L'OPERADOR durà a terme les actuacions necessàries per restablir el servei dins del dia laborable següent al qual tingui constància que l'import degut ha estat satisfet.

El CLIENT haurà d'abonar l'import reportat en concepte de reactivació del servei si és que es produeix.

La suspensió només afectarà els serveis relacionats amb el pagament dels quals s'hagi incorregut en morositat. L'impagament del càrrec pels serveis de tarifació addicional, accés a Internet o de qualsevol altres diferents del servei telefònic disponible al públic, només donarà lloc a la suspensió d'aquests serveis.

Es podrà suspendre el servei en cas de disconformitat del CLIENT amb la facturació de serveis de tarifació addicional, tret que el CLIENT en pagui l'import, excloent-ne els conceptes relatius a serveis de tarifació addicional. En aquest cas, el creditor per prestació de serveis de tarifació addicional podrà procedir al cobrament per les vies ordinàries separatament del cobrament de la factura per serveis de telecomunicacions.

8. DESCONNEXIÓ/CONNEXIÓ DE TRUCADES A SERVEIS DE TARIFACIÓ

El CLIENT podrà sol·licitar la desconnexió/connexió de les trucades als nombres de tarifació addicional i trucades internacionals, especificant la restricció sol·licitada.

Per a l'exercici de les citades desconnexions/connexions el CLIENT s'haurà de dirigir a l'OPERADOR per telèfon al número d'Atenció al Client 1744 (o el número que si s'escau el substitueixi) o bé per correu a EUSKALTEL, SA, DESCONNEXIÓ/CONNEXIÓ TARIFACIÓ ADDICIONAL, APARTAT DE CORREUS 3 FD 481 60 DERIO (BIZKAIA).

L'OPERADOR haurà de procedir a la desconnexió/connexió dels serveis anteriorment indicats en el termini màxim de deu dies hàbils des de la recepció de la comunicació remesa pel CLIENT.

9. COMPENSACIÓ PER INTERRUPCIÓ TEMPORAL DEL SERVEI

A. COMPENSACIÓ PER INTERRUPCIÓ TEMPORAL DEL SERVEI TELEFÒNIC MÒBIL

En cas que el servei telefònic fix es vegi interromput, l'OPERADOR es compromet a indemnitzar el CLIENT amb una quantitat que serà, almenys, igual a la més gran de les dues següents:

- La mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els tres mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció. En cas d'una antiguitat inferior a tres mesos, es considerarà l'import de la factura mitjana en les mensualitats completes efectuades o la que s'hauria obtingut en una mensualitat estimada proporcionalment al període de consum efectiu realitzat.
- Cinc vegades la quota mensual d'abonament vigent al moment de la interrupció, prorratejat pel temps de durada de la interrupció.

L'OPERADOR es compromet a indemnitzar automàticament el CLIENT en la factura corresponent al període immediat posterior al considerat quan la interrupció del servei suposi el dret a una indemnització d'import superior a 1 euro.

En el supòsit d'interrupcions per causes de força major, l'OPERADOR compensarà el CLIENT amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres independents del trànsit, prorratejat pel temps de durada de la interrupció.

B. COMPENSACIÓ PER INTERRUPCIÓ TEMPORAL DEL SERVEI DE TRANSMISSIÓ DE DADES (INTERNET)

Per al supòsit d'interrupció del servei d'Internet, l'OPERADOR es compromet a indemnitzar el CLIENT amb la quantitat resultant d'obtenir la mitjana de les quantitats facturades per aquest servei els últims tres mesos prorratejat pel temps d'interrupció efectiva del servei.

El pagament d'aquesta indemnització es realitzarà automàticament en la factura corresponent al període immediat posterior al considerat, quan la interrupció del servei s'hagi produït de manera contínua o discontinua, i sigui superior a sis hores en horari de 8 a 22.

No serà aplicable la indemnització assenyalada en els apartats A i B d'aquesta clàusula quan la interrupció temporal estigui motivada per alguna de les causes següents:

- Incumpliment greu per part del CLIENT o de les persones al seu càrrec de les condicions establertes en el present Contracte, especialment en els casos de frau o morositat en el pagament.
- Pels danys produïts a la xarxa a causa de la connexió pel CLIENT d'equips terminals la conformitat dels quals no hagi estat avaluada, d'acord amb la normativa vigent.

A l'efecte de les indemnitzacions assenyalades en els punts A i B següents queden exclosos els serveis de cobertura internacional de trucades (itinerància) prestats a l'estranger per operadors diferents al de l'operador del servei facilitat per l'OPERADOR i no tarifats en la xarxa d'aquell operador.

C. DETERMINACIÓ DELS USUARIS AFECTATS PER UNA INTERRUPCIÓ DEL SERVEI TELEFÒNIC MÒBIL O D'ACCÉS A INTERNET MÒBIL

S'entendrà que una interrupció del servei en una zona afecta un CLIENT quan es doni alguna de les circumstàncies següents:

- a) L'OPERADOR coneix a través dels seus sistemes d'informació que aquest CLIENT es trobava en la zona afectada en el moment de la interrupció.
- b) La interrupció afecta l'àrea on es troba el domicili que figura en el contracte i l'OPERADOR, a través dels seus sistemes d'informació, no pot situar-lo en una altra zona durant el període de la interrupció.
- c) El CLIENT comunica a l'OPERADOR, mitjançant declaració responsable, en el termini de 10 dies comptats a partir del restabliment del servei, que ha estat a la zona afectada per la interrupció al moment de produir-se i aquesta afirmació no resulta contradictòria amb l'obtenció dels sistemes d'informació de l'OPERADOR, circumstància aquesta última que serà degudament comunicada per l'OPERADOR al CLIENT.

10. MÒDULS D'ESTALVI

Per mòduls d'estalvi s'entendran aquells productes que el CLIENT contracta i que, mitjançant el pagament d'una quota mensual fixa, permeten accedir a un estalvi determinat o a un preu reduït respecte a la tarifa habitual, en un tipus determinat de trucades seleccionades.

Per a aquest tipus de mòduls d'estalvi s'estableix contractualment una limitació de 1000 minuts per línia i mes (no acumulable amb altres línies) i addicionalment a un màxim de 150 destinacions fixes o mòbils diferents (si es tracta mòduls d'estalvi per tipus de destinació o en horari determinat).

11. TRANSMISSIÓ DE DADES I VELOCITATS D'ACCÉS

11.1 TRANSMISSIÓ DE DADES

El CLIENT reconeix que ha estat informat que la targeta SIM rebuda té habilitada per defecte una tarifa per a dades en funció del volum de dades enviat o rebut, i és possible contractar bons o tarifes (nacionals i internacionals) especials de transmissió de dades, d'acord amb el previst en la clàusula següent.

En el cas que qualsevol usuari o tercer desitgi posar en coneixement de l'OPERADOR qualsevol de les activitats prohibides descrites, haurà d'enviar una notificació a l'OPERADOR, seguint les instruccions descrites a la web de l'OPERADOR, bé a través del formulari web (preferentment) o a través del compte de correu electrònic habilitat a aquest efecte: abuse@euskaltel.es

L'OPERADOR no serà en cap cas responsable, ni tan sols de manera indirecta o subsidiària, pels productes o serveis prestats, utilitzats o oferts pel CLIENT o per terceres persones o entitats per mitjà dels serveis d'accés a Internet prestats per l'OPERADOR o bé que es difonguin a través de la seva xarxa.

A més, l'OPERADOR no serà en cap cas responsable, ni tan sols de manera indirecta o subsidiària, per cap contingut, informació, comunicació, opinió o manifestació de qualsevol tipus que tinguin l'origen en el CLIENT o en terceres persones o entitats i que es comuniquin, transmetin, embenen o exhibeixin a través dels serveis d'Internet prestats per l'OPERADOR o a través de la xarxa de l'OPERADOR.

En el cas que l'OPERADOR, en compliment de la normativa vigent, es veiés obligat a retirar la informació, impedir accés, bloquejar o suspendre el SERVEI, el CLIENT no podrà demanar cap indemnització pels danys, molèsties i/o perjudicis ocasionats per aquestes circumstàncies.

L'OPERADOR, com a operador de xarxes i proveïdor d'accés, no originarà la transmissió, modificarà les dades o seleccionarà les dades o els destinataris; per tant, no en serà responsable.

L'OPERADOR, amb l'única finalitat de fer-ne més eficaç la transmissió ulterior a uns altres destinataris, podrà emmagatzemar en els seus sistemes de manera automàtica, provisional i temporal les dades a les quals accedeixen els usuaris del SERVEI, i no serà responsable del contingut d'aquestes dades, ni de la seva reproducció temporal, ja que no modificarà aquesta informació.

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

El CLIENT s'obliga a no utilitzar les facilitats i capacitats del SERVEI per realitzar o suggerir activitats prohibides per la llei. A més, el CLIENT es fa responsable d'estendre el compliment d'aquestes clàusules a tota aquella persona autoritzada per ell a utilitzar el SERVEI. A més el CLIENT s'obliga a respectar les restriccions d'ús de cada un dels serveis i accessos a altres xarxes.

El CLIENT reconeix que la informació a la qual pot accedir a través del servei d'accés a Internet, pot estar protegida per drets de propietat intel·lectual, industrial o d'una altra índole, per la qual cosa s'abstindrà de dur a terme qualsevol conducta en l'ús dels recursos d'Internet que atempti contra els drets de propietat intel·lectual o industrial de tercers o de l'OPERADOR, deixant en tot cas indemne l'OPERADOR enfront de qualsevol reclamació, judicial o extrajudicial que es presenti com a conseqüència de l'ús anteriorment citat.

En el cas que es realitzin les activitats descrites en aquesta clàusula o unes altres de naturalesa anàloga per part dels usuaris del CLIENT i/o per ell mateix, serà el CLIENT i no l'OPERADOR el responsable davant qualsevol persona per aquestes activitats.

11.2 VELOCITATS D'ACCÉS A INTERNET

L'OPERADOR publica les velocitats aplicables a les diferents modalitats d'accés a Internet a l'apartat de tarifes que forma part del contracte subscrit pel CLIENT.

En relació amb aquestes velocitats publicades, es comunica que els factors rellevants que poden limitar la velocitat que el CLIENT podrà experimentar quan utilitza Internet, són els següents:

A) FACTORS SOBRE ELS QUALS L'OPERADOR TÉ CONTROL:

La interrupció o degradació del servei com a conseqüència d'operacions de manteniment de la xarxa durant el temps imprescindible per dur-les a terme.

B) FACTORS ALIENS A L'OPERADOR:

1. Tecnologia d'accés (2G, 3G, 4G) que estigui donant cobertura i la banda de transmissió. La tecnologia d'accés (4G, 3G o 2G) determinarà quina és la màxima velocitat obtinguda, independentment de la resta de factors.

A més, en freqüències baixes (banda 800 MHz) la propagació de les ones radioelèctriques és millor, i s'aconsegueix més bona cobertura dins dels edificis i també millors velocitats d'accés a Internet des del mòbil. D'altra banda les freqüències més altes (2600 MHz) tenen major capacitat, encara que la propagació és pitjor, amb la qual cosa empitjora la cobertura en interiors.

2. Distància a l'antena.

La llunyania respecte de l'antena també afecta la velocitat màxima que es pot assolir, que disminueix en allunyar-se de l'antena.

3. Quantitat d'usuaris connectats simultàniament a l'antena que dona el servei.

La capacitat màxima de l'antena es comparaix entre tots els usuaris que hi estan connectats. D'aquesta manera, a més nombre d'usuaris connectats utilitzant el servei simultàniament, més disminueix la velocitat experimentada.

4. Tipus de servei utilitzat per la resta d'usuaris.

La xarxa mòbil ha de distribuir la seva capacitat entre tots els usuaris que es connecten alhora també en funció del tipus de servei que demanen. No es necessita la mateixa capacitat de la xarxa per enviar un missatge de text per una aplicació de missatgeria, que per fer una videoconferència. En conseqüència, la manera en què els usuaris utilitzen el servei acaba afectant la velocitat de la resta d'usuaris connectats en aquest moment.

5. Moviment de l'usuari.

Trobar-se en moviment també afecta la velocitat experimentada, i es produeix una reducció més gran de la velocitat quan el desplaçament és més ràpid. D'aquesta manera, la reducció és inferior caminant i s'incrementa en moure's dins d'un cotxe.

6. Capacitat del terminal o el dispositiu utilitzat per l'usuari del servei.

La tecnologia del dispositiu haurà de ser compatible amb la de l'antena a la qual es troba connectat. D'aquesta manera, si el dispositiu té només tecnologia 3G no podrà assolir la velocitat facilitada per la tecnologia 4G. A més, la qualitat de l'antena del dispositiu del CLIENT també afecta la velocitat experimentada.

7. Condicions geogràfiques (incloent-hi la ubicació a interiors, garatges, murs...).

La situació de l'usuari i els obstacles físics entre l'usuari i l'antena afecten la velocitat experimentada.

8. Condicions climatològiques

Atesa la naturalesa sense fil del servei, algunes inclemències climatològiques poden afectar la propagació del senyal.

12. BOS DE DADES

El CLIENT podrà contractar bons mensuals de connexió de dades per a mòbil d'acord amb la modalitat seleccionada en la caràtula.

El CLIENT contracta un bo mensual utilitzable per a la transmissió d'un volum de dades determinat, a la màxima velocitat disponible, d'acord amb l'indicat en caràtula. Una vegada assolit el volum de les dades contractades en el bo inicial, automàticament s'activaran entre 1 i 5 bons successius de 200 MB cada un (en funció de la modalitat contractual subscrita pel CLIENT) que es cobraran al CLIENT d'acord amb les tarifes vigents.

Una vegada assolit el volum de les dades contractades en els blocs, l'OPERADOR permetrà al CLIENT continuar accedint a dades si bé a velocitats menors. Ara bé, el servei serà suspès una vegada superat el límit mensual de descàrrega establert per a cada tipus de bo. Durant el temps de navegació a velocitat menor, el CLIENT no podrà utilitzar el servei per transportar trànsit de veu sobre IP (VoIP), per al trànsit de compartició d'arxius entre usuaris (P2P Peer to Peer), ni per a la navegació a través d'uns altres dispositius (Tethering).

En el cas que qualsevol dels bons contractats no fos consumit íntegrament en el mes natural corresponent al de la seva meritació l'OPERADOR facturarà l'import total del bo. El bo inicial es renovarà automàticament per mesos naturals excepte baixa expressa per part del CLIENT.

El bo contractat no resulta d'aplicació per a transmissions de dades realitzades en itinerància internacional. Aquestes transmissions es facturaran segons les tarifes vigents. No obstant això, el CLIENT podrà contractar bons per a la transmissió de dades en itinerància internacional als quals resultaran d'aplicació aquestes condicions.

13. RECLAMACIONS

El CLIENT podrà dirigir-se a l'OPERADOR, prèvia identificació i acreditació de circumstàncies personals, a través del seu Servei d'Atenció al Client, per tal de presentar reclamacions sobre el funcionament, el preu, la facturació, la responsabilitat per danys o qualsevol altra qüestió que es pugui plantejar en relació amb el Servei, en el termini d'un mes des que tingui coneixement del fet que les motivi. El CLIENT podrà interposar les reclamacions per telèfon al número d'Atenció al Client 1744, per correu postal a EUSKALTEL, SA, RECLAMACIONS, APARTAT DE CORREUS 3 FD 48160 DERIO (BIZKAIA), o bé a través del formulari en línia que apareix a la pàgina web www.raccetelplus.cat. Formulada la reclamació, si el CLIENT no hagués obtingut resposta satisfactòria de l'OPERADOR en el termini d'un mes podrà dirigir la seva reclamació a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació.

14. PROTECCIÓ DE LES DADES PERSONALS

14.1 RESPONSABLE DEL TRACTAMENT

L'OPERADOR és el responsable del tractament de les dades de caràcter personal que es faciliten en aquest contracte, i també qualsevol altres que l'OPERADOR obtingui durant la prestació dels serveis contractats.

Aquesta clàusula té com a objecte facilitar informació sobre els drets que assisteixen en la condició de CLIENT, o representant de client (d'ara endavant, "REPRESENTANT") -segons com s'identifiqui en els apartats corresponents- en virtut del Reglament General de Protecció de Dades ("RGPD"), i també els detalls de com es tracten les dades a Euskaltel. En cas de dubte relatiu al tractament de les dades personals el CLIENT i el REPRESENTANT podran contactar amb EUSKALTEL a info@raccetelplus.com o trucant al 1744. A més, Euskaltel informa el CLIENT i el REPRESENTANT que compta amb un Delegat de Protecció de Dades, que és la persona encarregada de protegir el dret fonamental a la protecció de dades i que s'encarrega del compliment de la normativa en protecció de dades en l'OPERADOR; amb qui el CLIENT i el REPRESENTANT podran posar-se en contacte a través de l'adreça seguintdpd@euskaltel.com.

14.2 FINALITATS DEL TRACTAMENT, BASE LEGAL I COMUNICACIONS DE DADES:

En la taula següent el CLIENT i el REPRESENTANT poden consultar:

- Les finalitats del tractament de les dades personals, és a dir, el motiu pel qual l'OPERADOR tracta les dades personals dels CLIENTS o REPRESENTANTS.
- Les bases legals que permeten el tractament de dades per part de l'OPERADOR per a cada una de les finalitats indicades.
- Els destinataris de les dades personals. A aquests efectes, l'OPERADOR informa el CLIENT i el REPRESENTANT que no cedeix les dades personals a tercers excepte quan existeixi una obligació legal (hisenda pública, jutges i tribunals...) o expressament l'OPERADOR ho indiqui en la taula que figura a continuació. A més, sobre la base de l'acord de col·laboració entre EUSKALTEL i RACC en virtut del qual Euskaltel presta serveis de telecomunicacions a socis del RACC que hi estan interessats, es faciliten al REIAL AUTOMÒBIL CLUB DE CATALUNYA, les dades següents: DNI, número de telèfon, alta o baixa de línia i data. Aquestes dades es comunicaran al RACC, llevat que indiqui el contrari mitjançant la marcadura de la casella corresponent, amb la finalitat que pugui realitzar el seguiment i la supervisió del compliment de les obligacions de l'acord amb Euskaltel i per tal de gestionar de manera integral tots els beneficis i avantatges associats a la contractació pels seus socis dels productes i serveis del RACC.

D'altra banda, podran tenir accés a les dades personals els encarregats del tractament de l'OPERADOR, és a dir, els prestadors de serveis de l'OPERADOR que per al desenvolupament de les seves funcions hagin d'accedir a les dades personals. Aquests prestadors de serveis que accedeixen a les dades personals, amb caràcter general i entre d'altres, es dediquen als sectors de sistemes d'informació i tecnologia. En la taula que figura a continuació s'indiquen aquells altres sectors en virtut dels quals els prestadors de serveis de l'OPERADOR han d'accedir a les dades personals.

- L'existència de potencials transferències internacionals de dades, i
- El termini de conservació de les dades. A aquests efectes l'OPERADOR informa el CLIENT i REPRESENTANT que conserva les dades personals durant tota la vigència de la relació contractual o per un període superior si així ens ho autoritza el CLIENT o el REPRESENTANT. A més, l'OPERADOR informa el CLIENT i REPRESENTANT que les dades restaran bloquejades per a l'atenció de reclamacions judicials, administratives o fiscals, pels terminis que legalment determini cada normativa que resulti d'aplicació.

A més, l'OPERADOR informa el CLIENT i REPRESENTANT que poden sol·licitar més informació sobre els destinataris de les dades enviant un correu electrònic a l'adreça info@raccetelplus.com, indicant el tractament concret sobre els destinataris del qual requereix més informació.

| Finalitat del tractament | Base legal | Destinataris | Transferències internacionals | Termini de conservació |
|--|--|--|---|--|
| CLIENT: gestió de les dades personals per a la prestació dels serveis contractats a Euskaltel en el contracte de prestació de serveis. I també atendre els dubtes i reclamacions derivades de la prestació del servei REPRESENTANT: gestió de les dades personals per mantenir el contacte amb les entitats representades per a la prestació de serveis, atendre els dubtes i reclamacions derivades de la prestació del servei en nom de l'entitat a la qual representa. | CLIENT: gestió de la relació contractual: prestació dels serveis sol·licitats, i també atenció a les reclamacions o consultes realitzades en el marc d'aquesta prestació de serveis. REPRESENTANT: interès legítim d'Euskaltel per mantenir el contacte amb l'entitat representada i a la qual es presten els serveis. | Les dades poden ser cedides a l'entitat bancària respecte de la qual s'ha acceptat la domiciliació de "càrec directe SEPA". Els prestadors de serveis que podrien accedir a les dades personals per a aquest tractament es dediquen als sectors següents: distribuïdors i comercialitzadors de serveis, serveis de call center, instal·ladors i tècnics de manteniment. | No es realitzen transferències internacionals de les dades personals. | Durant la relació contractual. |
| CLIENT i REPRESENTANT NO SOCIS DEL RACC: Cessió al RACC per a contactes comercials telefònics per a l'oferta de productes i serveis del RACC. | Consentiment exprés mitjançant la marcadura de la casella corresponent. | RACC | No es realitzen | Durant la relació contractual en cas d'atorgar el consentiment i mentre no s'exerceixi el dret d'oposició. En cas que s'exerceixi el dret d'oposició, no se'n farà la cessió, i es notificarà a aquests efectes al RACC. |
| CLIENT: gestionar les reclamacions de quantitat que el CLIENT degui per la prestació de serveis REPRESENTANT: gestionar les reclamacions de quantitat amb l'entitat representada, actuant com a de punt de contacte. | Interès legítim: Euskaltel està facultada per iniciar les accions necessàries per al recobriment de les quantitats degudes als seus CLIENTS. | Els prestadors de serveis que podrien accedir a les dades personals per a aquest tractament es dediquen als sectors de recobriment. | No es realitzen transferències internacionals de les dades personals. | Fins al pagament del deute. |
| CLIENT: Fixers de solvència patrimonial negativa: - Consulta de fixers de solvència patrimonial i creació d'un perfil sobre la solvència patrimonial del CLIENT. A aquests efectes, es consultaran els deutes vençuts amb la pròpia societat i fixers de solvència patrimonial negatius. - Inscripció en fixers de solvència patrimonial negativa. | Interès legítim: es realitzarà un procés de comprovació de la solvència patrimonial al moment de la contractació a l'efecte de determinar si es compleix la política de prevenció del frau d'Euskaltel. A més, en cas d'impagament, el deute serà inscrit en fixers de solvència patrimonial negativa. | Les dades poden ser cedides a Equifax Ibèrica, SL. Els prestadors de serveis que podrien accedir a les dades personals per a aquest tractament es dediquen als sectors de recobriment. | No es realitzen transferències internacionals de les dades personals. | En el cas de consulta de fixer, durant la relació contractual. En el cas d'inscripció en fixers de solvència patrimonial negativa, fins a la cancel·lació del deute o el transcurs de 6 anys des que ha resultat exigible. |
| CLIENT: Identificar el trànsit irregular fraudulent per, en cas que es detecti que el CLIENT pugui ser perjudicat, procedir al bloqueig de les trucades entrants o sortints. | Obligació legal: El Reial decret 381/2015 obliga tots els operadors de telecomunicacions a la identificació del trànsit irregular. | Les dades poden ser cedides al Ministeri d'Energia, Turisme i Agenda Digital. Els prestadors de serveis que podrien accedir a les dades personals per a aquest tractament es dediquen al monitoratge del trànsit. | No es realitzen transferències internacionals de les dades personals. | 12 mesos des de la realització del bloqueig. |

| Finalitat del tractament | Base legal | Destinatari | Transferències internacionals | Termini de conservació |
|--|--|---|---|---|
| CLIENT i REPRESENTANT: Gestió de les sol·licituds de portabilitat. | Obligació legal: article 21 de la Llei 9/2014, de 9 de maig, general de telecomunicacions. | Les dades poden ser cedides a altres operadores quan el CLIENT sol·liciti la portabilitat. Les categories de prestadors de serveis que podrien accedir a les dades són l'entitat de referència per a la gestió de la seva portabilitat i tercers verificadors. | No es realitzen transferències internacionals de les dades personals. | Portabilitat sortint: durant la gestió de la portabilitat. Portabilitat entrant: durant la relació contractual. |
| CLIENT i REPRESENTANT: Enviament de comunicacions comercials d'Euskaltel per mitjans electrònics (com, per exemple, correu electrònic). Per a la realització d'aquestes comunicacions es tindran en compte les dades agregades de consum, de manera que EUSKALTEL pugui remetre comunicacions comercials més personalitzades i concordes a les necessitats del CLIENT. A més, s'utilitzaran per realitzar invitacions a esdeveniments i participacions en concursos, i també per enviar notícies relatives a Euskaltel. En el cas del REPRESENTANT, es remetràn comunicacions comercials en la condició de receptor o punt de contacte amb l'entitat representada. | Interès legítim d'Euskaltel: per mantenir el CLIENT actualitzat i oferir productes o serveis similars als contractats. | Les categories de prestadors de serveis que podrien accedir a les dades seran les entitats de call center o empreses de telemàrqueting que realitzen les diferents campanyes. | No es realitzaran transferències internacionals de les dades personals. | Fins a 18 mesos des de l'última interacció amb la Societat una vegada finalitzada la relació contractual. En cas que el CLIENT o el REPRESENTANT exercitin el dret d'oposició, no es remetràn més comunicacions comercials per mitjans electrònics. |
| CLIENT i REPRESENTANT: Enviament de comunicacions comercials d'Euskaltel per mitjans NO electrònics (com, per exemple, trucades o correu postal). Per a la realització d'aquestes comunicacions es tindran en compte les dades agregades de consum, de manera que EUSKALTEL pugui remetre comunicacions comercials més personalitzades i concordes a les necessitats del CLIENT. A més s'utilitzaran per realitzar invitacions a esdeveniments i participacions en concursos, i també per enviar notícies relatives a Euskaltel. En el cas de REPRESENTANT es remetràn comunicacions comercials en la condició de receptor o punt de contacte amb l'entitat a la qual representa. | Interès legítim d'Euskaltel: per mantenir el CLIENT actualitzat i oferir productes o serveis similars als contractats. | Les categories de prestadors de serveis que podrien accedir a les dades seran les entitats de call center o empreses de telemàrqueting que realitzen les diferents campanyes. | No es realitzaran transferències internacionals de les dades personals. | Durant la relació contractual. En cas que el CLIENT o el REPRESENTANT exercitin el dret d'oposició, no es remetràn més comunicacions comercials per mitjans NO electrònics. |

Informació necessària i actualitzada:

Serà obligatori emplenar tots els camps que apareguin assenyalats amb un asterisc (*) en els formularis que es facilitin al CLIENT o al REPRESENTANT, de tal manera que l'omissió d'algun camp podria comportar la impossibilitat de prestar el servei contractat.

Perquè la informació facilitada estigui sempre actualitzada i no contingui errors, el CLIENT o el REPRESENTANT haurà de comunicar a l'OPERADOR, tan aviat com sigui possible, les modificacions i rectificacions de les dades de caràcter personal que es vagin produint a través del correu electrònic següent info@racctelplus.com o trucant al 1744.

14.3 DRETS DELS INTERESSATS:

L'OPERADOR informa el CLIENT i el REPRESENTANT que podran exercir els drets següents:

- (I) dret d'accés a les dades personals per saber quines estan sent objecte de tractament i les operacions de tractament dutes a terme amb aquestes dades;
- (II) dret de rectificació de qualsevol dada personal inexacta;
- (III) dret de supressió de les dades personals, quan això sigui possible;
- (IV) dret a sol·licitar la limitació del tractament de les dades personals quan l'exactitud, la legalitat o la necessitat del tractament de les dades resulti dubtosa; en aquest cas, l'OPERADOR podrà conservar les dades per a l'exercici o la defensa de reclamacions.
- (V) dret d'oposició al tractament de les dades personals, quan la base legal que habilita a l'OPERADOR per al seu tractament, de les indicades en la taula inclosa més amunt, sigui l'interès legítim. L'OPERADOR deixarà de tractar les dades tret que tingui un interès legítim imperiós o per a la formulació, l'exercici o la defensa de reclamacions.
- (VI) dret a la portabilitat de les dades, quan la base legal que habilita l'OPERADOR per al seu tractament, de les indicades en la taula que s'inclou més amunt, sigui l'existència d'una relació contractual o el teu consentiment.
- (VII) dret a revocar el consentiment atorgat a l'OPERADOR.

El CLIENT o el REPRESENTANT podran exercir els drets acompanyant acreditació de la identitat (DNI o document equivalent) en qualsevol moment i de manera gratuïta de les formes següents:

- (I) Dirigint un correu electrònic a info@racctelplus.com indicant el dret que desitja exercir i les dades identificatives.
- (II) Dirigint una sol·licitud escrita a Apartat de Correus 3 FD, 48160 Derio (Bizkaia) indicant el dret que es vol exercir i les dades personals.

Si el CLIENT o el REPRESENTANT considera que l'OPERADOR no ha tractat les dades personals adequadament, podrà contactar amb el Delegat de Protecció de Dades a l'adreça dpd@euskaltel.com. No obstant això, l'OPERADOR informa el CLIENT i el REPRESENTANT que té dret a presentar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades si considera que s'ha comès una infracció de la legislació en matèria de protecció de dades respecte del tractament de les dades personals.

14.4 GUIES:

Només s'inclouran les dades del CLIENT en guies o directoris públics quan expressament en la seva condició de CLIENT o de REPRESENTANT hagi manifestat consentiment marcant la casella que figura en la caràtula del contracte de prestació de serveis. Les dades personals que es facilitaran per tal d'incloure-les en les guies públiques o directoris seran exclusivament (i) nom i cognoms o raó social, (ii) número d'abonat, (iii) adreça postal (sense indicar pis, lletra i escala) i (iv) terminal específic que, si n'és el cas, es vol declarar. Si el CLIENT manifesta conformitat en la inclusió de les dades en les guies, s'hi indicarà que no seran utilitzades amb finalitats de publicitat o prospecció comercial. En cas que desitgi que les seves dades s'utilitzin amb aquesta finalitat ho haurà d'indicar a l'OPERADOR en els termes indicats per a l'exercici de drets en matèria de protecció de dades. Les dades seran cedides a la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència sobre la base del consentiment que el CLIENT manifesti per a la inclusió en les guies. L'OPERADOR conservarà les dades associades a aquesta sol·licitud durant tota la relació contractual o fins que el CLIENT revocui el seu consentiment pels mateixos mitjans que els indicats en la present clàusula per sol·licitar la inclusió.

14.5 DRETS EN RELACIÓ AMB SERVEIS D'IDENTIFICACIÓ DE LÍNIA D'ORIGEN I LÍNIA CONNECTADA:

"Restricció d'identificació de línia trucant" Si el CLIENT no desitja que el seu número de telèfon es mostri en els terminals telefònics dels clients a qui truca, únicament haurà de marcar, sense cap cost, el "067" abans del número de telèfon amb el qual desitja comunicar. A més, si vol restringir el seu número de telèfon permanentment, podrà sol·licitar-ho sense cap cost, cada sis mesos, al telèfon d'Atenció al Client 1717 (o el número que si s'escau el substitueixi).

No obstant el que indica el paràgraf anterior, l'OPERADOR informa que eliminarà la supressió en origen de la identificació de la línia trucant quan la destinació de les trucades correspongui a serveis de trucades d'urgències a través del número 112 i altres trucades autoritzades per a l'atenció de les d'emergència o de les relacionades amb la seguretat pública o la defensa nacional.

"Identificació de la línia trucant en destinació". Si el CLIENT no desitja que el número de telèfon origen de la trucada es mostri en el seu terminal, podrà sol·licitar-ho sense cap cost, cada sis mesos, al número d'Atenció al Client 1744 (o el número que si s'escau el substitueixi).

"Filtre de trucades sense identificació". Si el CLIENT desitja filtrar en destinació les trucades sense identificació, podrà fer-ho sol·licitant-ho per telèfon al número d'Atenció al Client 1744 (o el número que si s'escau el substitueixi).

"Identificació de la línia connectada". Els CLIENTS que disposin del servei RDSI de l'OPERADOR disposen per defecte de la facilitat d'identificació de la línia connectada. Si el CLIENT que rep la trucada procedent d'una línia RDSI de qualsevol operador vol evitar la visualització pel trucant de la línia connectada, podrà fer-ho sense cap cost sol·licitant-ho per telèfon al número d'Atenció al Client 1744 (o el número que si s'escau el substitueixi).

"Desviament automàtic de trucades". Si el CLIENT desitja evitar el desviament automàtic de trucades al seu terminal per part d'un tercer, només caldrà que marqui *02# per activar-lo i #02# per desactivar-lo, sense cap cost per al CLIENT.

En cas que el CLIENT sol·liciti que les seves dades no siguin incloses en els serveis de consulta telefònica i guies (impreses i electròniques) ha de ser conscient que a través del servei "Identificació de la línia trucant en destinació" es permet la identificació del seu número telefònic pel destinatari de la trucada. A més, també ha de ser conscient que a través del servei "Identificació de línia connectada" es permet la identificació del número telefònic del destinatari de la trucada per part de qui la realitza.

15. EXTINCIÓ I RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

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

- Extinció del títol que habilita l'OPERADOR per a la prestació dels serveis, sense que se'n derivi dret del CLIENT a cap indemnització.
- Es resoldrà per qualsevol de les parts per incompliment de les obligacions que es preveuen en aquest contracte.
- Per voluntat del CLIENT comunicant-ho prèviament i de manera fefaent amb una antelació mínima de 2 dies hàbils. A aquest efecte haurà d'adreçar-se per correu a EUSKALTEL, SA, BAIXA DEL SERVEI, APARTAT DE CORREUS 3 FD 48160 DERIO (BIZKAIA).
- En cas que el CLIENT no faig remès a l'OPERADOR l'exemplar corresponent del present contracte degudament signat, en un termini de 10 dies des que el va rebre, l'OPERADOR estarà facultat per desistir d'aquest contracte, amb la pèrdua de vigència consegüent.
- Força major.

Una vegada resolt el contracte, el CLIENT tindrà dret a la devolució del dipòsit de garantia que li hagués pogut ser exigint si s'escau la devolució, sense pagament de cap interès. En cap cas, la resolució o el desistiment del present contracte exonerarà el CLIENT de les seves obligacions de pagament enfront de l'OPERADOR derivades de la utilització dels serveis fins al moment en el qual es produeixi la desconexió efectiva del CLIENT dels serveis objecte del contracte, conseqüència d'aquesta resolució o desistiment. Sense perjudici de la resolució d'aquest contracte i de l'aplicació del que s'hi estableix en relació amb la morositat en les quantitats degudes pel CLIENT, l'OPERADOR podrà reclamar judicialment els danys i perjudicis ocasionats com a conseqüència de l'actuació del CLIENT, i també les quantitats degudes o els equips no retornats o retornats amb deterioracions i/o danys estètics i/o d'ús. A més, el CLIENT podrà reclamar els danys i perjudicis ocasionats com a conseqüència de l'actuació de l'OPERADOR, i també les quantitats que hagin estat cobrades indegudament. En cas de resolució del Contracte per morositat en el pagament dels Serveis per part del CLIENT, i posterior alta d'aquest Servei, el CLIENT haurà d'abonar novament a l'OPERADOR la quota d'alta per l'import vigent en aquest moment i també el deute pendent de pagament, inclosos les despeses administratives, d'advocat, procurador, etc. que s'haguessin ocasionat amb motiu de les gestions extrajudicials o judicials per recobrar la quantitat deguda. A més l'OPERADOR es reserva el dret de no aplicar promocions, ofertes o descomptes al CLIENT que, havent incorregut en morositat o no havent efectuat en algun moment el pagament de les quotes corresponents o serveis contractats, contracti novament els Serveis de l'OPERADOR.

16. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

El contracte i les seves condicions podran ser modificats per l'OPERADOR en qualsevol moment, prèvia comunicació al CLIENT amb un preavís d'un mes. En tot cas el CLIENT podrà recollir informació detallada a través del Servei d'Atenció al Client. Si el CLIENT no està conforme amb la modificació, podrà notificar a l'OPERADOR la seva voluntat de resoldre el contracte en el termini d'un mes des que rebí la comunicació, transcorregut el qual sense que l'OPERADOR hagi rebut cap comunicació, s'entendrà que el CLIENT accepta les modificacions. La versió actualitzada de les condicions generals es podrà recollir en les oficines comercials.

La declaració de qualsevol d'aquestes condicions generals com a nul·la, invàlida o ineficax no afectarà la validesa o l'eficàcia de les altres condicions generals, que continuaran sent vinculants per a les parts. El contracte es regirà per la legislació espanyola que serà l'aplicable en relació amb la seva interpretació, validesa i compliment.

Amb caràcter enunciatiu, no limitatiu, es consideraran causes vàlides de modificació de les tarifes, les variacions de les característiques tècniques dels equips o xarxes, canvis tecnològics que afectin el producte, variacions de les condicions econòmiques existents al moment de la contractació del servei, evolució del mercat i/o del contingut dels serveis prestats, i l'adaptació a canvis normatius.

17. COMPROMISOS DE PERMANÈNCIA EN EL SERVEI

Si escau, el CLIENT podrà subscriure annexos a aquest contracte mitjançant els quals es compromet a mantenir contractat el servei un període de temps determinat com a conseqüència de l'obtenció d'avantatges, descomptes o equipament a preu promocional. En aquest cas, també resultaran d'aplicació els drets i obligacions especials previstos en aquests annexos.

18. DRET DE DESISTIMENT EN CONTRACTACIÓ A DISTÀNCIA

En el supòsit en què el CLIENT hagi contractat a distància (telefònicament amb la intervenció d'un tercer verificador o electrònicament a través de la web de l'OPERADOR), tindrà dret a desistir de la contractació efectuada en el termini de 14 dies des que en rebí la confirmació documental. Per a l'exercici del citat dret s'haurà de dirigir al número d'Atenció al Client 1744 (o el número que si s'escau el substitueixi).

19. ACCÉS ALS SERVEIS D'EMERGÈNCIA

El servei de veu prestat per l'OPERADOR permet accedir als serveis d'emergència de manera gratuïta, i aquests serveis reben informació sobre la ubicació de la persona que realitza la trucada, en cas que sigui requerit.