

## 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 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. Els serveis de televisió es prestaran per Agile TV i aplicaran les condicions d'aquest. Agile TV és Over The Top Networks Ibèrica, SLU, amb NIF B-86588639, amb domicili social al Gran Vía de Don Diego López de Haro 45, 48011 Bilbao.

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.

#### 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](http://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 inutilització per degradació del servei fins al moment del restabliment del seu 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'avaría al número 1744.

- La notificació per part del CLIENT de l'avís d'avaría 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'acces 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 realitzi 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'avaries, 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 prestat per Agile TV, l'OPERADOR oferirà al CLIENT un descodificador. Sense perjudici que el CLIENT podrà utilitzar un descodificador de la seva propietat. 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'avaries o deterioraments 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 vicis 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 càrrec 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'explotació 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 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 amb l'accés a la xarxa de telefonia fixa o Internet.
- 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 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.

### 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

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.racctelplus.cat](http://www.racctelplus.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.

## 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.racctelplus.cat](http://www.racctelplus.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 GARANTIES DE PAGAMENT

### 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, 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 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](http://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

És obligació del Client abonar les factures al seu venciment. En el cas de produir-se impagament de la factura per part del Client, i després d'analitzar el cas concret, RACtel+ podrà carregar al Client les despeses generades per aquesta falta de pagament, així com les conseqüències que se'n derivin, incloent-hi les despeses de devolució del rebut i els costos de reconexió. Els càrrecs aplicables en el cas d'impagament estan disponibles en la pàgina web [www.racctelplus.cat](http://www.racctelplus.cat).

Tot això sense perjudici d'altres accions que poguessin dur-se a terme, com són el cobrament de demora igual a l'interès legal dels diners més dos punts, o la inclusió de les dades del Client en fitxers de solvència i crèdit.

### 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 tarifació 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 costos 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 es podrà realitzar 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'hagi 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 del servei d'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 costos 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 TARIFACIÓ ADDICIONAL I TRUCADES INTERNACIONALS**

El CLIENT podrà sol·licitar la desconnexió/connexió de les trucades als números de tarifació 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 TARIFACIÓ 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 motivi.

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](http://www.racctelplus.cat).

Formulada la reclamació, si el CLIENT no ha obtingut resposta satisfactòria de l'OPERADOR en el termini d'un mes podrà adreçar la seva reclamació a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació.

#### **15 CAUSES DE RESOLUCIÓ**

En aplicació de l'Article 67 de la Llei General de Telecomunicacions, el contracte actual tindrà una durada inicial de vint-i-quatre (24), mesos, i es prorrogarà automàticament un cop transcorregut el període de vigència inicial en idèntics períodes, 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).

d. Per canvi de domicili del CLIENT quan l'OPERADOR no hi tingui implantada la xarxa.

e. 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 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 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 mora 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, així com el deute pendent de pagament, incloent-hi les despeses derivades de l'impagament. A més, l'OPERADOR es reserva el dret de no aplicar promocions, ofertes o descomptes al CLIENT que, havent incorregut en mora 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

La prestació dels Serveis d'Euskaltel, comporta el tractament de dades de caràcter personal del Client persona física o de Representants del Client persona física o Client persona jurídica (d'ara endavant, el Representant).

Tot seguit es resumeix la informació més important respecte d'aquest tractament de dades que drem a terme. Se'n pot obtenir informació completa i de detall a través de la nostra [Política de Privadesa de clients](#), sempre accessible i actualitzada en la nostra web. Si voleu rebre'n una còpia en format durador, podeu sol·licitar-ho a través d'un correu electrònic a [doku@euskaltel.com](mailto:doku@euskaltel.com).




Les citades dades personals seran tractades per les Societats següents, en qualitat de Corresponsables del Tractament:


- Euskaltel SA, CIF:A-48766695 i domicili al Parc Tecnològic, Edifici 809. 48160 Derio i
- R Cable i Euskaltel Telecomunicacions SAU, CIF:A-15474281 i domicili al carrer Reial 85 15003, La Corunya

Totes dues han subscrit un acord de Corresponsabilitat on es fixa l'obligació de cada part de cara al Client o el seu Representant. Tota la informació sobre aquest acord està recollida a la [Política de Privadesa de clients](#) de la nostra web. En resum, és obligació de la societat amb la qual se signa el contracte facilitar tota la informació relativa al tractament de dades personals, així com gestionar qualsevol exercici de drets sobre aquestes dades. Mentre que totes dues societats són responsables de definir els tractaments de dades, mantenir-les segures i gestionar adequadament qualsevol esletxa de dades que es produeixi.

Les dues societats tenen la mateixa Delegada de Protecció de Dades (DPD). S'hi pot contactar enviant un correu electrònic a [dpd@euskaltel.com](mailto:dpd@euskaltel.com).

## AMB QUINA FINALITAT TRACTEM LES DADES?

Finalitat	Elaboració de perfil	Decisions automatitzades	Comunicacions de dades
 <p><b>Gestió de la relació contractual</b>, la qual cosa inclou:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestió de sol·licituds de contractació</li> <li>• Processos de portabilitat:</li> <li>• Prestació dels serveis</li> <li>• Facturació i cobrament</li> <li>• Reclamació de quantitats degudes</li> <li>• Sistema de gestió d'abonats</li> </ul>			Entitat Bancària del "Càrrec Directe SEPA" Sistema de Gestió de Dades d'Abonat (CNMC) Agents facultats, jutges i tribunals i altres AAPP competents. Altres Operadores de Telecomunicació (per a la prestació de serveis i/o processos de Portabilitat) Reial Automòbil Club de Catalunya (RACC)
 <p><b>Prevenció del frau</b> a l'entitat i/o al client, incloent-hi usurpacions d'identitat.            Anàlisi del trànsit irregular per evitar perjudicis al client</p>	Generació de perfils de frau sobre la base de dades identificatives, de contacte, de dispositiu, econòmiques, financeres i d'assegurances (dades de pagament), informació sobre el punt de venda, o la contractació, trànsit o navegació, i inclusivament consulta amb l'AEAT o entitats bancàries, per exemple.	Arran de l'anàlisi de la sol·licitud de contractació, podrà ser rebutjada, per la qual cosa us informem que teniu dret a sol·licitar una revisió manual del vostre cas si es produeix la denegació.	Altres empreses del <a href="#">Grup</a> Entitats adscrites al Sistema Hunter (detall més endavant) Altres Operadores de Telecomunicació
 <p><b>Creació d'un perfil sobre la solvència del client o el seu representant.</b>            En cas d'impagament i si en resulta un deute cert, vençut i exigible, inscripció del deute en Sistemes d'informació creditícia.</p>	Es generarà un perfil consultant deutes vençuts i reclamables en altres <a href="#">Societats del Grup</a> i també en Sistemes de informació creditícia i fitxers de solvència patrimonial.	En cas que l'anàlisi resulti negativa, us informem que la sol·licitud de contractació podrà ser rebutjada i que teniu dret a sol·licitar una revisió manual del vostre cas.	Altres empreses del <a href="#">Grup</a> Titulars de fitxers comuns de solvència patrimonial: Equifax Ibèrica, SL i Experian Bureau de Crèdit, SAU (en Corresponsabilitat amb la societat que correspongui)

Finalitat	Elaboració de perfil	Decisions automatitzades	Comunicacions de dades
 <p><b>Millora de la qualitat dels serveis prestats</b>, a través de processos destinats a predir, detectar, gestionar i resoldre incidències tècniques o de qualsevol índole en els serveis prestats.</p> <p>Podreu oposar-vos a aquest tractament mitjançant correu electrònic a <a href="mailto:doku@euskaltel.com">doku@euskaltel.com</a></p>	<p>S'elabora un perfilat amb dades pseudoanònimes enriquides amb informació sobre l'ús dels serveis de telecomunicació, App/espai web, Atenció al client, serveis de venda, facturació i cobrament, gestió d'incidències i reclamacions, etc.</p>		<p>Altres empreses del <a href="#">Grup</a></p>
 <p><b>Comunicacions comercials</b> de productes i serveis similars als contractats</p> <p>Podreu oposar-vos a aquest tractament mitjançant correu electrònic a <a href="mailto:doku@euskaltel.com">doku@euskaltel.com</a></p>	<p>Consentiment: Per a les personalitzacions basades en perfil (detall més endavant)</p>		
 <p><b>Enviament de comunicacions comercials sobre altres productes i serveis</b> d'OPERADOR, d'altres empreses del seu Grup o de tercers amb els quals tenim acords comercials.</p> <p>Només si així ens ho heu consentit.</p>	<p>Consentiment: Per a les personalitzacions basades en perfil (detall més endavant)</p>		<p>Altres empreses del <a href="#">Grup</a></p>

## SISTEMA HUNTER ANTIFRAU

Us informem que L'OPERADOR, per tal de protegir el client i la companyia de possible frau en la contractació, es troba adherida a l'ASSOCIACIÓ ESPANYOLA D'EMPRESES CONTRA EL FRAU. Els membres del sector de les Telecomunicacions, llistat consultable a <https://asociacioncontraelfraude.com>, són Corresponsables del tractament de les dades del sistema Hunter juntament amb nosaltres.

Les dades facilitades en una sol·licitud de contractació seran comparades amb altres dades de sol·licituds de serveis de telefonia que figurin en el Sistema Hunter, exclusivament amb la finalitat de detectar l'existència d'informació potencialment fraudulenta. Si es detectessin dades inexactes, irregulars o incompletes, la

sol·licitud serà objecte d'un estudi més detallat, i aquestes dades seran incloses com a tals en el sistema i podran ser consultades per a les finalitats esmentades, per les entitats adherides.

Podreu exercitar els drets d'accés, rectificació, cancel·lació, oposició, portabilitat o limitació al tractament de les dades davant l'Associació Espanyola d'Empreses contra el Fraud, dirigint-vos a l'adreça: Apartat de Correus 2054, 28002 MADRID, a través de l'enviament d'una sol·licitud signada i acompanyada de fotocòpia del vostre document identificatiu.

## PERSONALITZACIONS DE LES COMUNICACIONS COMERCIALS

L'OPERADOR, emparant-se en l'interès legítim que ens assisteix per a la Personalització de les nostres ofertes i, en últim terme, oferir productes i serveis que responguin millor a les necessitats i desitjos dels Clients, podem segmentar els destinataris de cada campanya a partir de les dades recaptades en el marc de la contractació, recàrregues i consum (per exemple, per dirigir una oferta únicament als residents en una localitat o àrea geogràfica concreta, o als Clients que hagin contractat una tarifa determinada).

Mentre que, a L'OPERADOR, entenem per **Elaboració de perfil** l'ús de dades personals, dada d'ús dels nostres serveis, incloent-hi trànsit de telecomunicacions i dades d'ubicació, així com dades de facturació, pagaments, recàrregues o consums amb la finalitat d'analitzar o predir aspectes com ara les preferències personals, interessos i comportaments, percepció de qualitat dels nostres serveis, etc.

Aquests perfils només es realitzaran si comptem amb consentiment per fer-ho. Podreu donar o retirar cada consentiment a través d'àrea privada de client o App, o bé, com s'explica més endavant, a través de l'exercici de Drets. Teniu informació de detall de cada un dels perfils que podríem elaborar, si en tenim el consentiment, a la [Política de Privadesa de clients](#) de la nostra web.

## TRANSFERÈNCIES INTERNACIONALS

L'OPERADOR, pot comptar amb algun proveïdor que requereixi tractar dades dels seus clients o representants des de fora de l'Espai Econòmic Europeu amb la finalitat de prestar els serveis contractats. El llistat actualitzat d'aquests països i serveis es troba a la [Política de Privadesa de clients](#) de la nostra web.

En tots els casos, s'hauran definit garanties per assegurar un nivell adequat de protecció de les dades personals. Aquestes garanties solen consistir en la subscripció de clàusules contractuals tipus aprovades per la Comissió Europea o Normes Corporatives vinculants, depenent de cada cas. Podreu sol·licitar informació de detall sobre aquestes garanties contactant amb nostra DPD.

## DURANT QUANT DE TEMPS CONSERVAREM LES DADES?

L'OPERADOR només utilitzarà les dades mentre siguin necessàries per a la finalitat amb la qual s'han recaptat, i procedirà a bloquejar-les una vegada finalitzats aquests terminis, a disposició només de les autoritats policials o Jutges i Tribunals, el Ministeri Fiscal o les Administracions Públiques competents fins a la prescripció d'obligacions legals i responsabilitats derivades del tractament (article 32 de la Llei orgànica de protecció de dades i garantia de drets digitals), termini que generalment és de sis anys després de la finalització del contracte. Tot això llevat que existeixi algun tipus de reclamació administrativa o judicial. En aquest cas es mantindran les dades fins que el procediment finalitzi i el resultat adquireixi fermesa.

No obstant això, hi ha categories de dades i finalitats per a les quals s'apliquen diferents terminis de conservació, **consultables** a la Política de Privadesa de clients de la nostra web.

## QUINS SÓN ELS VOSTRES DRETS?

- Dret d'accés a les dades estem tractant i a les característiques del seu tractament.
- Dret de rectificació, o modificació de les dades per ser inexactes o no veraces.
- Dret de portabilitat, poder obtenir una còpia en un format interoperable de les dades que estiguin sent tractades.
- Dret a la limitació del tractament en els casos recollits en la Llei.
- Dret de supressió de les dades quan el tractament ja no resulti necessari.

- Dret d'oposició a l'ús de les dades quan la base legal sigui l'interès legítim.
- Dret de revocar el consentiment prestat. Es pot fer en qualsevol moment trucant a atenció al client o a través de l'àrea privada.

A la [nostra web](#) mantenim informació detallada sobre cada dret, així com ajuda per exercitar-los. Podeu fer-ho per mitjà de correu postal a Parc Tecnològic Edifici 809 481 60 Derio (Bizkaia) o bé per mitjà de correu electrònic a l'adreça [doku@euskaltel.com](mailto:doku@euskaltel.com), indicant el dret que voleu exercitar i incloent la documentació requerida. Així mateix, us informem que podeu interposar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades a [www.aepd.es](http://www.aepd.es)

En cas que tingueu algun dubte sobre el tractament de les vostres dades personals, podeu contactar amb la nostra Delegada de Protecció de Dades enviant un correu electrònic a [dpd@euskaltel.com](mailto:dpd@euskaltel.com)

## 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.

## 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 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.

## 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](http://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.

## 22 INTEGRITAT DE LES XARXES

L'OPERADOR adoptarà les mesures tècniques admeses per la legislació vigent a fi de mantenir la integritat de les xarxes, així com per procurar la seguretat davant un accés no autoritzat. Amb aquesta finalitat té implementades mesures preventives enfront d'incidents de seguretat, d'integritat o d'amenaques i vulnerabilitat de la xarxa.

Així mateix, en el supòsit que es produeixi un incident de seguretat, l'OPERADOR compta amb procediments dedicats a prendre les mesures adequades en funció del fet esdevingut, amb la finalitat de solucionar al més aviat possible aquests incidents i restablir la seguretat i la integritat de la xarxa.

## 23 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, Euskaltel 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 1717 (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 1717 (o el número que si s'escau el substitueixi).

### IDENTIFICACIÓ DE LA LÍNIA CONNECTADA

Els CLIENTS que comptin amb el servei RDSI d'Euskaltel 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 per part del trucant de la línia connectada, podrà fer-ho sense cap cost sol·licitant-ho per telèfon al número d'Atenció al Client 1717 (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 per part del 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.



## 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, així com a abstenir-se d'utilitzar el SERVEI amb finalitats il·lícites. A aquests efectes el CLIENT s'obliga a fer ús del SERVEI en els termes previstos en el present CONTRACTE i també en el previst en 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](mailto: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 fer ús del 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 SUSPENSÍO 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 a rebre el servei telefònic i la resta de serveis que depenen o vinculats a Internet, resulta necessari tenir contractat l'accés a Internet. La baixa en el servei d'accés a Internet implicarà de manera automàtica la baixa en el servei telefònic i de la resta de serveis que depenen d'Internet per a la seva prestació.
4. La suspensió temporal del servei a Internet, sol·licitada pel CLIENT o per impagament d'aquest, suposarà de manera automàtica el bloqueig de la resta de serveis que depenen d'Internet per a la seva prestació.

### 6 VELOCITAT DE L'ACCÉS A INTERNET

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

#### VELOCITATS DE LES MODALITATS RELLEVANTS D'INTERNET PER FTTH

Producte	Velocitat anunciada Pujada/Baixada	Velocitat baixada (Kbps)			Velocidad Subida (Kbps)		
		Màxima	Disponible normalment	Mínima	Màxima	Disponible normalment	Mínima
Internet 100 Mbps	100Mbps / 100Mbps	100.000	100.000	95.000	100.000	97.000	90.000
Internet 200 Mbps	200Mbps / 200Mbps	200.000	195.000	180.000	200.000	190.000	140.000
Internet 300 Mbps	300Mbps / 300Mbps	300.000	275.000	210.000	300.000	240.000	180.000

Internet 500 Mbps	500Mbps / 500Mbps	500.000	450.000	250.000	500.000	350.000	200.000
Internet 1Giga	1Gbps / 1Gbps	1.000.000	870.000	300.000	1.000.000	600.000	280.000

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 disminueix 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 cablatge 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'encriptació de la xarxa WiFi.

### III. CONDICIONS APLICABLES 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 tarifació adicional 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.

**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](http://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 de la interrupció.

**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 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 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 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 preavís.

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.racctelplus.cat](http://www.racctelplus.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.

En el cas que el CLIENT s'hagi adherit a un compromís de permanència en tarifa i abans que hagi transcorregut el termini compromès canviï 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 de visualitzar la factura en suport electrònic el CLIENT haurà de ser usuari registrat de la web

[www.racctelplus.cat](http://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.

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. 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 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

És obligació del Client abonar les factures al seu venciment. En el cas de produir-se impagament de la factura per part del Client, i després d'analitzar el cas concret, l'OPERADOR podrà carregar al Client les despeses generades per aquesta falta de pagament, així com les conseqüències que se'n deriven, incloent-hi les despeses de devolució del rebut i els costos de reconexió. Els càrrecs aplicables en el cas d'impagament estan disponibles en la pàgina web [www.racctelplus.cat](http://www.racctelplus.cat).

Tot això sense perjudici d'altres accions que poguessin dur-se a terme, com són el cobrament de demora igual a l'interès legal dels diners més dos punts, o la inclusió de les dades del Client en fitxers de solvència i crèdit.

### C. SUSPENSÍO DEL SERVEI PER IMPAGAMENT

Si el CLIENT no atengués parcial o totalment el pagament de les quantitats degudes, l'OPERADOR quedarà facultada 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. La referida restricció i/o suspensió es podrà realitzar a partir de l'endemà del dia en què es verifiqui l'impagament. L'OPERADOR portarà a terme les actuacions necessàries per restablir el Servei dins del dia laborable següent al dia que 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 qualssevol 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 separadament 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 números 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 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

## 9 COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

### A. COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL

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. COMPENSACIÓN PER INTERRUPCIÓN 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:

- 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

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'obtinguda 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 rebaixat 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](mailto: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 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 fer ús del 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 en aquesta clàusula i en 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:

	Velocitat Anunciada (Mbps)		Màxima velocitat assolida (Mbps)	
	Downlink	Uplink	Downlink	Uplink
<b>3G</b>	16	4	16	4
<b>4G</b>	75	25	75	25

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

La interrupción o degradación del servicio como consecuencia de operaciones de mantenimiento de red durante el tiempo imprescindible para la realización de las mismas.

### B) FACTORES AJENOS AL 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 comparteix 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 demanden. 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 BONS 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.racctelplus.cat](http://www.racctelplus.cat). Formulada la reclamació, si el CLIENT no ha obtingut resposta satisfactòria de l'OPERADOR en el termini d'un mes podrà adreçar la seva reclamació a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació.

### 14 EXTINCIÓ I RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

En aplicació de l'Article 67 de la Llei General de Telecomunicacions, el contracte actual tindrà una durada inicial de vint-i-quatre (24), mesos, i es prorrogarà automàticament un cop transcorregut el període de vigència inicial en idèntics períodes, 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 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 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 mora 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, així com el deute pendent de pagament.

És obligació del CLIENT abonar les factures al seu venciment. En el cas de produir-se impagament de la factura per part del CLIENT, i després d'analitzar el cas concret, l'OPERADOR podrà carregar al CLIENT les despeses generades per aquesta falta de pagament, així com les conseqüències que se'n derivin, incloent-hi les despeses de devolució del rebut i els costos de reconexió. Els càrrecs aplicables en el cas d'impagament estan disponibles en la pàgina web [www.racctelplus.cat](http://www.racctelplus.cat).

Tot això sense perjudici d'altres accions que poguessin dur-se a terme, com són el cobrament de demora igual a l'interès legal dels diners més dos punts, o la inclusió de les dades del Client en fitxers de solvència i crèdit.

A més, l'OPERADOR es reserva el dret de no aplicar promocions, ofertes o descomptes al CLIENT que, havent incorregut en mora o no havent efectuat en algun moment el pagament de les quotes corresponents o serveis contractats, contracti novament els Serveis de l'OPERADOR.

### 15 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 rebi 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 ineficaç 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.

### 16 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.

### 17 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 rebi la confirmació documental. Per a l'exercici del dret esmentat s'haurà d'adreçar a [www.racctelplus.cat](http://www.racctelplus.cat)

### 18 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

### 19 INTEGRITAT DE LES XARXES

L'OPERADOR adoptarà les mesures tècniques admeses per la legislació vigent a fi de mantenir la integritat de les xarxes, així com per procurar la seguretat davant un accés no autoritzat. Amb aquesta finalitat té implementades mesures preventives enfront d'incidents de seguretat, d'integritat o d'amenaques i vulnerabilitat de la xarxa.

Així mateix, en el supòsit que es produeixi un incident de seguretat, l'OPERADOR compta amb procediments dedicats a prendre les mesures adequades en funció del fet esdevingut, amb la finalitat de solucionar al més aviat possible aquests incidents i restablir la seguretat i la integritat de la xarxa.