

## CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE JAZZTEL PRESTADOS CON FIBRA. N. Ref. (30057)

- 1. OBJETO DEL CONTRATO.** El Cliente, cuyos datos se recogen en el apartado Titular del Contrato, se abona a uno o más Servicios de telecomunicaciones de JAZZTEL (en adelante, el "Servicio" o los "Servicios") que serán prestados por Jazz Telecom, S.A. U. (JAZZTEL), con CIF A- 81856015 y domicilio social en C/ Anabel Segura 11, Edif. Albatros, 28108, Alcobendas (Madrid), de acuerdo con la Oferta Comercial realizada por JAZZTEL cuyas características se encuentran en el presente Contrato y en [www.jazztel.com](http://www.jazztel.com), y las presentes Condiciones Generales y Particulares. Estos Servicios se prestan al Cliente para utilización exclusiva como usuario final. En ningún caso podrá el Cliente revender o distribuir el Servicio a terceros, salvo autorización expresa de JAZZTEL.
- 2. ENTRADA EN VIGOR Y COMIENZO DE LOS SERVICIOS.** El Contrato entrará en vigor el mismo día de su formalización. JAZZTEL activará cada uno de los Servicios en el plazo máximo indicado en las cláusulas específicas correspondientes a cada uno de los Servicios siempre y cuando la solicitud del Cliente reúna todas las condiciones exigidas y sea técnicamente posible. JAZZTEL informa que, en caso de contratación a distancia o fuera del establecimiento mercantil de JAZZTEL, el Cliente tiene derecho a desistir libremente de la contratación en el plazo de catorce (14) días naturales desde la fecha de celebración del contrato. Para el ejercicio del derecho de desistimiento, el Cliente deberá remitir debidamente cumplimentado, en el plazo indicado, al departamento de Atención al Cliente de Jazztel, el documento de Solicitud de Desistimiento que Jazztel le facilitó junto con las condiciones contractuales, que también se encuentra disponible en la página Web de Jazztel. De acuerdo con la normativa vigente, en caso de que antes del transcurso de los 14 días citados se proceda a la instalación y, por tanto, el servicio se encuentre completamente ejecutado, con su consentimiento expreso, no será de aplicación el citado derecho de desistimiento.
- 3. PRECIO DEL SERVICIO.** JAZZTEL cobrará al Cliente por la prestación de los Servicios las tarifas que en cada momento JAZZTEL tenga vigentes en su Oferta Comercial disponible en [www.jazztel.com](http://www.jazztel.com), a las que el Cliente se acoge al contratar el Servicio. Las tarifas vigentes, precios, descuentos e impuestos aplicables, se encuentran desglosadas en función de los Servicios y facilidades asociadas. Cualquier modificación en las tarifas será comunicada al Cliente con al menos treinta (30) días de antelación a la fecha de entrada en vigor así como a la Administración y a las asociaciones de consumidores y usuarios con diez (10) días de antelación. La modificación de las tarifas dará derecho al Cliente a resolver el Contrato. A las tarifas se aplicarán los tributos que por ley esté obligado a satisfacer el Cliente, sin que JAZZTEL se obligue al pago de tasas, impuestos o cargas derivados de la actividad del Cliente o exigidos por cualquier Organismo Oficial o Colegio Profesional. Para contrataciones en las que se haya cobrado al Cliente una cuota de alta prepago de 60€ IVA incluido, 53,06€ IGIC incluido, mediante tarjeta de crédito o débito, JAZZTEL abonará al Cliente dicha cantidad en el plazo máximo de un mes desde la domiciliación de su sexta factura mensual, siempre y cuando mantenga la línea activa y se encuentre al corriente de pago en ese momento. El abono de la citada cantidad se hará efectivo en la tarjeta de crédito o débito que conste en JAZZTEL. Los gastos administrativos de gestión y de instalación del servicio fijo ascienden a 260 Euros.
- 4. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.** JAZZTEL comenzará a facturar al Cliente desde la fecha de comienzo de los Servicios. Las facturas presentadas al Cliente contendrán debidamente diferenciados los conceptos de precios que se tarifican por los Servicios y facilidades prestadas. JAZZTEL pondrá a disposición del Cliente las facturas en formato electrónico de forma gratuita, de acuerdo con la normativa aplicable. En cualquier momento, el Cliente podrá solicitar al Centro de Atención al Cliente que las facturas le sean remitidas en formato papel de forma gratuita. Asimismo, JAZZTEL pondrá a disposición del Cliente la remisión de las facturas en formato papel en la modalidad Premium en la que se ofrece además el detalle de las comunicaciones encuadradas en grupos tarifarios de bajo precio, con un coste mensual de 1€ (1,21€ con IVA, 1,07€ con IGIC). El Cliente abonará las cantidades devengadas por la prestación de los Servicios solicitados, mediante domiciliación bancaria de las facturas en la cuenta corriente que el Cliente haya designado para su pago. La fecha en la que se debe realizar el pago será aquella en la que la entidad de crédito en la que esté domiciliada la cuenta reciba notificación de JAZZTEL, con el importe a abonar por el Cliente. No obstante, el Cliente podrá solicitar a JAZZTEL la utilización de cualquier otro medio de pago de entre los comúnmente aceptados en el tráfico comercial. El Cliente podrá abonar las cantidades devengadas por la prestación del Servicio mediante tarjeta de crédito o débito. Las tarjetas que se admiten en pasarela de pagos son, para las tarjetas de crédito, VISA, MASTERCARD, RED 6000 y para las tarjetas de débito, MASTERCARD. Las facturas no abonadas en las fechas previstas, por causas no imputables a la entidad de crédito, devengarán un interés de demora igual al interés legal. En caso de impago y consiguiente devolución de una factura, se aplicará un cargo por importe de 21,78 € con IVA (19,26 € con IGIC) por cada factura o recibo devuelto.
- 5. DEPÓSITOS DE GARANTÍA.** JAZZTEL podrá exigir la constitución de depósitos de garantía, en el momento de contratar los Servicios o durante la vigencia del Contrato cuando: a) el Cliente hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad, b) se hubieran contraído deudas por otro/s Contrato/s de abono, vigentes o no, o se retrasen de modo reiterado en el pago de los recibos. El depósito podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario a elección del Cliente. Los depósitos no serán remunerados. JAZZTEL realizará el requerimiento de constitución por un medio que deje constancia de su recepción concediéndole un plazo no menor a quince (15) días para su constitución o abono de las cantidades pendientes. Si el depósito no se constituye, JAZZTEL podrá desestimar la solicitud de alta, suspender el Servicio (y dar de baja al Cliente si no constituye el depósito pasados diez (10) días desde el segundo requerimiento). La devolución de los depósitos se producirá en el caso a) tan pronto como JAZZTEL tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas y en el caso b) cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago. Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja o solicitara cambio de titularidad de su abono, JAZZTEL podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del abonado. Si el Cliente hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente. El plazo de devolución será el de quince (15) días desde el día siguiente a aquél en el que se cumplan las circunstancias recogidas anteriormente.
- 6. DERECHO DE COMPENSACIÓN POR LA INTERRUPCIÓN TEMPORAL DE LOS SERVICIOS.** JAZZTEL intentará asegurar un nivel de calidad acorde con los Servicios y como mínimo se compromete a asegurar los niveles de calidad exigidos por la normativa de calidad, y que se encuentran disponibles en [www.jazztel.com](http://www.jazztel.com). En caso de interrupción temporal del Servicio Telefónico, JAZZTEL indemnizará de forma automática al Cliente si corresponde en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado, con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes: a) El promedio del importe facturado por este Servicio durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el periodo de duración de la interrupción. b) Cinco (5) veces la cuota mensual del abono vigente en el momento de la interrupción prorrateado por el tiempo de duración de ésta. En caso de interrupción temporal del Servicio de Acceso a Internet, JAZZTEL devolverá al Cliente de forma automática, si corresponde, en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado, con el importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas asociadas a este servicio, prorrateado por el tiempo de duración de la misma. En caso de interrupción temporal de los Servicios por fuerza mayor, JAZZTEL devolverá al Cliente el importe de la cuota de abono prorrateado por el tiempo de duración de la misma. En el caso de que la interrupción afecte al Servicio Telefónico sobre línea JAZZTEL la indemnización también comprenderá la cuota de la

línea telefónica. A efectos indemnizatorios se considerará que el precio de cada uno de los Servicios en la cuota mensual de los paquetes (Servicio Telefónico Fijo y Servicio de Acceso a Internet) será el 50% del precio total. No será de aplicación lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes: a) Incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones contractuales. b) Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo con la normativa vigente. Adicionalmente JAZZTEL se compromete a indemnizar al Cliente que lo solicite con un importe correspondiente a la cuota mensual del Servicio contratado cuando por causas imputables a JAZZTEL el Cliente tenga una interrupción del Servicio superior a 48 horas naturales, a contar desde el momento en el que el Cliente haya contactado con los Servicios de Atención al Cliente de JAZZTEL notificando un aviso de avería hasta el momento en el que el Servicio se encuentre restablecido.

- 7. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO A SOLICITUD DEL CLIENTE.** El Cliente tendrá derecho a solicitar de JAZZTEL, a través del Servicio de Atención al Cliente, la suspensión temporal del Servicio, con un mínimo de quince (15) días de antelación a la fecha de su efectividad. El periodo de suspensión estará comprendido entre un (1) mes como mínimo y tres (3) meses como máximo. La suspensión temporal del Servicio implicará una facturación inmediata del saldo pendiente, que deberá ser atendida en la misma forma y con las mismas condiciones que las previstas en la cláusula 4 del presente Contrato. En caso de suspensión se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional al tiempo de suspensión. La suspensión nunca podrá ser superior a noventa (90) días por año natural.
- 8. SUSPENSIÓN TEMPORAL O DEFINITIVA DEL SERVICIO A INSTANCIA DE JAZZTEL.** El retraso en el pago total o parcial por parte del Cliente durante un periodo superior a un (1) mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del Servicio, facturaré a JAZZTEL a la suspensión temporal del Servicio contratado por el Cliente previa notificación de esta medida requiriendo el pago, con al menos quince (15) días de antelación, e indicando la fecha en que se realizará la suspensión del Servicio, que no podrá ser día inhábil, por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción por el Cliente. En caso de suspensión temporal del Servicio y posterior reconexión del mismo, JAZZTEL no cobrará al CLIENTE por dicha reconexión. JAZZTEL restablecerá el Servicio dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga conocimiento de que el importe adeudado ha sido satisfecho. El retraso en el pago del Servicio telefónico disponible al público por un periodo superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del Contrato, en dos (2) ocasiones, por mora en el pago de los Servicios correspondientes, dará derecho a JAZZTEL a la interrupción definitiva del Servicio y a la correspondiente resolución del Contrato. La resolución afectará sólo a los Servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. La suspensión del Servicio telefónico por falta de pago supondrá el mantenimiento de las llamadas entrantes y las salientes de urgencias, con excepción de las de cobro revertido. La suspensión no exime al Cliente del pago de las cuotas fijas. El impago del cargo por los Servicios de tarificación adicional, Internet o cualesquiera otros que no sean el telefónico sólo dará lugar a la suspensión de tales Servicios. Para que el abonado no pueda ser suspendido del Servicio de tarificación adicional será necesario que presente una reclamación ante las autoridades competentes y que, mientras se esté sustanciando dicha reclamación, consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a JAZZTEL. JAZZTEL podrá suspender de manera temporal o definitiva el Servicio en casos de fraude, riesgo objetivo o presunción razonable de comisión de fraude o por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del Servicio, así como en caso de que el cliente utilice equipos (ONT/Router) no homologados por JAZZTEL.
- 9. DESCONEXIÓN SERVICIO DE LLAMADAS INTERNACIONALES Y DE TARIFICACIÓN ADICIONAL.** El Cliente podrá solicitar la desconexión de llamadas Internacionales y de llamadas a servicios de tarifas superiores, en especial, a servicios de tarificación adicional. A estos efectos el Cliente lo comunicará a JAZZTEL por escrito o por teléfono al Servicio de Atención al Cliente de JAZZTEL. JAZZTEL habrá de proceder a dicha desconexión como máximo en el plazo de diez (10) días desde la recepción de la comunicación del Cliente. En caso de que dicha desconexión no se produjera tras esos diez (10) días, por causas no imputables al Cliente, serán de cargo de JAZZTEL los costes derivados del Servicio cuya desconexión se solicita.
- 10. MANTENIMIENTO DEL SERVICIO.** JAZZTEL dispone de un sistema de mantenimiento integral de la línea contratada que garantiza la reparación de la línea y de las infraestructuras asociadas al Servicio en la red de JAZZTEL hasta el Punto de Terminación de Red Óptica (PTRO) en el plazo de 48 horas desde el aviso del Cliente al Servicio de Atención al Cliente de JAZZTEL. Asimismo JAZZTEL dispone de un procedimiento interno que realiza la monitorización de los enlaces de toda la red con el objetivo de garantizar la calidad y adecuar la capacidad requerida por el Cliente, evitando cortes y/o degradaciones del servicio contratado, permitiendo mantener los niveles de calidad comprometidos con el Cliente. JAZZTEL informará al Cliente de cualquier incidencia que se produzca en la provisión del Servicio. La continuidad del Servicio podrá verse alterada por las tareas de mantenimiento de la red e infraestructura que lo soporta. Dichas tareas de mantenimiento serán comunicadas al Cliente con suficiente antelación.
- 11. FUERZA MAYOR.** JAZZTEL no será responsable en caso de imposibilidad de dar Servicio si ello se debe a interrupciones prolongadas del suministro (eléctrico, líneas de telecomunicaciones, etc.), conflictos sociales, incendios, explosiones, inundaciones, actos y omisiones del Gobierno y, en general, todos los supuestos de fuerza mayor. Tampoco le será exigible responsabilidad en caso de que la imposibilidad de dar Servicio se deba al propio Cliente o a toda persona autorizada por él.
- 12. RECLAMACIONES.** El Cliente podrá dirigirse a JAZZTEL, a través de los Servicios de Atención al Cliente, para presentar reclamaciones sobre el funcionamiento y la calidad del Servicio, la aplicación de precios, la facturación, o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con la prestación del Servicio. El Cliente podrá efectuar las reclamaciones en el plazo de un (1) mes desde el hecho motivador de la reclamación, dirigiéndose a JAZZTEL, Jazz Telecom, S.A. U., C/ Anabel Segura Nº11, Bloque C. 28108 Alcobendas (Madrid) o bien en C/ Pablo Iglesias, 72-74 CP. 08908 L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona). Telf.: 1565. Fax: 900 807 025. Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de JAZZTEL en el plazo de un (1) mes, podrá dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo. El arbitraje correspondiente deberá ser aceptado expresamente por JAZZTEL. Asimismo, los usuarios finales que fueran personas físicas podrán dirigirse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. No se suspenderá ni interrumpirá el Servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a JAZZTEL. El Cliente tiene derecho a obtener un documento acreditativo del contenido de su reclamación así como un número de referencia de la misma. El Cliente tendrá disponibles Hojas de Reclamaciones Oficiales en la dirección anteriormente referida.
- 13. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.** A los efectos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPD), su Reglamento de Desarrollo y en la Ley 32/2003, de 23 de noviembre, General de Telecomunicaciones, JAZZTEL informa al Cliente de que sus datos serán incorporados a un fichero automatizado de datos de carácter personal creado por JAZZTEL y bajo su responsabilidad, por ser necesarios para las finalidades de mantenimiento, desarrollo y control de su relación contractual, y de la gestión de los Servicios de JAZZTEL. Se informa al Cliente que serán tratados los siguientes datos, a título enunciativo, correspondientes a su tráfico y facturación: el número de teléfono asignado al Cliente, ubicación, tipo de terminal empleado, numeración de destino, duración de las llamadas realizadas

y/o volumen de datos transmitidos, fecha de la llamada o del Servicio, y datos relativos al pago y aquellos otros que en un futuro se revelen como necesarios para la gestión del tráfico y facturación de los Servicios. Asimismo, EL CLIENTE otorga su consentimiento para que JAZZTEL utilice sus datos personales y de tráfico con la finalidad de enviar información comercial, publicidad y aquellos servicios de valor añadido de JAZZTEL. Asimismo el Cliente que haya facilitado un número móvil o dirección de correo electrónico, otorga su consentimiento expreso para recibir información relativa a productos y/o servicios de JAZZTEL, además de por envío postal o telefónico, a través de SMS o correo electrónico. Si no desea recibir dicha publicidad, podrá manifestar en cualquier momento su voluntad en contrario, dirigiéndose a JAZZTEL, en la dirección C/ Anabel Segura Nº11, Bloque C. 28108 Alcobendas (Madrid) o a través del servicio de atención al cliente en el teléfono gratuito 1565, 1566 o del envío de un fax al número 900 807 025. El Cliente presta su consentimiento a JAZZTEL para la comunicación de sus datos personales a aquellas entidades que estén vinculadas a JAZZTEL, o colaboren con la misma en la contratación, prestación y mantenimiento de los Servicios, para fines de mantenimiento, desarrollo y control de los Servicios o para labores de información comercial y publicidad relativa a servicios o productos de JAZZTEL. Asimismo, JAZZTEL podrá comprobar la solvencia del Cliente, por sí o por quien actúe por su cuenta e interés, mediante el acceso a ficheros automatizados de solvencia patrimonial y crédito, en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con las disposiciones vigentes, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el Cliente. El Cliente autoriza con la firma del Contrato el tratamiento automatizado y mantenimiento de estos datos sobre solvencia financiera con fines estadísticos y de evaluación de la solvencia y valoración del riesgo previo a la activación de los Servicios, que serán cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hubieran sido recabados o registrados. Le informamos que en caso de impago de todos o alguno de los servicios contratados, JAZZTEL podrá comunicar este extremo a ficheros, Servicios y entidades de información sobre solvencia patrimonial y de crédito de acuerdo con la normativa vigente. JAZZTEL se compromete al cumplimiento de su deber de guardar secreto de los datos de carácter personal, y adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta en todo momento del estado de la tecnología. Se informa al Cliente de su facultad de revocar, en cualquier momento, el consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos así como ejercer los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de acuerdo con lo establecido en la LOPD y demás normativa aplicable al efecto, debiendo dirigirse a tal fin en la forma y condiciones previstas en la citada normativa a Jazz Telecom, S.A.U. (JAZZTEL) C/ Anabel Segura Nº 11, Bloque C. 28108 Alcobendas (Madrid) o teléfono gratuito 1565, 1566, enviando un Fax con su solicitud al: 900 807 025. El cliente otorga su consentimiento a JAZZTEL para grabar las llamadas que el Cliente pueda realizar o recibir del servicio de atención al cliente. Dicha grabación se realiza con la finalidad de mejorar la calidad de prestación de los servicios objeto del contrato, con la de verificar la satisfacción de los clientes, así como de acreditar la contratación.

**14. DURACIÓN, TERMINACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.** El Cliente conoce y acepta que tras la instalación que JAZZTEL realice en su domicilio comienza la ejecución del servicio. El CLIENTE podrá resolver en cualquier momento el presente Contrato acreditando para ello la identidad. Una vez recibida la solicitud de baja, mediante llamada, fax o correo al Centro de Servicios de Atención al CLIENTE de JAZZTEL, indicando los datos precisos para asegurar la tramitación correcta y segura la baja se tramitará en un plazo máximo de dos días hábiles. La baja del Servicio supondrá la baja total de los Servicios asociados al mismo, no pudiendo mantenerse ninguno de los componentes por separado con las características de esta Oferta. JAZZTEL podrá interrumpir el Servicio o resolver de modo inmediato la relación con el CLIENTE, si detecta un uso del Servicio contrario a las presentes Condiciones Generales, a la legislación vigente o en caso de impago de las cantidades debidas. El Contrato también podrá finalizar por el mutuo acuerdo entre las partes.

**15. COMPROMISOS DE PERMANENCIA.** La aplicación de determinados descuentos sobre el precio del servicio así como la cesión de equipos en condiciones ventajosas, podrá conllevar un compromiso de permanencia con una duración y penalización asociada que se detallarán en la oferta particular realizada al cliente y aceptada por éste. En caso de que el cliente se acoja a una oferta comercial en la que JAZZTEL asuma los gastos administrativos de gestión y de instalación detallados en la Cláusula 3, el servicio tendrá un compromiso de permanencia de 12 meses desde la fecha de instalación, como contraprestación al beneficio obtenido con dicha oferta. Si el cliente resuelve anticipadamente el Contrato, deberá abonar una penalización proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado.

**16. VALIDEZ DEL CONTRATO.** Las Condiciones de Prestación de los Servicios Objeto del presente Contrato podrán ser modificadas de conformidad con la legislación vigente y previa notificación escrita al Cliente con un plazo de preaviso de un (1) mes. Transcurrido dicho plazo sin que JAZZTEL haya recibido comunicación alguna, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones. En caso de que las modificaciones supongan una mejora de las condiciones contractuales o respondan a cambios regulatorios, no será de aplicación lo establecido en el Art. 9.3 del RD 899/2009, de 22 de mayo. En caso de incompatibilidad entre las Condiciones Generales y las Condiciones Específicas aplicables a cada uno de los Servicios contratados por el Cliente, prevalecerán las específicas sobre las Generales. Si por causas tecnológicas JAZZTEL no pudiese prestar el Servicio al Cliente en los términos pactados, JAZZTEL se compromete a comunicar al Cliente esta circunstancia de forma inmediata. El Cliente podrá optar en este caso por contratar otro Servicio o por resolver el Contrato. Si la imposibilidad fuera debida al Cliente JAZZTEL facturará en todo caso aquellos costes que para la provisión del Servicio se hayan generado. El Cliente para la prestación de los Servicios, otorga a JAZZTEL mediante la suscripción del presente Contrato las facultades necesarias para la gestión y tramitación de dichos Servicios frente a las entidades correspondientes.

**17. CESIÓN A TERCEROS.** El Cliente está obligado al pago de las cantidades debidas por el uso de los Servicios prestados por JAZZTEL, a hacer uso debido del Servicio y a no ceder su posición en este Contrato, salvo consentimiento expreso, por escrito, por parte de JAZZTEL.

**18. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE.** El Cliente contrata con JAZZTEL con sujeción al régimen que en cada momento establezca la normativa vigente española aplicable a los Servicios prestados por JAZZTEL. JAZZTEL y el Cliente con renuncia expresa a cualquier otro fuero, se someten al de los Juzgados y Tribunales del domicilio del usuario para cualquier controversia que pudiera derivarse del presente Contrato.

**19. SERVICIOS DE EMERGENCIAS.** El Cliente tendrá acceso de forma gratuita a los servicios de emergencia (112) a través de la red fija. JAZZTEL proporcionará los datos de dirección asociados al servicio del Cliente de conformidad con lo establecido en la normativa específica.

## CONDICIONES DE LOS SERVICIOS TELECOMUNICACIONES CON LÍNEA JAZZTEL (SERVICIO TELEFÓNICO FIJO)

**20. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.** El Servicio de Voz con Línea JAZZTEL supone la contratación de la línea telefónica y la prestación del Servicio telefónico disponible al público para realización de todas las llamadas telefónicas a través de JAZZTEL y sólo se prestará mientras el Cliente disponga del Servicio telefónico designado en este Contrato. El plazo máximo en el que el Servicio será activado será de treinta (30) días. En el caso de que el plazo de provisión del servicio sea superior a 30 días naturales desde la fecha de contratación, por causas imputables a JAZZTEL, se indemnizará al Cliente con el importe de 1€ al día (Impuestos indirectos no incluidos) y hasta un máximo de 45€, siempre y cuando el Cliente lo hubiera solicitado a través del teléfono gratuito de Atención al Cliente (1565). Este importe será descontado hasta agotarlo en las siguiente/s facturas mensuales que

JAZZTEL emita al Cliente. En el caso de Servicio con Línea JAZZTEL no se permite la prestación de Servicios de voz o de acceso a Internet a través de otros operadores.

**21. INSTALACIÓN DEL SERVICIO.** Para la prestación del Servicio sobre fibra es necesario que JAZZTEL realice determinadas actuaciones técnicas en el domicilio del Cliente, para lo cual será absolutamente necesario el desplazamiento de un técnico de enviado por JAZZTEL al domicilio del Cliente que procederá a la instalación básica necesaria para la prestación del Servicio en el domicilio del Cliente y que comprenderán los siguientes elementos: 1 roseta óptica, y la instalación y configuración inicial de los equipos ONT y Router WiFi Fibra. El precio de la instalación básica para la prestación del Servicio será el establecido en la Oferta Comercial. La instalación de elementos técnicos extra en el domicilio del Cliente se realizará según los precios para cada uno de ellos establecidos en la Oferta Comercial. Los importes serán recogidos por JAZZTEL en la factura mensual correspondiente. La aplicación de un descuento por el 100% del importe de instalación y cesión del Router Wi-Fi Premium estará sometida a un compromiso de permanencia de 12 meses en el servicio 200 Megas con una penalización de hasta el importe de cesión del equipo. Esta penalización será de aplicación tanto por involución a otra velocidad de Fibra dentro del periodo de permanencia establecido, como por baja anticipada del servicio. JAZZTEL se pondrá en contacto con el Cliente, de forma telefónica o presencial, para concertar la visita de un técnico a su domicilio para realizar la instalación. Si, tras 4 intentos por parte de JAZZTEL, no resulta posible realizar la instalación en el domicilio del Cliente, se entenderá como baja anticipada en el servicio, procediéndose a facturar la penalización correspondiente por incumplimiento del compromiso de permanencia. Una vez realizada la instalación, el Cliente deberá firmar su conformidad. La no aceptación parte del Cliente de la instalación básica a realizar por JAZZTEL dará derecho a JAZZTEL a resolver el presente Contrato de forma inmediata, procediendo en todo caso a facturar al Cliente aquellos gastos que se hayan generado hasta la fecha de resolución del Contrato. JAZZTEL adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento, que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red de JAZZTEL, quedando exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general de cuantas acciones u omisiones, no imputables a JAZZTEL, quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas. JAZZTEL informa que presta el Servicio de telefónica disponible al público con la finalidad de identificación de la línea de origen y la línea conectada por lo que, en caso de que el Cliente no desee que su número de teléfono pueda ser identificado por el resto de usuarios y con el fin de preservar la identidad de sus Clientes, JAZZTEL pone a su disposición medios para restringir las facilidades de identificación de línea llamante y de línea conectada. El Cliente podrá disponer de dicha información en el manual de usuario y en el Servicio de Atención al Cliente.

**22. SERVICIOS DE INFORMACIÓN** (guías impresas y/o electrónicas y servicios telefónicos de consultas de abonados). La inclusión en estos Servicios, en caso de autorizarlo el Cliente, se realizará con los siguientes datos: nombre y apellidos del titular, número/s, y dirección postal (sin piso, letra y escalera) y serán facilitados por JAZZTEL a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en los términos y de conformidad con lo establecido en la legislación vigente en cada momento. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá solicitar en cualquier momento a JAZZTEL la exclusión de sus datos de las guías telefónica o de los Servicios de consulta telefónica de sus datos personales, total o parcialmente, así como a que se indique que sus datos personales no pueden utilizarse para fines de venta directa por terceros, que se omita, total o parcialmente, su dirección u otros datos personales, o que se enmienden errores existentes en sus datos personales. El Cliente podrá ejercitar los derechos anteriormente establecidos mediante comunicación a JAZZTEL de su petición, mediante escrito enviado a Jazz Telecom, S.A.U. (JAZZTEL) C/ Anabel Segura Nº 11, Bloque C. 28108 Alcobendas (Madrid) o Telf.: 1565. o Fax: 900 807 025.

**23.** El Cliente tiene derecho a la conservación de su número telefónico de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.

**24. TARIFAS.** Precio final de los Servicios tras la promoción aplicable al Cliente en el momento de la contratación: Cuota Alta: 60€ con IVA, 53,06 € con IGIC; Cuota mensual Línea: 18,14€ con IVA, 16,04 € con IGIC; Servicios valor añadido: Gastos de envío equipo: 12,04€ con IVA, 10,65 € con IGIC; Compra Teléfono DECT: 30,19 € con IVA, 26,70 € con IGIC; Alquiler mensual teléfono DECT: 3,02 € con IVA, 2,68 € con IGIC; Router Wi-Fi Premium: cesión 49€ con IVA, 43,33€ con IGIC; instalación Router Wi-Fi Premium 50€ con IVA, 44,21€ con IGIC.

## CONDICIONES DEL SERVICIO ACCESO A INTERNET DE JAZZTEL

**25. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.** JAZZTEL prestará al Cliente el Servicio de Acceso a Internet con la velocidad contratada (en adelante el Servicio), de acuerdo con la Oferta Comercial vigente cuyas características se encuentran en [www.jazztel.com](http://www.jazztel.com). Asimismo, este Servicio se ofrece con opciones de valor añadido descritos en la Oferta Comercial. El plazo máximo en el que el Servicio será activado será de treinta (30) días, aplicando en su caso para fechas posteriores de activación lo dispuesto en la Cláusula 19. La prestación de este Servicio por JAZZTEL supone la baja del Servicio de Internet que actualmente pudiera tener contratado con otro operador, siendo la tramitación administrativa de la baja del Servicio con el otro operador responsabilidad exclusiva del Cliente. JAZZTEL no puede garantizar que el Cliente disponga de la velocidad contratada en todos los casos, ya que la distancia a la central, la calidad de la línea y las posibles interferencias pueden suponer una disminución de la citada velocidad. En cualquier caso, JAZZTEL realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente con la modalidad del Servicio de Acceso a Internet que le corresponda.

**26. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.** El Cliente se compromete a no utilizar el Servicio en contravención de la normativa vigente, en especial de la relativa a los derechos fundamentales, libertades públicas y propiedad industrial e intelectual. El Cliente será el único responsable frente a JAZZTEL y a terceros de la información contenida en la página Web, de los daños que pueda originar a sus aplicaciones o datos, a los datos o equipos de JAZZTEL, o a los de terceros. El Cliente será responsable frente a cualquier reclamación o acción legal, judicial o extrajudicial, iniciada por terceras personas tanto contra el propio Cliente como contra JAZZTEL basadas en las aplicaciones o contenidos del Cliente alojados en el Servidor/es compartido/s, asumiendo este cuantos gastos, costes y perjuicios sean irrogados a JAZZTEL con motivo de tales reclamaciones o acciones legales. JAZZTEL se reserva el derecho a interrumpir el Servicio contratado por el Cliente, notificándose por escrito, en caso de divulgar, transmitir o alojar en el/los Servidor/es compartidos cualquier tipo de información que JAZZTEL considere ilegal, abusiva, difamatoria, ofensiva, o pornográfica, en caso de desarrollar a través del Servidor/es, o en relación con el/los mismo/s, cualquier práctica o comportamiento contrario a las normas comúnmente aceptadas como respetuosas, así como en el caso de que el Cliente, a través del Servidor/es compartido/s, publique o distribuya cualquier información o software que contenga virus, manipulación ilegal de software, violaciones de Copyright y marcas comerciales o contrabando ilegal, realice Spam, y en general cualquier actividad que suponga una violación de las disposiciones legales vigentes, o pueda repercutir en el correcto funcionamiento de la Plataforma de JAZZTEL. JAZZTEL adoptará las medidas precisas cuando así le sea exigido por orden de la autoridad judicial o administrativa competente, así como podrá poner en conocimiento de las autoridades competentes aquellos hechos que puedan considerarse ilegales de acuerdo con la legislación vigente. El Cliente será el único responsable de las consecuencias que deriven del alojamiento de la información en la Plataforma de JAZZTEL. Si el Cliente tiene cualquier indicio de que existe una violación o uso inapropiado de la información alojada en los servidores de JAZZTEL, o un fallo de seguridad de cualquier índole, deberá notificarlo de inmediato a JAZZTEL. JAZZTEL

no prestará Servicio de soporte técnico relativo a la configuración del software instalado en su propio ordenador, programación o desarrollo de scripts o páginas ASP o diseño de bases de datos. JAZZTEL no se responsabiliza, en el caso de trasposas de Acceso a Internet desde otro proveedor, de las posibles penalizaciones que el Cliente pueda incurrir por incumplimiento del Contrato del Servicio suscrito entre el Cliente y el otro proveedor.

- 27. OBLIGACIONES DE JAZZTEL.** Se entiende por avería cualquier interrupción de Servicio, o mal funcionamiento del Servicio, o variación respecto de lo descrito en dicha Oferta Comercial. En caso de que exista o se detecten posibles indicios de avería, JAZZTEL comprobará si efectivamente existe avería y, en ese caso, asegurará la restitución del Servicio. Para ello podrá actuar remotamente o acceder hasta las instalaciones del Cliente, únicamente en el caso de que JAZZTEL lo considere necesario, para actuar sobre algún elemento de la red ubicado en el tramo comprendido hasta el PTR. En el caso de que en el curso de una intervención en que se realice un acceso a las instalaciones del Cliente, se demuestre fehacientemente que la causa de la avería está producida por una manipulación indebida de los equipos de JAZZTEL por parte del Cliente, o bien que no existe avería, JAZZTEL se reserva el derecho de repercutir al Cliente los costes incurridos por dicha actuación. En cualquier caso, la manipulación indebida de equipos de JAZZTEL por parte del Cliente exime a JAZZTEL de cualquier responsabilidad sobre el Servicio. JAZZTEL proporcionará al Cliente en exclusiva un identificador y una contraseña personal para que pueda acceder al Servicio y a las aplicaciones alojadas en la Plataforma Informática de JAZZTEL. El Cliente deberá mantener ambas en la más estricta confidencialidad bajo su exclusiva responsabilidad, asumiendo por tanto cuantos daños o consecuencias se pudieran derivar del quebrantamiento o revelación del secreto. El identificador y la contraseña para acceder al Servicio son exclusivos para el acceso contratado y en el lugar contratado. JAZZTEL será responsable de la guarda y custodia de la Plataforma Informática ubicada en un recinto gestionado por esta compañía y correctamente acondicionado para albergarla. JAZZTEL no será responsable por los daños y perjuicios de cualquier clase que pudieran deberse al conocimiento por parte de terceros de las condiciones, características y circunstancias del uso de Internet por el Cliente o que puedan deberse al acceso y, en su caso, a la interceptación, eliminación, alteración o modificación en cualquier modo de los contenidos y comunicaciones de toda clase que los Clientes transmitan, difundan, almacenen, reciban o accedan a través de los Servicios contratados. JAZZTEL no será responsable de los daños y perjuicios que puedan deberse a la presencia de virus o cualquier elemento lesivo en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos o a los que se acceda a través de los Servicios contratados.

JAZZTEL no se responsabiliza de los fallos en el Servicio que puedan producirse por el funcionamiento de las redes o Servicios de otros operadores distintos a JAZZTEL. Es responsabilidad del Cliente mantener copias de la información que publique en el servidor o mantenga en sus cuentas de correo electrónico. JAZZTEL no puede garantizar el funcionamiento del Servicio en todos los equipos informáticos. JAZZTEL no puede garantizar la instalación del Servicio en todos los casos, ya que la línea del Cliente puede presentar incompatibilidades con el Servicio, esta circunstancia se comunicará al Cliente con la máxima celeridad. El servicio telefónico se prestará sobre VoIP por lo que para su correcto funcionamiento se requiere que los equipos de acceso, tanto la ONT como el router, se encuentren encendidos y conectados a la corriente eléctrica. En caso contrario, JAZZTEL no garantiza el correcto funcionamiento del Servicio. JAZZTEL en ningún caso será responsable por cualquier fallo eléctrico originado por una interrupción del servicio eléctrico. El Servicio puede resultar incompatible, total o parcialmente, con ciertos Servicios que el cliente tuviese previamente instalados en su domicilio, como algunos sistemas de alarma o teleasistencia soportados sobre línea fija, servicio de hilo musical, red interna, algún modelo de terminal de fax o datafono soportado sobre la línea telefónica fija y cualquier servicio que prestase, de forma exclusiva, el anterior operador de acceso del Cliente. En el caso de incidentes de seguridad, amenazas y vulnerabilidad de la red de Jazztel o redes interconectadas que puedan afectar a los servicios de comunicaciones electrónicas del Cliente, JAZZTEL tomará las medidas adecuadas para resolver y reducir al mínimo, el impacto que estos incidentes puedan ocasionar al Cliente.

- 28. EQUIPO DE CONEXIÓN DE ACCESO A INTERNET.** El Cliente será responsable de los equipo/s router/ONT propiedad de JAZZTEL los cuales se le entregan en concepto de cesión, en tanto en cuanto esté en posesión del Cliente, y no añadirá, suprimirá, modificará sus elementos o provocará interferencias en el equipo. El equipo se entrega junto con las instrucciones de uso del fabricante, que recoge las características técnicas del mismo. El Cliente será responsable ante JAZZTEL de cualquier pérdida o daño del equipo, excepto en el caso de que estos hechos se produzcan debido a la negligencia de JAZZTEL o de sus representantes. En caso de baja en el servicio, el Cliente deberá devolver a JAZZTEL los equipos de conexión, junto con el resto de cables y adaptadores, en el plazo máximo de treinta (30) días desde la fecha de baja y según el procedimiento gratuito que JAZZTEL oportunamente le comunicará. En caso contrario, el CLIENTE deberá abonar a JAZZTEL 69,95€ (impuestos indirectos incluidos) por cada uno de los equipos (ONT y Router Fibra estándar); 99,95€ (impuestos indirectos incluidos) en caso de disponer de un equipo Router Fibra Premium. De haber abonado el CLIENTE algún importe en concepto de cesión del Router WiFi Premium, este le será descontado de la penalización por no devolución del mismo. En cualquier caso, el procedimiento será gratuito para el Cliente, los gastos de envío del equipo serán a cargo de JAZZTEL si éste se realiza dentro del plazo de treinta días (30) desde la fecha efectiva de la baja en el Servicio. JAZZTEL únicamente será responsable de la sustitución, reparación, reprogramación o incomunicación provocada por el equipo. El Cliente podrá instalar material de su propiedad, siempre y cuando dicho material cuente con el correspondiente certificado de aceptación, de conformidad con el artículo 57.2 de la Ley General de Telecomunicaciones.

- 29. TARIFAS.** Precio final de los Servicios tras la promoción aplicable al Cliente en el momento de la contratación Servicios Acceso a Internet con Línea JAZZTEL en zona de cobertura: Internet Fibra 200 Megas 36,24 €/mes con IVA 32,05 €/mes con IGIC; Internet Fibra 50 Megas 24,14 €/mes con IVA, 21,35 €/mes con IGIC; Internet Fibra 20 Megas 19,30 €/mes con IVA, 17,07 €/mes con IGIC; ONT Fibra: 84,64 € con IVA, 74,84 € con IGIC; Antena WiFi 11N USB: 19,30 € con IVA, 17,07 € con IGIC; Gastos de envío equipo: 12,04 € con IVA, 10,65 € con IGIC; Repetidor WiFi: 30,20 € con IVA, 26,7 € con IGIC; Router Wi-Fi Premium: cesión 49€ con IVA, 43,33€ con IGIC; instalación Router Wi-Fi Premium 50€ con IVA, 44,21€ con IGIC.

- 30. SERVICIO WIFI OFFLOAD.** El Servicio WiFi Offload proporciona, de forma gratuita, a los clientes de servicios móviles de JAZZTEL una amplia cobertura WiFi a través de numerosos puntos de acceso situados en todo el territorio nacional. Para ello, el Router WiFi Fibra cedido al Cliente, además de proporcionar a éste el servicio de acceso a Internet, servirá de punto de acceso WiFi para todos aquellos terminales compatibles que utilicen servicios móviles de JAZZTEL. Estos terminales accederán, automáticamente, al Servicio WiFi Offload siempre que se encuentren dentro del radio de cobertura de un Router WiFi de JAZZTEL con capacidad para ofrecer dicho Servicio, hasta un máximo de 4 terminales móviles conectados simultáneamente a cada Router. De este modo, el Cliente también podrá beneficiarse gratuitamente de este Servicio, a través de un terminal compatible, en caso de que tenga contratado un servicio móvil de JAZZTEL. En cualquier caso, el Servicio WiFi Offload no afectará ni disminuirá la velocidad contratada por el Cliente para su Servicio de Internet Fibra. El Servicio WiFi Offload estará activado por defecto en el Router WiFi Fibra del Cliente. El Cliente podrá desactivar el Servicio WiFi Offload en cualquier momento a través del menú de su Router WiFi Fibra, así como llamando al servicio de Atención al Cliente de JAZZTEL.

## CONDICIONES DE LAS TARIFAS PLANAS DE VOZ Y DE LOS BONOS JAZZTEL

- 31. TARIFA PLANA NACIONAL PARA LLAMADAS A TELÉFONOS FIJOS NACIONALES.** La oferta está estrictamente limitada a llamadas de voz, no permitiéndose el uso abusivo o excesivo en ningún caso, (se considerará como tal, por ejemplo, las llamadas de conexión a Internet y/o a otros Servicios de conexión de contenidos telemáticos que no sean la transmisión simple de voz). Hay así mismo un límite de uso de 5.000 minutos por línea. La Tarifa Plana Nacional es incompatible

con cualquier otro esquema de descuentos o tarificación que afecte a las mismas jurisdicciones que la Tarifa Plana. El Servicio de Voz sobre Línea JAZZTEL va indisolublemente unido a una Tarifa Plana Nacional. BONOS: tarificación por segundos, sin franquicia ni establecimiento. Son incompatibles con la Tarifa Plana Nacional excepto los bonos móviles, los bonos internacionales y planes internacionales. Las llamadas realizadas por el Cliente fuera de la Tarifa Plana o bonos, se facturarán de acuerdo con las tarifas JAZZTEL N°1 disponibles en [www.jazztel.com](http://www.jazztel.com). La marcación de las numeraciones geográficas asociadas a los servicios 010 y 012 no está incluida dentro de la tarifa plana nacional, facturándose al precio correspondiente al servicio al que se acceda y que se encuentra publicado en la página web de JAZZTEL. No está permitida la contratación de las Tarifas Planas para: Terminales de uso público. Servicios de telemarketing. Llamadas de acceso a Internet. Comunicación de datos. Envíos masivos de faxes. Resellers. Líneas de voz o datos que interconecten 2 sedes.

## CONDICIONES DEL SERVICIO DE PORTABILIDAD

- 32.** El Servicio con Línea JAZZTEL incluye, en su caso, la portabilidad del número de teléfono que el Cliente tuviera con su anterior operador de acceso. Con la cumplimentación de la solicitud de Portabilidad, o el otorgamiento del consentimiento a través del proceso de verificación por terceros recogido en la Circular 1/2009 de la CMT, modificada por la Circular 1/2012, el Cliente y el titular de la línea manifiestan al operador donante su deseo de causar baja como Cliente con esta empresa pero conservando su numeración, de tal manera que su nuevo operador de acceso será JAZZTEL. La solicitud de portabilidad o en su caso el otorgamiento del consentimiento a través del proceso de verificación por terceros recogido en la Circular 1/2009 de la CMT, modificada por la Circular 1/2012, supone la autorización expresa del titular de la línea a JAZZTEL como operador receptor para realizar en su nombre los trámites necesarios para llevar a cabo la habilitación ante el correspondiente operador donante, previas las oportunas verificaciones sobre la validez de la solicitud y, en su caso, los trámites y comunicaciones de solicitud de habilitación, en la forma legalmente establecida con el operador donante, quien deberá notificar a JAZZTEL el resultado de la correspondiente solicitud. Para ello el titular autoriza a JAZZTEL para que sus datos personales sean transferidos a los operadores involucrados en el proceso de portabilidad.
- 33.** El Cliente podrá indicar el momento deseado para portarse, hasta un máximo de 30 días naturales entre la fecha de solicitud y la fecha deseada por el Cliente. En caso contrario, el plazo de portabilidad por defecto es de 1 día hábil en general, excepto en aquellos casos donde el cambio de operador implique la provisión o modificación del acceso físico asociado, en cuyo caso el plazo de portabilidad estará incluido y supeditado al de provisión del acceso, o se requiera de un día adicional para la validación de la identidad del Cliente en caso de reventa. El Cliente podrá solicitar, por todos los medios habilitados por JAZZTEL para la contratación, la cancelación gratuita de la portabilidad, sin coste o penalización alguna para el Cliente, en cualquier momento desde la fecha inicial de la solicitud hasta una hora determinada del día anterior a la ejecución de la portabilidad, sin perjuicio de los costes de gestión e instalación que el servicio conlleva siempre y cuando hubiera comenzado la ejecución del mismo. Tanto la fecha y hora de ejecución prevista de la portabilidad, como la hora límite para su cancelación serán comunicadas oportunamente por JAZZTEL al Cliente. El Cliente podrá consultar el procedimiento de cancelación en [www.jazztel.com](http://www.jazztel.com).
- 34.** Los operadores involucrados en el proceso de portabilidad realizarán las actuaciones necesarias para llevar a cabo el traspaso de la línea telefónica en el horario escogido por el Cliente. Durante este periodo el Abonado acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del Servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar los trabajos de cambio de operador, y que legalmente se encuentra establecido como máximo en tres (3) horas. No obstante, dicho horario podrá ser modificado en función de la disponibilidad del operador donante, sin que en ningún caso JAZZTEL se haga responsable de los posibles retrasos en que pudiese incurrir el operador donante. JAZZTEL comunicará al Cliente la fecha y horario definitivos para el cambio de operador. En todo caso JAZZTEL no será responsable del incumplimiento por parte de los operadores implicados de sus obligaciones legales en relación con la portabilidad. No obstante lo anterior, JAZZTEL realizará sus mejores esfuerzos y averiguaciones para poner en conocimiento del usuario tal circunstancia y sus implicaciones. Para aquellos supuestos en que cursada y activada la solicitud de portabilidad, se originaran por causas ajenas y/o no imputables a JAZZTEL, perturbaciones en la prestación del Servicio telefónico tales como la no recepción de llamadas por el Titular o la entrega incorrecta de las llamadas efectuadas por el mismo, y en particular cuando las mismas fueran debidas a la no adecuación, conforme a la legislación vigente, de las redes de terceros operadores involucrados en el proceso de portabilidad, JAZZTEL quedará exonerada de cuantas responsabilidades de todo tipo pudieran derivarse al respecto. Sin perjuicio de ello, JAZZTEL realizará sus mejores esfuerzos con objeto de averiguar y poner en conocimiento del Titular el origen de tales perturbaciones respecto a la prestación del Servicio telefónico contratado.

## CONDICIONES DE LA OFERTA CONJUNTA CON CANAL+

- 35. DEFINICIÓN DEL SERVICIO.** Este Servicio lo componen la contratación conjunta del Servicio de Acceso a Internet en cualquiera de las modalidades de Fibra de JAZZTEL junto con la Oferta televisiva de CANAL+, en adelante, Oferta conjunta.
- 36. SERVICIO TELEVISIÓN.** El cliente podrá elegir un paquete de canales de la oferta televisiva de CANAL+ de entre los que estén disponibles en cada momento dentro de la Oferta conjunta. La elección de dicho paquete, así como el acceso a la Oferta conjunta, supondrá la firma por parte del Cliente del correspondiente contrato con la entidad CANAL+ que será la encargada, a todos los efectos, de prestarle el servicio de Televisión en las condiciones que la misma establezca en sus Condiciones Generales de Contratación. JAZZTEL, en ningún caso, será responsable ante el Cliente de cualquier cuestión que pudiera derivarse de la prestación del servicio de Televisión contenido en la Oferta conjunta.
- 37. CONDICIONES ESPECIALES DEL SERVICIO ACCESO A INTERNET EN LA OFERTA CONJUNTA.** Para poder acceder a la Oferta conjunta, el titular de ambos servicios, así como la dirección de instalación y prestación de los mismos deberán ser coincidentes. Cualquier inervención dentro de la oferta de productos de JAZZTEL o CANAL+ supondrá la pérdida de los beneficios o precios promocionales asociados a la contratación de la Oferta conjunta. Se entiende por inervención, la contratación de un paquete de canales de la oferta de CANAL+ inferior al contratado en la Oferta conjunta, según el criterio establecido en las Condiciones Generales de Contratación de CANAL+ o la contratación de cualquier modalidad de Acceso a Internet inferior al contratado en la Oferta Conjunta dentro del catálogo de productos de JAZZTEL. En el caso de baja no será de aplicación la devolución de cuotas correspondientes al Plan de Garantía. La baja o cancelación anticipada de cualquiera de los Servicios de la Oferta conjunta, conllevará la pérdida de los precios o beneficios promocionales establecidos en virtud de dicha Oferta conjunta tanto en los Servicios de JAZZTEL como de CANAL+. Las condiciones específicas aquí recogidas aplicarán en los términos contratados y siempre que sigan vigentes los acuerdos entre DTS y JAZZTEL.
- 38. COMUNICACIÓN DE DATOS A CANAL+.** En el caso de haber solicitado los servicios de la Oferta conjunta con CANAL+ o cualquier otra oferta que en un futuro pudiera formalizarse con esta Entidad, mediante la firma del presente contrato el Cliente consiente que JAZZTEL comunique sus datos a DTS Distribuidora de Televisión Digital, SA (en adelante CANAL+), con domicilio en Avenida de los Artesanos, núm. 6, Tres Cantos, Madrid con la finalidad de gestionar el alta, mantenimiento y baja de los servicios de televisión. A los efectos de lo dispuesto en la LOPD, le informamos que sus datos personales pasarán a formar parte de un fichero responsabilidad de CANAL+ pudiendo ejercitar los

derechos de acceso, rectificación, cancelación y, en su caso, oposición mediante petición escrita dirigida a DTS Distribuidora de Televisión Digital, SA, con sede en Avenida de los Artesanos, núm. 6, C.P. 28760 Tres Cantos, Madrid, en la forma y condiciones previstas en el art. 25.1 a) del Reglamento de Desarrollo de la LOPD.

39. **TARIFAS.** Precio final de los Servicios tras la promoción aplicable al CLIENTE en el momento de la contratación: Cuota Alta: 60 € con IVA, 53,06 € con IGIC; Cuota mensual Línea: 18,14 €/mes con IVA, 16,04 €/mes con IGIC; Internet Fibra 200 Megs 36,24 €/mes con IVA 32,05 €/mes con IGIC; Internet Fibra 50 Megs 24,14 €/mes con IVA, 21,35 €/mes con IGIC; Internet Fibra 20 Megs 19,30 €/mes con IVA, 17,07 €/mes con IGIC.

## CONDICIONES DEL SERVICIO JAZZBOX

40. **DEFINICIÓN DEL SERVICIO.** El Servicio Jazzbox consiste en la contratación, según las condiciones descritas a continuación, de un equipo multimedia en régimen de cesión de uso para acceder al Servicio Yomvi de Canal+ prestado por CANAL+. El Cliente deberá tener activo el servicio de Internet con Jazztel y tener cobertura suficiente con JAZZTEL para poder contratar el Servicio Jazzbox y acceder al Servicio Yomvi de Canal+. Las condiciones específicas aquí recogidas aplicarán en los términos contratados y siempre que sigan vigentes los acuerdos entre DTS y JAZZTEL.

41. **SERVICIO YOMVI DE CANAL+.** El Servicio Yomvi será prestado por CANAL+. Las condiciones del Servicio Yomvi de Canal+ serán las que determine CANAL+, como encargado de prestar el Servicio, en virtud del contrato que suscriba con el Cliente y de acuerdo con sus Condiciones Generales de Contratación. JAZZTEL, en ningún caso, será responsable frente al Cliente por cualquier cuestión que pudiera derivarse de la prestación del Servicio Yomvi de Canal+. El Servicio Yomvi de Canal+ es incompatible con los beneficios de cualquier oferta conjunta de JAZZTEL y CANAL+. Queda prohibida la utilización del Servicio Yomvi de Canal+ para la comunicación pública de los contenidos de TV, pudiendo utilizarse, únicamente, para uso privado del Cliente.

42. **CONDICIONES ESPECIALES DEL SERVICIO JAZZBOX.** Para poder acceder al Servicio Jazzbox, el titular del servicio de acceso a Internet y del Servicio Jazzbox, así como la dirección prestación de los mismos deberán ser coincidentes. La baja del Cliente en el Servicio de Acceso a Internet de JAZZTEL o en el Servicio Yomvi de Canal+, conllevará la baja automática del Cliente en el Servicio Jazzbox y la consiguiente obligación de devolución del equipo en los términos y condiciones establecidos. Igualmente la baja en el Servicio Jazzbox conllevará la baja en el Servicio Yomvi de Canal+.

43. **CONDICIONES DEL EQUIPO. JAZZTEL** le facilitará el equipo Jazzbox en régimen de cesión de uso mediante el pago único de una cuota de 24,14 Euros IVA incluido, 21,35 Euros IGIC incluido, más 12,04 euros IVA incluido, 10,65 euros IGIC incluido en concepto de gastos de entrega. Las condiciones del régimen de cesión de uso podrán ser modificadas de conformidad con la legislación vigente y previa notificación escrita al Cliente con un plazo de preaviso de un (1) mes. Transcurrido dicho plazo sin que JAZZTEL haya recibido comunicación alguna, se entenderá que el Cliente acepta las nuevas condiciones. En caso de baja en el Servicio Jazzbox, el Cliente deberá devolver el equipo de una forma sencilla y gratuita que le será indicada por JAZZTEL. La devolución deberá realizarse en el plazo de veinticinco (25) días desde la fecha efectiva de baja en el Servicio. En caso de no devolución del equipo en dicho plazo se aplicará un cargo de 99€ (impuestos indirectos incluidos). El equipo se entrega junto con las instrucciones de uso que recoge las características técnicas del mismo.

En caso de avería o disfunción del equipo, JAZZTEL procederá a su reparación o sustitución por otro equipo. El Cliente se compromete a no utilizar el Equipo en contravención de la normativa vigente, en especial de la relativa a los derechos fundamentales, libertades públicas y propiedad industrial e intelectual. El Cliente será el único responsable frente a JAZZTEL, y a terceros de los daños que pueda originar a sus aplicaciones o datos, a los datos o equipos de JAZZTEL, o a los de terceros a través del Servicio. El Cliente será responsable frente a cualquier reclamación o acción legal, judicial o extrajudicial, iniciada por terceras personas tanto contra el propio Invitado como contra JAZZTEL basadas en la utilización del equipo por el Cliente, asumiendo éste cuantos gastos, costes y perjuicios sean irrogados a JAZZTEL con motivo de tales reclamaciones o acciones legales. JAZZTEL se reserva el derecho a interrumpir y suspender la prueba el Servicio contratado por el Cliente, en caso de hacer un mal uso del Servicio o, entendido este como un uso no autorizado de cualquiera de los componentes del Equipo y en general cualquier actividad que suponga una violación de las disposiciones legales vigentes, o pueda repercutir en el correcto funcionamiento del Equipo. JAZZTEL adoptará las medidas precisas cuando así le sea exigido por orden de la autoridad judicial o administrativa competente, así como podrán poner en conocimiento de las autoridades competentes aquellos hechos que puedan considerarse ilegales de acuerdo con la legislación vigente. Adicionalmente y para casos concretos, JAZZTEL pondrá a disposición del Cliente un servicio de Soporte Técnico para la instalación del equipo Jazzbox en el domicilio del cliente. El servicio de Soporte Técnico para la instalación, conllevará un coste asociado de 60,44 Euros con IVA, 53,45 Euros con IGIC.

44. **PRODUCTOS ADICIONALES.** Si el Cliente ha adquirido un adaptador PLC, el precio del mismo es de 59,29 Euros IVA incluido, 52,43 Euros IGIC incluido e incluye dos unidades. En caso de adquisición de un adaptador PLC con posterioridad a la contratación del Servicio Jazzbox, deberá abonarse además del precio recogido anteriormente, la cantidad de 12,04 Euros IVA incluido, 10,65 Euros IGIC incluido en concepto de gastos de entrega. En caso de compra de adaptadores PLC, el Cliente dispondrá de una garantía legal de dos años desde la entrega del producto, en los términos contenidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (en adelante el RD 1/2007). Dicha garantía ampara las faltas de conformidad de los productos en los términos que recoge el artículo 116 del RD 1/2007. Quedan excluidas de la garantía legal las averías derivadas de un mal uso o mal trato por parte del Cliente, las que tengan su origen en cualquier causa imputable al Cliente. Asimismo, quedan excluidas las averías debidas a causas catastróficas, atmosféricas, (fuego, inundaciones, etc), caídas, golpes, caso fortuito o fuerza mayor. Para ejercitar su derecho de garantía, el Cliente debe ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de JAZZTEL. JAZZTEL no responderá de ningún tipo de incidencia una vez transcurrido el plazo de garantía. En caso de desistimiento, el Cliente deberá devolver el adaptador PLC de una forma sencilla y gratuita que le será indicada por JAZZTEL. La devolución deberá realizarse en el plazo de veinticinco (25) días desde la fecha efectiva de comunicación del desistimiento.

## CONDICIONES DE LOS PRODUCTOS "PACK AHORRO"

45. **CONDICIONES DEL PRODUCTO.** Los productos "Pack Ahorro" están sujetos a que el Cliente mantenga activos los servicios asociados de Fibra de Jazztel y de Servicio Móvil. En caso de baja en el Servicio Móvil, se migrará automáticamente al Cliente al servicio Internet de mayor velocidad que soporte la actual tecnología su línea, pasando a facturarse de acuerdo con la tarifa correspondiente.

46. **TARIFAS.** Precio final de los Servicios tras la promoción aplicable al CLIENTE en el momento de la contratación: Cuota Alta: 60€ con IVA, 53,06 € con IGIC; Cuota mensual Línea: 18,14 €/mes con IVA, 16,04 €/mes con IGIC; Internet Fibra 200 Megs 36,24 €/mes con IVA 32,05 €/mes con IGIC; Internet Fibra 50 Megs 24,14 €/mes con IVA, 21,35 €/mes con IGIC; Internet Fibra 20 Megs 19,30 €/mes con IVA, 17,07 €/mes con IGIC.

## CLÁUSULAS DE ADQUISICIÓN DE EQUIPOS / TERMINALES OPCIONALES

47. JAZZTEL entregará al Cliente, si este lo solicita, los materiales, Equipos y accesorios (que en adelante se denominarán conjuntamente los "Equipos") incluidos en el catálogo de productos de JAZZTEL. Los Equipos facilitados por JAZZTEL lo serán en régimen de cesión de uso. El Cliente tendrá derecho a ejercitar la opción de compra de los mismos que otorga el propietario de los terminales al vencimiento del período de permanencia y siempre que haya abonado la totalidad de las mensualidades o, en su defecto, la correspondiente penalización a JAZZTEL. El Cliente para ejercitar la opción de compra deberá abonar una cantidad adicional que será cobrada por JAZZTEL en nombre del propietario del terminal. Salvo que el Cliente manifieste expresamente su voluntad de no ejercitar la opción de compra en los 15 días previos al vencimiento del período de permanencia, se entenderá que la misma ha sido ejercitada por el Cliente, procediendo JAZZTEL al cobro de la cuota adicional y al ejercicio de dicha opción de compra en nombre del cliente ante el propietario del terminal. Si el cliente manifestase de forma expresa que no desea ejercitar la opción de compra, deberá devolver el terminal a Jazztel. El equipo se entrega junto con las instrucciones de uso del fabricante, que recoge las características técnicas del mismo.

48. En la modalidad de cesión de uso, el Cliente se compromete al pago de las cuotas del equipo a JAZZTEL en 24 mensualidades, adquiriendo un compromiso de permanencia por dicho periodo en el Servicio Internet Fibra. En caso de baja en el Servicio Internet Fibra, el Cliente deberá abonar a JAZZTEL, en ese momento, la penalización correspondiente en función del coste del terminal y de las cuotas mensuales ya abonadas relacionadas con el terminal.

49. La adquisición de equipos terminales se podrá realizar a través de JAZZTEL según el procedimiento descrito en este apartado, o bien a través de la compra venta a JAZZTEL mediante el pago de un precio único, o a través de una empresa suministradora de equipos, en este último caso, serán de aplicación las condiciones particulares del Contrato de compraventa del terminal suscrito entre el Cliente y la empresa vendedora.

50. La disponibilidad de equipos y terminales estará sujeta a la existencia de unidades en almacén. En el supuesto de que el equipo solicitado no esté disponible se ofrecerá al Cliente uno de similares características.

51. Con la adquisición de cualquiera de los equipos y terminales de JAZZTEL, el Cliente obtiene una garantía de 2 años contados desde la fecha de entrega, excepto para equipos adquiridos en condiciones Outlet, que dispondrán de 1 año de garantía. Durante el citado plazo, si el equipo sufre una avería que impida su correcto funcionamiento, el Cliente podrá optar entre exigir, de forma gratuita, su reparación o su sustitución por otro igual o de características similares, salvo que una de ellas resulte imposible o desproporcionada. Para ejercer la garantía el Cliente deberá presentar la factura o el albarán de entrega del equipo. No se aceptarán aquellos documentos que hayan sido manipulados o falsificados. El Cliente deberá informar a JAZZTEL de la falta de conformidad en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella. Esta garantía no cubre la sustitución de piezas o equipos deteriorados como consecuencia del uso normal del mismo, ni los daños producidos durante el transporte del equipo.

No será de aplicación la garantía en los siguientes casos:

- Cuando el equipo haya sido manipulado por un servicio de asistencia técnica no autorizado por JAZZTEL.
  - Cuando la falta de conformidad sea consecuencia del uso de accesorios u otros elementos que no sean originales del fabricante.
  - Cuando la falta de conformidad sea consecuencia de una instalación incorrecta por parte del Cliente o una manipulación indebida del equipo.
  - Cuando los daños hayan sido causados por cualquier causa de fuerza mayor.
52. Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Contrato, JAZZTEL podrá solicitar la constitución de un depósito de garantía, en el momento de la entrega del equipo o durante el plazo de permanencia, cuando: a) el Cliente hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad, o se retrase de modo reiterado en el pago de los recibos; b) se hubieran contraído deudas por otro/s Contrato/s de abono, vigentes o no, con JAZZTEL o con un tercero; c) exista un riesgo objetivo de fraude, morosidad o de uso ilícito del servicio, por parte del Cliente. El depósito podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario a elección del Cliente. Los depósitos no serán remunerados. El importe del depósito exigido en ningún caso podrá ser superior al coste del equipo. Si el depósito no se constituye, JAZZTEL podrá desestimar la solicitud de contratación, suspender el Servicio y, en su caso, dar de baja al Cliente si no constituye el depósito pasados diez (10) días desde el segundo requerimiento. La devolución del depósito se producirá cuando quede acreditado que en el plazo máximo de un año no ha existido ningún retraso en los pagos por parte del Cliente. El plazo de devolución será de quince (15) días desde el día siguiente a aquél en el que se cumplan las circunstancias recogidas anteriormente. Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja o solicitara cambio de titularidad de su servicio, JAZZTEL podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda pendiente.
53. Gastos de envío de los equipos y terminales: 12,04€ (IVA incluido) 10,65 € (IGIC incluido), que se incluirán en el importe de la factura mensual siguiente al envío. JAZZTEL podrá subvencionar, parcial o totalmente, estos gastos para las altas en el Servicio Internet Fibra.

## CONDICIONES DE DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS / TERMINALES

54. En las contrataciones a distancia o fuera del establecimiento mercantil de JAZZTEL, el Cliente podrá ejercitar su derecho de desistimiento en un plazo de 14 días naturales desde la fecha de celebración del contrato, sin penalización alguna, enviando al Servicio de Atención al Cliente de JAZZTEL el Documento de Desistimiento debidamente cumplimentado y devolviendo a JAZZTEL los equipos entregados en las siguientes condiciones:

- Que los equipos se encuentren en perfecto estado.
  - Que el Cliente entregue la totalidad del material entregado por JAZZTEL en su embalaje original, incluyendo todos los accesorios y documentación entregados.
  - Que el número de serie de los equipos coincida con el número de serie que aparece en la caja.
55. En caso de que el cliente no devuelva todo el material entregado y/o éste no se encuentre en perfecto estado, JAZZTEL podrá aplicar la penalización correspondiente al 100% del valor de los equipos adquiridos.
56. Se informa al Cliente que el coste directo de devolución de los equipos, que el Cliente deberá abonar a JAZZTEL en caso de ejercitar el derecho de desistimiento, es de 12,04 euros IVA incluido (10,65 euros IGIC incluido). JAZZTEL facturará al cliente por el importe del coste de devolución, así como, en su caso, por el importe de la penalización correspondiente en función de los equipos adquiridos.