



**CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS  
DE TELECOMUNICACIONES JAZZTEL  
PRESTADOS CON LÍNEA EL PROVEEDOR  
O CESIÓN DE BUCLE DE ABONADO**

- 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 JAZZTEL (en adelante, el "Servicio" o los "Servicios"), Marca Registrada Orange Espagne, S.A.U. Paseo del Club Deportivo nº1 Edif. 8, Parque Empresarial "LA FINCA", 28223, Pozuelo de Alarcón, Madrid. CIF: A-82009812 (en adelante, EL PROVEEDOR), de acuerdo con la Oferta Comercial realizada por EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR.
- 2. ENTRADA EN VIGOR Y COMIENZO DE LOS SERVICIOS.** El Contrato entrará en vigor el mismo día de su formalización. EL PROVEEDOR 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. EL PROVEEDOR informa que, en caso de contratación a distancia o fuera del establecimiento mercantil de EL PROVEEDOR, 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, el documento de Solicitud de Desistimiento que EL PROVEEDOR le facilitó junto con las condiciones contractuales, que también se encuentra disponible en la página Web de Jazztel. En caso de que el Cliente haya solicitado expresamente que dé comienzo la prestación del Servicio durante el período de desistimiento, el Cliente deberá hacer frente a los gastos derivados de la instalación del servicio fijo, establecidos en la siguiente Cláusula y que le han sido informados por EL PROVEEDOR en la Oferta Comercial.
- 3. PRECIO DEL SERVICIO.** EL PROVEEDOR cobrará al Cliente por la prestación de los Servicios las tarifas que en cada momento EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR 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, mediante tarjeta de crédito o débito, EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR. Los gastos administrativos de gestión y de instalación del servicio fijo serán los que se encuentre publicado en la página web del PROVEEDOR ([www.jazztel.com](http://www.jazztel.com)).
- 4. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.** EL PROVEEDOR 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. EL PROVEEDOR pondrá a disposición del Cliente las facturas en formato electrónico de forma gratuita, si así lo hubiera solicitado 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, EL PROVEEDOR 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 1,21€ con IVA, 1,07€ con IGIC en concepto de trámites de gestión y envío, salvo a los clientes que no dispongan de Servicio de Acceso a Internet, para los que dicha remisión en formato papel será igualmente gratuita. 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 EL PROVEEDOR, con el importe a abonar por el Cliente. No obstante, el Cliente podrá solicitar a EL PROVEEDOR 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 cada factura o recibo devuelto que será el que se encuentre publicado en la página web del PROVEEDOR ([www.jazztel.com](http://www.jazztel.com)).
- 5. DEPÓSITOS DE GARANTÍA.** EL PROVEEDOR 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. EL PROVEEDOR 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, EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR 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, EL PROVEEDOR 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.** EL PROVEEDOR 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, EL PROVEEDOR indemnizará de forma automática al Cliente si corresponde en la factura correspondiente al período 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 período 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, EL PROVEEDOR devolverá al Cliente de forma automática, si corresponde, en la factura correspondiente al período 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, EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR 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 del 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 EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR 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 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 EL PROVEEDOR, 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 período 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 EL PROVEEDOR.** El retraso en el pago total o parcial por parte del Cliente durante un período superior a un (1) mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del Servicio, facultará a EL PROVEEDOR 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, EL PROVEEDOR no cobrará al CLIENTE por dicha reconexión. EL PROVEEDOR 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 período 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 EL PROVEEDOR 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 substanciando dicha reclamación, consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a EL PROVEEDOR. EL PROVEEDOR 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.
- 9. DESCONEXIÓN SERVICIO DE LLAMADAS INTERNACIONALES Y DE TARIFICACIÓN ADICIONAL.** 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 EL PROVEEDOR por escrito o por teléfono al Servicio de Atención al Cliente. EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR los costes derivados del Servicio cuya desconexión se solicita.
- 10. MANTENIMIENTO DEL SERVICIO.** EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR hasta el Punto de Terminación de Red (PTR) en el plazo de 48 horas desde el aviso del Cliente al Servicio de Atención al Cliente. Asimismo EL PROVEEDOR 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. EL PROVEEDOR 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.** EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR, 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 EL PROVEEDOR, Orange Espagne, S.A.U., Parque Empresarial La Finca, Paseo Club Deportivo nº 1, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid). Telf: 1565. Fax: 900 807 025. Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de EL PROVEEDOR en el plazo de un (1) mes, podrá dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo Autonómicas a las que EL PROVEEDOR está adherido bajo el distintivo oficial 270 del Instituto Nacional de Consumo. 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 EL PROVEEDOR. El Cliente tiene derecho a obtener un documento acreditativo del contenido de su reclamación así como un número de referencia de la misma. Así mismo, si lo prefiere, el Cliente si es persona física y hubiere contratado los Servicios a través de nuestras plataformas online, podrá dirigirse como vía de resolución de conflictos a la Plataforma Europea de Resolución de Conflictos en línea a la que puede acceder a través de la siguiente URL <https://webgate.ec.europa.eu/odr> El Cliente tendrá disponibles Hojas de Reclamaciones Oficiales en la dirección anteriormente referida. Así mismo, en caso de estimarlo oportuno y dado que El Proveedor está adherido a Confianza Online, el cliente podrá dirigir sus controversias en materia de contratación y publicidad online al sistema de resolución extrajudicial de controversias de Confianza Online ([www.confianzaonline.es](http://www.confianzaonline.es))

### 13. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

13.1 Los datos personales del Cliente persona física serán tratados por el Proveedor de conformidad con lo dispuesto en el Anexo de Privacidad que ha sido aceptado por el Cliente.

13.2 Los datos de los representantes del Cliente persona jurídica serán tratados por El Proveedor con la finalidad de permitir el desarrollo, cumplimiento y control de la relación de prestación de servicios concertada, siendo la base del tratamiento el cumplimiento de la relación contractual, conservándose los datos del Cliente durante todo el tiempo en que ésta subsista y aún después, hasta que prescriban las eventuales responsabilidades derivadas de ella. Los datos del firmante del Contrato podrán ser comunicados a los bancos y entidades financieras, para la gestión de cobros y pagos y a las Administraciones Públicas en los casos previstos en la Ley, para los fines en ellos definidos. El firmante del Contrato podrá solicitar el acceso a sus datos personales, la rectificación de los mismos, su supresión o su portabilidad, así como solicitar la limitación del tratamiento de sus datos u oponerse al mismo, enviando un escrito con la Referencia.- Protección de Datos, adjuntando fotocopia de su DNI o documento válido de identidad, a Orange Espagne, S.A.U., "Ref. Protección de Datos", Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo 1, 28223 - Pozuelo de Alarcón (Madrid).

13.3 En caso de que la prestación de los servicios contratados por parte de un Cliente persona jurídica, requiriese el acceso por parte del Proveedor a datos de los que es responsable el Cliente, El Proveedor asumirá sus responsabilidades como Encargado del Tratamiento, asumiendo el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

(i) El Proveedor tratará, únicamente, los datos personales necesarios para la correcta prestación de los servicios contratados por el Cliente.

(ii) En este sentido, la prestación de los servicios implica la realización por El Proveedor de los siguientes tratamientos: Recogida, registro, consulta, conservación, modificación y supresión de datos personales.

(iii) Los datos personales del Cliente serán tratados por El Proveedor, únicamente, para llevar a cabo la prestación de los servicios contratados. Si El Proveedor considerase necesario llevar a cabo un tratamiento de los datos con una finalidad distinta, deberá proceder a solicitar previamente la autorización por escrito del Cliente.

(iv) Sin perjuicio de que éstos puedan ser ampliados o reducidos, los tipos de datos personales que El Proveedor tratará del Cliente podrán ser los siguientes:

- Datos identificativos (nombre y apellidos, NIF/DNI, nº Seguridad Social/Mutualidad, dirección, teléfono, firma, imagen/voz, firma electrónica).

- Metadatos de comunicaciones electrónicas (registros de llamadas y SMS-CDRs-, MSISDN, direcciones MAC, direcciones IP, datos de navegación, datos de localización).

- Datos económicos y financieros (facturación, datos bancarios, tarjeta de crédito seguros).

- Datos de características personales (estado civil fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, edad, sexo, nacionalidad).

- Datos de detalles de empleo (profesión, puesto de trabajo).

(v) Las categorías de interesados cuyos datos podrán ser tratados por El Proveedor son las siguientes:

- Clientes.

- Personas de cont. acto.

- Empleados.

(vi) En particular, El Proveedor se compromete a cumplir las siguientes obligaciones:

a. Tratar los datos personales, únicamente, para llevar a cabo la prestación de los servicios contratados, ajustándose a las instrucciones que, en cada momento, le indique, por escrito, el Cliente (salvo que exista una normativa que obligue a tratamientos complementarios, en tal caso, El Proveedor informará al Cliente de esa exigencia legal previa al tratamiento, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público).

b. Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que tenga acceso, incluso después de finalizada la relación contractual, así como a garantizar que las personas a su cargo se hayan comprometido por escrito a mantener la confidencialidad de los datos personales tratados.

c. Garantizar, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas, aplicará medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, que en su caso incluya, entre otros: (i) la seudonimización y el cifrado de datos personales, (ii) la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad,

disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento (iii) la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico (iv) un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

d. Guardar bajo su control y custodia los datos personales a los que acceda con motivo de la prestación del Servicio y a no divulgarlos, transferirlos, o de cualquier otra forma comunicarlos, ni siquiera para su conservación a otras personas ajenas al mismo y a la prestación del servicio.

No obstante, el Cliente podrá autorizar de manera expresa y por escrito a El Proveedor para que recurra a otro Encargado del Tratamiento (en adelante, el "Subcontratista"). El Proveedor informará del mismo modo al Cliente de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de los Subcontratistas, dando así al Cliente la oportunidad de oponerse a dichos cambios.

En caso de hacer uso de la facultad reconocida en el párrafo anterior, El Proveedor queda obligado a trasladar y comunicar al Subcontratista el conjunto de las obligaciones que para el Encargado del Tratamiento se derivan de la presente Cláusula y, en particular, la prestación de garantías suficientes de que aplicará medidas técnicas y organizativas apropiadas, de manera que el tratamiento se conforme con la normativa aplicable.

En cualquier caso, queda autorizado el acceso a los datos que realicen las personas físicas que presten sus servicios a El Proveedor actuando dentro del marco organizativo de éste en virtud de una relación mercantil y no laboral. Asimismo, queda autorizado el acceso a los datos a las empresas y profesionales que El Proveedor tenga contratados en su ámbito organizativo interno para que le presten servicios generales o de mantenimiento (servicios informáticos, asesoramiento, auditorías, etc.), siempre que dichas tareas no hayan sido concertadas por el Proveedor con la finalidad de subcontratar con un tercero todo o parte de los servicios que presta al Cliente.

e. Suprimir o devolver al Cliente, a su elección, todos los datos personales a los que haya tenido acceso para prestar el servicio. No obstante, El Proveedor podrá conservar los datos, debidamente bloqueados, en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el Cliente

f. Dar apoyo al Cliente en la notificación a la Agencia Española de Protección de Datos y, en su caso, a los interesados de las violaciones de seguridad que se produzcan, así como a darle apoyo, cuando sea necesario, en la realización de evaluaciones de impacto de privacidad y en la consulta previa a la Agencia Española de Protección de Datos, cuando proceda, así como asistir al Cliente para que éste pueda cumplir con la obligación de dar respuesta a las solicitudes de ejercicio de derechos.

g. Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas.

h. Cooperar con la Agencia Española de Protección de Datos u otra Autoridad de Control, a solicitud de ésta, en el cumplimiento de sus atribuciones.

i. Poner a disposición del Cliente toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente Cláusula.

**14. DURACIÓN, TERMINACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.** El CLIENTE podrá resolver en cualquier momento el presente Contrato acreditando para ello su identidad como titular del Servicio. Una vez recibida la solicitud de baja, mediante llamada, fax o correo al Centro de Servicios de Atención al CLIENTE de EL PROVEEDOR, indicando los datos precisos para asegurar la tramitación correcta y segura la baja, ésta 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. Asimismo, EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR no pudiese prestar el Servicio al Cliente en los términos pactados, EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR, a hacer uso debido del Servicio y a no ceder su posición en este Contrato, salvo consentimiento expreso, por escrito, por parte de EL PROVEEDOR.

**18. LEGISLACIÓN Y JURISDICCION APLICABLE.** El Cliente contrata con EL PROVEEDOR con sujeción al régimen que en cada momento establezca la normativa vigente española aplicable a los Servicios prestados por EL PROVEEDOR. EL PROVEEDOR 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. EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR, se indemnizará al Cliente con el importe de 1€ al día (Impuestos indirectos no incluidos) y hasta un máximo de 45€ (Impuestos indirectos no incluidos), 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 EL PROVEEDOR emita al Cliente. En el caso de Servicio con Línea EL PROVEEDOR 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 par de cobre en la modalidad de par vacante, es necesario que EL PROVEEDOR realice determinadas actuaciones técnicas en el domicilio del Cliente, para lo cual será absolutamente necesario el desplazamiento de un técnico de Telefónica de España, S.A.U. enviado por EL PROVEEDOR al domicilio del Cliente. Cuando el Cliente solicite la prestación del Servicio a través de la modalidad de par vacante sobre par de cobre, EL PROVEEDOR procederá a la instalación básica necesaria para la prestación del Servicio en el domicilio del Cliente y que comprenderán los siguientes elementos: 1 roseta telefónica y 10 metros de cableado interno. 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 EL PROVEEDOR en la factura mensual correspondiente. Una vez realizada la instalación, el Cliente deberá firmar su conformidad. La no aceptación parte del Cliente de la instalación básica a realizar por EL PROVEEDOR dará derecho a EL PROVEEDOR 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. EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR, 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 EL PROVEEDOR, quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas. EL PROVEEDOR informa que presta el Servicio de telefonía disponible al público con la facilidad 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, EL PROVEEDOR 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).** SERVICIOS DE INFORMACIÓN (guías impresas y/o electrónicas y servicios telefónicos de consultas de abonados).

- 22.1** 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 EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR de su petición, mediante escrito enviado a Orange Espagne, S.A.U. (EL PROVEEDOR) Parque Empresarial La Finca, Paseo Club Deportivo nº 1, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid) o Telf.: 1565.0 Fax: 900 807 025.

- 22.2** Otros Servicios adicionales. El servicio de identificación de llamadas, permite visualizar en el teléfono fijo -si dispone de pantalla o adaptador- el número que está llamando, salvo que la persona que realice dicha llamada tenga activado el servicio de restricción de identidad de llamadas. Este servicio que es opcional, tendrá un coste mensual según se indique en los tarifarios oficiales de Jazztel.

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

- 24. TARIFAS.** Los precios vigentes y aplicables para cada una de las tarifas contratadas serán los que se encuentren publicados en la página web del PROVEEDOR (www.jazztel.com)

## CONDICIONES DEL SERVICIO ACCESO A INTERNET DE EL PROVEEDOR

- 25. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.** EL PROVEEDOR 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. 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 EL PROVEEDOR 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. En determinados productos o servicios ofertados por EL PROVEEDOR podrán existir restricciones que limiten

el acceso a los mismos (incluida la capacidad o velocidad del servicio de acceso a Internet), su utilización o aplicaciones, en cuyo caso se informará en el momento de la contratación en las condiciones de dichos productos o servicios.

Así mismo, EL PROVEEDOR podrá disponer de servicios especializados cuyo uso pueda suponer un impacto en el servicio de acceso a internet, en cuyo caso, EL PROVEEDOR informará a los clientes del mismo.

La calidad del Servicio, incluida la velocidad de acceso en el acceso a Internet, puede verse afectada por la ejecución de los procedimientos que EL PROVEEDOR tiene dispuestos para medir y gestionar el tráfico a fin de evitar agotar o saturar la red.

Además, existen determinados factores relevantes que pueden limitar la velocidad efectiva del servicio de acceso a Internet, y que son ajenos al control por parte de EL PROVEEDOR:

- Tipo y modelo del equipo de conexión (router / módem/STB u otros dispositivos de conexión) y equipos conectados (ordenador, dispositivos móviles u otros dispositivos conectados) utilizados por el Cliente.
- Longitud y estado del cableado interno en el domicilio del cliente.
- Distancia a la central telefónica.
- Tipo, calidad y estado del cableado desde el domicilio del usuario hasta la central.
- Protocolos de transmisión de datos.
- Ruidos e interferencias externas que puedan afectar a la señal en la central telefónica.
- El acceso al servicio a través de tecnología Wifi.

En cualquier caso, EL PROVEEDOR 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. En relación con el servicio de acceso a Internet, se adjunta como Anexo I la información acerca de la velocidad mínima, disponible normalmente, máxima y anunciada descendente y ascendente, así como la información sobre los factores relevantes que pueden limitar la velocidad efectiva del servicio de acceso a Internet. La información incluida en dicho anexo se corresponde con la vigente en la fecha de edición de las presentes Condiciones, siendo dicha información actualizada periódicamente por el Proveedor disponiendo en todo momento el Cliente de la información actualizada a través de la URL <https://ayuda.jazztel.com/informacion-util/1943-velocidades-de-navegacion>. En el caso de que el Cliente tenga alguna reclamación en relación con el Servicio de Acceso a Internet, puede dirigir la misma al Proveedor conforme a lo indicado en la cláusula 12 de las presentes Condiciones Generales, ello sin perjuicio de cualquier otra vía de reclamación que estime conveniente conforme a la normativa vigente.

- 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 EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR, 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 EL PROVEEDOR basadas en las aplicaciones o contenidos del Cliente alojados en el Servidor/es compartido/s, asumiendo éste cuantos gastos, costes y perjuicios sean irrogados a EL PROVEEDOR con motivo de tales reclamaciones o acciones legales. EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR. EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR. Si el Cliente tiene cualquier indicio de que existe una violación o uso inapropiado de la información alojada en los servidores de EL PROVEEDOR, o un fallo de seguridad de cualquier índole, deberá notificarlo de inmediato a EL PROVEEDOR. EL PROVEEDOR 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. EL PROVEEDOR no se responsabiliza, en el caso de traspasos 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 EL PROVEEDOR.** 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, EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR por parte del Cliente, o bien que no existe avería, EL PROVEEDOR se reserva el derecho de repercutir al Cliente los costes incurridos por dicha actuación. En cualquier caso, la manipulación indebida de equipos de EL PROVEEDOR por parte del Cliente exime a EL PROVEEDOR de cualquier responsabilidad sobre el Servicio. EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR. 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. EL PROVEEDOR será responsable de la guarda y custodia de la Plataforma Informática ubicada en un recinto gestionado por esta compañía y correctamente acondicionado para albergarla. EL PROVEEDOR 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. EL PROVEEDOR 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.

EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR. En el caso de que el Cliente se acoja a la modalidad opcional de Servicio de IP Fija EL PROVEEDOR adoptará las medidas técnicas necesarias para implementar este Servicio. Para su implementación el Cliente recibirá un nuevo identificador para que pueda acceder al Servicio con IP Fija. En caso de traspaso desde el Servicio convencional, el Cliente asume que durante el cambio al nuevo Servicio de IP Fija se podrá producir una interrupción en el Servicio de acceso a Internet que será comunicada al Cliente con suficiente antelación y no dará lugar a ninguna indemnización por daños y perjuicios. Del mismo modo, en el caso de que el Cliente solicite el traspaso desde el Servicio de IP Fija al Servicio convencional, esta interrupción no dará lugar a ninguna indemnización por daños y perjuicios. La IP fija facilitada por EL PROVEEDOR al Cliente será en todo caso propiedad de EL PROVEEDOR. Solo se facilitará una dirección IP fija por cada Servicio contratado por el Cliente. EL PROVEEDOR podrá cambiar la IP Fija asignada inicialmente al cliente por otra diferente en el supuesto de que resulte preciso como consecuencia de un cambio de modalidad solicitado por el cliente. Es responsabilidad del Cliente mantener copias de la información que publique en el servidor o mantenga en sus cuentas de correo electrónico. EL PROVEEDOR no puede garantizar el funcionamiento del Servicio en todos los equipos informáticos. EL PROVEEDOR 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. No se garantiza la instalación de los Servicios en los siguientes supuestos de incompatibilidad: Teletarifación mediante impulsos de 12KHz.Hilo musical. Servicio TRAC (Telefonía Rural de Acceso Celular). Líneas de backup de circuitos alquilados y líneas de backup de otros Servicios de datos. Líneas Ibercom (incluidas las líneas de emergencia). Teléfonos de uso público (excepto autotarificados). Líneas RDSI, ya sean básicas o accesos Primarios. Servicio Novacom. Servicio Red Delta. Extensiones de centralitas. En los accesos a Internet con filtrado distribuido, es posible que al realizar la instalación se detecte la imposibilidad de que ésta se realice con este tipo de filtrado. En tal caso, el Cliente autoriza a EL PROVEEDOR a cambiar la modalidad realizando la instalación con filtrado centralizado con el correspondiente cobro del cargo por instalación de Splitter o filtrado centralizado. En el caso de incidentes de seguridad, amenazas y vulnerabilidad de la red de EL PROVEEDOR o redes interconectadas que puedan afectar a los servicios de comunicaciones electrónicas del Cliente, EL PROVEEDOR 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 del equipo router/módem propiedad de EL PROVEEDOR el cual se le entrega 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 EL PROVEEDOR de cualquier pérdida o daño del equipo, excepto en el caso de que estos hechos se produzcan debido a la negligencia de EL PROVEEDOR o de sus representantes. EL PROVEEDOR tendrá derecho a recobrar la posesión del equipo en caso, cualquiera que fuera su causa, el Cliente deberá devolver a EL PROVEEDOR el equipo de conexión de Acceso a Internet, en un plazo máximo de treinta (30) días desde la fecha efectiva de la baja en el Servicio. El Cliente deberá entregar los Equipos en perfecto estado, del procedimiento para la devolución del equipo se informará al Cliente mediante comunicación escrita al domicilio facilitado, o bien a través del servicio de Atención al Cliente. En cualquier caso, el procedimiento será gratuito para el Cliente, los gastos de envío del equipo serán a cargo de EL PROVEEDOR si éste se realiza dentro del plazo de treinta días (30) desde la fecha efectiva de la baja en el Servicio. Si el Cliente no devuelve los Equipos en el citado plazo de treinta días (30), o los mismos no se devuelven en condiciones óptimas, debido al mal uso de los mismos imputable al Cliente, EL PROVEEDOR podrá cobrar al Cliente, una vez transcurrido dicho plazo, la cantidad de 69,95 Euros (impuestos indirectos incluidos) en concepto de indemnización por incumplimiento de las obligaciones relacionadas con los Equipos. EL PROVEEDOR 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.** Los precios vigentes y aplicables para cada una de las tarifas contratadas serán los que se encuentren publicados en la página web del PROVEEDOR ([www.jazztel.com](http://www.jazztel.com))

**30. SERVICIO WIFI OFFLOAD.** El Servicio WiFi Offload proporciona, de forma gratuita, a los clientes de servicios móviles de EL PROVEEDOR una amplia cobertura WiFi a través de numerosos puntos de acceso situados en todo el territorio nacional. Para ello, el Router WiFi 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 EL PROVEEDOR. Estos terminales accederán, automáticamente, al Servicio WiFi Offload siempre que se encuentren dentro del radio de cobertura de un Router WiFi de EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR. El Servicio WiFi Offload utilizará únicamente ancho de banda no utilizado por el Cliente en su servicio de acceso a Internet y estará disponible solamente en caso de que exista ancho de banda restante, con absoluta prioridad para el citado servicio de acceso a Internet. Asimismo, las conexiones WiFi configuradas manualmente en cualquier dispositivo móvil serán prioritarias a las conexiones automáticas de WiFi Offload. El Servicio WiFi Offload estará activado por defecto en el Router WiFi del Cliente. El Cliente podrá desactivar el Servicio WiFi Offload en cualquier momento a través del menú de su Router WiFi, así como llamando al servicio de Atención al Cliente.

## CONDICIONES DE LAS TARIFAS PLANAS DE VOZ Y DE LOS BONOS EL PROVEEDOR

**31. TARIFAS Y BONOS PARA LLAMADAS A TELÉFONOS FIJOS NACIONALES.** TARIFAS: El Cliente podrá contratar bien una Tarifa Plana a fijos nacionales asociada a su servicio de mantenimiento de línea (si solo quiere una oferta de telefonía fija sin acceso a internet) o

bien contratar junto con su acceso a internet una Tarifa Plana a fijos nacionales o una Tarifa Plana a fijos y móviles nacionales. Estas tarifas están estrictamente limitadas 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 transmisión de contenidos telemáticos que no sean la transmisión simple de voz), estas tarifas son incompatibles con cualquier otro esquema de descuentos o tarificación que afecte a las mismas jurisdicciones que éstas. El Servicio de Voz sobre Línea de EL PROVEEDOR va indisolublemente unido a una de las opciones de tarifa de voz vigente indicadas. BONOS: tarificación por segundos, sin franquicia ni establecimiento. Son incompatibles con las opciones de tarifas ya descritas en el párrafo precedente aunque si son compatibles con los bonos móviles, los bonos internacionales y planes internacionales de llamadas. Las llamadas realizadas por los clientes que no contraten ninguna de estas Tarifas o Bonos o por los clientes que habiéndolas contratado superen el número máximo de 150 destinos distintos existentes de la Tarifa Plana a fijos nacionales y de la Tarifa Plana a fijos y móviles o el límite de 5000 minutos de la Tarifa Plana a fijos nacionales de telefonía fija sin acceso a internet, se facturarán de acuerdo con las tarifas Jazztel Nº1 disponibles en [www.jazztel.com](http://www.jazztel.com). La marcación de las numeraciones geográficas asociadas a los servicios 010 y 012 y las llamadas a los números 902 no están incluidas dentro de ninguna de las tarifas indicadas, 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 o Bonos 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. Líneas RDSI.

## CONDICIONES DEL SERVICIO DE PORTABILIDAD

**32.** El Servicio con Línea EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR. 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 EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR el resultado de la correspondiente solicitud. Para ello el titular autoriza a EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR 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 conlleve 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 EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR se haga responsable de los posibles retrasos en que pudiese incurrir el operador donante. EL PROVEEDOR comunicará al Cliente la fecha y horario definitivos para el cambio de operador. En todo caso EL PROVEEDOR no será responsable del incumplimiento por parte de los operadores implicados de sus obligaciones legales en relación con la portabilidad. No obstante lo anterior, EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR, 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, EL PROVEEDOR quedará exonerada de cuantas responsabilidades de todo tipo pudieran derivarse al respecto. Sin perjuicio de ello, EL PROVEEDOR 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 LOS PRODUCTOS "PACK AHORRO"

**35. CONDICIONES DEL PRODUCTO.** Los productos "Pack Ahorro" están sujetos a que el Cliente mantenga activos los servicios asociados de Internet Máxima Velocidad y de Servicio Móvil. En el caso de que el CLIENTE hubiese contratado un producto Pack Ahorro, si el Cliente solicita la baja de uno de los servicios asociados a dicho Pack antes de su activación y habiendo finalizado el plazo para ejercitar el derecho a desistir del mismo, deberá abonar a EL PROVEEDOR hasta el importe máximo de la penalización que se encuentre publicada en la página web del PROVEEDOR ([www.jazztel.com](http://www.jazztel.com)). 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.

**36. TARIFAS.** Los precios vigentes y aplicables para cada una de las tarifas contratadas serán los que se encuentren publicados en la página web del PROVEEDOR ([www.jazztel.com](http://www.jazztel.com))

## CLÁUSULAS DE ADQUISICIÓN DE EQUIPOS / TERMINALES OPCIONALES

37. EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR. Los Equipos facilitados por EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR. El Cliente para ejercitar la opción de compra deberá abonar una cantidad adicional que será cobrada por EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR. El equipo se entrega junto con las instrucciones de uso del fabricante, que recoge las características técnicas del mismo.
38. En la modalidad de cesión de uso, el Cliente se compromete al pago de las cuotas del equipo a EL PROVEEDOR en 24 mensualidades, adquiriendo un compromiso de permanencia por dicho período en el Servicio ADSL. En caso de baja en el servicio ADSL, el Cliente deberá abonar a EL PROVEEDOR, en ese momento, la penalización correspondiente en función del coste del terminal y de las cuotas mensuales ya abonadas relacionadas con el terminal.
39. La adquisición de equipos terminales se podrá realizar a través de EL PROVEEDOR según el procedimiento descrito en este apartado, o bien a través de la compra venta a EL PROVEEDOR 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.
40. 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.
41. Con la adquisición de cualquiera de los equipos y terminales de EL PROVEEDOR, 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 EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR.
  - 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.
42. Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Contrato, EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR 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, EL PROVEEDOR 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 momento de 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, EL PROVEEDOR podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda pendiente.
43. Gastos de envío de los equipos y terminales: serán los que se encuentren publicados en la página web del PROVEEDOR ([www.jazztel.com](http://www.jazztel.com)), que se incluirán en el importe de la factura mensual siguiente al envío. EL PROVEEDOR podrá subvencionar, parcial o totalmente, estos gastos para las altas en el Servicio ADSL.

### CONDICIONES DE DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS / TERMINALES

44. En las contrataciones a distancia o fuera del establecimiento mercantil de EL PROVEEDOR, 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 el Documento de Desistimiento debidamente cumplimentado y devolviendo a EL PROVEEDOR 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 EL PROVEEDOR 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.
45. En caso de que el cliente no devuelva todo el material entregado y/o éste no se encuentre en perfecto estado, EL PROVEEDOR podrá aplicar la penalización correspondiente al 100% del valor de los equipos adquiridos.
46. Se informa al Cliente que el coste directo de devolución de los equipos, que el Cliente deberá abonar a EL PROVEEDOR en caso de ejercitar el derecho de desistimiento, será el que se encuentre publicado en la página web del PROVEEDOR ([www.jazztel.com](http://www.jazztel.com)), en función de la ubicación del domicilio del cliente. EL PROVEEDOR 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.

## ANEXO I INFORMACIÓN RELATIVA A LA VELOCIDAD DE NAVEGACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET FIJO EN JAZZTEL

De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de la Unión Europea de 25 de noviembre de 2015 por el que se establecen medidas en relación con el acceso a una red abierta, se incluye en el presente documento, la información relativa a las velocidades de acceso a internet de banda ancha para la red fija.

Los factores relevantes que pueden limitar la velocidad efectiva de navegación a internet del servicio fijo y sobre los que el operador tiene control son:

- Problemas, deterioro o calidad del bucle de abonado.
- Congestión temporal en la red.
- Operaciones de Mantenimiento de Red.

Los factores limitadores relevantes ajenos al operador son:

- En el Servicio ADSL, la distancia del bucle de abonado a la central, calibre, otros parámetros técnicos y la existencia de interferencias electromagnéticas externas o entre cables adyacentes
- El tráfico en Internet existente en cada momento, número de usuarios conectados y de otros factores técnicos como la eficiencia de protocolo IP, ocupación de servidores, puertos, etc.
- Uso de tecnología Wifi ya que la cobertura puede variar dependiendo de la construcción del propio edificio, edificaciones adyacentes o interferencias entre el emisor y el receptor de la señal.
- El uso de adaptadores PLC Ethernet para conectar los dispositivos del cliente y el router mediante la red eléctrica. La cobertura dependerá del modelo de PLC, la distancia en la red entre adaptadores, el ruido eléctrico o interferencias introducidas por otros aparatos conectados a la red eléctrica, el número de equipos o aparatos conectados simultáneamente a la base del enchufe donde se conecta el adaptador, etc.
- Elementos Hardware y Software utilizados por el cliente en su conexión a Internet, así como el cableado en el domicilio del cliente:
- Programas de peer to peer ejecutándose en el dispositivo del cliente y el uso que esté realizando en ese momento del Dispositivo o actualizaciones en ejecución, así como la existencia de virus o software malicioso en el mismo.

Se incluyen las velocidades de referencia para acceso a internet en función de las diferentes tarifas o productos que incluyen el servicio de acceso a Internet fijo y que son comercializadas por JAZZTEL en la fecha de edición del presente documento.

*Mbps	Velocidad Anunciada		
	Fijo Jazztel	Bajada	Subida
Fibra 400/400		400	400
Fibra 300/300		300	300
Fibra 150/150		150	150
Fibra 50/50		50	50
VDSL 30/3,5		30	3,5
ADSL 20/1		20	1

  

*Mbps	Velocidades						
	Fijo Jazztel	Bajada			Subida		
		Mínima	Media	Máxima	Mínima	Media	Máxima
Fibra 400/400	199,966	399,932	400,000	195,497	390,995	400,000	
Fibra 300/300	149,975	299,949	300,000	146,623	293,246	300,000	
Fibra 150/150	74,987	149,975	150,000	73,312	146,623	150,000	
Fibra 50/50	24,985	49,970	50,000	24,861	49,722	50,000	
VDSL 30/3,5	11,263	22,526	30,000	1,230	2,461	2,520	
ADSL 20/1	7,509	15,017	15,805	0,352	0,703	0,720	

Las velocidades incluidas en el cuadro anterior para ADSL 20/1, FIBRA 50/50 y FIBRA 300/300, han sido calculadas a partir de los datos de velocidades medidas para los servicios relevantes, de acuerdo con los criterios establecidos por la SESIAD en cumplimiento de la Orden IET1090/2014.

- El factor para calcular la "velocidad máxima" se determina por el nivel de cumplimiento de la velocidad de sincronización del percentil 95 de las conexiones más rápidas del sistema de sondas para el servicio relevante.
- El factor para calcular la "velocidad normalmente disponible" se determina por el nivel de cumplimiento de la velocidad de sincronización que se corresponde con la media de las conexiones del sistema de sondas para el servicio relevante.
- El factor para calcular la "velocidad mínima" se determina en función de las características de cada perfil y tecnología.
- Las velocidades de los servicios relevantes se mide por un sistema de sondas cuyo número y ubicación depende de los clientes reales de cada servicio.

Para el resto de las velocidades incluidas, se han realizado cálculos teóricos extrapolados a partir de las medidas anteriores. La velocidad percibida por el CLIENTE final está condicionada por los factores limitantes indicados en los párrafos anteriores.