

Jazztel

**CONDICIÓN XERAIS
DOS SERVIZOS DE JAZZTEL**

CONDICIÓN XERAIS DOS SERVIZOS DE JAZZTEL

1. OBXECTO. Estas Condicións Xerais (“CX”) forman parte do contrato, o “Contrato”, que regula os termos baixo os cales Orange Espagne S.A.U., Sociedad Unipersonal, con NIF A-82009812 e Domicilio Social en Paseo del Club Deportivo nº1. Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo 1, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid, “JAZZTEL”, prestará ao Cliente, na súa calidade de usuario final e sen fins comerciais “Cliente”, os Servizos de Comunicacións Electrónicas Móviles “Servizos Móviles”), Fixas “Servizos Fixos”, Servizos de Comunicacións Audiovisuais “Servizos de TV” e, no seu caso, os Servizos de Valor Engadido “SVE”, así como os Dispositivos postos á súa disposición (en conxunto “Servizo” ou “Servizos”). Consideraranse SVE aqueles que se activen de forma adicional aos Servizos de Comunicacións. Os Servizos poderán contratarse de maneira individual ou a través de ofertas converxentes. Se o asinante do Contrato é un apoderado do Cliente (sexa este persoa física ou xurídica), o apoderado garante que ten os poderes suficientes para asinar o Contrato e realizar cantas xestións sexan precisas na relación do Cliente con Jazztel. Ademais, unha vez que se lle revoguen os poderes por parte do Cliente, o apoderado comprométese a notificar a Jazztel a revogación dos devanditos poderes e a non realizar ningunha xestión en nome do Cliente. En caso contrario, Jazztel poderá repercutirle directamente calquera pago ao que se comprometera en nome do Cliente coma se tivese comprometido persoalmente, iso sen prexuízo do resto de dereitos que poidan asistir tanto a Jazztel como ao Cliente e, no seu caso, a terceiros que se puidesen ver afectados.

2. CARACTERÍSTICAS DOS SERVIZOS. O Cliente contrata os Servizos de acordo coas condicións de servizo e as tarifas vixentes, podendo consultalas en calquera momento en www.jazztel.com, nas tendas e no 1565.

Tras comprobar a exactitude, calidade e licitude dos datos fornecidos polo Cliente, así como que o Servizo é tecnicamente viable, incluíndo a existencia da cobertura adecuada, JAZZTEL comprométese a iniciar ou rexeitar a prestación do Servizo nun prazo máximo dende a contratación de 30 días. A entrega dos datos e documentación requirida para a contratación do Servizo é obrigatoria, podendo JAZZTEL proceder á posterior comprobación da súa veracidade ou exactitude de forma que a ausencia ou incorrección destes facultarán a JAZZTEL a non aceptar a activación do Servizo ou, no seu caso, proceder á resolución do Contrato.

Se JAZZTEL non activase o Servizo no prazo mencionado por razóns exclusivamente imputables a esta: o Cliente poderá cancelar o dito Servizo antes da súa activación, quedando libre de calquera compromiso ao respecto. No caso do Servizo Fixo, se o Cliente non solicitase a súa cancelación, JAZZTEL indemnizará o Cliente co importe de 1€ por día e ata un máximo de 45€, sempre que o Cliente o solicite antes da activación a través de Atención ao Cliente (1565). Este importe será descontado da/s seguinte/s factura/s.

JAZZTEL facilitará o acceso gratuito aos servizos de emerxencia dende os seus Servizos de Voz, informando para tal fin da localización xeográfica do usuario que efectúa a chamada.

2.1. Servizos Móviles. Os Servizos Móviles abranguen o establecemento, a tramitación, o mantemento e a recepción de chamadas e/ou de acceso a datos móbiles, de dispoñibilidade de rede móbil (cobertura), de localización, así como os SVE asociados a Servizos Móviles ou aqueloutros servizos que no futuro se dispoñan. Eses Servizos préstanse baixo a modalidade de pospago, na que o cliente recibirá unha factura de JAZZTEL polo Servizo prestado e deberá residir en España.

Coa alta no Servizo Móbil, o Cliente recibirá: (i) unha Tarxeta SIM, propiedade de JAZZTEL, podendo esta substituíla en calquera momento por motivos técnicos ou operativos; (ii) un número secreto de identificación persoal “PIN” para acceder á SIM; e (iii) a clave persoal de desbloqueo “PUK”. En consecuencia, toda comunicación realizada dende a súa SIM, considerarase efectuada polo Cliente ou co seu consentimento, sendo polo tanto responsable desta. O Cliente deberá custodiar de maneira confidencial o PIN e o PUK. Se dispón de máis dunha SIM para uso simultáneo dende unha mesma liña, pero en diferentes dispositivos, serán válidas as comunicacións que JAZZTEL dirixa o Cliente a calquera delas.

JAZZTEL non asumirá ningunha responsabilidade pola perda, deterioración, roubo ou mal uso da SIM ou do PIN e será o Cliente quen responda de todo o tráfico cursado e o uso que se faga dela. Se isto ocorre, JAZZTEL poderá tomar as medidas ao seu alcance para evitar prexuízos, podendo realizar as comprobacións oportunas e solicitar o Cliente copia da denuncia realizada. O Cliente poderá solicitar unha nova SIM conforme ás Tarifas vixentes.

A Tarxeta SIM é unha tarxeta que pode ser física ou dixital (eSIM) e que permite identificar o servizo subscrito polo Cliente e a liña contratada para poder prestarlle o Servizo móbil. En diante, os termos SIM ou Tarxeta SIM poderán entenderse referidos indistintamente á Tarxeta SIM

física ou eSIM. Se a Tarxeta SIM é física, o Cliente deberá introducila fisicamente no seu Dispositivo móbil. Se é unha eSIM, o Cliente procederá á súa descarga e activación nun Dispositivo compatible co standard eSIM, e para facelo terá que dispor, nese momento, de acceso a Internet no dispositivo. As tarxetas eSIM poden utilizarse nun só Dispositivo, polo que se precisa utilizar a súa liña móbil desde outro Dispositivo, deberá solicitar a JAZZTEL outra tarxeta SIM. No momento da activación do servizo ou con posterioridade, JAZZTEL poderá proporcionar unha tarxeta SIM física ou unha tarxeta eSIM en función do Dispositivo que vaia conectar e o criterio de asignación definido por JAZZTEL en cada momento.

JAZZTEL poderá limitar tanto o número máximo de activacións de SIM, como de liñas asociadas a unha determinada Tarifa e/ou Cliente, segundo a información fornecida por JAZZTEL na súa Web.

2.2. Servizos Fixos: Acceso a Internet e Telefonía Fixa. Os Servizos Fixos abranguen o establecemento, a tramitación, o mantemento e a recepción de chamadas e/ou de acceso a datos fixos, de dispoñibilidade de rede fixa, así como de SVE asociados a Servizos Fixos ou aqueles que no futuro se dispoñan.

Actualmente, JAZZTEL presta o Servizo de acceso a Internet a través de Fibra, xa sexa con acceso directo ou indirecto segundo a zona de cobertura e poderá prestalo a través doutras tecnoloxías que se definan no futuro. O Cliente autoriza a JAZZTEL a tramitar o cambio de modalidade na prestación do Servizo da modalidade de ADSL a Fibra ou dunha modalidade con acceso indirecto a outra con acceso directo ou indirecto con cambio de tecnoloxía cando JAZZTEL dispoña dos medios técnicos para a prestación do Servizo baixo estas tecnoloxías ou concorran circunstancias técnicas ou legais que así o requiran. O devandito cambio realizarase previa comunicación ao Cliente e co consentimento deste se iso supón unha intervención no domicilio do Cliente ou un prexuízo para este. Se non se obtívese o consentimento e JAZZTEL deixase de dispor desa tecnoloxía no domicilio do Cliente, poderase dar de baixa o Servizo sen aplicación de ningunha penalización.

O Servizo de telefonía fixa está limitado á localización xeográfica de contratación. O Servizo telefónico prestarase sobre VoIP polo que, para o seu correcto funcionamento, cómpre que os equipos de acceso estean acendidos e conectados á corrente eléctrica. JAZZTEL non será responsable por calquera fallo orixinado por unha interrupción do servizo eléctrico. O Servizo pode resultar incompatible con outros como, por exemplo: algúns sistemas de alarma; dispositivos telefónicos e servizos de fax; rede interna de rosetas no domicilio do Cliente; compras a través de Pay per View (PPV); datáfonos; fío musical; liñas TRAC e RDSI; e CENTREX.

2.3 Servizos de Televisión. Orange Espagne, S.A.U. é un fornecedor do servizo de agregación de servizos de comunicación audiovisual e agrega contidos de terceiros, en concreto para a marca Jazztel a través dos seus produtos denominados Jazztel TV e Orange TV Libre (en diante denominados tamén “Servizo de TV”). Para acceder ao Servizo de TV, o Cliente deberá ter contratada, salvo que se predispóna o contrario, unha oferta de telecomunicacións de Jazztel compatible. Para Orange TV Libre, non será necesario ser previamente cliente de Jazztel, pero, nese caso, serán de aplicación exclusivamente as Condicións do Servizo Orange TV Libre. O Servizo de TV poderá agregar en cada momento diferentes contidos, tales como canles de TV lineais e non lineais; subscrición a contidos de terceiros; servizos de SVOD; servizos de Videoclub, packs premium, etc., cuxa temática, configuración e prezo específico adicional, de ter un, serán comunicados en cada momento aos clientes e poderanse consultar en www.jazztel.com. Nos servizos de subscrición a terceiros ou servizos de videoclub ofertados por un terceiro, os Clientes estarán suxeitos ás obrigas e dereitos que ese terceiro dispoña nas súas condicións xerais.

Jazztel poderá modificar, a modo meramente informativo, os contidos que agrega, a grella das canles, SVOD ou packs premium, a orde, o número, o tipo de canles, así como as características, alcance e formato do Servizo de TV para adaptarse á evolución tecnolóxica do mesmo, por necesidade do negocio ou por deixar de ter dereitos para a súa comercialización na forma e co alcance que tiña ata ese momento e para a prevención de medidas antifraude en relación co acceso non autorizado ao Servizo. Nese caso, Jazztel informará aos Clientes a través das súas canles de comunicación habituais.

JAZZTEL ofrécelle a “Función Multidispositivo”, coa que o Cliente que teña instalada a aplicación correspondente en función do Servizo de TV contratado (dispoñible en www.jazztel.com) poderá ver determinados contidos ata nun máximo de 5 dispositivos diferentes (incluíndo o descodificador) coas regras de concorrencia indicadas na Web de Jazztel e a condición de que estes sexan compatibles a nivel de hardware e software. A subscrición a contidos de terceiros poderá comportar tamén que os clientes deban descargar e activar as apps oficiais dos devanditos terceiros para poder acceder aos seus contidos. Para acceder ao Servizo de Jazztel TV na súa modalidade básica sen descodificador, será preciso empregar as claves de acceso ao servizo de televisión que facilitará Jazztel. Por motivos de seguridade, en caso

de falta de uso das claves de acceso ao Servizo de TV durante 2 ou máis meses, estas poderán ser desactivadas; nese caso, o Cliente poderá solicitar a veración de novos contrasinais a través da App do Servizo de Jazztel TV ou do Servizo de Atención ao Cliente para poder acceder ao servizo.

Aínda que Jazztel velará pola calidade dos contidos, ao ser un produto de Orange Espagne S.A.U., agregador de servizos de comunicación audiovisual, será responsabilidade exclusiva do licenciante dos devanditos contidos o respecto á normativa existente, incluída a normativa en materia de clasificación dos mesmos e as obrigas existentes en materia de protección da mocidade e a infancia, e de contidos de adultos. Porén, Jazztel dispón de sistemas de control parental para que determinados contidos que os pais ou titores consideren pouco apropiados para os menores poidan estar protexidos cun código PIN.

2.3.1 Particularidades na calidade do Servizo de TV

Non constituirá falta de dispoñibilidade do Servizo: (a) a interrupción do Servizo por operacións de mantemento da rede; (b) a discontinuidade do Servizo polo uso polo Cliente de elementos hardware ou software incompatibles con aqueles propios do servizo ou cos elementos necesarios para o correcto funcionamento do Servizo ou, no caso de Orange TV Libre, para os clientes que teñan outro provedor de servizos de comunicación, as avarías ou defectos de visionamento identificadas no servizo de acceso a Internet contratado co seu provedor de comunicacións; (c) as avarías identificadas no tramo de rede de acceso non pertencente a JAZZTEL; (d) indispoñibilidade do Servizo por causas imputables ao Cliente, caso fortuíto, forza maior, requirimentos ou resolucións xudiciais ou administrativas ou calquera outra causa non imputable a JAZZTEL; e por último (e) os defectos de visionamento debido a problemas técnicos relacionados co tramo de liña responsabilidade do Cliente.

2.3.2 Particularidades do Servizo de TV

a) Condicións de uso do Servizo en función do tipo de cliente e compromisos antifraude:

O Servizo de TV estará unicamente dispoñible para Clientes Jazztel que sexan persoas físicas ou autónomas. Poderán contratar tódalas ofertas de televisión do Servizo de Televisión, incluído Orange TV (agás Orange TV Bares e Orange TV Libre); o seu uso quedará restrinxido exclusivamente a espazos que sexan propiedade privada en calquera forma e queda expresamente prohibido o seu uso comercial e/ou a súa exhibición pública, o seu desfrute en establecementos públicos ou en colectividade (por exemplo, comunidades de veciños), así como a revelación, o préstamo, a cesión ou calquera outra forma de posta a disposición, xa sexa a título oneroso ou gratuíto, das claves de acceso multidispositivo que permiten acceder ao Servizo de TV desde outros dispositivos diferentes á TV a persoas alleas ao núcleo familiar inmediato que habitan no domicilio do cliente titular do Servizo, incluído calquera xeito de explotación de tales claves de acceso (venta, alugueiro, permuta, agasallo, etc.) con calquera fin, incluído en particular pero sen carácter limitativo, coa finalidade de que accedan de maneira ilegal ou de calquera outra forma irregular ou non expresamente autorizada ao Servizo de TV. Jazztel adoptará tódalas medidas legais que lle correspondan en dereito para que o Cliente e/ou terceiros cumpran o establecido nas presentes Condicións, así como para protexer os seus intereses, xa sexa fronte ao cliente ou fronte a calquera outro terceiro que directa ou indirectamente participe, colabore, facilite, divulgue, se lucre ou beneficie en calquera outra forma, e/ou de calquera outro xeito faga posible ou contribúa á vulneración dos dereitos de Jazztel e/ou dos seus respectivos provedores de contidos.

O Cliente quedará obrigado a utilizar os Servizos e exhibir os contidos contratados no ámbito para o cal queda autorizado de acordo co disposto nesta cláusula. Jazztel resérvase o dereito de realizar as auditorías correspondentes para verificar que o Cliente contratou a modalidade de TV correcta, segundo o tipo de persoa xurídica e o uso que fai dela.

No caso contrario, o Cliente será o único responsable fronte a Jazztel e fronte a terceiros de calquera responsabilidade que puidese derivarse dun uso non autorizado ou incorrecto dos mesmos, debendo compensar a Jazztel por calquera prexuízo que puidese sufrir por este motivo.

Nos casos de contratación indebida ou fraudulenta da modalidade do servizo de TV que lle corresponda, uso indebido, irregular, ilícito ou non autorizado dos servizos, ou revelación, cesión, venda, alugueiro, explotación comercial, ou calquera outra forma de posta a disposición do servizo e/ou das claves, xa sexa a título oneroso ou gratuíto, Jazztel resérvase o dereito a interromper definitivamente o servizo avisando ao Cliente con 48 horas laborables de antelación.

Todo iso sen prexuízo doutras accións civís ou penais que tanto Jazztel como terceiros poidan chegar a exercitar contra as devanditas persoas.

O Clientes deberán:

-Non compartir credenciais. Queda prohibida a revelación, o préstamo, a cesión ou calquera outra forma de posta a disposición, xa sexa a título oneroso ou gratuíto, das Claves de Acceso multidispositivo que permiten acceder ao Servizo de TV desde outros dispositivos diferentes aos Dispositivos Autorizados do Cliente, a persoas alleas ao núcleo

familiar inmediato que habitan no domicilio do Cliente titular do Servizo, incluído calquera xeito de explotación de tales Claves de Acceso (venta, alugueiro, permuta, agasallo, etc.) con calquera fin, incluído en particular pero sen carácter limitativo, coa finalidade de que accedan de maneira ilegal, non autorizada ou de calquera outra forma irregular ou non expresamente autorizada ao Servizo de TV.

-Respectar a protección de contidos e Control Parental: O Cliente comprométese a empregar os sistemas de control parental para protexer a menores de idade de contidos inadecuados, e a non manipular nin eludir os devanditos sistemas de protección.

-Non utilizar enxeñaría inversa nin aproveitarse de vulnerabilidades: Queda terminantemente prohibido realizar enxeñaría inversa, descompilar, desensamblar ou intentar de calquera outro xeito descubrir o código fonte da plataforma do Servizo de TV ou da aplicación, así como empregar calquera vulnerabilidade, fallo ou erro do sistema para acceder a contidos ou servizos de forma fraudulenta.

-Respectar as medidas antifraude: Jazztel resérvase o dereito de adoptar as medidas técnicas, operativas ou de servizo necesarias para prever e detectar calquera uso fraudulento ou non autorizado do Servizo ou que incumpra as normas de prestación do Servizo recollidas nas presentes Condicións, co fin de adaptarse a novos riscos ou ameazas, podendo monitorizar o uso do Servizo para detectar patróns de uso inusitados e podendo implantar sistemas de verificación e autenticación, así como de bloqueo de Servizo no caso de ser necesario para impedir accesos non autorizados. O Cliente obrígase a permitir as actualizacións do Servizo, as medidas de seguridade e a adaptación das cláusulas antifraude e, en concreto, a permitir calquera actualización que permita a detección e o bloqueo do fraude de servizo e cumprir coas novas actualizacións.

-Non cometer usos fraudulentos, como por exemplo a descarga e utilización de aplicacións que poidan empregarse de forma ilexítima ou non autorizada ou para cometer fraude na plataforma de TV, os equipos ou noutras aplicacións do Servizo de TV con independencia de que esas aplicacións estean dispoñibles en calquera tipo de markets de aplicacións. O usuario é o único responsable do uso das devanditas aplicacións, e Jazztel resérvase o dereito de bloquear o acceso ás mesmas e comunicar o ID da IPTV ou dos descodificadores ás autoridades e a sistemas de información de prevención do fraude, sempre de acordo coa normativa vixente e en concreto coa normativa de protección de datos. No caso de detectarse un uso fraudulento do Servizo de TV por parte do Cliente ou terceiros non autorizados, Jazztel poderá tomar medidas que inclúan, sen limitación, a suspensión ou cancelación inmediata do Servizo e a iniciación das accións legais pertinentes.

-Notificar as incidencias: O Cliente comprométese a notificar inmediatamente a Jazztel calquera uso ou acceso non autorizado da súa conta do Servizo de TV ou calquera outra incidencia relativa a accesos non autorizados ao Servizo de TV da que teña coñecemento. Así mesmo, Jazztel poderá comunicarlles ás autoridades competentes e aos sistemas de información de prevención do fraude os usos ou accesos non autorizados ao Servizo de TV.

Ademais, o Cliente fará un uso correcto e responsable do Servizo de TV conforme ás presentes Condicións e, para o acceso multidispositivo coas regras de concorrencia indicadas na sección Axuda da súa Web, utilizará unicamente dispositivos homologados para tal fin, mantendo unha correcta configuración e mantemento dos mesmos. O Cliente non manipulará nin alterará ningún elemento, equipo nin instalación para que lle permitan a el ou a terceiros acceder ao Servizo de TV ou empregalo en calidade distinta á de destinatario final como cliente particular. O acceso ao Servizo de TV é persoal, polo que non poderá ser obxecto de revenda, cesión ou explotación de ningunha clase a terceiros sen consentimento expreso de Jazztel.

b) Equipamento: JAZZTEL facilitará ao Cliente, no réxime xurídico que se estableza en cada momento, o equipamento necesario para poder gozar do Servizo, de acordo co establecido nestas condicións xerais. O devandito equipamento poderá consistir en:

1. Un router ou dispositivo que o substitúa, compatible co Servizo de TV.

2. Opcionalmente, e só naquelas ofertas onde sexa necesario, un descodificador que se conectará ao equipo receptor de TV do Cliente mediante a correspondente conexión de vídeo. Este descodificador non permite o acceso ao sinal doutros operadores. Se o cliente non desexa conectar o descodificador ao receptor de TV, poderá descargar a aplicación correspondente na súa Smart TV sempre que dispoña dun receptor de TV compatible. Non dispoñer de descodificador podería imposibilitar o acceso a determinados contidos (por exemplo, contido de adulto) ou a certas canles Premium. Información sobre equipos e contido compatibles en www.jazztel.com.

3. Outros dispositivos que puidesen ser necesarios.

O equipo informático e o equipo receptor de televisión non forman parte do servizo e non serán facilitados por JAZZTEL en ningún caso. Por conseguinte, o Cliente deberá dispoñer de tales equipos nas condicións técnicas que os fagan compatibles co Equipamento de JAZZTEL.

O Prazo de Activación do Servizo de TV será de 30 días, cun prazo

máximo de 50, en función da comprobación de compatibilidade da liña do Cliente e da cita co Cliente para proceder á activación do Servizo, se fose necesario. Cando se requira a instalación do Servizo no domicilio do Cliente, esta darase por rematada cando se teña comprobado a navegación e o acceso ao menú do Servizo tanto desde o equipo informático do Cliente como desde o seu receptor de TV. A instalación terá un custo adicional que se lle comunicará previamente ao Cliente.

2.4 Ofertas Converxentes. As ofertas converxentes integran Servizos móbiles e fixos e, ademais, poderán incluír outros servizos necesarios para a contratación do devandito pack, como servizos de televisión propios ou de terceiros que, por ser contratados conxuntamente, supoñen un beneficio para o Cliente, que poderá ser un desconto nas mesmas e que só se aplicará mentres se manteñan activados tódolos Servizos que compoñen o Pack converxente. Se durante o período de activación dos Servizos non fose posible activar por causas imputables a JAZZTEL algún dos Servizos que compoñen a oferta converxente, procederá o seguinte:

a) En relación cos novos Servizos que o Cliente non tivera contratados previamente e respecto dos cales solicitara a nova contratación, o Cliente poderá optar entre darse de baixa sen penalización ou permanecer dado de alta en aqueles Servizos que se lle puideran prover, na Tarifa e características comerciais máis similares ás da oferta converxente solicitada sen a aplicación de promocións ou descontos asociados á contratación do Paquete Converxente ou, no seu caso, noutra Tarifa que o Cliente solicite.

b) Se xa era Cliente de JAZZTEL, continuará cos Servizos que tivera contratados, podendo o Cliente solicitar a baixa dos ditos Servizos ou a modificación da Tarifa, nos termos establecidos na súa oferta.

Se durante a vixencia do Contrato o Cliente se dese de baixa algún dos Servizos que integran unha oferta converxente, serán de aplicación, no seu caso, os compromisos de permanencia que lle correspondan respecto do Servizo no que causa a baixa e permanecerá dado de alta no resto de Servizos, na Tarifa e coas características comerciais máis similares ás que tivese contratadas coa oferta converxente. JAZZTEL informará de todo iso ao Cliente previamente a través de calquera das vías descritas na cláusula 18 das CX.

2.5 Outros Servizos. O Cliente poderá contratar os SVE ofertados por JAZZTEL en cada momento. Ademais, JAZZTEL poderá activar de forma automática os SVE que non supoñan un custo para o Cliente previa comunicación a este, podendo o Cliente desactivalos en calquera momento.

2.6 Conservación da Numeración e outros Procesos Regulados. En todos os procesos regulados, a Solicitud por parte do Cliente suporá a autorización a JAZZTEL como Operador beneficiario para realizar no seu nome todos os trámites e comunicacións fronte ao resto de operadores e/ou terceiros que fosen necesarios durante o proceso de habilitación dos Servizos e durante o tempo que o Cliente estea dado de alta con JAZZTEL na prestación do Servizo correspondente.

2.6.1 Portabilidade. O Cliente ten dereito á conservación do seu número de teléfono actual fixo e/ou móbil ao solicitar un troco de operador (Portabilidade). Ao solicitar a Portabilidade, o Cliente solicita a alta do Servizo en JAZZTEL e comunica o seu desexo simultáneo de causar baixa no operador que lle prové actualmente o servizo, conservando a súa numeración telefónica. No caso de que non coincidan o Cliente e o titular da liña telefónica no operador donante, manterase en JAZZTEL como titular da numeración, o antigo titular da numeración no operador doante, mentres non se solicite un cambio de titularidade desa numeración. Será o titular da numeración no momento da solicitud quen deberá realizar una ulterior solicitud de cambio de titularidade ou, no seu caso, de cancelación da mesma. No caso de que non sexa o titular da numeración quen solicite a portabilidade, esta será denegada conforme á normativa vixente. JAZZTEL informarálle da data e hora de execución prevista da Portabilidade, así como da hora límite para a súa cancelación (en canto se dispoña dela por estar validada polo operador donante). A tramitación da portabilidade realizarase no prazo de 1 día hábil desde a data acordada co usuario final, sempre que no suposto de portabilidade fixa non estea asociado un proceso grosista de banda ancha, levándose a cabo o cambio de operador na madrugada do día hábil seguinte e sempre que a súa solicitud non fose denegada polo operador actual por calquera das causas admitidas nas especificacións técnicas de portabilidade vixentes. En calquera caso, nas contratacións converxentes de fixo e móbil, JAZZTEL poderá realizar a portabilidade con posterioridade a que se realizase a instalación do Servizo Fixo, podendo o titular da numeración en todo momento establecer unha data diferente a esa se así o estimase conveniente. JAZZTEL informará ao aboado cando a súa solicitud sexa denegada, indicándolle a causa da denegación, para a revisión dos datos. Unha vez realizada a Portabilidade, o abonado poderá cursar o tráfico con JAZZTEL e co mesmo número telefónico, no caso do Servizo Móbil, unha vez insira no seu dispositivo a SIM fornecida por JAZZTEL.

O Cliente ten dereito a solicitar a cancelación da súa solicitud de portabilidade sen custo nin penalización algunha, polos mesmos medios habilitados para a contratación do servizo en JAZZTEL, incluídos os

puntos de venda, o servizo de atención ao cliente e a web www.jazztel.com en horario comercial. Porén, o prazo máximo regulado para que os operadores cancelen as portabilidades é ata as 14:00 horas do día hábil anterior á execución da portabilidade no caso do Servizo móbil e ata as 19:00 horas do día anterior á execución da portabilidade no caso de numeración fixa. Se se solicita con posterioridade, a cancelación non poderá ser executada, e JAZZTEL informará desta circunstancia ao Cliente.

Na súa Solicitud de cancelación, o Cliente deberá facilitar a JAZZTEL os seguintes datos: nome e apelidos ou razón social, datos e escrituras do apoderado (no caso de Clientes empresa), NIF, domicilio, liña/s sobre as que solicita a cancelación da Portabilidade e teléfono móbil de contacto. Nos casos nos que falte algún dato, non sexa correcto, o titular da liña non se corresponda co que se solicita a cancelación ou non fora posible verificar a identidade do solicitante, non se poderá tramitar a cancelación ata que se solucionen os erros detectados.

Se a Solicitud de cancelación é correcta, será tramitada por JAZZTEL que lle indicará o número de referencia identificativa unívoca (onde constará a hora e data da Solicitud) e se o Cliente o desexa proporcionaráselle mediante a impresión dun xustificante, SMS ou correo electrónico ou outro medio dos descritos no apartado 18 das CX. A cancelación terá lugar no mesmo día no que forneza a información solicitada, agás que por motivos técnicos ou por ter concluído a tramitación da Solicitud fóra do horario laborable, deba realizarse no seguinte día hábil.

Se o Cliente non puidera conseguir cancelar a súa Portabilidade pese a tela solicitado dentro do prazo regulado, poderá reclamar o seu anterior Operador a Portabilidade de retorno, sen que o operador receptor lle poida reclamar ningún tipo de penalización.

No caso de que o Cliente teña algunha reclamación en relación coa aplicación da política anteriormente descrita, pode tramitala segundo o indicado na cláusula 18 do presente acordo.

2.6.2 Particularidades en cambios de marca entre Orange e Jazztel.

O proceso de baixa en Orange e alta en Jazztel (ou á inversa segundo a marca receptora) con conservación da numeración non precisa un proceso de portabilidade regulada, identificándose como portabilidade, en determinados supostos, aos sós efectos de que se xeren os procesos operativos para o cambio da numeración da marca Orange á marca Jazztel ou á inversa.

3. INSTALACIÓN E MANTEMENTO DOS SERVICIOS. O Cliente permitirá a entrada ao seu domicilio do persoal autorizado de JAZZTEL para realizar a instalación ou mantemento do Servizo.

JAZZTEL realizará o mantemento dos Servizos Fixos e a reparación de avarías ata o punto de terminación da rede, procedendo á xestión das incidencias que puidesen producirse no prazo de 48 horas dende o aviso do Cliente ao Servizo de Atención ao Cliente. Nos Servizos que non inclúan a liña, o seu mantemento o realizará o operador de acceso do Cliente. A continuidade do Servizo poderá verse alterada polas tarefas de mantemento da rede e infraestrutura que o soporta e que serán comunicadas ao Cliente.

Se se produce unha incidencia nos Servizos contratados, o Cliente poderá comunicarlle a JAZZTEL chamando os números de Atención ao Cliente que se indican na cláusula 18. JAZZTEL fará un diagnóstico da incidencia, procedendo á súa resolución, realizando, segundo se requira, unha asistencia técnica no domicilio onde se presta o Servizo, nun punto de venda JAZZTEL ou un mantemento en remoto. Se se evidenciase que a avaría está producida por causas imputables ao Cliente JAZZTEL poderá pasarlle ao Cliente os custos incorridos pola dita actuación.

4. DISPOSITIVOS

4.1. Dispositivos para os Servizos Fixos e Móviles. JAZZTEL ofrecerá ao Cliente equipos axeitados para o acceso aos Servizos ou con outros fins ("Dispositivos") no réxime que se especifique na oferta comercial correspondente e que poderá incluír:

a) Cesión: JAZZTEL cederá sen custo mensual o uso e desfrute do Dispositivo ao Cliente durante o prazo pactado. En calquera caso, JAZZTEL resérvase o dereito de empezar a cobrar un alugueiro mensual aos Clientes polos Dispositivos que en principio se cedían ou ben venderllos, comunicándollos ao Cliente con previo aviso dun mes.

b) Alugamento cunha cota mensual.

c) Venda ao contado ou a prazos.

Se o Cliente optase pola compra con pago aprazado, obrígase a realizar os pagos segundo os prazos e importes acordados tendo sempre o Cliente a posibilidade de adquirir o seu dispositivo ao contado. Agás aceptación expresa por parte de Jazztel, o cliente non poderá realizar ningún acto de alleamento sobre o Dispositivo ata que non aboe a JAZZTEL a totalidade do mesmo.

En caso de compra con pagamento aprazado, o Cliente dispón dun prazo de catorce días dende a entrega do Dispositivo para desistir.

En caso de que o Cliente adquira o Dispositivo con pagamento aprazado nun punto de venda físico, este emitirá a correspondente factura polo valor total do Dispositivo, podendo ceder a JAZZTEL a totalidade

do crédito derivado do aprazamento de pagamento do prezo de adquisición do Dispositivo e cantos dereitos inherentes ou accesorios se deriven del. Neste caso, JAZZTEL cobrará ao Cliente o citado crédito, incorporando o seu importe na factura de Servizos de JAZZTEL.

Así mesmo, JAZZTEL poderá ceder a un terceiro de forma total ou parcial o crédito derivado do aprazamento de pagamento do prezo de adquisición do Dispositivo e cantos dereitos inherentes ou accesorios se deriven del. Jazztel informó de que podería ceder os dereitos de crédito derivados da compra a prazos de dispositivos á entidade Banco Cetelem, S.A.U. con CIF A-78650348 e domicilio en Paseo de los Melancólicos 14 A, 28005 Madrid (en diante, "Banco Cetelem") como entidade financeira colaboradora de Jazztel. Esta cesión, no caso de facerse efectiva, seralle notificada a través da súa factura de telecomunicacións y suporá a xestión dos dereitos de crédito por parte do noso colaborador Banco Cetelem e, en consecuencia, Banco Cetelem tratará os seus datos persoais como responsable do tratamento para os fins que se lle comunicarán.

Se por calquera motivo o Cliente non pagase dúas cotas mensuais do pagamento aprazado, cursase a baixa dos Servizos ou os ditos Servizos fosen suspendidos por impagamento ou por outros motivos recollidos no Contrato, JAZZTEL pasará ao cobramento, nunha única vez, a totalidade das cotas de pagamento aprazadas, pendentes de vencemento sen a aplicación de descontos ou promocións. Así mesmo, no caso de impagamento das dúas primeiras cotas mensuais do Dispositivo ou, no seu caso, ante o impagamento da primeira cota e a suspensión do Servizo de comunicacións asociado, e mentres o Cliente non efectúe, unha vez requirido ao pagamento, o pagamento total do prezo do Dispositivo, JAZZTEL resérvase o dereito a bloquear o Dispositivo de tal forma que non poida ser utilizado coa rede de JAZZTEL ou a de terceiros.

Nos supostos de cesión ou alugueiro, o Cliente está obrigado a usar o Dispositivo dilixentemente, destinándoo ao uso para o que foi cedido; non poderá subarrendalo na súa totalidade ou en parte, realizar alteracións, manipulacións, provocar danos no mesmo, nin allealo, e deberá asumir os danos que, no seu caso, se produzan por un incumprimento do aquí disposto.

4.2. Devolución e garantías dos Dispositivos. No caso de que o Cliente teña Dispositivos en cesión ou alugamento e remate o Contrato de Servizos asociados a estes, solicite un cambio no Servizo que requira outro Dispositivo ou no caso de que JAZZTEL así o requira por motivos técnicos ou de servizo, deberá devolvelos con tódolos seus accesorios segundo o procedemento establecido por JAZZTEL, que terá habilitadas vías gratuítas e, adicionalmente, outras vías de pagamento cuxas condicións poderán consultarse na web e en Atención ao Cliente. Os ditos Dispositivos deberán devolverse en correcto estado de funcionamento e sen outra deterioración que a provocada polo uso normal. No caso de que JAZZTEL non recibise o dito Dispositivo no prazo establecido ou, no seu lugar, no prazo de quince días hábiles dende a terminación do Contrato, JAZZTEL resérvase o dereito a facturar ao Cliente a cantidade correspondente ao valor do Dispositivo. Os prezos detallanse en www.jazztel.es e no momento da contratación. Se o Dispositivo en réxime de cesión ou alugueiro sufrise avarías ou un mal funcionamento continuado non imputables ao Cliente, JAZZTEL valorará se o repara ou o substitúe por outro de prestacións equivalentes.

Os Dispositivos novos vendidos por JAZZTEL terán unha garantía por falta de conformidade de tres anos desde a súa entrega ao Cliente e, no caso de que se trate de Dispositivos de ocasión ou postos a novos, a garantía será dun ano desde a súa entrega, procedendo JAZZTEL á reparación ou substitución do Dispositivo, segundo corresponda. Para que o Cliente poida exercer a garantía, JAZZTEL poderá solicitar a entrega dun xustificante de compra, como unha factura ou albará de entrega do Dispositivo. O Cliente deberá poñer en coñecemento de JAZZTEL as faltas de conformidade que se manifesten nos Dispositivos a través dos servizos posvenda identificados por JAZZTEL que constan na web www.jazztel.com. Non será de aplicación a garantía cando o Dispositivo fose manipulado por unha persoa allea ao servizo técnico autorizado por JAZZTEL, cando a falta de conformidade sexa consecuencia dunha manipulación indebida do Dispositivo, nin pola deterioración debida ao uso normal ou anormal do Dispositivo.

5. PREZO, FORMA DE PAGAMENTO E GARANTÍAS

5.1. Prezo. O Cliente aboará o prezo do Servizo contratado incluídas a cota de abonamento polo uso da liña, as cotas mensuais ou bonos, prezo dos Dispositivos, consumos realizados, pagamentos a terceiros, así como calquera outro importe aceptado polo Cliente e de conformidade coas Tarifas vixentes en cada momento. Así mesmo, JAZZTEL poderá facturar en función dos Servizos contratados, entre outros, os seguintes importes:

- **Cota de instalación dos Servizos Fixos.** Será abonada, no seu caso, polo Cliente na primeira factura, unha vez xerado o cargo. No caso de que o Cliente solicitase que dea comezo a prestación do Servizo durante o período de desistencia, o Cliente deberá facer fronte aos gastos derivados da instalación do servizo fixo que lle

foron notificados, así como, no seu caso, a parte correspondente aos servizos prestados. Non procederá a súa cobranza se JAZZTEL non puidese prestarlle os Servizos por razóns non imputables ao Cliente.

- **Cota de alta no Servizo e/ou Tarifa.** Será aboada, no seu caso, polo Cliente na primeira factura, unha vez xerado o cargo.

- **Custo do envío.** JAZZTEL facturará, no seu caso, os custos de envío dos produtos contratados, informando previamente no momento da contratación de cales son os ditos custos de envío.

- **Roaming:** No Servizo Móbil, o Cliente deberá aboar o prezo aplicable ao consumo realizado no estranxeiro (Roaming) que non estivera incluído dentro das Tarifas nacionais contratadas, podendo consultar o dito prezo en Atención ao Cliente e na web de JAZZTEL. Agás indicación en contra por parte do Cliente, o Servizo de Roaming estará activado por defecto, podendo o Cliente solicitar a súa desactivación en calquera momento.

Nos casos nos que o Cliente en Roaming nun país do Espazo Económico Europeo -EEE- (Unión Europea, Islandia, Liechtenstein e Noruega) se beneficie dos usos incluídos na súa Oferta (chamadas/SMS/MMS, datos móbiles) nas mesmas condicións que na súa Tarifa nacional, considerarase uso abusivo:

a) A inexistencia de residencia ou vínculo estable en España do Cliente (JAZZTEL poderá solicitar documentación xustificativa).

b) A existencia de longos períodos de inactividade dunha determinada SIM unidos a un uso principal ou exclusivo en Roaming.

c) A activación e utilización secuencial en Roaming de múltiples SIM por un mesmo Cliente.

d) Cando se observe nun período mínimo de 4 meses que o consumo e a estancia por parte do Cliente/liñas noutros países prevaleza sobre o consumo e a estancia realizados en España.

Se se detecta un uso abusivo, JAZZTEL informará ao Cliente a través de SMS o, no seu caso, outras vías de contacto establecidas nestas CX ou Contrato do Cliente, que disporá de 14 días naturais para modificar as súas pautas de uso. No caso de non facelo, JAZZTEL aplicará ao consumo dos servizos realizados en Roaming no EEE, respecto dos cales se detectara o uso abusivo, o prezo detallado no apartado de Roaming da web www.jazztel.com ou nas condicións da súa Tarifa, prezo este que equivalerá, como máximo ao prezo aplicado segundo a Tarifa nacional contratada máis un recargo igual ao prezo grosista máximo para os Servizos de Roaming aprobado pola normativa europea. A dita sobrecarga deixarase de aplicar cando JAZZTEL verifique que cesou efectivamente a pauta de uso abusivo por parte do Cliente. Todo isto sen prexuízo do resto de dereitos que lle poidan asistir a JAZZTEL en casos de fraude.

No caso de que o Cliente teña algunha reclamación en relación coa aplicación da política anteriormente descrita, pode tramitala segundo o indicado na cláusula 18 facilitando as probas que considere oportunas e que demostren o uso non abusivo do Servizo en Roaming. Iso sen prexuízo de calquera outra vía de reclamación que estime conveniente conforme á normativa vixente.

Agás que JAZZTEL predispoña o contrario, o pagamento dos servizos de tarificación adicional, cotas mensuais e consumos internacionais ou en Roaming fóra do Espazo Económico Europeo e nos casos de roaming dentro do Espazo Económico Europeo nos que así o indique Jazztel, non poderán realizarse contra saldos de promoción ou predispostos por JAZZTEL a favor do Cliente ou sen custo ningún para este, senón que se requirirá sempre do pagamento correspondente polo dito concepto con independencia do Servizo utilizado polo Cliente. Así mesmo, o goce de servizos de tarificación adicional e numeración especial non poderán beneficiarse de desconto ou promoción ningunha.

Adicionalmente, se o Cliente tivese dereito a descontos, Tarifas con franxas temporais sen custo ou a prezo reducido, Tarifas planas ou cun límite de consumo máximo por tempo ou volume de tráfico, as devanditas serán incompatibles con calquera sistema que implique a concentración, transformación ou conversión de chamadas ou do tráfico. No caso de que non se cumpra cos requisitos aquí establecidos, JAZZTEL poderá interromper o Servizo e/ou facturarlle o tráfico efectivamente cursado segundo as Tarifas básicas en vigor, sen aplicar os límites ou descontos que lle corresponderían de non ter incorrido en tales prácticas e/ou a interromper o Servizo, iso sen prexuízo das accións que JAZZTEL puidese exercer en defensa dos seus intereses.

5.2. Facturación e forma de pagamento. JAZZTEL facturará ao Cliente as cantidades que debe pagar e que aparecerán desagregadas por cada un dos Servizos contratados, incluíndo os descontos e promocións ofrecidas ao Cliente en cada momento. Ademais, o Cliente poderá solicitar recibir unha facturación non desagregada e que se lle presenten facturas independentes para os servizos de tarificación adicional. As chamadas gratuítas para o Cliente non se desagregarán.

Así mesmo, nos Servizos de cargo adicional, JAZZTEL desagregará a parte correspondente ao Servizo telefónico e a parte correspondente ao Servizo de tarificación adicional, cuxa responsabilidade é dos prestadores deses Servizos indicando a identidade de tales prestadores. No caso de descoñecer a súa identidade, JAZZTEL informará de quen é o operador de rede de tarificación adicional, a quen o Cliente poderá dirixirse para

que lle proporcione a identidade do prestador.

Os sistemas de medición, tarificación e xestión da facturación de JAZZTEL son sometidos a auditoría conforme ás normas de aseguramento de calidade da familia ISO 9000. No caso de desacordo sobre o consumo realizado polo Cliente, presuporase que os rexistros dos sistemas de JAZZTEL son correctos, agás que o Cliente forneza algunha proba que indique o contrario.

O Cliente recibirá a factura en formato papel ou electrónico segundo a elección que fixera ao respecto. O Cliente, poderá modificar, en calquera momento, a opción elixida para cambiar de modalidade do formato de recepción da factura. As facturas estarán ademais dispoñibles na Área de Clientes de JAZZTEL.

Se o Cliente tivese factura detallada (de acordo coa normativa vixente), JAZZTEL poderá cobrarlle pola dita desagregación máis detallada o importe que no seu caso, JAZZTEL defina e que será notificado ao Cliente, constanding na páxina web de JAZZTEL. JAZZTEL non cobrará importe ningún no caso de que se solicite a desagregación como consecuencia dunha reclamación.

O Cliente poderá elixir o medio de pagamento de entre os comunmente utilizados no tráfico comercial. No caso de pagamento a través de domiciliación bancaria, o pagador (como debedor) emitirá a Orde de domiciliación de débito directo SEPA, autorizando a JAZZTEL (como acreedor) a enviar instrucións á súa entidade bancaria para cargar na súa conta as facturas de JAZZTEL e á entidade bancaria para efectuar os cargos na súa conta seguindo as instrucións de JAZZTEL. Como parte dos seus dereitos, o pagador está lexitimado ao reembolso pola súa entidade nos termos e condicións acordados con esta. A solicitude de reembolso deberá efectuarse dentro das oito semanas que seguen á data de débito en conta. Pode obter información adicional sobre o seus dereitos na súa entidade financeira.

O ciclo de facturación será mensual e, agás que se indique o contrario, referirase ao Servizo desfrutado no período precedente. Porén, JAZZTEL poderá facturar e remitir ao cobramento a cantidade correspondente de forma inmediata cando: (i) se produza a suspensión do Servizo; (ii) aconteza a resolución do Contrato; (iii) o Cliente incumpra o Contrato; ou (iv) se o importe das cantidades que se deben aboar ou o consumo exceden, no seu caso, os anticipos a conta ou depósitos de garantía entregados.

O Cliente deberá pagar as facturas ao seu vencemento. No caso de que o cliente non pague a súa factura, Jazztel notificaralle o importe impagado mediante comunicación personalizada, respectando en todo caso a súa privacidade e aplicando os criterios de xestión prudente do risco. A comunicación ao cliente poderá realizarse ben por carta, chamada telefónica ou por calquera outro medio telemático como o envío de SMS, correo electrónico, aplicacións de mensaxería ou outros medios de comunicacións individualizadas co correspondente aviso previo/previo aviso.

Jazztel poderá, unha vez analizado o caso, repercutir ao Cliente os gastos soportados efectivamente polo impago. Estes custos inclúen os soportados por Jazztel en relación coas xestións realizadas para a recuperación do importe das facturas impagadas (incluíndo gastos derivados das necesarias comunicacións ao cliente tales como o envío de cartas, SMS, chamadas e outras accións encamiñadas ao cobro da factura), así como os custos dos medios materiais e humanos que supoñen gastos fixos como gastos de persoal, plataformas, estrutura, desenvolvementos informáticos, licenzas, así como os propios. Infórmase ao Cliente de que a repercusión destes custos asociados á xestión prudente do recobro constitúe unha medida máis beneficiosa para este, fronte a outras vías de recobro eventualmente máis onerosas.

En concreto, desde a data de posta ao cobro por parte de Jazztel, no momento no que o cliente non paga a factura, inicianse os procesos de recobro mediante os que Jazztel tratará de poñerse en contacto co cliente para darlle información sobre a débeda e os procesos de aboamento da mesma. Os medios de comunicación iniciais que se poñen en marcha son os recoñecidos e amparados polo dereito, chamadas telefónicas, SMS ou mensaxes a través de aplicacións de mensaxería, a calquera das liñas contratadas baixo a súa titularidade, envío de correos electrónicos, e as diferentes comunicacións co cliente sendo estas comunicacións proporcionais.

Nunha segunda fase, incorpóranse ao proceso as comunicacións relativas aos requirimentos previos de pago informando ao cliente da inclusión dos seus datos persoais nos sistemas de información crediticia, en cumprimento do previsto na Lei Orgánica de Protección de Datos Persoais e Garantías dos Dereitos Dixitais.

Debido á realización das vendantías xestións debidamente detalladas e diferenciadas, Jazztel poderá repercutir ao cliente a cantidade de vinte e oito (28€) euros en concepto de gastos de recobro por cada factura impagada, sen prexuízo doutras accións que poida levar a cabo, incluídas, entre outras, a execución de depósitos, fianzas ou demais garantías existentes ou a inclusión dos datos do cliente en ficheiros de solvencia patrimonial e de crédito cando así proceda. Non se repercutirán gastos de recobro ao cliente nunha factura

impagada nos seguintes casos: a).- se é a súa primeira factura con Jazztel, b).- se é a última factura emitida por Jazztel cando o cliente solicitou a baixa do Servizo, c).- se se trata do primeiro impago nos últimos vinte e catro (24) meses. Finalmente, no caso de que o importe medio das tres últimas facturas sexa inferior a dez (10€) euros, o cargo por factura impagada que Jazztel poderá cobrar ao cliente será de doce euros (12€).

Cando Jazztel teña constancia de que un cliente aboou a débeda, restablecerá o Servizo no prazo dun (1) día laborable desde que teña tal constancia. Jazztel poderá cobrar ao cliente a cantidade de vinte e catro euros con dezanove céntimos (24,19€), IVE incluído, correspondente aos custos asociados ao restablecemento do Servizo, que comportará, entre outras actuacións, a reactivación dos servizos a través das plataformas de provisión. Jazztel informará ao Cliente en todas as facturas emitidas dos cargos aplicables en caso de impago e adicionalmente incluírá toda a información detallada na web www.jazztel.com

JAZZTEL poderá cobrar ao cliente de inmediato a cantidade impagada e os gastos derivados con cargo aos depósitos ou demais garantías prestadas polo mesmo, así como compensar a falta de pagamentos con outras cantidades debidas por JAZZTEL ao Cliente. Igualmente, JAZZTEL poderá ceder total ou parcialmente a cobranza de facturas impagadas a entidades de recobro e/ou ceder total ou parcialmente o crédito a terceiros. Así mesmo, no suposto de impago, JAZZTEL poderá proceder á comunicación dos datos asociados á débeda aos sistemas de información crediticia, concretamente aos Bureaus de Crédito e Solvencia Patrimonial Asnef e Badexcug, así como a calquera outro que se informe previamente ao Cliente.

5.3 Garantías

5.3.1. Anticipos a conta. JAZZTEL poderá solicitar ao Cliente a entrega de cantidades en concepto de anticipos a conta da facturación polo importe que, en función dos Servizos contratados e/ou o volume de consumo estimado ou desfrutado, estableza JAZZTEL e o Cliente acepte. Á entrega do anticipo, JAZZTEL detallarase tal concepto na factura. Á extinción do Contrato e unha vez verificado por JAZZTEL que o Cliente aboou as cantidades debidas, devolverase o remanente do anticipo. Os ditos anticipos non devengarán xuros.

5.3.2. Depósitos de Garantía. A constitución do depósito de garantía realizarase en efectivo ou mediante aval bancario ao primeiro requirimento e con renuncia expresa aos beneficios de orde, división e excusión, indicándose o dito feito. A non constitución do depósito no prazo indicado por JAZZTEL o, no seu defecto, no prazo de 15 días naturais, facultará a JAZZTEL a suspender o Servizo, dar de baixa o Servizo ou desestimar as súas solicitudes de alta.

Se no momento de solicitar a desistencia, a baixa no Servizo, o cambio de titularidade ou a cesión do Contrato, o Cliente tivese algunha débeda asociada ao Servizo, JAZZTEL poderá executar a garantía pola cantidade total debida quedando o remanente a disposición do Cliente.

a) Nos Servizos Fixos: JAZZTEL poderá esixir ao Cliente que constituía un depósito de garantía, ben no momento de contratar os Servizos ou con posterioridade, nos seguintes supostos: (i) se o Cliente é ou foi con anterioridade abonado ao Servizo e deixara non pagadas unha ou varias facturas, en tanto subsista a morosidade; (ii) se o titular tivera contraídas débedas por outro contrato de abonamento, vixente ou non nese momento, ou ben que de modo reiterado se retrase no pagamento das facturas; e (iii) en aqueles supostos nos que o autorice a Secretaría de Estado de Telecomunicacións.

A contía do depósito determinarase sumando o importe das tres últimas facturas. No caso de que houberse menos de tres facturas xeradas, a contía será a cantidade resultante de multiplicar por tres o importe da última factura.

JAZZTEL devolverá o depósito: cando, no caso (i) do parágrafo anterior, teña constancia do pagamento íntegro da débeda; e (ii), cando quede acreditado que nun período dun ano non existiu ningún retraso no pagamento das facturas.

b) Nos Servizos Móviles: JAZZTEL poderá solicitar tanto no momento da contratación como con posterioridade, a constitución dun depósito de garantía en función dos Servizos contratados e/ou o volume de consumo estimado ou empregado.

6. COMPROMISOS DE PERMANENCIA. Determinados Servizos ou Tarifas de JAZZTEL poden implicar un compromiso de permanencia asociado a descontos e/ou condicións vantaxosas. Este compromiso terá a duración e o cargo por incumprimento do compromiso que se definan en cada oferta, ampliándose, no seu caso, a duración do Contrato polo período de duración do compromiso de permanencia. Se o Cliente incumpre o dito compromiso deberá aboar o correspondente cargo por incumprimento que será proporcional ao tempo que reste para finalizar o compromiso. Os ditos cargos forneceranse ao Cliente no momento da aceptación da oferta e poderán consultarse en www.jazztel.com.

7. DEREITO DE DESCONEXIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS. O Cliente poderá solicitar a conexión ou desconexión dos Servizos de tarificación

adicional e/ou de chamadas internacionais. JAZZTEL procederá á desconexión no prazo máximo de 10 días hábiles, correndo ao seu cargo os custos derivados do Servizo no caso de non realizar a desconexión no dito prazo por causas non imputables ao Cliente. O Cliente poderá dirixir a dita solicitude a través do Servizo de Atención ao Cliente.

8. CALIDADE DO SERVIZO. JAZZTEL prestará o Servizo conforme os niveis de calidade establecidos nas presentes CX. No caso de interrupción do Servizo telefónico por forza maior, JAZZTEL compensará ao Cliente coa devolución automática dos importes correspondentes á cota mensual e outros independentes do tráfico telefónico, rateados polo tempo que durara a interrupción.

Se durante un período de facturación, o Cliente sofre interrupcións temporais do Servizo telefónico por causas imputables a JAZZTEL, esta, unha vez efectuadas as oportunas comprobacións, o indemnizará automaticamente, sempre que a cantidade indemnizable sexa superior a un euro, cunha cantidade que será, polo menos, igual á maior das dúas seguintes:

a) A media do importe facturado polo Servizo interrompido durante os tres meses anteriores á interrupción, rateado polo tempo de interrupción. No caso de antigüidade no Servizo inferior a tres meses, considerarase o importe da factura media nas mensualidades completas efectuadas ou a que se obtivera nunha mensualidade estimada de forma proporcional ao período de consumo efectivo realizado.

b) Cinco veces a cota mensual de aboamento rateado polo tempo de duración desta.

No caso de interrupción temporal do Servizo de Acceso a Internet/Servizos de datos, o Cliente, unha vez efectuadas as oportunas comprobacións, terá dereito a unha indemnización que se determinará rateando a cota mensual do Servizo polo tempo no que a liña estivo interrompida. No caso de interrupción temporal durante un período de facturación superior a seis horas en horario de 08:00 h a 22:00 h, a compensación será automática.

Ademais, JAZZTEL ofrece aos Clientes un compromiso adicional de Calidade nos seus Servizos consistente en que JAZZTEL comprométese a indemnizar o Cliente que o solicite cun importe correspondente á cota mensual do Servizo contratado cando, por causas imputables a JAZZTEL, o Cliente teña unha interrupción do Servizo superior a corenta e oito (48) horas naturais, a contar desde o momento no que o Cliente contactase cos Servizos de Atención ao Cliente de JAZZTEL notificando un aviso de avaría e ata o momento no que o Servizo se atope restablecido. A mencionada indemnización será efectiva na factura correspondente ao período de facturación no que se comunique e se valide a indemnización.

No caso de incidentes de seguridade, integridade, ameaza ou vulnerabilidade da rede, JAZZTEL tomará as medidas axeitadas, en función do feito acontecido, co fin de solucionar á maior brevidade posible os ditos incidentes e restablecer a seguridade. JAZZTEL dispón dun Plan de Continuidade de Negocio (BCM) así como de plans de xestión de incidentes de seguridade. Nos casos nos que legalmente estea previsto, os ditos incidentes comunicaranse tamén aos organismos pertinentes.

Nos supostos de interrupcións do Servizo por causas non imputables a JAZZTEL, e imputables ao Cliente, esta quedará desonerada de cantas responsabilidades de todo tipo puidesen derivarse ao respecto. Non haberá lugar a ningunha indemnización pola interrupción do Servizo debida ao incumprimento do Contrato polo Cliente.

Para os efectos do cómputo das indemnizacións por interrupción do Servizo, quedan totalmente excluídos os servizos de cobertura internacional de chamadas e acceso a datos (Roaming) prestados no estranxeiro por operadores distintos de JAZZTEL.

JAZZTEL prestará o Servizo exclusivamente nas zonas de cobertura do territorio nacional nas que estea implantada en cada momento, en función da tecnoloxía dispoñible e segundo a información que sobre a cobertura da rede se facilite ao Cliente antes da contratación. En calquera caso, JAZZTEL non será responsable por interrupcións ou mal funcionamento do Servizo debido a condicións orográficas e/ou atmosféricas que impidan ou imposibiliten a súa prestación.

En determinados Servizos ofertados por JAZZTEL poderán existir restricións que limiten o acceso a estes (incluída a capacidade ou velocidade do Servizo de Acceso a Internet), a súa utilización ou aplicacións, en cuxo caso informarse no momento da contratación nas condicións dos ditos produtos ou Servizos.

A calidade do Servizo, incluída a velocidade de acceso a Internet, pode verse afectada pola execución dos procedementos que JAZZTEL ten dispostos para medir e xestionar o tráfico co fin de evitar esgotar a rede.

En relación coas diferentes ofertas de velocidade do Servizo de Acceso a Internet poostas a disposición do Cliente por JAZZTEL, achégase como Anexo 1 a información respecto da velocidade mínima, dispoñible normalmente, máxima e anunciada descendente e ascendente no caso da rede fixa e da velocidade máxima e anunciada descendente

e ascendente no caso da rede móbil, así como a información sobre os factores pertinentes que poden limitar a velocidade efectiva do Servizo de Acceso a Internet. A información incluída no dito Anexo correspóndese coa vixente na data de edición das presentes Condicións, sendo a dita información actualizada periodicamente por JAZZTEL e dispoñible en todo momento o Cliente da información actualizada a través da URL <https://ayuda.jazztel.com/tramitaciones/informacion-util/>

En calquera caso, JAZZTEL realizará os seus maiores esforzos para que o Cliente dispoña da máxima velocidade posible tecnicamente coa modalidade do Servizo de Acceso a Internet que lle corresponda.

No caso de que o Cliente teña algunha reclamación en relación co Servizo de Acceso a Internet, pode dirixila a JAZZTEL conforme ao indicado na cláusula 18, iso sen prexuízo de calquera outra vía de reclamación que estime conveniente conforme á normativa vixente.

9. USO DOS SERVIZOS. O Cliente fará un uso correcto e responsable do Servizo contratado conforme ás presentes CX e utilizará unicamente dispositivos homologados para tal fin, mantendo unha correcta configuración e mantemento destes. O Cliente non manipulará ni alterará ningún elemento, equipo e instalación que lle permitan acceder e utilizar o Servizo en calidade distinta á de destinatario final. As presentes CX non amparan a utilización de Tarxetas SIM fóra de dispositivos móbiles, agás autorización expresa de JAZZTEL.

O Servizo prestado por JAZZTEL é persoal polo que non poderá ser obxecto de revenda, cesión ou explotación de ningunha clase a terceiros sen o consentimento expreso de JAZZTEL.

JAZZTEL responderá única e exclusivamente do Servizo que presta ou prové por si mesma e non será directa, indirecta ou subsidiariamente responsable:

- Por causas de forza maior.
- Por falla de adecuación da configuración dos equipos ou instalacións do Cliente para permitir o correcto funcionamento ou uso do Servizo, agás que foran subministrados por JAZZTEL e non foran manipulados polo Cliente ou terceiros.
- Por produtos ou servizos prestados ou ofertados polo Cliente ou por terceiras persoas ou entidades.
- Por contidos, informacións ou opinións de calquera tipo que teñan a súa orixe no Cliente ou en terceiras persoas ou entidades.
- Por contidos que non foran elaborados ou que non foran provistos directamente por JAZZTEL incluídos os que se puidesen ter accedido a través de SVE.
- Polo acceso, instalación, uso ou execución, voluntaria ou involuntaria, de programas informáticos que provoquen un cambio na configuración predeterminada do acceso á rede ou dispositivos de acceso.
- Pola xestión das avarías, suspensións ou interrupcións do Servizo que teñan a súa orixe ou se produzan na rede do operador de acceso.
- Por todo o relativo ao funcionamento das instalacións e aparellos propios do domicilio do Cliente, agás que foran subministrados por JAZZTEL.
- Polo cumprimento de mandato xudicial ou orde administrativa que supoña a suspensión ou terminación dun ou varios dos Servizos ao Cliente, ou a prohibición ou restrición de acceso a determinados contidos, webs ou tráfico.

En calquera caso, JAZZTEL non responderá polos danos e perdas indirectos e, en especial, polas perdas correspondentes ao volume de negocios, lucro cesante, prexuízos comerciais e/ou morais.

O Cliente non utilizará os Servizos para fins ilícitos ou abusivos como, a título enunciativo que non limitativo, os seguintes:

- Calquera violación dos dereitos de terceiros, incluídos entre outros os dereitos de propiedade intelectual e/ou industrial, dereito á intimidade persoal e familiar e/ou o dereito á propia imaxe.
- Actuacións (incluíndo a introdución de virus ou similares) que provoquen ou poidan producir danos, alteracións e/ou descargas non autorizadas dos contidos, os Servizos prestados por JAZZTEL ou por terceiros, os equipos e/ou programas informáticos incluídos os arquivos e documentos que conteñan.
- Alterar ou intervir por medios fraudulentos, páxinas web, correos electrónicos ou sistemas doutros usuarios ou terceiros sen a autorización destes.
- Remitir mensaxes utilizando unha identidade falsa e/ou camuflar dalgunha maneira a orixe da mensaxe.
- Enviar comunicacións electrónicas non solicitadas expresamente polos seus destinatarios ou non autorizadas previa e expresamente por estes.
- Enviar comunicacións electrónicas con carácter masivo e/ou repetitivo (spam).
- Publicar, divulgar, enviar, anunciar ou distribuír, directamente ou a través de enlaces, calquera material, asunto ou información con contidos ilegais, obscenos, pornográficos, violentos, abusivos, difamatorios, xenófobos, degradantes, enganosos, contrarios á lei, á moral ou á orde pública, que induzan ou fagan

apoloxía de prácticas perigosas, violentas, de risco ou nocivas para a saúde.

O Cliente comprométese a utilizar os Servizos e os contidos aos que poida acceder a través dos Servizos exclusivamente para uso persoal, e a non realizar directa ou indirectamente unha explotación comercial dos Servizos aos que ten acceso, ou dos resultados obtidos grazas á utilización do Servizo, agás autorización expresa e escrita de JAZZTEL. Ademais, o Cliente absterase de realizar as seguintes prácticas: pagamentos realizados con tarxetas de crédito de terceiros sen o seu consentimento; utilización de datos bancarios ou identidade de terceiros para contratar ou realizar pagamentos de Servizos; pirataría ou manipulación non autorizada de centrais telefónicas ou Dispositivos; descargas de saldos acumulados a través de chamadas a numeración internacional, premium ou numeración de Internet; chamadas entre routers ou módems para a transmisión de datos, conversión de tráfico, incluída a redirección de tráfico a destinos diferentes do número chamado; descargas masivas de tráfico telefónico ou de datos, uso fraudulento ou masivo de Servizos Premium, incluídas as descargas a numeración premium vía SMS, conexión de sistemas ou equipos aos equipos de comunicacións que compoñen e facilitan o acceso a Servizos de terceiros.

A violación das obrigas establecidas na presente cláusula ou a realización de conductas que respondan a un patrón de fraude, exista un risco obxectivo ou presunción razoable de comisión de fraude ou por outras razóns suficientemente acreditadas de uso non autorizado, anómalo, ilícito e/ou desmesurado do Servizo, facultará a JAZZTEL a adoptar as seguintes medidas, sen que iso dea lugar a compensación de ningunha clase ao Cliente e sen prexuízo do exercicio por parte de JAZZTEL do resto de accións que lle correspondan en defensa dos seus intereses: (i) suspender ou interromper de forma inmediata a prestación do Servizo; (ii) retirar ou bloquear os contidos ou Servizos que puidesen resultar ilegais ou contrarios ao aquí disposto; e/ou (iii) tarifar o tráfico conforme ás Tarifas básicas vixentes sen aplicación de desconto nin vantaxe ningunha.

10. CESIÓN A TERCEIROS. Os Servizos prestados por JAZZTEL son persoais polo que non poderán ser obxecto de cesión por parte do Cliente sen o consentimento expreso de JAZZTEL. JAZZTEL queda autorizada, previa notificación ao Cliente, a ceder en todo ou en parte a prestación do Servizo a calquera das empresas do Grupo ao que pertence, así como a aquelas empresas que, como consecuencia dunha reestruturación de JAZZTEL, pasen a prestar os Servizos, subrogándose nos dereitos e obrigas de JAZZTEL.

11. DEREITOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELLECTUAL. Os contidos accesibles a través dos Servizos están suxeitos a dereitos de propiedade intelectual e industrial de JAZZTEL ou de terceiros. En ningún caso a prestación dos Servizos implica ningún tipo de renuncia ou cesión total nin parcial dos ditos dereitos. O acceso polo Cliente aos ditos contidos a través dos Servizos non confire ao Cliente ningún dereito de utilización, transformación, explotación, reprodución, distribución, comunicación pública ou fixación sobre os ditos contidos sen a previa e escrita autorización outorgada para tal efecto por JAZZTEL e/ou o terceiro titular dos dereitos afectados. Queda expresamente prohibido calquera acto de pirataría.

O Cliente garante que, en relación cos contidos que transmita a través do Servizo, será da súa exclusiva responsabilidade a obtención de cantas as autorizacións e licencias sexan necesarias para a lexítima integración de tales contidos, con respecto dos dereitos de propiedade que terceiras persoas ou empresas poidan ostentar sobre tales contidos. O Cliente será responsable de calquera reclamación dirixida contra JAZZTEL derivada dos contidos transmitidos polo Cliente, quedando exenta JAZZTEL de cantos custos e indemnizacións se deriven con motivo de tal reclamación.

O Cliente non poderá referirse a si mesmo como un representante autorizado de JAZZTEL nin utilizar os logos, marcas comerciais, marcas de servizos, ou calquera outra variante das anteriores ou lanzar calquera comunicación pública referida a JAZZTEL ou ao presente Contrato.

O Cliente será o único responsable das infraccións cometidas por el ou por terceiros a quen facilítase o acceso ao Servizo que afecten aos dereitos do titular dos dereitos de propiedade intelectual ou industrial, debendo o Cliente indemnizar os danos y prexuízos ocasionados e deixando en todo caso indemne a JAZZTEL fronte a calquera reclamación, xudicial o extraxudicial, que se presente fronte a ela como consecuencia das posibles infraccións.

12. SEGREDO DAS COMUNICACIÓNS. JAZZTEL adoptará as medidas necesarias esixibles pola lexislación en cada momento para garantir o segredo das comunicacións no seu tránsito a través da rede de JAZZTEL, así como para cumprir co relativo á interceptación legal das comunicacións.

O Cliente autoriza expresamente que se realicen gravacións das conversas que manteña con Atención ao Cliente de JAZZTEL co fin de

deixar constancia destas e levar a cabo un control sobre a calidade do servizo.

13. PROTECCIÓN DE DATOS. Responsable do Tratamento: Orange Espagne S.A.U. (en adiante, "JAZZTEL"), con NIF A-82009812 e Domicilio Social en Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo 1, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid). Inscrita no Rexistro Mercantil de Madrid: Tomo 13.183, Folio 129, Folla M-213468.

Delegado de Protección de Datos (DPO): O Usuario pode contactar co DPO mediante escrito dirixido ao domicilio de JAZZTEL ou a través do correo electrónico orangeproteccion.datos@es.orange.com, con referencia "Oficina DPO".

13.1 JAZZTEL informa que os datos persoais do **Cliente persoa física** serán tratados de conformidade co disposto no Anexo de Privacidade que se puxo a disposición do Cliente e foi aceptado por este.

13.2 Os datos persoais dos representantes do **Cliente persoa xurídica** serán os estritamente necesarios e serán tratados por JAZZTEL coa finalidade de permitir o mantemento, cumprimento e control da relación de prestación de Servizos concertada. A base do tratamento é o cumprimento da relación contractual. Así mesmo, os datos serán tratados para o envío por calquera medio de comunicacións comerciais personalizadas propias e de terceiros. A base lexitimadora para este tratamento é o interese lexítimo de Jazztel. En calquera momento poderase exercer o dereito de oposición a este tipo de tratamentos. Naqueles casos nos que se realicen tratamentos con finalidades adicionais ás anteriormente manifestadas, será necesario o consentimento previo do afectado, atopando a base lexitimadora do devandito tratamento no consentimento. Os datos do cliente conservaranse durante todo o tempo en que esta base subsista e aínda despois, ata que prescriban as eventuais responsabilidades derivadas dela. Os datos do asinante do Contrato poderán ser comunicados ás Administracións Públicas nos casos previstos na Lei, aos bancos e entidades financeiras, para o cobramento dos Servizos ofrecidos e ás Forzas e Corpos de Seguridade do Estado e ao Centro Nacional de Intelixencia, en virtude do establecido na Lei 25/2007. O asinante do Contrato poderá solicitar o acceso aos seus datos persoais, a rectificación destes, a súa supresión ou Portabilidade, así como solicitar a limitación do tratamento dos seus datos ou oporse a este, enviando un escrito coa Referencia.- Protección de Datos, achegando fotocopia do seu DNI ou documento válido de identidade, a Orange Espagne S.A.U "Ref. Protección de Datos", Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo 1, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid) ou a través do correo electrónico orangeproteccion.datos@es.orange.com. Así mesmo, poderá interpoñer unha reclamación relativa á protección dos seus datos persoais ante a Axencia Española de Protección de Datos a través da sede electrónica do seu portal web (www.aepd.es).

13.3 A título xeral, a prestación dos servizos de usuarios a Clientes persoa xurídica implicará o tratamento de datos por parte de Jazztel como Responsable do Tratamento dos mesmos. No caso de que a prestación dos Servizos contratados por parte dun **Cliente persoa xurídica** implique a realización de actuacións por parte de JAZZTEL que supoñan un acceso por parte desta a datos dos que é responsable o Cliente segundo a normativa aplicable en materia de protección de datos, JAZZTEL realizará os ditos tratamentos por conta do Cliente como Encargado do Tratamento, asumindo o cumprimento das seguintes obrigas:

(i) **JAZZTEL** tratará, unicamente, os datos persoais necesarios para a correcta prestación dos Servizos contratados polo Cliente.

(ii) **Neste sentido**, a prestación dos Servizos podería implicar a realización por JAZZTEL dos seguintes tratamentos: recollida, rexistro, consulta, conservación, modificación e supresión de datos persoais.

(iii) **Os datos persoais do Cliente serán tratados por JAZZTEL**, unicamente, para levar a cabo a prestación dos Servizos contratados. Se JAZZTEL considerase necesario levar a cabo un tratamento dos datos cunha finalidade distinta, deberá proceder a solicitar previamente a autorización por escrito do Cliente.

(iv) **Sen prexuízo de que estes poidan ser ampliados ou reducidos**, os tipos de datos persoais que JAZZTEL tratará do Cliente poderán ser os seguintes:

-Datos identificativos (nome e apelidos, NIF/DNI, nº Seguridade Social/Mutualidade, enderezo, teléfono, sinatura, imaxe/voz, sinatura electrónica).

-Metadatos de comunicacións electrónicas (registros de chamadas e SMS -CDRs-, MSISDN, enderezos MAC, enderezos IP, datos de navegación, datos de localización).

-Datos económicos e financeiros (facturación, datos bancarios, tarxeta de crédito, seguros).

-Datos de características persoais (estado civil, data de nacemento, lugar de nacemento, idade, sexo, nacionalidade).

-Datos de detalles de emprego (profesión, posto de traballo).

(v) **As categorías de interesados** cuxos datos poderán ser tratados por JAZZTEL son as seguintes:)

- Clientes.
- Persoas de contacto.
- Empregados.

(vi) En particular, JAZZTEL comprométese a cumprir as seguintes obrigas:

a. Tratar os datos persoais, unicamente, para levar a cabo a prestación dos Servizos contratados, axustándose ás instrucións que, en cada momento, lle indique, por escrito, o Cliente (agás que exista unha normativa que obrigue a tratamentos complementarios; en tal caso, JAZZTEL informará ao Cliente desa esixencia legal previa ao tratamento, agás que tal Dereito llo prohiba por razóns importantes de interese público).

b. Manter o deber de segredo respecto dos datos de carácter persoal aos que teña acceso, mesmo despois de finalizada a relación contractual, así como a garantir que as persoas ao seu cargo se comprometeran por escrito a manter a confidencialidade dos datos persoais tratados.

c. Garantir a aplicación de medidas técnicas e organizativas apropiadas, tendo en conta o estado da técnica, os custos de aplicación, a natureza, o alcance, o contexto e os fins do tratamento, así como os riscos de probabilidade e gravidade variables para os dereitos e liberdades das persoas físicas, para garantir un nivel de seguridade adecuado ao risco, que no seu caso inclúa, entre outros: (i) a asignación de pseudónimos e o cifrado de datos persoais; (ii) a confidencialidade, integridade, dispoñibilidade e resiliencia permanentes dos sistemas e servizos de tratamento; (iii) a capacidade de restaurar a dispoñibilidade e o acceso aos datos persoais de forma rápida en caso de incidente físico ou técnico; (iv) un proceso de verificación, avaliación e valoración regulares da eficacia das medidas técnicas e organizativas para garantir a seguridade do tratamento.

d. Gardar baixo o seu control e custodia os datos persoais aos que acceda con motivo da prestación do Servizo e a non divulgarlos, transferilos, ou de calquera outra forma comunicalos, nin sequer para a súa conservación a outras persoas alleas a este e á prestación do Servizo. Porén, o Cliente poderá autorizar de maneira expresa e por escrito a JAZZTEL para que recorra a outro Encargado do Tratamento (en adiante, o “Subcontratista”). JAZZTEL informará do mesmo modo ao Cliente de calquera cambio previsto na incorporación ou substitución dos Subcontratistas, dando así ao Cliente a oportunidade de oporse a os ditos cambios. No caso de facer uso da facultade recoñecida no parágrafo anterior, JAZZTEL queda na obriga de trasladar e comunicar ao Subcontratista o conxunto das obrigas que para o Encargado do Tratamento se derivan da presente Cláusula e, en particular, a prestación de garantías suficientes de que aplicará medidas técnicas e organizativas apropiadas, de maneira que o tratamento sexa conforme coa normativa aplicable. En calquera caso, queda autorizado o acceso aos datos que realicen as persoas físicas que presten os seus servizos a JAZZTEL actuando dentro do marco organizativo deste en virtude dunha relación mercantil e non laboral. Así mesmo, queda autorizado o acceso aos datos ás empresas e profesionais que JAZZTEL teña contratados no seu ámbito organizativo interno para que lle presten servizos xerais ou de mantemento (servizos informáticos, asesoramento, auditorías, etc.), sempre que as ditas tarefas non foran concertadas por JAZZTEL coa finalidade de subcontratar cun terceiro todo ou parte dos servizos que presta ao Cliente.

e. Suprimir ou devolver ao Cliente, á súa elección, todos os datos persoais aos que tivera acceso para prestar o Servizo. Porén, JAZZTEL poderá conservar os datos, debidamente bloqueados, en tanto puideran derivarse responsabilidades da súa relación co Cliente.

f. Dar apoio ao Cliente na notificación á Axencia Española de Protección de Datos e, no seu caso, aos interesados das violacións de seguridade que se produzan, así como a darlle apoio, cando sexa necesario, na realización de avaliacións de impacto de privacidade e na consulta previa á Axencia Española de Protección de Datos, cando proceda, así como asistir o Cliente para que este poida cumprir coa obriga de dar resposta ás solicitudes de exercicio de dereitos.

g. Levar, por escrito, un rexistro de todas as categorías de actividades de tratamento efectuadas.

h. Cooperar coa Axencia Española de Protección de Datos ou outra Autoridade de Control, a solicitude desta, no cumprimento das súas atribucións.

i. Pór a disposición do Cliente toda a información necesaria para demostrar o cumprimento das obrigas establecidas na presente Cláusula.

14. DEREITO A FIGURAR EN GUÍAS E/OU SERVIZOS DE CONSULTA TELEFÓNICA. O Cliente ten dereito a figurar nas guías e/ou servizos de consulta telefónica sobre números de abonado conforme aos datos que subministrara a JAZZTEL sempre que manifestara previamente o seu desexo de ser incluído, así como a solicitar gratuitamente tanto a exclusión, como a non utilización de tales datos para fins de venda

directa, ou a omisión total ou parcial do seu enderezo ou outros datos persoais.

JAZZTEL pon a disposición do Cliente medios para restrinxir as facilidades de identificación da liña que fai a chamada e da liña conectada. Os Clientes que non desexen que os seus datos persoais aparezan nas Guías de Abonado, pero queiran contratar estes servizos avanzados de telefonía, deberán configurar no seu dispositivo a función de supresión de identificación da liña en orixe, do contrario, o seu número telefónico poderíase visualizar noutros dispositivos. Máis información sobre este punto no Servizo de Atención ao Cliente.

15. MODIFICACIÓN DAS CONDICIÓN DE SERVIZO. Cando unha norma así o esixa, o Contrato poderá ser modificado. Neste caso, JAZZTEL informarálle previamente da dita modificación a través dos datos de contacto facilitados polo Cliente conforme á cláusula 18.

Así mesmo, estas CX, incluídas as condicións económicas, poderán ser modificadas por JAZZTEL en calquera momento por motivos legais, técnicos, operativos, económicos, de servizo ou de mercado ou pola organización ou necesidades do Servizo. Neste sentido, JAZZTEL poderá incrementar o prezo dos seus servizos como consecuencia dos gastos xerados por mellora de cobertura, mantemento de infraestruturas, obsolescencia da rede e dos equipos, que estean directamente asociadas ao servizo do Cliente, así como para facer fronte aos incrementos de: prezos ao consumo, servizos e subministracións de provedores asociados ao servizo do cliente, de impostos e taxas. Así mesmo, Jazztel poderá modificar os contidos incluídos no Servizo de TV para adaptalos aos acordos acadados con terceiros e para a prevención de medidas antifraude en relación co acceso non autorizado ao Servizo. As devanditas modificacións comunicáranse aos Clientes afectados a través dos datos de contacto facilitados polo Cliente conforme á cláusula 18, e poderase utilizar como medio de comunicación para este fin a factura, o correo electrónico e/ou SMS. As modificacións dos servizos de comunicacións electrónicas notificaranse polo menos cun mes de antelación á súa entrada en vigor, de acordo co establecido na normativa vixente. Se o Cliente non está de acordo coas modificacións, poderá resolver o Contrato sen penalización algunha por devandito motivo, a menos que os cambios propostos sexan en beneficio do usuario final ou sexan dunha natureza estritamente administrativa e non teñan efectos negativos sobre os usuarios finais ou veñan impostos pola normativa. O Cliente poderá exercer o seu dereito de resolver o Contrato no prazo dun mes a partir da comunicación do cambio de condicións por parte de Jazztel.

A versión actualizada das CX poderá consultarse nas oficinas comerciais e en www.jazztel.com. A declaración de calquera destas CX como nula, inválida ou ineficaz non afectará a validez ou eficacia das demais condicións xerais, que permanecerán sendo vinculantes para as partes. A falla de exercicio por parte de JAZZTEL de calquera acción, dereito ou disposición contempladas nestas CX non constituirá unha renuncia a estas, agás recoñecemento escrito e expreso pola súa parte.

Con independencia do Servizo que tivese contratado, o Cliente poderá cambiar dun Servizo e/ou Tarifa a outro de JAZZTEL, sempre de acordo coas condicións establecidas na oferta comercial e ao abeiro, no seu caso, das condicións dos compromisos de permanencia que estivesen vixentes nesa data, así como, no seu caso, suxeito ao pagamento da cota de cambio de Tarifa vixente en cada momento. JAZZTEL comunicará ao Cliente o día a partir do cal ten o novo Servizo activo, sendo aplicable ao Cliente dende ese momento a Tarifa e as condicións correspondentes a este.

No caso de cambio de domicilio no que o Servizo Fixo estea instalado, o Cliente poderá optar por: (a) contratar outro Servizo Fixo no seu novo domicilio (sempre que tecnicamente sexa posible), solicitando, no seu caso, a baixa do Servizo Fixo no domicilio no que inicialmente o contratou; ou (b) resolver o Contrato e, no seu caso, aboar o correspondente cargo por incumprimento do compromiso de permanencia. No caso de que o Cliente non expresara a súa vontade de cursar a baixa do Servizo no domicilio orixinal, o Servizo Fixo manterase activo xerando os cargos que correspondan en función da oferta contratada polo Cliente.

16. SUSPENSIÓN TEMPORAL DO SERVIZO E INTERRUPCIÓN DEFINITIVA.

16.1 Suspensión Temporal. A suspensión por impagamento só afectará os Servizos non pagados. No caso de impagamento dos Servizos Fixos, transcorridos máis de 30 días dende a presentación ao Cliente da factura correspondente, JAZZTEL poderá, previo aviso ao Cliente, suspender temporalmente o Servizo Fixo non pagado. No caso de impagamento dos Servizos Móviles, JAZZTEL poderá, previa comunicación ao Cliente, suspender a prestación do Servizo se o Cliente non atendese o pagamento das cantidades debidas. En ambos os casos, JAZZTEL restablecerá o Servizo dentro do día laborable seguinte ao que teña constancia de que o importe debido foi satisfeito. En ningún caso, a suspensión do Servizo telefónico afectará as chamadas entrantes (excepto as de cobramento revertido ou outras chamadas con custo) nin as chamadas aos servizos de emerxencia. A suspensión non exime o

Cliente do pagamento das cotas fixas do Servizo.

No caso de desconformidade do Cliente coa facturación dos servizos de tarifación adicional, JAZZTEL poderá suspender a totalidade dos Servizos contratados agás que o Cliente unicamente non pague os servizos de tarifación adicional. En tal caso, o provedor dos servizos de tarifación adicional poderá proceder ao cobramento polas vías ordinarias de forma separada e independente á do cobramento da factura polos Servizos de comunicacións contratados con JAZZTEL.

JAZZTEL estará facultado para suspender temporalmente o Servizo Móbil se o Cliente non fai uso do mesmo nun prazo de seis (6) meses consecutivos. Se non se solicita a reactivación do Servizo nun prazo adicional de 1 mes, JAZZTEL estará facultado para resolver o presente Contrato perdendo o Cliente o/s número/s telefónico/s asignado/s ao Servizo.

16.2 Suspensión temporal dos Servizos a petición do Cliente. O Cliente terá dereito a solicitar a suspensión temporal dos Servizos por un período que non será menor dun mes nin superior a noventa días por ano natural (ou outro período máis extenso habilitado por JAZZTEL), previa solicitude chamando a Atención ao Cliente. Acontecida a suspensión, deducirase da cota mensual, como mínimo, a metade do importe proporcional correspondente ao tempo dos suspensión, estendéndose, no seu caso, a duración dos Servizos polo mesmo prazo que dure a suspensión.

16.3 Interrupción definitiva. O retraso no pagamento do Servizo por un período superior a 3 meses ou a suspensión temporal do Contrato por retraso no pagamento en 2 ocasións dará dereito a JAZZTEL, previo aviso ao Cliente, á interrupción definitiva do Servizo e á correspondente resolución do Contrato. A interrupción só afectará os Servizos non pagados.

No suposto de que o Cliente presentara unha reclamación perante as instancias administrativas ou xudiciais correspondentes, JAZZTEL non suspenderá nin interromperá o Servizo, mentres que a reclamación se estea substanciando, sempre que o Cliente consigne de maneira fidedigna o importe debido, entregando o correspondente resguardo a JAZZTEL.

17. DURACIÓN E EXTINCIÓN DO CONTRATO. O presente Contrato terá unha duración de 24 meses (ou outro prazo acordado expresamente entre as Partes, que no caso de clientes particulares, non poderá exceder os 24 meses). Transcorrido ese período de duración inicial e salvo que o Cliente notifique a súa vontade de non prorrogalo, o Contrato prorrogarase automaticamente polo mesmo período de 24 meses (ou polo prazo acordado entre as Partes, no seu caso). O cliente poderá resolver o Contrato en calquera momento, total ou parcialmente, mediante comunicación a Jazztel cunha antelación dun mes, sen ningún custo agás o da recepción do servizo durante o período de preaviso e sen prexuízo doutros compromisos que contraese expresamente o Cliente. De finalizar a devandita prórroga, o Contrato prorrogarase por períodos iguais ao da prórroga ou conforme ao prazo acordado entre as Partes.

Adicionalmente, o Contrato extinguirase polas causas xerais de extinción dos contratos e o Cliente poderá resolver o Contrato nos seguintes casos:

-Se por causa imputable a JAZZTEL ou por razóns técnicas ou operativas non se aprovisionou o Servizo no prazo comprometido. Neste suposto, non pagará ningún gasto nin importe, incluído o cargo por incumprimento do compromiso de permanencia.

-Se non se activou o Servizo no prazo comprometido por causas imputables ao Cliente. Neste suposto, JAZZTEL poderá reclamar ao Cliente os custos de instalación do Servizo realizados, así como o cargo por incumprimento do compromiso de permanencia (non se cobrará este último cargo nos casos nos que a resolución estivese amparada nun dereito de desistencia ou solicitude de cancelación da Portabilidade). Tales custos virán indicados nas ofertas comerciais dos Servizos.

A solicitude de baixa poderase realizar a través dos números de Atención ao Cliente que se indican na cláusula 18; onde se lle facilitará un número de referencia, ou por escrito enviando unha fotocopia do seu Documento de Identidade e indicando o número ou números de teléfono do cal solicita a baixa, número de referencia e a súa sinatura, así como o motivo da baixa. O dito escrito pode enviarse por correo electrónico Ref: BAJAS ao enderezo bajas.jazztel@es.orange.com ou ao domicilio da entidade no seguinte enderezo: Orange Espagne S.A.U, Servizo de Atención ao Cliente, Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo 1, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid).

Nos casos de venda a distancia ou fóra de establecemento mercantil, o Cliente poderá exercitar o seu dereito de desistencia, solicitándoo a través das vías de comunicación establecidas na cláusula 18 destas condicións xerais, no prazo de catorce días naturais (salvo que a normativa aplicable dispoña un prazo diferente) desde a entrega dos bens, ou desde a celebración do contrato no caso de que se trate de fornecemento de servizos. Pode atopar un modelo de solicitude de desistencia en www.jazztel.com. Así mesmo, en casos de desistencia ou

de solicitude de cancelación da portabilidade por parte do cliente nos que estea involucrada a adquisición de Dispositivos, ademais de realizar a solicitude de desistencia ou de cancelación correspondente, debe devolver os Dispositivos dentro do prazo de 14 días, en perfecto estado. Nestes casos, JAZZTEL devolveralle ao Cliente os pagos que realizase e poderá reter o reembolso ata recibir os bens en perfecto estado. De non recibilos correctamente, Jazztel poderá cobrarlle ao Cliente o prezo do Dispositivo sen a aplicación de ningún tipo de desconto. Se está de acordo en que a prestación dos Servizos dea comezo durante o período de desistencia, JAZZTEL poderá cargarlle o importe proporcional á parte xa prestada do Servizo ata o momento no que nos comunicara a súa desistencia.

Pola súa banda, JAZZTEL poderá resolver o Contrato e interromper o Servizo nos supostos previstos nestas CX e, en especial, por causa de retraso no pagamento, incumprimento grave do Cliente das obrigas que se derivan das presentes CX ou por accións que teñan a finalidade de perturbar, molestar ou prexudicar as redes, Servizos ou imaxe de JAZZTEL ou de terceiros.

A resolución do Contrato non exonerará o Cliente de facer fronte ao cumprimento de todas e cada unha das obrigacións que se deriven do uso do Servizo contratado ata o momento en que se produza a efectiva resolución do mesmo, incluída a devolución de equipos, a de pago do Servizo e/ou cotas pendentes de Dispositivos adquiridos en modalidade de venda a prazos, dos custos de provisión ou activación do Servizo e dos cargos por incumprimento do compromiso de permanencia. A baixa do Servizo solicitada polo Cliente sen que realizase unha solicitude de conservación da numeración durante o prazo máximo dun mes desde que se deu de baixa terá como efecto a perda da numeración telefónica asociada ao mesmo.

18. COMUNICACIÓNS E RECLAMACIÓNS. JAZZTEL utilizará como datos de contacto do Cliente para xestións do Servizo aqueles datos facilitados para tales efectos polo Cliente, incluído o teléfono e/ou correo electrónico de contacto, así como o enderezo de instalación e/ou facturación do Servizo. Adicionalmente, o Cliente autoriza a Jazztel a utilizar como datos de contacto calquera das liñas contratadas baixo a súa titularidade. Así mesmo, Jazztel poderá utilizar as diferentes aplicacións de mensaxería (como, por exemplo, WhatsApp) nas que estea activo o Cliente para poder enviarlle comunicacións en relación cos Servizos.

O Cliente poderá dirixirse a JAZZTEL a través de Atención ao Cliente ao número 1565, no prazo dun mes dende que teña coñecemento do feito que motive a súa reclamación. Así mesmo, o Cliente poderá contactar con JAZZTEL escribindo ao enderezo de correo electrónico:

atencion.cliente@es.orange.com ou ao Domicilio Social de JAZZTEL (Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo 1, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid). Jazztel facilitará ao Cliente un documento acreditativo da presentación e contido da súa incidencia ou reclamación, así como un número de referencia. Formulada unha reclamación polo Cliente, se a mesma non fose resolta no prazo dun mes, ou se fose resolta pero non satisfactoriamente, o Cliente poderá dirixir a súa reclamación aos organismos de resolución de conflitos pertinentes. Cando o Cliente sexa unha persoa física (incluídos os autónomos ou traballadores por conta propia e as microempresas) e así o estime conveniente, poderá dirixirse: (a) á Secretaría de Estado de Telecomunicacións Teléfono de consulta: 911 11 44 00; páxina web: www.usuariostelego.es, no prazo de tres meses dende a resposta de JAZZTEL ou a finalización do citado prazo sen que JAZZTEL lle contestara, (sendo o prazo para resolver e notificar a resolución de seis meses), ou (b) se tiver contratado os Servizos a través de plataformas online, á Plataforma Europea de Resolución de Conflitos en liña accedendo a través da seguinte URL <https://ec.europa.eu/consumers/odr>, ou (c) ao sistema de resolución extraxudicial de controversias de Confianza Online (www.confianzaonline.es) no caso de controversias en materia de contratación e publicidade online, e a Autocontrol www.autocontrol.es/servicios/mediacion no caso de controversias relacionadas con protección de datos de carácter persoal.

19. RÉXIME XURÍDICO APLICABLE. A relación contractual establecida entre JAZZTEL e o Cliente rexerese en todo caso pola lexislación española común aplicable no momento da prestación do Servizo correspondente.

© **Orange Espagne S.A., sociedade unipersonal**

JAZZTEL é unha marca rexistrada de ORANGE Espagne, S.A., sociedade unipersonal, domiciliada en Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo, 1 Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), e inscrita no Rexistro Mercantil de Madrid, Tomo 13.183, Folio 129, Folla M-213468, C.I.F. A82009812. Versión de febreiro de 2025

ANEXO I INFORMACIÓN RELATIVA Á VELOCIDADE DE NAVEGACIÓN DOS SERVIZOS DE ACCESO A INTERNET EN JAZZTEL

De acordo co disposto no Regulamento da Unión Europea de 25 de novembro de 2015 polo que se establecen medidas en relación co acceso a unha rede aberta, inclúese no presente documento, a información relativa ás velocidades de acceso a Internet de banda larga tanto para a rede fixa como para a rede móbil.

1. SERVIZO DE ACCESO A INTERNET FIXO.

Os factores pertinentes que poden limitar a velocidade efectiva de navegación a Internet do Servizo Fixo e sobre os que o operador ten control son:

- Problemas, deterioración ou calidade do bucle de abonado.
- Conxestión temporal na rede.
- Operacións de Mantemento de Rede.

Os factores limitadores pertinentes alleos ao operador son:

- O tráfico en Internet existente en cada momento, número de usuarios conectados e outros factores técnicos como a eficiencia do protocolo IP, ocupación dos servidores, portos, etc.
- Uso de tecnoloxía WiFi xa que a cobertura pode variar dependendo da construción do propio edificio, edificacións adxacentes ou interferencias entre o emisor e o receptor do sinal.
- O uso de adaptadores PLC Ethernet para conectar os dispositivos do Cliente e o router mediante a rede eléctrica. A cobertura dependerá do modelo de PLC, a distancia na rede entre adaptadores, o ruído eléctrico ou interferencias introducidas por outros aparellos conectados á rede eléctrica, o número de equipos ou aparellos conectados simultaneamente á base do enchufe onde se conecta o adaptador, etc.
- Elementos Hardware e Software utilizados polo Cliente na súa conexión a Internet, así como o cableado no domicilio do Cliente.
- Programas de peer to peer executándose no dispositivo do Cliente e o uso que estea a realizar nese momento do dispositivo ou actualizacións en execución, así como a existencia de virus ou Software malicioso.

Inclúense as velocidades de referencia para acceso a Internet en función das diferentes Tarifas ou produtos que inclúen o Servizo de Acceso a Internet Fixo e que son comercializadas por JAZZTEL na data de edición do presente documento.

*Mbps	Velocidade Anunciada (Mbps)	
	Baixada	Subida
Fixo Jazztel		
FIBRA 1Gb/1Gb	1.000	1.000
FIBRA 600/600	600	600
FIBRA 300/300	300	300
FIBRA 100/100	100	100

*Mbps	Velocidades (Mbps)					
	Baixada			Subida		
Fixo Jazztel	MÍNIMA	MEDIA	MÁXIMA	MÍNIMA	MEDIA	MÁXIMA
FIBRA 1Gb/1Gb	749,908	928,496	1.000	673,175	933,947	1.000
FIBRA 600/600	449,267	592,132	600	448,784	598,378	600
FIBRA 300/300	224,962	299,949	300	219,935	293,246	300
FIBRA 100/100	74,955	99,940	100	74,583	99,444	100

As velocidades incluídas no cadro anterior para FIBRA 300/300 foron calculadas a partir dos datos de velocidades medidas para os servizos pertinentes, de acordo cos criterios establecidos pola Secretaría de Estado de Telecomunicacións en cumprimento da Orde IET1090/2014.

- O factor para calcular a “velocidade máxima” determínase polo nivel de cumprimento da velocidade de sincronización do percentil 95 das conexións máis rápidas do sistema de sondas para o servizo pertinente.
- O factor para calcular a “velocidade normalmente dispoñible” determínase polo nivel de cumprimento da velocidade de sincronización que se corresponde coa media das conexións do sistema de sondas para o servizo pertinente.
- O factor para calcular a “velocidade mínima” determínase en función das características de cada perfil e tecnoloxía.
- As velocidades dos servizos pertinentes mídense por un sistema de sondas cuxo número e localización depende dos Clientes reais de cada Servizo.

Para o resto das velocidades incluídas, realizáronse cálculos teóricos extrapolados a partir das medidas anteriores. A velocidade percibida polo Cliente final está condicionada polos factores limitantes indicados nos parágrafos anteriores.

2. SERVIZO DE ACCESO A INTERNET MÓBIL.

Inclúese táboa de velocidades para as diferentes Tarifas ou produtos que inclúen o Servizo de Acceso a Internet Móbil, e que son comercializadas por Jazztel na data de edición do presente documento.

A velocidade de navegación indicada constitúe a velocidade anunciada, que coincide coa velocidade máxima do Servizo en condicións ideais de propagación, aínda que a mesma está suxeita aos seguintes factores relevantes que poden afectar á velocidade de navegación:

*Mbps	Velocidade (Mbps)	
	Subida	Baixada
Móvil Jazztel		
5G	200	1.600
4G+	150	350
4G	75	150
3G+	5,7	42

- Cobertura e capacidade de rede dispoñible na zona onde se atopa o usuario e no momento de uso.
- Tecnoloxía soportada polo dispositivo de acceso á rede móbil (2G/3G/4G/5G).
- Modelo de dispositivo de acceso do Cliente, procesador, capacidades de WiFi, actualizacións Software, virus.
- Conxestión temporal na rede.
- Operacións de Mantemento de Rede.

Versión de febreiro de 2025