

Protegido: Condiciones Generales de contratación

27 Ene, 2021 | Legal

CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES MÓVILES Y FIJAS

1. OBJETO

Estas Condiciones Generales (“CG”) forman parte del contrato de duración indefinida (el “Contrato”) que regula los términos bajo los cuales, SUMA prestará al Cliente, en su calidad de usuario final y sin fines comerciales (Cliente), los servicios de comunicaciones electrónicas móviles (Servicios móviles), servicio de acceso a Internet Fijo a través de Fibra (Servicio Fibra) y, en su caso, los servicios de valor añadido (SVA) (conjuntamente Servicio o Servicios). Dichos servicios son comercializados por un tercero, en adelante (el comercializador) en los términos establecidos en estas CG, siendo el operador que en última instancia presta los Servicios: SUMA OPERADOR DE TELECOMUNICACIONES S.L. (SUMA), con domicilio social en Parque Empresarial “La Finca”, Paseo del Club Deportivo nº 1, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), provista de C.I.F. B84942432.

En este sentido y de acuerdo con lo establecido en las presentes CG, “el Comercializador” llevará a cabo la tramitación de la contratación del servicio por parte del Cliente y será responsable de las labores de comunicación comercial y publicidad, contratación, facturación, cobro y atención al cliente, así como cuantas aquellas labores queden definidas en las presentes CG, siendo en todo caso SUMA la responsable en última instancia del servicio de comunicaciones móviles y acceso a internet fijo, de la gestión de la numeración móvil y de la tramitación de las portabilidades de dicha numeración móvil, de la calidad del servicio y de la resolución de las incidencias, sin perjuicio de que todas las gestiones y reclamaciones, sean tramitadas a través de “el Comercializador”. Para resolver sus consultas, incidencias o reclamaciones, el Cliente deberá dirigirse a los servicios de atención al cliente recogidos en la cláusula 18 de las presentes CG que será gestionado por “el Comercializador” que será quien gestione las mismas directamente o a través de SUMA cuando así sea necesario.

Adicionalmente, “el Comercializador” podrá comercializar los Servicios de forma independiente o conjuntamente con otros servicios accesorios que “el Comercializador” pueda ofertar de forma independiente. En este caso dichos servicios accesorios no se regularán por las presentes CG sino que se regularán según los términos y condiciones que el Cliente suscriba con “el Comercializador”, que será el único responsable sin que el Cliente pueda exigir a SUMA responsabilidad alguna por los mismos. A efectos meramente aclaratorios, se hace constar que los mencionados servicios accesorios prestados por “el Comercializador” no forman parte del presente Contrato y no son considerados “Servicios” a los efectos de las presentes CG.

2. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

El Cliente contrata los Servicios de acuerdo con las condiciones de servicio y tarifas vigentes facilitadas por “el Comercializador”.

Tras comprobar la exactitud, calidad y licitud de los datos facilitados por el Cliente, así como que el servicio es técnicamente viable, incluyendo la existencia de cobertura adecuada, SUMA se compromete a iniciar o rechazar la

prestación del Servicio en un plazo máximo desde la contratación de 2 meses. La entrega de los datos y documentación requerida para la contratación del Servicio es obligatoria, pudiendo proceder a la posterior comprobación de su veracidad o exactitud de forma que la ausencia o incorrección de los mismos facultarán a SUMA a no aceptar la activación del Servicio o, en su caso, proceder a la resolución del Contrato.

Si SUMA no activara el Servicio en el plazo mencionado por razones exclusivamente imputables a la misma, el Cliente podrá cancelar dicho Servicio antes de su activación, quedando libre de cualquier compromiso al respecto.

En el caso del Servicio Fibra, si el Cliente no solicitase su cancelación, SUMA indemnizará al Cliente que lo solicite en el plazo máximo de diez días desde el transcurso de dicha fecha, con el importe equivalente a una cuota del Servicio mediante el abono de dicha cantidad en la primera factura emitida por la prestación de los Servicios.

SUMA facilitará el acceso gratuito a los servicios de emergencia desde sus Servicios de voz móvil, informando a tal fin de la ubicación geográfica del usuario que efectúa la llamada.

Servicios móviles

- **Características Generales de los Servicios móviles.**

Los Servicios móviles comprenden el establecimiento, tramitación, mantenimiento y recepción de llamadas y/o de acceso a datos móviles, de disponibilidad de red móvil (cobertura), de localización, así como los “**SVA**” asociados a servicios móviles o aquellos otros servicios que en el futuro se dispongan.

Los Servicios móviles se prestan inicialmente bajo la modalidad de postpago, sin perjuicio de que en un futuro se pueda incluir otras modalidades de pago tal y como el prepago. El Cliente que contrata un **Servicio móvil postpago** deberá residir en España y recibirá una factura de “el Comercializador” por el Servicio prestado. En el **Servicio móvil prepago**, en su caso, el pago se realizaría a través del correspondiente cargo en el saldo acumulado en la tarjeta SIM.

- **Tarjeta SIM**

La Tarjeta SIM es una tarjeta que puede ser física o digital (eSim, si estuviese disponible) y que permite identificar el servicio suscrito por el Cliente y la línea contratada para poder prestarle el servicio móvil. En lo sucesivo, los términos SIM o Tarjeta SIM podrán entenderse referidos indistintamente a la Tarjeta SIM física o eSIM. En el caso de la Tarjeta SIM física, el cliente deberá introducirla físicamente en su dispositivo móvil. En el caso de la eSIM, el Cliente procederá a su descarga y activación en un dispositivo compatible con el standard eSIM, para lo que precisará disponer, en ese momento, de acceso a Internet en el dispositivo. Las tarjetas eSIM pueden utilizarse en un solo dispositivo, por lo que, si precisa utilizar su línea móvil desde otro dispositivo, deberá solicitar a “el Comercializador” otra tarjeta SIM. En el momento de la activación del servicio o con posterioridad, “el Comercializador” podrá proporcionar una tarjeta SIM física o una tarjeta eSIM en función del dispositivo que se vaya a conectar y el criterio de asignación definido por SUMA en cada momento.

Con el alta en el Servicio móvil, el Cliente recibirá: **(i)** una **tarjeta SIM**, propiedad de SUMA, pudiendo ésta sustituirla en cualquier momento por motivos técnicos u operativos; **(ii)** un número secreto de identificación personal

(PIN) para acceder a la SIM; y (iii) la clave personal de desbloqueo (PUK). En consecuencia, toda comunicación realizada desde su SIM, se considerará efectuada por el Cliente o con su consentimiento, siendo por tanto responsable de la misma. El Cliente deberá custodiar de manera confidencial el PIN y el PUK. Si dispone de más de una SIM para uso simultáneo desde una misma línea, pero en diferentes dispositivos, serán válidas las comunicaciones que SUMA o “el Comercializador” dirijan al Cliente a cualquiera de ellas. Ni SUMA ni “el Comercializador” asumirán responsabilidad alguna por la pérdida, deterioro, robo o mal uso de la SIM o del PIN y será el Cliente quien responda de todo el tráfico cursado y el uso que se haga de ella. Si esto ocurriera, SUMA y/o “el Comercializador” podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios, pudiendo realizar las comprobaciones oportunas y solicitar al Cliente copia de la denuncia realizada. El Cliente podrá solicitar una nueva SIM conforme a las tarifas vigentes.

SUMA podrá limitar tanto el número máximo de activaciones de SIM, como de líneas asociadas a una determinada Tarifa y/o Cliente, según la información facilitada al cliente.

- **Particularidades del Servicio móvil en modalidad de prepago**

Las presentes condiciones serán aplicables si el servicio de prepago estuviese disponible.

El Servicio prepago se activará de forma automática una vez identificado el titular de la SIM. De acuerdo con la Ley 25/2007 de Conservación de Datos, el número de la línea, el nombre y apellidos o denominación social, nacionalidad y número y tipo del documento de identidad facilitados por el adquirente de la SIM prepago, en calidad de Cliente, serán almacenados en el Libro Registro de SUMA, durante el tiempo preciso para dar cumplimiento a dicha ley.

Salvo que en el momento de adquisición de la SIM se predisponga otro periodo, las tarjetas prepago tendrán un periodo de validez de 12 meses a contar desde el momento en que se efectúe la primera llamada o conexión o se realice la última recarga de saldo, vencido el cual podrán recibir llamadas por un plazo de un mes más. Para evitar la desactivación de la SIM, que comporta la pérdida del número telefónico asignado, es preciso realizar al menos una recarga dentro del plazo previsto de 12 meses más uno adicional. En el caso de desactivación de la Tarjeta SIM por este motivo, el Cliente dispondrá de un plazo de un mes adicional para solicitar la devolución del saldo recargado de la Tarjeta, dirigiéndose a Atención al Cliente de acuerdo con lo establecido en la cláusula 18.

Durante el periodo de validez de la SIM, el Cliente podrá realizar llamadas o efectuar conexiones de datos siempre que exista saldo recargado disponible. Después de cada recarga, se informará al Cliente del saldo acumulado disponible. También podrá obtener esta información llamando al servicio de atención al cliente indicado en la cláusula 18.

Agotado el saldo disponible, pero encontrándose activa la SIM, el Cliente únicamente podrá recibir llamadas que no comporten cargo para el receptor y llamar a Atención al Cliente y al número de emergencia 112.

El saldo promocional tendrá la caducidad que “el Comercializador” indique en la oferta comercial y no podrá ser utilizado si el Cliente no dispone de saldo prepagado.

Servicio Fibra: Acceso a Internet

El Servicio Fibra comprende el acceso a internet fijo a través de Fibra, o aquellos que en el futuro se dispongan, sin que, en la actualidad, SUMA preste al Cliente el servicio telefónico fijo.

Actualmente, SUMA presta el Servicio de acceso a Internet a través de tecnología Fibra óptica Directa, según la zona de cobertura y podrá prestarlo a través de otras tecnologías o soluciones que se definan en el futuro.

SUMA no será responsable por cualquier fallo originado por una interrupción del servicio eléctrico. El Servicio puede resultar incompatible con otros, como, por ejemplo: algunos sistemas de alarma; dispositivos telefónicos y servicios de fax; red interna de rosetas en el domicilio del Cliente; compras a través de Pay per View (PPV); datáfonos; hilo musical; líneas TRAC y RDSI; y CENTREX.

- **Conservación de la Numeración**

En todos los procesos regulados, la solicitud por parte del Cliente supondrá la autorización a SUMA como Operador beneficiario pda con el que se solicita la cancelación o no hubiera sido posible verificar la identidad del solicitante, no se podrá tramitar la misma hasta que se subsanen los errores detectados.

Si la solicitud de cancelación es correcta, será tramitada indicándole el número de referencia identificativa unívoca (donde constará la hora y fecha de la solicitud) y si el Cliente lo desea se le proporcionará la misma mediante impreso de un justificante, SMS o correo electrónico u otro medio de los descritos en el apartado 18 de las CG.

La cancelación tendrá lugar en el mismo día en que haya aportado la información solicitada salvo, que por motivos técnicos o por haberse concluido la tramitación de la solicitud fuera del horario laborable, deba realizarse en el siguiente día hábil.

Si el Cliente no hubiera podido conseguir cancelar su portabilidad pese a haberla solicitado dentro del plazo regulado, podrá reclamar a su anterior operador la portabilidad de retorno, sin que el operador receptor le pueda reclamar ningún tipo de penalización.

3. **INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS**

El Cliente permitirá la entrada a su domicilio al personal autorizado de SUMA para realizar la instalación o mantenimiento del Servicio Fibra.

SUMA realizará el mantenimiento del Servicio Fibra y la reparación de averías hasta el punto de terminación de red, procediendo a la gestión de las incidencias que pudieran producirse en el plazo de 72 horas desde el aviso del Cliente al Servicio de Atención al Cliente. En los Servicios que no incluyan la línea, el mantenimiento de la misma lo realizará el operador de acceso del Cliente. La continuidad del Servicio podrá verse alterada por las tareas de mantenimiento de la red e infraestructura que lo soporta y que serán comunicadas al Cliente.

Si se produce una incidencia en los Servicios contratados, el Cliente podrá comunicarla llamando a los números de Atención al Cliente que se indican en la cláusula 18. SUMA hará un diagnóstico de la incidencia, procediendo a su resolución, realizando, según se requiera, una asistencia técnica en el domicilio donde se presta el Servicio o un mantenimiento en remoto. Si se evidenciara

que la avería está producida por causas imputables al Cliente, se podrán repercutir al Cliente los costes incurridos por dicha actuación .

4. **DISPOSITIVOS**

- **Dispositivos para los Servicios Fibra y móviles**

SUMA ofrecerá al Cliente equipos adecuados para el acceso a los Servicios (“Dispositivos”) en el régimen que se especifique en la oferta comercial correspondiente y que podrá incluir:

1. Cesión gratuita: SUMA cederá sin coste el uso y disfrute del Dispositivo al Cliente durante el plazo pactado. En cualquier caso, SUMA se reserva el derecho de empezar a cobrar un alquiler mensual a los Clientes por los Dispositivos que en principio se cedían o bien vendérselos, comunicándose al Cliente con un preaviso de un mes.

2. Alquiler con una cuota mensual.

Ello sin perjuicio de que “el Comercializador” pueda facilitar equipos directamente a los Clientes por sí mismo y en los términos y condiciones que se establezcan entre el Cliente y “el Comercializador”, siendo SUMA en todo caso ajena a esta entrega de equipos.

El Cliente está obligado a usar el Dispositivo entregado diligente, destinándolo al uso para el que fue cedido, no pudiendo subarrendarlo en todo o en parte, realizar alteraciones, manipulaciones, provocar daños en el mismo, ni enajenarlo, debiendo asumir los daños que, en su caso, se produzcan por un incumplimiento de lo aquí dispuesto.

- **Devolución de los Dispositivos**

En caso de que el Cliente disponga de Dispositivos en cesión o alquiler y termine el Contrato de Servicios asociados a los mismos, solicite un cambio en el Servicio que requiera otro Dispositivo o en el caso de que SUMA así lo requiera por motivos técnicos o de servicio, deberá devolverlos con todos sus accesorios según el procedimiento establecido por “el Comercializador”, que tendrá habilitadas vías gratuitas y adicionalmente, otras vías de pago cuyas condiciones se podrán consultar en la web del comercializador y en Atención al Cliente de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 18. Dichos Dispositivos deberán devolverse en correcto estado de funcionamiento y sin otro deterioro que el provocado por el uso normal de los mismos. En el caso de que “el Comercializador” no recibiese dicho Dispositivo en el plazo establecido o, en su defecto, en el plazo de quince días hábiles desde la terminación del Contrato, “el Comercializador” podrá facturar al Cliente la cantidad correspondiente al valor del mismo. Si el Dispositivo en régimen de cesión o alquiler sufriese averías o un mal funcionamiento continuado no imputables al Cliente, SUMA valorará si lo repara o lo sustituye por otro de prestaciones equivalentes.

5. **PRECIO, FORMA DE PAGO Y GARANTÍAS**

- **Precio**

El Cliente abonará a “el Comercializador” que será quien emita la correspondiente facturación de los Servicios prestados, el precio del Servicio contratado incluidas la cuota de abono por el uso de la línea, las cuotas mensuales o bonos, precio de los Dispositivos, consumos realizados, así como cualquier otro importe aceptado por el Cliente y de conformidad con las tarifas

vigentes en cada momento. Así mismo, “el Comercializador” podrá facturar en función de los Servicios contratados, entre otros, los siguientes importes:

Cuota de instalación del Servicio Fibra. Será abonada, en su caso, por el Cliente en la primera factura, una vez generado el cargo. Si el Cliente ejerce su derecho de desistimiento y ya se le ha instalado el Servicio Fibra, esta cuota le será facturada. No procederá su cobro si SUMA no pudiera prestarle el Servicio Fibra por razones no imputables al Cliente.

Cuota de alta en el Servicio y/o Tarifa. Será abonada, en su caso, por el Cliente en la primera factura, una vez generado el cargo.

Coste de envío. “el Comercializador” facturará, en su caso, los costes de envío de los productos contratados, informando previamente en el momento de la contratación de cuales son dichos costes de envío.

Roaming: En el Servicio móvil, el Cliente deberá abonar el precio aplicable al consumo realizado en el extranjero (roaming) que no estuviera incluido dentro de las tarifas nacionales contratadas, pudiendo consultar dicho precio en Atención al Cliente y en la web del comercializador. Salvo indicación en contra por parte del Cliente, el Servicio de Roaming estará activado por defecto, pudiendo el Cliente solicitar su desactivación en cualquier momento.

En los casos en los que el Cliente en roaming en un país del Espacio Económico Europeo –EEE- (Unión Europea, Islandia, Liechtenstein y Noruega) se beneficie de los usos incluidos en su Oferta (llamadas/SMS/MMS, datos móviles) en las mismas condiciones que en su tarifa nacional, se considerará uso abusivo: a) la inexistencia de residencia o vínculo estable en España del Cliente (“el Comercializador” podrá solicitar documentación justificativa); b) la existencia de largos periodos de inactividad de una determinada SIM unidos a un uso principal o exclusivo en roaming; c) la activación y utilización secuencial en roaming de múltiples SIMs por un mismo Cliente; d) cuando se observe en un periodo mínimo de 4 meses que el consumo y la estancia por parte del Cliente/líneas en otros países prevalezca sobre el consumo y la estancia realizados en España.

Si se detecta un uso abusivo, se informará al Cliente a través de SMS o, en su caso, otras vías de contacto establecidas en estas CG o Contrato del Cliente, que dispondrá de 14 días naturales para modificar sus pautas de uso. En caso de no hacerlo, se aplicará al consumo de los servicios realizados en roaming en EEE, respecto a los cuales se haya detectado el uso abusivo, el precio detallado en el apartado de roaming de la web del comercializador o en las condiciones de su tarifa, precio éste que equivaldrá, como máximo al precio aplicado según la tarifa nacional contratada más un recargo igual al precio mayorista máximo para los Servicios de roaming aprobado por la normativa europea. Dicho sobrecargo se dejará de aplicar cuando se verifique que ha cesado efectivamente en la pauta de uso abusivo por parte del Cliente. Todo ello sin perjuicio del resto de derechos que le puedan asistir a SUMA o “el Comercializador” en casos de fraude.

En el caso de que el Cliente tenga alguna reclamación en relación con la aplicación de la política anteriormente descrita, puede tramitar la misma según lo indicado en la cláusula 18 facilitando, las pruebas que considere oportunas y que demuestren el uso no abusivo del Servicio en roaming. Ello sin perjuicio de cualquier otra vía de reclamación que estime conveniente conforme a la normativa vigente.

Salvo que “el Comercializador” predisponga lo contrario, el pago de los servicios de tarificación adicional, pagos a terceros, cuotas mensuales y consumos internacionales o en roaming fuera del Espacio Económico Europeo y en los casos de Roaming dentro del Espacio Económico Europeo en los que así se indique por “el Comercializador”, no podrán realizarse contra saldos promocionales o predispuestos por “el Comercializador” a favor del Cliente o sin coste alguno para el mismo, sino que se requerirá previa recarga del saldo en los casos del Servicio móvil prepago y siempre del pago correspondiente por dicho concepto con independencia del Servicio utilizado por el Cliente. Asimismo, el disfrute de servicios de tarificación adicional, numeración especial y pagos a terceros no podrán beneficiarse de descuento o promoción alguna. Adicionalmente, si el Cliente tuviese derecho a descuentos, tarifas con franjas temporales sin coste o a precio reducido, tarifas planas o con un límite de consumo máximo por tiempo o volumen de tráfico, las mismas serán incompatibles con cualquier sistema que implique la concentración, transformación o conversión de llamadas o del tráfico. En caso de que no se cumplan con los requisitos aquí establecidos, SUMA podrá interrumpir el Servicio y/o se le podrá facturar al cliente el tráfico efectivamente cursado según las tarifas básicas en vigor, sin aplicar los límites o descuentos que le corresponderían de no haber incurrido en tales prácticas y/o a interrumpir el servicio, ello sin perjuicio de las acciones que SUMA o “el Comercializador” pudieran ejercer en defensa de sus intereses.

- **Facturación y forma de pago**

“el Comercializador” facturará y cobrará al Cliente las cantidades a pagar por el Cliente de SUMA que aparecerán desglosadas por cada uno de los Servicios contratados, incluyendo los descuentos y promociones ofrecidas al Cliente en cada momento. Además, el Cliente podrá solicitar recibir una facturación no desglosada y que se le presenten facturas independientes para los servicios de tarificación adicional. Las llamadas gratuitas para el Cliente no serán desglosadas.

Así mismo, en los servicios de tarificación adicional, “el Comercializador” desglosará la parte correspondiente al Servicio telefónico y la parte correspondiente al servicio de tarificación adicional, cuya responsabilidad es de los prestadores de esos servicios indicando la identidad de tales prestadores. En caso de desconocer su identidad, “el Comercializador” informará de quién es el operador de red de tarificación adicional, a quien el Cliente podrá dirigirse para que le proporcione la identidad del prestador.

Si bien la facturación la realizará “el Comercializador”, los datos para la realización de dicha facturación serán obtenidos a través de los sistemas de medición, tarificación y gestión de la facturación de SUMA. En caso de desacuerdo sobre el consumo realizado por el Cliente, se presumirá que los registros de los sistemas de SUMA son correctos, salvo que el Cliente aporte prueba en contrario.

El Cliente recibirá la factura en formato papel o electrónico según la elección que haya hecho al respecto. El Cliente, podrá modificar, en cualquier momento, la opción elegida para cambiar de modalidad del formato de recepción de la factura.

En el Servicio móvil prepago, en su caso, el Cliente podrá conocer los cargos en los que haya incurrido durante los 30 días anteriores a la fecha de su petición, accediendo al Área de Clientes o llamando a Atención al Cliente).

El Cliente podrá elegir el medio de pago de entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. En el caso del Servicio prepago, cuando estuviese disponible, el pago se realizará contra el saldo acumulado por el Cliente en su SIM. En caso de pago a través de domiciliación bancaria, el pagador (como deudor) emitirá la Orden de domiciliación de adeudo directo SEPA, autorizando a SUMA y a “el Comercializador” (como acreedores) a enviar instrucciones a su entidad bancaria para cargar en su cuenta las facturas de los Servicios y a la entidad bancaria para efectuar los adeudos en su cuenta siguiendo las instrucciones de “el Comercializador” o SUMA. Como parte de sus derechos, el pagador está legitimado al reembolso por su entidad en los términos y condiciones acordados con la misma. La solicitud de reembolso deberá efectuarse dentro de las ocho semanas que siguen a la fecha de adeudo en cuenta. Puede obtener información adicional sobre sus derechos en su entidad financiera.

El ciclo de facturación será mensual y, salvo que se indique lo contrario, se referirá al Servicio disfrutado en el periodo precedente. No obstante, “el Comercializador” podrá facturar y remitir al cobro la cantidad correspondiente o saldo pendiente de forma inmediata cuando:

- se produzca la suspensión del Servicio;
- acontezca la resolución del Contrato;
- el Cliente incumpla el Contrato;
- si el importe de las cantidades a abonar o el consumo exceden, en su caso, los anticipos a cuenta o depósitos de garantía entregados;

El Cliente deberá pagar las facturas a su vencimiento. En caso de que el cliente impague su factura, “el Comercializador” podrá, una vez analizado el caso, cargar al Cliente los gastos ocasionados por dicha falta de pago y consecuencias derivadas como el coste de la reconexión. “el Comercializador” informará al cliente de los cargos correspondientes e incluirá la información en su web.

“El Comercializador” podrá cobrar de forma inmediata la cantidad impagada y los gastos derivados con cargo a tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitadas por el Cliente a “el Comercializador” o con cargo a los depósitos o demás garantías prestadas por el mismo, así como compensar los impagos con otras cantidades adeudadas por “el Comercializador” al Cliente.

Igualmente, “el Comercializador” podrá ceder total o parcialmente el cobro de facturas impagadas a entidades de recobro y/o ceder total o parcialmente el crédito a terceros. Asimismo, en el supuesto de impago, “el Comercializador” podrá proceder a la comunicación de los datos asociados a la deuda a los sistemas comunes de información crediticia, concretamente a los Bureau de Crédito y Solvencia Patrimonial Asnef y Badexcug, así como a cualquier otro que se informe previamente al Cliente.

- **Garantías**
- **Anticipos a cuenta.**

“el Comercializador” podrá solicitar al Cliente la entrega de cantidades en concepto de anticipos a cuenta de la facturación por el importe que, en función de los Servicios contratados y/o el volumen de consumo estimado o disfrutado, establezca “el Comercializador” y el Cliente acepte. A la entrega del anticipo,

“el Comercializador” expedirá recibo y en la facturación se detallará tal concepto. A la extinción del Contrato y verificado por SUMA que el Cliente ha abonado las cantidades adeudadas, se devolverá el remanente del anticipo. Tales anticipos no devengarán interés.

- **Depósitos de Garantía**

La constitución del depósito de garantía se realizará en efectivo o mediante aval bancario a primer requerimiento y con renuncia expresa a los beneficios de orden, división y excusión, indicándose dicho hecho. La no constitución del depósito en el plazo indicado por “el Comercializador” o, en su defecto, en el plazo de 15 días naturales, facultará a SUMA a suspender el Servicio, dar de baja el Servicio o desestimar su solicitud de alta.

Si en el momento de solicitar el desistimiento, la baja en el Servicio, el cambio de titularidad o la cesión del Contrato, el Cliente tuviera deuda asociada al Servicio, “el Comercializador” podrá ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada quedando el remanente a disposición del Cliente.

1. **a) En el Servicio Fibra**, “el Comercializador” podrá exigir al Cliente que constituya un depósito de garantía, bien en el momento de contratar los Servicios o con posterioridad, en los siguientes supuestos: (i) si el Cliente es o ha sido con anterioridad abonado al Servicio y hubiera dejado impagado una o varias facturas, en tanto subsista la morosidad; (ii) si el titular tuviera contraídas deudas por otro contrato de abono, vigente o no en ese momento, o bien que de modo reiterado se retrase en el pago de las facturas; y (iii) en aquellos supuestos en que lo autorice la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones. La cuantía del depósito se determinará sumando el importe de las tres últimas facturas. En caso de que hubiera menos de tres facturas generadas la cuantía será la cantidad resultante de multiplicar por tres el importe de la última factura. “el Comercializador” devolverá el depósito: cuando, en el caso (i) del párrafo anterior, tenga constancia del pago íntegro de la deuda; y en el caso (ii), cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago de las facturas.
1. **b) En los Servicios móviles**, “el Comercializador” podrá solicitar tanto en el momento de contratación como con posterioridad, la constitución de un depósito de garantía en función de los Servicios contratados y/o el volumen de consumo estimado o disfrutado.

1. **COMPROMISOS DE PERMANENCIA**

Determinados Servicios o tarifas pueden conllevar un compromiso de permanencia asociado a descuentos y/o condiciones ventajosas. Dicho compromiso tendrá la duración y el cargo por incumplimiento del compromiso que se definan en cada oferta. Si el Cliente incumple dicho compromiso deberá abonar el correspondiente cargo por incumplimiento que será proporcional al tiempo que reste para finalizar el mismo. Dichos cargos se facilitarán al Cliente

en el momento de la aceptación de la oferta y se podrán consultar en web su WEB].

7. **DERECHO DE DESCONEXIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS**

El Cliente podrá solicitar la conexión o desconexión de los servicios de tarificación adicional y/o de llamadas internacionales, SUMA procederá a la desconexión en el plazo máximo de 10 días hábiles, corriendo a su cargo los costes derivados del servicio en caso de no realizar la desconexión en dicho plazo por causas no imputables al Cliente. El Cliente podrá dirigir dicha solicitud a través de los servicios de atención al cliente establecidos en la cláusula 18 de estas CG

8. **CALIDAD DE SERVICIO**

SUMA prestará el Servicio conforme a los niveles de calidad establecidos en las presentes CG. En caso de interrupción del Servicio telefónico por fuerza mayor, SUMA compensará al Cliente a través de la factura emitida por “el Comercializador” con la devolución automática de los importes correspondientes a la cuota mensual y otros independientes del tráfico telefónico, prorrateados por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Si durante un período de facturación, el Cliente sufre interrupciones temporales del Servicio telefónico por causas imputables a SUMA, ésta, una vez efectuadas las oportunas comprobaciones, le indemnizará automáticamente a través de la factura emitida por “el Comercializador”, siempre que la cantidad indemnizable sea superior a un euro, con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

1. El promedio del importe facturado por el servicio interrumpido durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo de interrupción. En caso de antigüedad en el Servicio inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.
2. Cinco veces la cuota mensual de abono prorrateado por el tiempo de duración de ésta.
En caso de interrupción temporal del Servicio de acceso a Internet/Servicios de datos, el Cliente, una vez efectuadas las oportunas comprobaciones, tendrá derecho a una indemnización que se determinará prorrateándose la cuota mensual del Servicio por el tiempo en que la línea estuvo interrumpida. En caso de interrupción temporal durante un periodo de facturación superior a seis horas en horario de 08:00 h a 22:00 h, la compensación será automática. Además, SUMA ofrece a los Clientes un compromiso adicional de Calidad en sus Servicios consistente en:
 - Para Servicio Fibra, el tiempo de interrupción máximo de estos Servicios en un período de facturación mensual será de 72 horas naturales.
 - Para Servicios móviles, el tiempo de interrupción acumulada máximo en un período de facturación mensual será de 8 horas naturales.

En los casos en los que SUMA, tras analizar la incidencia, concluya que el tiempo máximo de interrupción del Servicio ha superado las citadas horas, indemnizará al Cliente que lo solicite en un plazo máximo de tres días desde el inicio de la interrupción del Servicio, compensándole, a través de la factura emitida por “el Comercializador”, de la siguiente manera:

- Para Servicio Fibra: Descuento equivalente a la parte proporcional de la cuota mensual correspondiente al servicio Fibra durante los días que el Cliente esté sin Servicio.
- Para Servicios móviles: Descuento equivalente a un 10% del importe de la cuota mensual correspondiente al servicio móvil en las tres siguientes facturas. En el caso del Servicio prepago, SUMA abonará al Cliente una cantidad equivalente a la que resulte de aplicar el 10% del importe de las tres siguientes recargas de saldo.

La mencionada indemnización será efectiva en la factura correspondiente al período de facturación en el que se comunique y se valide la indemnización o, en el caso de Servicio prepago, mediante el incremento del saldo acumulado en su SIM.

En caso de incidentes de seguridad, integridad, amenaza o vulnerabilidad de la red, SUMA tomará las medidas adecuadas, en función del hecho acaecido, a fin de solucionar a la mayor brevedad posible dichos incidentes y restablecer la seguridad. SUMA dispone de planes de gestión de incidentes de seguridad. En los casos en los que legalmente esté previsto, dichos incidentes se comunicarán también a los organismos pertinentes.

En los supuestos de interrupciones del Servicio por causas no imputables a SUMA e imputables al cliente, ésta quedará exonerada de cuantas responsabilidades de todo tipo pudieran derivarse al respecto. No habrá lugar a indemnización alguna por la interrupción del Servicio debida al incumplimiento del Contrato por el Cliente.

A efectos del cómputo de las indemnizaciones por interrupción del Servicio quedan totalmente excluidos los servicios de cobertura internacional de llamadas y acceso a datos (roaming) prestados en el extranjero por operadores distintos de SUMA.

SUMA prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en las que esté implantada en cada momento, en función de la tecnología disponible y según la información que sobre cobertura de red se facilita al Cliente con carácter previo a la contratación. En cualquier caso, SUMA no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio debido a condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación.

En determinados Servicios ofertados por SUMA podrán existir restricciones que limiten el acceso a los mismos (incluida la capacidad o velocidad del Servicio de acceso a Internet), su utilización o aplicaciones, en cuyo caso se informará en el momento de la contratación en las condiciones de dichos productos o Servicios.

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

En relación con las diferentes ofertas de velocidad del servicio de acceso a Internet puestas a disposición del Cliente por SUMA, se adjunta como Anexo 1 la información acerca de la velocidad mínima, disponible normalmente, máxima y anunciada descendente y ascendente en el caso de la red fija y de la velocidad máxima y anunciada descendente y ascendente en el caso de la red móvil, así como la información sobre los factores relevantes que pueden limitar la velocidad efectiva del servicio de acceso a Internet. La información incluida en dicho Anexo se corresponde con la vigente en la fecha de edición de las presentes Condiciones, y disponiendo en todo momento el Cliente de la información actualizada a través de las URLs www.sumamovil.es y en la web del comercializador.

En cualquier caso, SUMA realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente con la modalidad del Servicio de Acceso a Internet que le corresponda.

En el caso de que el Cliente tenga alguna reclamación en relación con el Servicio de Acceso a Internet, puede dirigir la misma según lo indicado en la cláusula 18, ello sin perjuicio de cualquier otra vía de reclamación que estime conveniente conforme a la normativa vigente.

9. USO DE LOS SERVICIOS

El Cliente hará un uso correcto y responsable del Servicio contratado conforme a las presentes CG y utilizará únicamente dispositivos homologados a tal fin, manteniendo una correcta configuración y mantenimiento de éstos. El Cliente no manipulará ni alterará cualesquiera elementos, equipos e instalaciones que le permitan acceder y utilizar el Servicio en calidad distinta a la de destinatario final. Las presentes CG no amparan la utilización de tarjetas SIM fuera de dispositivos móviles, salvo autorización expresa de SUMA.

El Servicio prestado por SUMA es personal por lo que no podrá ser objeto de reventa, cesión o explotación de clase alguna a terceros sin consentimiento expreso de SUMA.

SUMA responderá única y exclusivamente del Servicio que presta o provee por sí misma y no será directa, indirecta o subsidiariamente responsable:

- por causas de fuerza mayor;
- por falta de adecuación de la configuración de los equipos o instalaciones del Cliente para permitir el correcto funcionamiento o uso del Servicio, salvo que hayan sido suministrados por SUMA y no hayan sido manipulados por el Cliente o terceros;
- por productos o servicios prestados u ofertados por el Cliente o por terceras personas o entidades;
- por contenidos, informaciones u opiniones de cualquier tipo que tengan su origen en el Cliente o en terceras personas o entidades;
- por contenidos que no haya elaborado o que no haya provisto directamente por SUMA incluidos los que hayan podido ser accedidos a través de SVA.

- por el acceso, instalación, uso o ejecución, voluntaria o involuntaria, de programas informáticos que provoquen un cambio en la configuración predeterminada del acceso a la red o dispositivos de acceso;
- por la gestión de las averías, suspensiones o interrupciones del Servicio que tengan su origen o se produzcan en la red del operador de acceso.
- por todo lo relativo al funcionamiento de las instalaciones y aparatos propios del domicilio del Cliente, salvo que hayan sido suministrados por SUMA;

En cualquier caso, SUMA no responderá por los daños y perjuicios indirectos y, en especial, por las pérdidas correspondientes al volumen de negocios, lucro cesante, perjuicios comerciales y/o morales.

El Cliente no utilizará los Servicios para fines ilícitos o abusivos como, a título enunciativo que no limitativo, los siguientes:

- cualquier violación de los derechos de terceros, incluidos entre otros derechos de propiedad intelectual y/o industrial, derecho a la intimidad personal y familiar y/o el derecho a la propia imagen;
- actuaciones (incluyendo la introducción de virus o similares) que provoquen o puedan producir daños, alteraciones y/o descargas no autorizadas de los contenidos, los Servicios prestados por SUMA o por terceros, los equipos y/o programas informáticos incluidos los archivos y documentos que contengan;
- alterar o intervenir por medios fraudulentos, páginas web, correos electrónicos o sistemas de otros usuarios o terceros sin autorización de los mismos,
- remitir mensajes utilizando una identidad falsa y/o camuflar en manera alguna el origen del mensaje,
- enviar comunicaciones electrónicas no solicitadas expresamente por sus destinatarios o no autorizadas previa y expresamente por los mismos,
- enviar comunicaciones electrónicas con carácter masivo y/o repetitivo (spam),
- publicar, divulgar, enviar, anunciar o distribuir, directamente o a través de enlaces, cualquier material, asunto o información con contenidos ilegales, obscenos, pornográficos, violentos, abusivos, difamatorios, xenófobos, degradantes, engañosos, contrarios a la ley, a la moral o al orden público, que induzcan o hagan apología de prácticas peligrosas, violentas, de riesgo o nocivas para la salud.

El Cliente se compromete a utilizar los Servicios y los contenidos a los que pueda acceder a través de los Servicios exclusivamente para uso personal, y a no realizar directa o indirectamente una explotación comercial de los Servicios

a los que tiene acceso, o de los resultados obtenidos gracias a la utilización del Servicio, salvo autorización expresa y escrita de SUMA.

Además, el Cliente se abstendrá de realizar las siguientes prácticas: pagos realizados con tarjetas de crédito de terceros sin su consentimiento; utilización de datos bancarios o identidad de terceros para contratar o realizar pagos de Servicios; pirateo o manipulación no autorizada de centralitas o Dispositivos, descargas de saldos acumulados a través de llamadas a numeración internacional, premium o numeración de Internet; llamadas entre routers o módems para la transmisión de datos, conversión de tráfico, incluido el redireccionamiento de tráfico a destinos diferentes del número llamado, descargas masivas de tráfico telefónico o de datos, uso fraudulento o masivo de servicios premium, incluidas las descargas a numeración premium vía SMS, conexión de sistemas o equipos a los equipos de comunicaciones que componen y facilitan el acceso a Servicios de terceros.

La violación de las obligaciones establecidas en la presente cláusula o la realización de conductas que respondan a un patrón de fraude, exista un riesgo objetivo o presunción razonable de comisión de fraude o por otras razones suficientemente acreditadas de uso anómalo, ilícito y/o desmesurado del Servicio, facultará a SUMA y/o “el Comercializador” a adoptar las siguientes medidas, sin que ello dé lugar a compensación de clase alguna al Cliente y sin perjuicio del ejercicio por parte de SUMA y/o “el Comercializador” del resto de acciones que le correspondan en defensa de sus intereses:

- suspender o interrumpir de forma inmediata la prestación del Servicio,
- retirar o bloquear los contenidos o servicios que pudieran resultar ilegales o contrarios a lo aquí dispuesto,
- y/o tarificar el tráfico conforme a las tarifas básicas vigentes sin aplicación de descuento ni ventaja alguna.

10. **CESIÓN A TERCEROS.**

Los Servicios prestados por SUMA son personales por lo que no podrán ser objeto de cesión por parte del Cliente sin consentimiento expreso de SUMA. SUMA queda autorizada, previa notificación al Cliente, a ceder en todo o en parte la prestación del Servicio a cualquiera de las empresas del Grupo al que pertenece, así como a aquellas empresas que, como consecuencia de una restructuración de SUMA, pasen a prestar los Servicios, subrogándose en los derechos y obligaciones de SUMA.

Adicionalmente, SUMA se reserva el derecho de asumir directamente o bien a través de un tercero, la posición contractual de “el Comercializador” frente al Cliente en virtud de las presentes CG procediendo SUMA (o en su caso, el tercero que esta designe) a la asunción integral de los derechos y obligaciones que le corresponden a “el Comercializador” en virtud de las presentes CG y, asumiendo todas las tareas que en virtud de las presentes CG le corresponden a “el Comercializador”, incluidas las labores de facturación, cobro y del Servicio de Atención al Cliente.

En ese caso, SUMA lo notificará oportunamente al Cliente con un preaviso de 1 mes. Con ese fin, “el Comercializador” facilitará a SUMA (o al tercero que esta designe) todos los datos necesarios para la ejecución de las labores hasta entonces asumidas por “el Comercializador” y que comienza a asumir SUMA (o

el tercero que esta designe) entre las que se encuentran los datos bancarios, mandatos bancarios, etc. o de facturación y cobro y, en general, todos aquellos datos que resulten necesarios para que SUMA (o el tercero que esta designe) pueda prestar los servicios de manera integral y asumir las labores hasta entonces asumidas por “el Comercializador”. Así mismo, SUMA podrá requerir al cliente la información necesaria para llevar a cabo las labores asumidas y el cliente queda obligado a colaborar con SUMA (o con el tercero que esta designe) y a facilitar a ésta toda la información requerida. En caso de que transcurrido el plazo de 1 meses desde la comunicación por parte de SUMA al cliente requiriéndole a que facilite a SUMA o al tercero que esta designe, información necesaria para la ejecución del contrato entre la que se puede encontrar los datos y mandatos bancarios, SUMA no disponga de dicha información, SUMA podrá proceder a la suspensión del servicio al Cliente hasta el momento en que éste le facilite los datos necesarios para la ejecución del contrato. Transcurridos 3 meses desde la notificación del requerimiento de información por parte de SUMA al cliente, sin que SUMA (o el tercero que esta designe) haya obtenido los datos necesarios para llevar a cabo la ejecución del servicio y previa comunicación al cliente, SUMA podrá suspender definitivamente el Servicio.

El Cliente no deberá abonar a “el Comercializador” ninguna factura correspondiente a la prestación de los Servicios emitida con posterioridad a la recepción por el Cliente de la notificación a la que se refiere la cláusula anterior. En cualquier caso, el pago de dichas facturas por parte del cliente a “el Comercializador”, no tendrá carácter liberatorio del pago de los servicios prestados por SUMA con posterioridad a la notificación arriba referida.

En el caso de servicios prepago, el Cliente deberá, a partir de la recepción de la notificación antes mencionada, efectuar cualquier recarga de saldo en su Cuenta Prepago directamente a través de SUMA o del tercero que SUMA le indique, y siguiendo el método de recarga indicado por SUMA en la notificación antes referida, no siendo válida ni efectiva a partir de dicho momento cualquier recarga efectuada por métodos distintos a los indicados en la notificación.

El Cliente acepta que, a partir de la notificación realizada, SUMA o el tercero que SUMA indique, tendrá derecho a domiciliar el pago de las facturas del Servicio en la misma cuenta bancaria a través de la cual se hubieran venido efectuando los pagos de las facturas del Servicio en el momento inmediatamente anterior a la recepción de la notificación a la que se refiere la presente cláusula, salvo que el propio cliente facilite otra.

11. DERECHOS DE PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

Los contenidos accesibles a través de los Servicios están sujetos a derechos de propiedad intelectual e industrial de SUMA o de terceros. En ningún caso la prestación de los Servicios implica ningún tipo de renuncia o cesión total ni parcial de dichos derechos. El acceso por el Cliente a dichos contenidos a través de los Servicios no confiere al Cliente ningún derecho de utilización, transformación, explotación, reproducción, distribución, comunicación pública o fijación sobre dichos contenidos sin la previa y escrita autorización otorgada a tal efecto por SUMA y/o el tercero titular de los derechos afectados. Queda expresamente prohibido cualquier acto de piratería.

El Cliente garantiza que, en relación con los contenidos que transmita a través del Servicio, será de su exclusiva responsabilidad la obtención de cuantas

autorizaciones y licencias sean necesarias para la legítima integración de tales contenidos, con respeto a los derechos de propiedad que terceras personas o empresas puedan ostentar sobre tales contenidos. El Cliente será responsable de cualquier reclamación dirigida contra SUMA derivada de los contenidos transmitidos por el Cliente, quedando exenta SUMA de cuantos costes e indemnizaciones se deriven con motivo de tal reclamación.

El Cliente no podrá referirse a sí mismo como un representante autorizado de SUMA ni utilizar los logos, marcas comerciales, marcas de servicios, o cualquier otra variante de las anteriores o lanzar cualquier comunicación pública referida a SUMA o al presente Contrato.

12. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES

SUMA adoptará las medidas necesarias exigibles por la legislación en cada momento para garantizar el secreto de las comunicaciones en su tránsito a través de la red de SUMA, así como para cumplir con lo relativo a la interceptación legal de las comunicaciones.

El Cliente autoriza expresamente a “el Comercializador” a que se realicen grabaciones de las conversaciones que mantenga con Atención al Cliente a fin de dejar constancia de las mismas y llevar a cabo un control sobre la calidad del servicio.

13. PROTECCIÓN DE DATOS

Los datos personales del Cliente serán tratados por parte de SUMA y “el Comercializador” como entidades Responsables de los mismos para las finalidades establecidas en las presentes Condiciones Generales de Contratación, de conformidad con la normativa vigente en materia de Protección de Datos.

Responsable del Tratamiento:

- SUMA OPERADOR DE TELECOMUNICACIONES, S.L.U. con NIF: B-84942432 y domicilio social en Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid). Delegado de Protección de Datos (DPO): El Usuario puede contactar con el DPO mediante escrito dirigido al domicilio de SUMA o a través del correo electrónico suma@orange.com con referencia “Oficina DPO”. y,
- “El comercializador”
Los datos personales del Cliente serán los estrictamente necesarios y serán tratados por parte de SUMA y “el Comercializador” para las respectivas finalidades de las que son responsables y permitir el mantenimiento, cumplimiento y control de la relación de prestación de servicios concertada, así como para otras finalidades que el Cliente permita o autorice mediante la prestación de su consentimiento.
El Cliente garantiza que los datos que facilita a SUMA y “el Comercializador” son verdaderos, exactos, completos y actualizados. A estos efectos, el Cliente responde de la veracidad de todos los datos que comunique y mantendrá debidamente actualizada la información facilitada, de tal forma que responda a su situación real.

La base del tratamiento es el cumplimiento de la relación contractual, SUMA y “el Comercializador” tratarán los datos personales del Cliente en cumplimiento del principio de limitación del plazo de conservación, durante el tiempo necesario para el cumplimiento de las finalidades para las que los mismos fueron recabados y en atención a los plazos previstos en la legislación vigente para el ejercicio o defensa de posibles reclamaciones administrativas o judiciales.

Asimismo, en cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, SUMA conservará la información de tráfico y localización durante un plazo de 12 meses con el objetivo de cumplir con el deber de información en caso de recibir un requerimiento de la Autoridad Judicial competente.

Los datos del Cliente podrán ser comunicados a:

- las Administraciones Públicas en los casos previstos en la Ley,
- a los bancos y entidades financieras, para el cobro de los servicios ofrecidos,
- a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y al Centro Nacional de Inteligencia, en virtud de lo establecido en la Ley 25/2007
- a otras empresas del grupo empresarial al que pertenece SUMA, para fines administrativos internos y la gestión de los productos y servicios contratados.
- A los Ficheros de Información Crediticia a los que podrán ser comunicados los datos relativos a impagos e incidencias en el pago de productos o servicios contratados a “el Comercializador”.
- Entidades de recobro para la cesión total o parcial de la cartera de créditos derivados de la prestación de servicios de telecomunicaciones que resulten impagadas.
- Entidades de referencia que tramitan la Portabilidad numérica entre las Operadoras de Telecomunicaciones

El Cliente podrá en cualquier momento ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, así como solicitar la limitación del tratamiento de sus datos u oponerse al mismo, enviando un escrito con la Referencia.-“Protección de Datos” a “el Comercializador” a través del correo electrónico proporcionado por “el comercializador” . y/o a SUMA a través del correo electrónico contacto.suma@orange.com.

14. DERECHO A FIGURAR EN GUÍAS Y/O SERVICIOS DE CONSULTA

TELEFÓNICA

El Cliente tiene derecho a figurar en las guías y/o servicios de consulta telefónica sobre números de abonado conforme a los datos que haya suministrado a SUMA siempre que haya manifestado previamente su deseo de ser incluido, así como a solicitar gratuitamente tanto la exclusión, como la no

utilización de tales datos para fines de venta directa, o la omisión total o parcial de su dirección u otros datos personales.

SUMA pone a disposición del Cliente medios para restringir las facilidades de identificación de línea llamante y de línea conectada. Los Clientes que no deseen que sus datos personales aparezcan en las Guías de Abonado, pero quieran contratar éstos servicios avanzados de telefonía, deberán configurar en su dispositivo la función de supresión de identificación de la línea en origen, sino su número telefónico se podría visualizar en otros dispositivos. Más información sobre este punto en el Servicio de Atención al Cliente, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 18.

15. **MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE SERVICIO**

Cuando una norma así lo exija, el Contrato podrá ser modificado. En este caso, “el Comercializador” le informará previamente de dicha modificación a través de los datos de contacto facilitados por el Cliente conforme a la cláusula 18.

Asimismo, estas CG, incluidas las condiciones económicas, podrán ser modificadas por SUMA en cualquier momento por motivos legales, técnicos, operativos, económicos, de servicio o de mercado o por la organización o necesidades del Servicio. En este sentido, SUMA podrá incrementar el precio de sus servicios como consecuencia de los gastos generados por mejora de cobertura, mantenimiento de infraestructuras, obsolescencia de la red y los equipos, que estén directamente asociadas al servicio del cliente, así como para hacer frente a los incrementos de: precios al consumo, servicios y suministros de proveedores asociados al servicio del cliente, de impuestos y tasas. Dichas modificaciones serán comunicadas a los Clientes afectados con un mes de antelación a su entrada en vigor a través de los datos de contacto facilitados por el cliente conforme a la cláusula 18. La factura podrá ser utilizada como medio para comunicar el incremento. Si el Cliente no estuviera de acuerdo con las modificaciones, podrá resolver el Contrato sin penalización alguna por dicho motivo, comunicándolo de acuerdo con las indicaciones recogidas en la cláusula 17 antes de la fecha de entrada en vigor o de lo contrario, se entenderá que acepta las modificaciones.

La versión actualizada de las CG podrá consultarse en web del comercializador. La declaración de cualquiera de estas CG como nula, inválida o ineficaz no afectará a la validez o eficacia de las demás condiciones generales, las cuales permanecerán siendo vinculantes para las partes.

La falta de ejercicio por parte de SUMA o “el Comercializador” de cualquier acción, derecho o disposición contempladas en estas CG no constituirá una renuncia a las mismas, salvo reconocimiento escrito y expreso por su parte.

Con independencia del Servicio que hubiese contratado, el Cliente podrá cambiar de un Servicio y/o tarifa a otro, siempre de acuerdo con las condiciones establecidas en la oferta comercial y con arreglo, en su caso, a las condiciones de los compromisos de permanencia que estuviesen vigentes a esa fecha, así como, en su caso, sujeto al pago de la cuota de cambio de tarifa vigente en cada momento. “el Comercializador” comunicará al Cliente el día a

partir del cual tiene el nuevo Servicio activo, siendo aplicable al Cliente desde ese momento la tarifa y condiciones correspondientes al mismo.

En caso de cambio de domicilio en el que el Servicio Fibra esté instalado, el Cliente podrá optar por: a). – contratar otro Servicio Fibra en su nuevo domicilio (siempre que técnicamente sea posible), solicitando, en su caso, la baja del Servicio Fibra en el domicilio en el que inicialmente lo contrató, o b). – resolver el Contrato y, en su caso, abonar el correspondiente cargo por incumplimiento del compromiso de permanencia. En caso de que el cliente no haya expresado su voluntad de cursar la baja del Servicio en el domicilio original, el Servicio Fibra se mantendrá activo generando los cargos que correspondan en función de la oferta contratada por el Cliente.

16. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO E INTERRUPCIÓN DEFINITIVA.

16.1 Suspensión Temporal. La suspensión por impago sólo afectará a los Servicios impagados. En el caso de impago del Servicio Fibra, transcurridos más de 30 días desde la presentación al Cliente de la factura correspondiente, SUMA podrá, previo aviso al Cliente, suspender temporalmente el Servicio Fibra impagado. En caso de impago de los Servicios Móviles, SUMA podrá, previa comunicación al Cliente por parte de “el Comercializador”, suspender la prestación del Servicio si el Cliente no atendiera el pago de las cantidades adeudadas. En ambos casos, SUMA restablecerá el Servicio dentro del día laborable siguiente al que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho. En ningún caso, la suspensión del Servicio telefónico afectará a las llamadas entrantes (excepto a las de cobro revertido u otras llamadas con coste) ni a las llamadas a los servicios de emergencia. La suspensión no exime al Cliente del pago de las cuotas fijas del Servicio.

En caso de disconformidad del Cliente con la facturación de los servicios de tarificación adicional, SUMA podrá suspender la totalidad de los Servicios contratados salvo que el Cliente únicamente impague los servicios de tarificación adicional. En tal caso, el proveedor de los servicios de tarificación adicional podrá proceder al cobro por las vías ordinarias de forma separada e independiente a la del cobro de la factura por los Servicios de comunicaciones contratados con SUMA.

16.2 Suspensión temporal de los Servicios a petición del Cliente. El Cliente tendrá derecho a solicitar la suspensión temporal de los Servicios por un período que no será menor de un mes ni superior a noventa días por año natural (u otro periodo más extenso habilitado por SUMA), previa solicitud llamando a Atención al Cliente. Acontecida la suspensión, se deducirá de la cuota mensual, como mínimo, la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo de suspensión, extendiéndose, en su caso, la duración de los Servicios por el mismo plazo que dure la suspensión.

16.3 Interrupción definitiva. El retraso en el pago del Servicio por un período superior a 3 meses o la suspensión temporal del Contrato por retraso en el pago en 2 ocasiones dará derecho a SUMA, previo aviso al Cliente, a la

interrupción definitiva del Servicio y a la correspondiente resolución del Contrato. La interrupción sólo afectará a los Servicios impagados.

En el supuesto de que el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las instancias administrativas o judiciales correspondientes, SUMA no suspenderá ni interrumpirá el Servicio, mientras que la reclamación se esté substanciendo, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo.

17. EXTINCIÓN DEL CONTRATO

El Contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos.

El Cliente podrá resolver el Contrato en los siguientes casos:

- Si por causa imputable a SUMA o por razones técnicas u operativas no se ha provisionado el Servicio en el plazo comprometido. En este supuesto no pagará gasto ni importe alguno, incluido el cargo por incumplimiento del compromiso de permanencia.
- Si no se ha activado el Servicio en el plazo comprometido por causas imputables al Cliente. En este supuesto, “el Comercializador” podrá reclamar al Cliente los costes de instalación del Servicio realizados, así como el cargo por incumplimiento del compromiso de permanencia (no se cobrará este último cargo en los casos en los que la resolución estuviera amparada en un derecho de desistimiento o solicitud de cancelación de la portabilidad). Tales costes vendrán indicados en las ofertas comerciales de los Servicios.
- En cualquier momento, total o parcialmente, una vez provisionado el Servicio, mediante comunicación de acuerdo con lo establecido en las presentes CG con una antelación mínima de dos días hábiles a la fecha en la que la baja tenga que ser efectiva. En este supuesto el Cliente abonará, si procede, el correspondiente cargo por incumplimiento del compromiso de permanencia, así como el resto de importes que le correspondan.

La solicitud de baja se podrá realizar a través de los números de Atención al Cliente que se indican en la cláusula 18; donde se le facilitará un número de referencia, o por escrito enviando una fotocopia de su Documento de Identidad e indicando número/s de teléfono del cual solicita la baja, número de referencia y su firma, así como el motivo de la baja. Dicho escrito lo puede enviar por correo electrónico Ref: BAJAS a la dirección proporcionada por el comercializador para tal fin.

En los casos de venta a distancia o fuera de establecimiento mercantil, el Cliente podrá ejercitar su derecho de desistimiento, solicitándolo a través de las vías de comunicación establecidas en la cláusula 18 de estas CG, en el plazo

de catorce días naturales desde la entrega de los bienes o, desde la celebración del contrato en el caso de que se trate de prestación de servicios. Puede encontrar un modelo de solicitud de desistimiento en la web de “el comercializador”. En el caso de Dispositivos, además de realizar la solicitud de desistimiento, debe devolverlos dentro del plazo de 14 días indicado, en perfecto estado junto con todo el material entregado en la venta. En caso contrario, el Cliente responderá de su valor.

En caso de desistimiento, “el Comercializador” devolverá al Cliente los pagos que haya realizado pudiendo retener el reembolso hasta haber recibido los bienes en perfecto estado. Si está de acuerdo en que la prestación de los servicios dé comienzo durante el período de desistimiento, “el Comercializador” podrá cargarle el importe proporcional a la parte ya prestada del Servicio hasta el momento en que nos haya comunicado su desistimiento.

Por su parte, SUMA podrá resolver el Contrato e interrumpir el Servicio en los supuestos previstos en estas CG y, en especial, por causa de retraso en el pago, incumplimiento grave del Cliente de las obligaciones que se derivan de las presentes CG o por acciones que tengan la finalidad de perturbar, molestar o perjudicar las redes, Servicios o imagen de SUMA o de terceros.

La resolución del Contrato no exonerará al Cliente de hacer frente al cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que se deriven de la utilización del Servicio contratado hasta el momento en que se produzca la efectiva resolución del mismo, incluida la de pago del Servicio, de los costes de provisión o activación del Servicio y de los cargos por incumplimiento del compromiso de permanencia. La baja del Servicio solicitada por el Cliente sin que haya realizado una solicitud de portabilidad, tendrá como efecto la pérdida de la numeración telefónica asociada al mismo.

18. COMUNICACIONES Y RECLAMACIONES

SUMA y/o “el Comercializador” utilizarán como datos de contacto del Cliente para gestiones del Servicio, aquéllos datos facilitados a tal efecto por el Cliente, incluido el teléfono y/o correo electrónico de contacto, así como la dirección de instalación y/o facturación del Servicio. Si éste (i) no facilita dichos datos de contacto, (ii) los facilitados no fueran válidos o (iii) SUMA o “el Comercializador” no dispusieran de los mismos por cualquier motivo, el Cliente autoriza a utilizar como datos de contacto el número de teléfono y/o el correo electrónico objeto del Servicio contratado.

Para todas las cuestiones relativas a la ejecución del presente contrato, el cliente podrá dirigirse a los Servicios de Atención al Cliente del comercializador en las direcciones de correo electrónico y postal facilitadas por “el Comercializador”.

El Cliente podrá solicitar un documento acreditativo de la presentación y contenido de su incidencia o reclamación, así como un número de referencia. Formulada una reclamación por el Cliente, si la misma no hubiera sido resuelta en un plazo de un mes o, si resuelta, no lo hubiera sido satisfactoriamente, el Cliente podrá dirigir su reclamación a los organismos de consumo pertinentes.

Cuando el Cliente sea una persona física y así lo estime conveniente, podrá dirigirse: (a) a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones, en el plazo de tres meses desde la respuesta a su reclamación o la finalización del citado plazo sin que haya recibido contestación a su reclamación por parte de los Servicios de Atención al Cliente, (siendo el plazo para resolver y notificar la resolución de seis meses), o (b) si hubiere contratado los Servicios a través de plataformas online, a la Plataforma Europea de Resolución de Conflictos en Línea accediendo a través de la siguiente URL <https://ec.europa.eu/consumers/odr> .

Adicionalmente, SUMA pone a disposición del cliente las siguientes vías de contacto:

Correo electrónico: contacto.suma@orange.com
Teléfono (horario comercial): 900909109

19. **RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE**

La relación contractual establecida entre SUMA y el Cliente se regirá en todo caso por la legislación española común aplicable en el momento de la prestación del Servicio correspondiente.

ANEXO I INFORMACIÓN RELATIVA A LA VELOCIDAD DE NAVEGACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET EN SUMA

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

1.- SERVICIO DE ACCESO A INTERNET FIJO FIBRA

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

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

Los factores limitadores relevantes ajenos al operador son:

- En el Servicio ADSL, la distancia del bucle de abonado a la central, calibre, otros parámetros técnicos y la existencia de interferencias electromagnéticas externas o entre cables adyacentes
- El tráfico en Internet existente en cada momento, número de usuarios conectados y de otros factores técnicos como la eficiencia de protocolo IP, ocupación de servidores, puertos, etc.

- Uso de tecnología Wifi ya que la cobertura puede variar dependiendo de la construcción del propio edificio, edificaciones adyacentes o interferencias entre el emisor y el receptor de la señal.
- El uso de adaptadores PLC Ethernet para conectar los dispositivos del cliente y el router mediante la red eléctrica. La cobertura dependerá del modelo de PLC, la distancia en la red entre adaptadores, el ruido eléctrico o interferencias introducidas por otros aparatos conectados a la red eléctrica, el número de equipos o aparatos conectados simultáneamente a la base del enchufe donde se conecta el adaptador, etc.
- Elementos Hardware y Software utilizados por el cliente en su conexión a Internet, así como el cableado en el domicilio del cliente:
- Programas de peer to peer ejecutándose en el dispositivo del cliente y el uso que esté realizando en ese momento del dispositivo o actualizaciones en ejecución, así como la existencia de virus o software malicioso en el mismo. Se incluyen las velocidades de referencia para acceso a internet en función de las diferentes tarifas o productos que incluyen el servicio de acceso a Internet fijo y que son comercializadas por “el Comercializador” en la fecha de edición del presente documento.

	Velocidad Anunciada		Velocidades			
	Bajada	Subida	Bajada			Subida
*Mbps	Bajada	Subida	MÍNIMA	MEDIA	MÁXIMA	MÍNIMA
Fijo SUMA						
FIBRA 500/500	500	500	374,78	499,70	500	372,92
FIBRA 300/300	300	300	224,962	299,949	300	219,935
FIBRA 100/100	100	100	74,955	99,940	100	74,583

La velocidad incluida en el cuadro anterior para FIBRA 500/500, ha sido calculada a partir de los datos de velocidades medidas, de acuerdo con los criterios establecidos por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones en cumplimiento de la Orden IET1090/2014.

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

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

2.- SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MÓVIL

La tecnología 4G ofrece velocidades máximas de conexión teóricas de hasta 150 Mbps de descarga y 50 Mbps de subida. A su vez, 4G+ es una evolución de 4G que permite velocidades teóricas de hasta 300 Mbps de descarga. En la práctica, la velocidad real depende de varios factores como el dispositivo de conexión, la cobertura o la congestión de la red.

Para las diferentes tarifas o productos que incluyen el servicio de acceso a internet móvil, y que son comercializadas por SUMA en la fecha de edición del presente documento, la velocidad máxima de acceso a Internet es de 42/5,7 Mbps bajada/subida y está sujeta a los siguientes factores relevantes que pueden afectar la velocidad de navegación:

- Cobertura y capacidad de red disponible en la zona donde encuentra el usuario y en el momento de uso.
- Tecnología soportada por el dispositivo de acceso a la red móvil (2G/3G/4G/)
- Modelo de dispositivo de acceso del cliente, procesador, capacidades de WIFI, actualizaciones software, virus.
- Congestión temporal en la red.
- Operaciones de Mantenimiento de Red.