

Davant dels tribunals, només es considerarà vàlida la versió signada entre el proveïdor i la cooperativa (la versió en castellà) i serà aplicada d'acord amb el principi de la bona fe contractual.

## Protegit: Condicions Generals de contractació

27 Gen, 2021 | Legal

### CONDICIONS GENERALS DELS SERVEIS DE COMUNICACIONS MÒBILS I FIXES

#### 1. OBJECTE

Aquestes Condicions Generals (“CG”) formen part del contracte de durada indefinida (el “Contracte”) que regula els termes sota els quals, SUMA prestarà al Client, en la seva qualitat d'usuari final i sense finalitats comercials (Client), els serveis de comunicacions electròniques mòbils (Serveis mòbils), servei d'accés a Internet Fix a través de Fibra (Servei Fibra) i, si s'escau, els serveis de valor afegit (SVA) (conjuntament Servei o Serveis). Aquests serveis són comercialitzats per un tercer, d'ara endavant (el comercialitzador) en els termes establerts en aquestes CG, sent l'operador que en última instància presta els Serveis: SUMA OPERADOR DE TELECOMUNICACIONS S.L. (SUMA), amb domicili social en Parc Empresarial “La Finca”, Passeig del Club Esportiu nº 1, Edifici 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), proveïda de C.I.F. B84942432. En aquest sentit i d'acord amb l'establert en les presents CG, “el Comercialitzador” durà a terme la tramitació de la contractació del servei per part del Client i serà responsable de les tasques de comunicació comercial i publicitat, contractació, facturació, cobrament i atenció al client, així com totes aquelles tasques que quedin definides en les presents CG, sent en tot cas SUMA la responsable en última instància del servei de comunicacions mòbils i accés a internet fix, de la gestió de la numeració mòbil i de la tramitació de les portabilitats d'aquesta numeració mòbil, de la qualitat del servei i de la resolució de les incidències, sense perjudici que totes les gestions i reclamacions, siguin tramitades a través de “el Comercialitzador”. Per resoldre les seves consultes, incidències o reclamacions, el Client haurà de dirigir-se als serveis d'atenció al client recollits en la clàusula 18 de les presents CG que serà gestionat per “el Comercialitzador” que serà qui gestioni les mateixes directament o a través de SUMA quan així sigui necessari. Addicionalment, “el Comercialitzador” podrà comercialitzar els Serveis de forma independent o conjuntament amb altres serveis accessoris que “el Comercialitzador” pugui oferir de forma independent. En aquest cas aquests serveis accessoris no es regularan per les presents CG sinó que es regularan segons els termes i condicions que el Client subscrigui amb “el Comercialitzador”, que serà l'únic responsable sense que el Client pugui exigir a SUMA cap responsabilitat pels mateixos. A efectes merament aclaridors, es fa constar que els esmentats serveis accessoris prestats per “el Comercialitzador” no formen part del present Contracte i no són considerats “Serveis” a l'efecte de les presents CG.

#### 2. CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS

El Client contracta els Serveis d'acord amb les condicions de servei i tarifes vigents facilitades per “el Comercialitzador”.

Després de comprovar l'exactitud, qualitat i licitud de les dades facilitades pel Client, així com que el servei és tècnicament viable, incloent l'existència de cobertura adequada, SUMA es compromet a iniciar o rebutjar la

prestació del Servei en un termini màxim de 2 mesos des de la contractació. El lliurament de les dades i documentació requerida per a la contractació del Servei és obligatòria, podent procedir a la posterior comprovació de la seva veracitat o exactitud de manera que l'absència o incorrecció dels mateixos facultaran a SUMA a no acceptar l'activació del Servei o, si s'escau, procedir a la resolució del Contracte.

Si SUMA no activés el Servei en el termini esmentat per raons exclusivament imputables a la mateixa, el Client podrà cancel·lar aquest Servei abans de la seva activació, quedant lliure de qualsevol compromís sobre aquest tema.

En el cas del Servei Fibra, si el Client no sol·licités la seva cancel·lació, SUMA indemnitzarà al Client que ho sol·liciti en el termini màxim de deu dies des del transcurs d'aquesta data, amb l'import equivalent a una quota del Servei mitjançant l'abonament d'aquesta quantitat en la primera factura emesa per la prestació dels Serveis.

SUMA facilitarà l'accés gratuït als serveis d'emergència des dels seus Serveis de veu mòbil, informant a tal fi de la ubicació geogràfica de l'usuari que efectua la trucada.

## Serveis mòbils

- **Característiques Generals dels Serveis mòbils.**

Els Serveis mòbils comprenen l'establiment, tramitació, manteniment i recepció de trucades i/o d'accés a dades mòbils, de disponibilitat de xarxa mòbil (cobertura), de localització, així com els "SVA" associats a serveis mòbils o aquells altres serveis que en el futur es disposin.

Els Serveis mòbils es presten inicialment sota la modalitat de postpagament, sense perjudici que en un futur es pugui incloure altres modalitats de pagament tal com el prepagament. El Client que contracta un **Servei mòbil postpagament** haurà de residir a Espanya i rebrà una factura de "el Comercialitzador" pel Servei prestat. En **el Servei mòbil prepagament**, si s'escau, el pagament es realitzaria a través del corresponent càrrec en el saldo acumulat en la targeta SIM.

- **Targeta SIM**

La Targeta SIM és una targeta que pot ser física o digital (eSim, si estigués disponible) i que permet identificar el servei subscrit pel Client i la línia contractada per poder prestar-li el servei mòbil. En endavant, els termes SIM o Targeta SIM podran entendre's referits indistintament a la Targeta SIM física o eSIM. En el cas de la Targeta SIM física, el client haurà d'introduir-la físicament en el seu dispositiu mòbil. En el cas de l'eSIM, el Client procedirà a la seva descàrrega i activació en un dispositiu compatible amb el standard eSIM, pel que precisarà disposar, en aquest moment, d'accés a Internet en el dispositiu. Les targetes eSIM poden utilitzar-se en un sol dispositiu, per la qual cosa, si precisa utilitzar la seva línia mòbil des d'un altre dispositiu, haurà de sol·licitar a "el Comercialitzador" una altra targeta SIM. En el moment de l'activació del servei o amb posterioritat, "el Comercialitzador" podrà proporcionar una targeta SIM física o una targeta eSIM en funció del dispositiu que es vagi a connectar i el criteri d'assignació definit per SUMA a cada moment.

Amb l'alta en el Servei mòbil, el Client rebrà: **(i)** una **targeta SIM**, propietat de SUMA, podent aquesta substituir-la en qualsevol moment per motius tècnics o operatius; **(ii)** un nombre secret d'identificació personal

(PIN) per accedir a la SIM; i (iii) la clau personal de desbloqueig (PUK). En conseqüència, tota comunicació realitzada des de la seva SIM, es considerarà efectuada pel Client o amb el seu consentiment, sent per tant responsable de la mateixa. El Client haurà de custodiar de manera confidencial el PIN i el PUK. Si disposa de més d'una SIM per a ús simultani des d'una mateixa línia, però en diferents dispositius, seran vàlides les comunicacions que SUMA o "el Comercialitzador" dirigeixin al Client a qualsevol d'elles.

Ni SUMA ni "el Comercialitzador" assumiran cap responsabilitat per la pèrdua, deteriorament, robatori o mal ús de la SIM o del PIN i serà el Client qui respongui de tot el tràfic cursat i l'ús que es faci d'ella. Si això ocorregués, SUMA i/o "el Comercialitzador" podrà prendre les mesures al seu abast per evitar perjudicis, podent realitzar les comprovacions oportunes i sol·licitar al Client còpia de la denúncia realitzada. El Client podrà sol·licitar una nova SIM conforme a les tarifes vigents.

SUMA podrà limitar tant el nombre màxim d'activacions de SIM, com de línies associades a una determinada Tarifa i/o Client, segons la informació facilitada al client.

- **Particularitats del Servei mòbil en modalitat de prepagament**

Les presents condicions seran aplicables si el servei de prepagament estigués disponible.

El Servei prepagament s'activarà de forma automàtica una vegada identificat el titular de la SIM. D'acord amb la Llei 25/2007 de Conservació de Dades, el nombre de la línia, el nom i cognoms o denominació social, nacionalitat i nombre i tipus del document d'identitat facilitats per l'adquirent de la SIM prepagament, en qualitat de Client, seran emmagatzemats en el Llibre Registre de SUMA, durant el temps precís per donar compliment a aquesta llei.

Tret que en el moment d'adquisició de la SIM es predisposi un altre període, les targetes prepagament tindran un període de validesa de 12 mesos a comptar des del moment en què s'efectuï la primera trucada o connexió o es realitzi l'última recàrrega de saldo, vençut el qual podran rebre trucades per un termini d'un mes més. Per evitar la desactivació de la SIM, que comporta la pèrdua del nombre telefònic assignat, cal realitzar almenys una recàrrega dins del termini previst de 12 mesos més un d'addicional. En el cas de desactivació de la Targeta SIM per aquest motiu, el Client disposarà d'un termini d'un mes addicional per sol·licitar la devolució del saldo recarregat de la Targeta, dirigint-se a Atenció al Client d'acord amb l'establert en la clàusula 18.

Durant el període de validesa de la SIM, el Client podrà realitzar trucades o efectuar connexions de dades sempre que existeixi saldo recarregat disponible. Després de cada recàrrega, s'informarà al Client del saldo acumulat disponible. També podrà obtenir aquesta informació trucant al servei d'atenció al client indicat en la clàusula 18.

Esgotat el saldo disponible, però trobant-se activa la SIM, el Client únicament podrà rebre trucades que no comportin càrrec per al receptor i trucar a Atenció al Client i al número d'emergència 112.

El saldo promocional tindrà la caducitat que "el Comercialitzador" indiqui en l'oferta comercial i no podrà ser utilitzat si el Client no disposa de saldo prepagat.

## **Servei Fibra: Accés a Internet**

El Servei Fibra comprèn l'accés a internet fix a través de Fibra, o aquells que en el futur es disposin, sense que, en l'actualitat, SUMA presti al Client el servei telefònic fix.

Actualment, SUMA presta el Servei d'accés a Internet a través de tecnologia Fibra òptica Directa, segons la zona de cobertura i podrà prestar-ho a través d'altres tecnologies o solucions que es defineixin en el futur.

SUMA no serà responsable per qualsevol fallada originada per una interrupció del servei elèctric. El Servei pot resultar incompatible amb uns altres, com, per exemple: alguns sistemes d'alarma; dispositius telefònics i serveis de fax; xarxa interna de rosetes al domicili del Client; compres a través de Pay per View (PPV); datàfons; fil musical; línies TRAC i RDSI; i CENTREX.

- **Conservació de la Numeració**

En tots els processos regulats, la sol·licitud per part del Client suposarà l'autorització a SUMA com a Operador beneficiari pda amb el qual se sol·licita la cancel·lació o no hagués estat possible verificar la identitat del sol·licitant, no es podrà tramitar la mateixa fins que s'esmenin els errors detectats.

Si la sol·licitud de cancel·lació és correcta, serà tramitada indicant-li el nombre de referència identificativa unívoca (on constarà l'hora i data de la sol·licitud) i si el Client ho desitja se li proporcionarà la mateixa mitjançant imprès d'un justificant, SMS o correu electrònic o un altre mitjà dels descrits en l'apartat 18 de les CG.

La cancel·lació tindrà lloc en el mateix dia en què hagi aportat la informació sol·licitada excepte, que per motius tècnics o per haver-se conclòs la tramitació de la sol·licitud fora de l'horari laborable, hagi de realitzar-se en el següent dia hàbil.

Si el Client no hagués pogut aconseguir cancel·lar la seva portabilitat malgrat haver-la sol·licitat dins del termini regulat, podrà reclamar al seu anterior operador la portabilitat de retorn, sense que l'operador receptor li pugui reclamar cap tipus de penalització.

### **3. INSTAL·LACIÓ I MANTENIMENT DELS SERVEIS**

El Client permetrà l'entrada al seu domicili al personal autoritzat de SUMA per realitzar la instal·lació o manteniment del Servei Fibra.

SUMA realitzarà el manteniment del Servei Fibra i la reparació d'averies fins al punt de terminació de xarxa, procedint a la gestió de les incidències que poguessin produir-se en el termini de 72 hores des de l'avís del Client al Servei d'Atenció al Client. En els Serveis que no incloguin la línia, el manteniment de la mateixa el realitzarà l'operador d'accés del Client. La continuïtat del Servei podrà veure's alterada per les tasques de manteniment de la xarxa i infraestructura que el suporta i que seran comunicades al Client.

Si es produeix una incidència en els Serveis contractats, el Client podrà comunicar-la trucant als números d'Atenció al Client que s'indiquen en la clàusula 18. SUMA farà un diagnòstic de la incidència, procedint a la seva resolució, realitzant, segons es requereixi, una assistència tècnica al domicili on es presta el Servei o un manteniment en remot. Si s'evidenciés que l'avaria està produïda per causes imputables al Client, es podran repercutir al Client els costos incorreguts per aquesta actuació .

#### 4. DISPOSITIUS

- **Dispositius per als Serveis Fibra i mòbils**

SUMA oferirà al Client equips adequats per a l'accés als Serveis ("Dispositius") en el règim que s'especifiqui en l'oferta comercial corresponent i que podrà incloure:

1. Cessió gratuïta: SUMA cedirà sense cost l'ús i gaudi del Dispositiu al Client durant el termini pactat. En qualsevol cas, SUMA es reserva el dret de començar a cobrar un lloguer mensual als Clients pels Dispositius que en principi se cedien o bé vendre'ls-hi, comunicant-li-ho al Client amb un preavís d'un mes.
2. Lloguer amb una quota mensual.

Sense perjudici que "el Comercialitzador" pugui facilitar equips directament als Clients per si mateix i en els termes i condicions que s'estableixin entre el Client i "el Comercialitzador", sent SUMA en tot cas aliena a aquest lliurament d'equips.

El Client està obligat a usar el Dispositiu lliurat diligent, destinant-lo a l'ús pel qual va ser cedit, no podent subarrendar-ho en tot o en part, realitzar alteracions, manipulacions, provocar danys en el mateix, ni alienar-lo, havent d'assumir els danys que, si escau, es produeixin per un incompliment de l'aquí disposat.

- **Devolució dels Dispositius**

En cas que el Client disposi de Dispositius en cessió o lloguer i acabi el Contracte de Serveis associats als mateixos, sol·liciti un canvi en el Servei que requereixi un altre Dispositiu o en el cas que SUMA així ho requereixi per motius tècnics o de servei, haurà de retornar-los amb tots els seus accessoris segons el procediment establert per "el Comercialitzador", que tindrà habilitades vies gratuïtes i addicionalment, altres vies de pagament les condicions del qual es podran consultar en la web del Comercialitzador i en Atenció al Client d'acord amb el que es disposa en la clàusula 18. Aquestes Dispositius hauran de retornar-se en correcte estat de funcionament i sense un altre deteriorament que el provocat per l'ús normal dels mateixos. En el cas que "el Comercialitzador" no rebés aquest Dispositiu en el termini establert o, en defecte d'això, en el termini de quinze dies hàbils des de la terminació del Contracte, "el Comercialitzador" podrà facturar al Client la quantitat corresponent al valor del mateix. Si el Dispositiu en règim de cessió o lloguer sofrís avaries o un mal funcionament continuat no imputables al Client, SUMA valorarà si el repara o el substitueix per un altre de prestacions equivalents.

#### 5. PREU, FORMA DE PAGAMENT I GARANTIES

- **Preu**

El Client abonarà a "el Comercialitzador" que serà qui emeti la corresponent facturació dels Serveis prestats, el preu del Servei contractat incloses la quota d'abonament per l'ús de la línia, les quotes mensuals o bons, preu dels Dispositius, consums realitzats, així com qualsevol altre import acceptat pel Client i de conformitat amb les tarifes vigents a cada moment. Així mateix, "el Comercialitzador" podrà facturar en funció dels Serveis contractats, entre uns altres, els següents imports: **Quota d'instal·lació del Servei Fibra**. Serà abonada, si escau, pel Client en la primera factura, una vegada generat el càrrec. Si el Client exerceix el seu dret de desistiment i ja se li ha instal·lat el Servei Fibra, aquesta quota li serà facturada. No procedirà el seu cobrament si SUMA no pogués prestar-li el Servei Fibra per raons no imputables al Client.

**Quota d'alta en el Servei i/o Tarifa.** Serà abonada, si escau, pel Client en la primera factura, una vegada generat el càrrec.

**Cost d'enviament.** “el Comercialitzador” facturarà, si escau, els costos d'enviament dels productes contractats, informant prèviament en el moment de la contractació de quins són aquests costos d'enviament.

**Roaming:** En el Servei mòbil, el Client haurà d'abonar el preu aplicable al consum realitzat a l'estranger (roaming) que no estiguis inclòs dins de les tarifes nacionals contractades, podent consultar aquest preu a Atenció al Client i a la web del Comercialitzador. Excepte indicació en contra per part del Client, el Servei de Roaming estarà activat per defecte, podent el Client sol·licitar la seva desactivació en qualsevol moment.

En els casos en els quals el Client en roaming en un país de l'Espai Econòmic Europeu –EEE- (Unió Europea, Islàndia, Liechtenstein i Noruega) es beneficiï dels usos inclosos en la seva Oferta (trucades/SMS/MMS, dades mòbils) en les mateixes condicions que en la seva tarifa nacional, es considerarà ús abusiu:

a) la inexistència de residència o vincle estable a Espanya del Client (“el Comercialitzador” podrà sol·licitar documentació justificativa); b) l'existència de llargs períodes d'inactivitat d'una determinada SIM units a un ús principal o exclusiu en roaming; c) l'activació i utilització seqüencial en roaming de múltiples SIMs per un mateix Client; d) quan s'observi en un període mínim de 4 mesos que el consum i l'estada per part del Client/línies en altres països prevalgui sobre el consum i l'estada realitzats a Espanya.

Si es detecta un ús abusiu, s'informarà al Client a través de SMS o, si s'escau, altres vies de contacte establertes en aquestes CG o Contracte del Client, que disposarà de 14 dies naturals per modificar les seves pautes d'ús. En cas de no fer-ho, s'aplicarà al consum dels serveis realitzats en roaming en EEE, respecte als quals s'hagi detectat l'ús abusiu, el preu detallat en l'apartat de roaming de la web del Comercialitzador o en les condicions de la seva tarifa, preu aquest que equivaldrà, com a màxim al preu aplicat segons la tarifa nacional contractada més un recàrrec igual al preu majorista màxim per als Serveis de roaming aprovat per la normativa europea. Aquest sobrecàrrec es deixarà d'aplicar quan es verifiqui que ha cessat efectivament en la pauta d'ús abusiu per part del Client. Tot això sense perjudici de la resta de drets que li puguin assistir a SUMA o “el Comercialitzador” en casos de frau.

En el cas que el Client tingui alguna reclamació en relació amb l'aplicació de la política anteriorment descrita, pot tramitar la mateixa segons l'indicat en la clàusula 18 facilitant, les proves que consideri oportunes i que demostrin l'ús no abusiu del Servei en roaming. Això sense perjudici de qualsevol altra via de reclamació que estimi convenient conforme a la normativa vigent.

Tret que “el Comercialitzador” predisposi el contrari, el pagament dels serveis de tarifació addicional, pagaments a tercers, quotes mensuals i consums internacionals o en roaming fos de l'Espai Econòmic Europeu i en els casos de Roaming dins de l'Espai Econòmic Europeu en els quals així s'indiqui per “el Comercialitzador”, no podran realitzar-se contra saldos promocionals o predisposats per “el Comercialitzador” a favor del Client o sense cap cost per al mateix, sinó que es requerirà prèvia recàrrega del saldo en els casos del Servei mòbil prepagament, i sempre del pagament corresponent per aquest concepte amb independència del Servei utilitzat pel Client.

Així mateix, el gaudi de serveis de tarifació addicional, numeració especial i pagaments a tercers no podran beneficiar-se de cap descompte o promoció. Addicionalment, si el Client tingués dret a descomptes, tarifes amb franges temporals sense cost o a preu reduït, tarifes planes o amb un límit de consum màxim per temps o volum de tràfic, les mateixes seran incompatibles amb qualsevol sistema que impliqui la concentració, transformació o conversió de trucades o del tràfic. En cas que no es compleixin amb els requisits aquí establerts, SUMA podrà interrompre el Servei i/o se li podrà facturar al client el tràfic efectivament cursat segons les tarifes bàsiques en vigor, sense aplicar els límits o descomptes que li correspondrien de no haver incorregut en tals pràctiques i/o a interrompre el servei, això sense perjudici de les accions que SUMA o “el Comercialitzador” poguessin exercir en defensa dels seus interessos.

- **Facturació i forma de pagament**

“El Comercialitzador” facturarà i cobrarà al Client les quantitats a pagar pel Client de SUMA que apareixeran desglossades per cadascun dels Serveis contractats, incloent els descomptes i promocions ofertes al Client a cada moment. A més, el Client podrà sol·licitar rebre una facturació no desglossada i que se li presentin factures independents per als serveis de tarifació addicional. Les trucades gratuïtes per al Client no seran desglossades.

Així mateix, en els serveis de tarifació addicional, “el Comercialitzador” desglossarà la part corresponent al Servei telefònic i la part corresponent al servei de tarifació addicional, la responsabilitat de la qual és dels prestadors d'aquests serveis indicant la identitat de tals prestadors.

En cas de desconèixer la seva identitat, “el Comercialitzador” informará de qui és l'operador de xarxa de tarifació addicional, a qui el Client podrà dirigir-se per que li proporcioni la identitat del prestador.

Si bé la facturació la realitzarà “el Comercialitzador”, les dades per a la realització d'aquesta facturació seran obtingudes a través dels sistemes de mesurament, tarifació i gestió de la facturació de SUMA. En cas de desacord sobre el consum realitzat pel Client, es presumirà que els registres dels sistemes de SUMA són correctes, tret que el Client aporti prova en contrari.

El Client rebrà la factura en format paper o electrònic segons l'elecció que hagi fet sobre aquest tema. El Client, podrà modificar, en qualsevol moment, l'opció triada per canviar de modalitat del format de recepció de la factura.

En el Servei mòbil prepagament, si escau, el Client podrà conèixer els càrrecs en els quals hagi incorregut durant els 30 dies anteriors a la data de la seva petició, accedint a l'Àrea de Clients o trucant a Atenció al Client).

El Client podrà triar el mitjà de pagament d'entre els comunment utilitzats en el tràfic comercial. En el cas del Servei prepagament, quan estigués disponible, el pagament es realitzarà contra el saldo acumulat pel Client en el seu SIM. En cas de pagament a través de domiciliació bancària, el pagador (com a deutor) emetrà l'Ordre de domiciliació de deute directe SEPA, autoritzant a SUMA i a “el Comercialitzador” (com a creditors) a enviar instruccions a la seva entitat bancària per carregar en el seu compte les factures dels Serveis i a l'entitat bancària per efectuar els deutes en el seu compte seguint les instruccions de “el Comercialitzador” o SUMA. Com a part dels seus drets, el pagador està legitimat al reemborsament per la seva entitat en els termes i condicions acordats amb la mateixa. La sol·licitud de reemborsament haurà d'efectuar-se dins de les vuit setmanes que segueixen a la data de deute en compte.

Pot obtenir informació addicional sobre els seus drets en la seva entitat financera.

El cicle de facturació serà mensual i, tret que s'indiqui el contrari, es referirà al Servei gaudit en el període precedent. No obstant això, "el Comercialitzador" podrà facturar i remetre al cobrament la quantitat corresponent o saldo pendent de forma immediata quan:

- es produeixi la suspensió del Servei;
- esdevingui la resolució del Contracte;
- el Client incompleixi el Contracte;
- si l'import de les quantitats a abonar o el consum excedeixen, en els seu cas, les bestretes a compte o dipòsits de garantia lliurats;

El Client haurà de pagar les factures al seu venciment. En cas que el client impagui la seva factura, "el Comercialitzador" podrà, una vegada analitzat el cas, carregar al Client les despeses ocasionades per aquesta falta de pagament i conseqüències derivades com el cost de la reconexió. "el Comercialitzador" informará al client dels càrrecs corresponents i inclourà la informació en el seu web.

"El Comercialitzador" podrà cobrar de manera immediata la quantitat impagada i les despeses derivades amb càrrec a targetes de crèdit o dèbit que haguessin estat facilitades pel Client a "el Comercialitzador" o amb càrrec als dipòsits o altres garanties prestades pel mateix, així com compensar els impagaments amb altres quantitats degudes per "el Comercialitzador" al Client.

Igualment, "el Comercialitzador" podrà cedir total o parcialment el cobrament de factures impagades a entitats de recobriment i/o cedir total o parcialment el crèdit a tercers. Així mateix, en el supòsit d'impagament, "el Comercialitzador" podrà procedir a la comunicació de les dades associades al deute als sistemes comuns d'informació creditícia, concretament als Bureau de Crèdit i Solvència Patrimonial Asnef i Badexcug, així com a qualsevol un altre que s'informi prèviament al Client.

- **Garanties**

- **Bestretes a compte.**

"el Comercialitzador" podrà sol·licitar al Client el lliurament de quantitats en concepte de bestretes a compte de la facturació per l'import que, en funció dels Serveis contractats i/o el volum de consum benvolgut o gaudit, estableixi "el Comercialitzador" i el Client accepti. Al lliurament de la bestreta, "el Comercialitzador" expedirà rebut i en la facturació es detallarà tal concepte. A l'extinció del Contracte i verificat per SUMA que el Client ha abonat les quantitats degudes, es retornarà el romanent de la bestreta. Tals bestretes no reportaran interès.

- **Dipòsits de Garantia**

La constitució del dipòsit de garantia es realitzarà en efectiu o mitjançant aval bancari a primer requeriment i amb renúncia expressa als beneficis d'ordre, divisió i excussió, indicant-se aquest fet. La no constitució del dipòsit en el termini indicat per "el Comercialitzador" o, en defecte d'això, en el termini de 15 dies naturals, facultarà a SUMA a suspendre el Servei, donar de baixa el Servei o desestimar la seva sol·licitud d'alta.



Si en el moment de sol·licitar el desistiment, la baixa en el Servei, el canvi de titularitat o la cessió del Contracte, el Client tinguiés deute associat al Servei, “el Comercialitzador” podrà executar la garantia per la quantitat total deguda quedant el romanent a la disposició del Client.

1. **a) En el Servei Fibra**, “el Comercialitzador” podrà exigir al Client que constitueixi un dipòsit de garantia, bé en el moment de contractar els Serveis o amb posterioritat, en els següents suposats: (i) si el Client és o ha estat amb anterioritat abonat al Servei i hagués deixat impagat una o diverses factures, en tant subsisteixi la morositat; (ii) si el titular tinguiés concrets deutes per un altre contracte d'abonament, vigent o no en aquest moment, o bé que de manera reiterada es retardi en el pagament de les factures; i (iii) en aquells supòsits en què ho autoritzi la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions. La quantia del dipòsit es determinarà sumant l'import de les tres últimes factures. En cas que hi hagués menys de tres factures generades la quantia serà la quantitat resultant de multiplicar per tres l'import de l'última factura. “el Comercialitzador” retornarà el dipòsit: quan, en el cas (i) del paràgraf anterior, tingui constància del pagament íntegre del deute; i en el cas (ii), quan quedi acreditat que en un any no ha existit cap retard en el pagament de les factures.
1. **b) En els Serveis mòbils**, “el Comercialitzador” podrà sol·licitar tant en el moment de contractació com amb posterioritat, la constitució d'un dipòsit de garantia en funció dels Serveis contractats i/o el volum de consum estimat o gaudit.

## 6. **COMPROMISOS DE PERMANÈNCIA**

Determinats Serveis o tarifes poden comportar un compromís de permanència associat a descomptes i/o condicions avantatjoses. Aquest compromís tindrà la durada i el càrrec per incompliment del compromís que es defineixin en cada oferta. Si el Client incompleix aquest compromís haurà d'abonar el corresponent càrrec per incompliment que serà proporcional al mateix temps que resti per finalitzar el mateix. Aquests càrrecs es facilitaran al Client en el moment de l'acceptació de l'oferta i es podran consultar en la seva web.

## 7. **DRET DE DESCONNEXIÓ DE DETERMINATS SERVEIS**

El Client podrà sol·licitar la connexió o desconnexió dels serveis de tarifació addicional i/o de trucades internacionals, SUMA procedirà a la desconnexió en el termini màxim de 10 dies hàbils, corrent al seu càrrec els costos derivats del servei en cas de no realitzar la desconnexió en aquest termini per causes no imputables al Client. El Client podrà dirigir aquesta sol·licitud a través dels serveis d'atenció al client establerts en la clàusula 18 d'aquestes CG

## 8. **QUALITAT DE SERVEI**

SUMA prestarà el Servei conforme a els nivells de qualitat establerts en les presents CG. En cas d'interrupció del Servei telefònic per força major, SUMA compensarà al Client a través de la factura emesa per “el Comercialitzador” amb la devolució automàtica dels imports corresponents a la quota mensual i uns altres independents del tràfic telefònic, prorratejats pel temps que hagués durat la interrupció.

Si durant un període de facturació, el Client sofreix interrupcions temporals del Servei telefònic per causes imputables a SUMA, aquesta, una vegada efectuades les oportunes comprovacions, li indemnitzarà automàticament a través de la factura emesa per “el Comercialitzador”, sempre que la quantitat indemnitzable sigui superior a un euro, amb una quantitat que serà, almenys, igual a la major de les dos següents:

1. La mitjana de l'import facturat pel servei interromput durant els tres mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps d'interrupció. En cas d'antiguitat en el Servei inferior a tres mesos, es considerarà l'import de la factura mitjana en les mensualitats completes efectuades o la que es hagués obtingut en una mensualitat benvolguda de forma proporcional al període de consum efectiu realitzat.
2. Cinc vegades la quota mensual d'abonament prorratejat pel temps de durada d'aquesta.

En cas d'interrupció temporal del Servei d'accés a Internet/Serveis de dades, el Client, una vegada efectuades les oportunes comprovacions, tindrà dret a una indemnització que es determinarà prorratejant-se la quota mensual del Servei pel temps en què la línia va estar interrompuda. En cas d'interrupció temporal durant un període de facturació superior a sis hores en horari de 08:00 h a 22:00 h, la compensació serà automàtica.

A més, SUMMA ofereix als Clients un compromís addicional de Qualitat en els seus Serveis consistent en:

- Per a Servei Fibra, el temps d'interrupció màxim d'aquests Serveis en un període de facturació mensual serà de 72 hores naturals.
- Per a Serveis mòbils, el temps d'interrupció acumulada màxim en un període de facturació mensual serà de 8 hores naturals

En els casos en els quals SUMA, després d'analitzar la incidència, conclouï que el temps màxim d'interrupció del Servei ha superat les citades hores, indemnitzarà al Client que ho sol·liciti en un termini màxim de tres dies des de l'inici de la interrupció del Servei, compensant-li, a través de la factura emesa per “el Comercialitzador”, de la següent manera:

- Per a Servei Fibra: Descompte equivalent a la part proporcional de la quota mensual corresponent al servei Fibra durant els dies que el Client estigui sense Servei.
- Per a Serveis mòbils: Descompte equivalent a un 10% de l'import de la quota mensual corresponent al servei mòbil en les tres següents factures. En el cas del Servei prepagament, SUMA abonarà al Client una quantitat equivalent a la qual resulti d'aplicar el 10% de l'import de les tres següents recàrregues de saldo.

L'esmentada indemnització serà efectiva en la factura corresponent al període de facturació en el qual es comunicui i es validi la indemnització o, en el cas de Servei prepagament, mitjançant l'increment del saldo acumulat en el seu SIM.

En cas d'incidents de seguretat, integritat, amenaça o vulnerabilitat de la xarxa, SUMA prendrà les mesures adequades, en funció del fet esdevingut, a fi de solucionar com més aviat millor aquests incidents i restablir la seguretat.

SUMA disposa de plans de gestió d'incidents de seguretat. En els casos en els quals legalment estigui previst, aquests incidents es comunicaran també als organismes pertinents.

En els supòsits d'interrupcions del Servei per causes no imputables a SUMA i imputables al client, aquesta quedarà exonerada de quantes responsabilitats de tot tipus poguessin derivar-se sobre aquest tema. No pertocarà cap indemnització per la interrupció del Servei deguda a l'incompliment del Contracte pel Client.

A l'efecte del còmput de les indemnitzacions per interrupció del Servei queden totalment exclosos els serveis de cobertura internacional de trucades i accés a dades (roaming) prestats a l'estranger per operadors diferents de SUMA.

SUMA prestarà el Servei exclusivament a les zones de cobertura del territori nacional en les quals estigui implantada a cada moment, en funció de la tecnologia disponible i segons la informació que sobre cobertura de xarxa es facilita al Client amb caràcter previ a la contractació. En qualsevol cas, SUMA no serà responsable per interrupcions o mal funcionament del Servei a causa de condicions orogràfiques i/o atmosfèriques que impedeixin o impossibilitin la seva prestació.

En determinats Serveis oferts per SUMA podran existir restriccions que limitin l'accés als mateixos (inclosa la capacitat o velocitat del Servei d'accés a Internet), la seva utilització o aplicacions, en aquest cas s'informarà en el moment de la contractació en les condicions d'aquests productes o Serveis.

La qualitat del Servei, inclosa la velocitat d'accés a Internet, pot veure's afectada per l'execució dels procediments que SUMA té disposats per mesurar i gestionar el tràfic a fi d'evitar esgotar o saturar la xarxa.

En relació amb les diferents ofertes de velocitat del servei d'accés a Internet posades a la disposició del Client per SUMA, s'adjunta com a Annex 1 la informació sobre la velocitat mínima, disponible normalment, màxima i anunciada descendent i ascendent en el cas de la xarxa fixa i de la velocitat màxima i anunciada descendent i ascendent en el cas de la xarxa mòbil, així com la informació sobre els factors rellevants que poden limitar la velocitat efectiva del servei d'accés a Internet. La informació inclosa en aquest Annex es correspon amb la vigent en la data d'edició de les presents Condicions, i disposant en tot moment el Client de la informació actualitzada a través de les URLs [www.sumamovil.es](http://www.sumamovil.es) i en la web del Comercialitzador.

En qualsevol cas, SUMA realitzarà els seus millors esforços perquè el Client disposi de la màxima velocitat possible tècnicament amb la modalitat del Servei d'Accés a Internet que li correspongui.

En el cas que el Client tingui alguna reclamació en relació amb el Servei d'Accés a Internet, pot dirigir la mateixa segons l'indicat en la clàusula 18, això sense perjudici de qualsevol altra via de reclamació que estimi convenient conforme a la normativa vigent.

## 9. ÚS DELS SERVEIS

El Client farà un ús correcte i responsable del Servei contractat conforme a les presents CG i utilitzarà únicament dispositius homologats a tal fi, mantenint una correcta configuració i manteniment d'aquests. El Client no manipularà ni alterarà cap dels elements, equips i instal·lacions que li permetin accedir i utilitzar el Servei en qualitat diferent a la de destinatari final. Les presents CG no amparen la utilització de targetes SIM fora de dispositius mòbils, excepte autorització expressa de SUMA.

El Servei prestat per SUMA és personal, pel que no podrà ser objecte de revenda, cessió o explotació de cap classe a tercers sense consentiment exprés de SUMA.

SUMA respondrà única i exclusivament del Servei que presta o proveeix per si mateixa i no serà directa, indirecta o subsidiàriament responsable:

- per causes de força major;
- per falta d'adequació de la configuració dels equips o instal·lacions del Client per permetre el correcte funcionament o ús del Servei, tret que hagin estat subministrats per SUMA i no hagin estat manipulats pel Client o tercers;
- per productes o serveis prestats o oferts pel Client o per terceres persones o entitats;
- per continguts, informacions o opinions de qualsevol tipus que tinguin el seu origen en el Client o en terceres persones o entitats;
- per continguts que no hagi elaborat o que no hi hagi proveït directament per SUMA inclosos els que hagin pogut ser accedits a través de SVA.
- per l'accés, instal·lació, ús o execució, voluntària o involuntària, de programes informàtics que provoquin un canvi en la configuració predeterminada de l'accés a la xarxa o dispositius d'accés;
- per la gestió de les avaries, suspensions o interrupcions del Servei que tinguin el seu origen o es produeixin a la xarxa de l'operador d'accés.
- per tot el relatiu al funcionament de les instal·lacions i aparells propis del domicili del Client, tret que hagin estat subministrats per SUMA;

En qualsevol cas, SUMA no respondrà pels danys i perjudicis indirectes i, especialment, per les pèrdues corresponents al volum de negocis, lucre cessant, perjudicis comercials i/o morals.

El Client no utilitzarà els Serveis per a finalitats il·lícites o abusives com, a títol enunciatiu que no limitatiu, els següents:

- qualsevol violació dels drets de tercers, inclosos entre altres drets de propietat intel·lectual i/o industrial, dret a la intimitat personal i familiar i/o el dret a la pròpia imatge;
- actuacions (incloent la introducció de virus o similars) que provoquin o puguin produir danys, alteracions i/o descàrregues no autoritzades dels continguts, els Serveis prestats per SUMA o per tercers, els equips i/o programes informàtics inclosos els arxius i documents que continguin;
- alterar o intervenir per mitjans fraudulents, pàgines web, correus electrònics o sistemes d'altres usuaris o tercers sense autorització dels mateixos,
- remetre missatges utilitzant una identitat falsa i/o camuflar en manera alguna l'origen del missatge,
- enviar comunicacions electròniques no sol·licitades expressament pels seus destinataris o no autoritzades prèvia i expressament pels mateixos,
- enviar comunicacions electròniques amb caràcter massiu i/o repetitiu (spam),
- publicar, divulgar, enviar, anunciar o distribuir, directament o a través d'enllaços, qualsevol material, assumpte o informació amb continguts il·legals, obscens, pornogràfics, violents, abusius, difamatoris, xenòfobs, degradants, enganyosos, contraris a la llei, a la moral o a l'ordre públic, que indueixin o facin apologia de pràctiques perilloses, violentes, de risc o nocives per a la salut.

El Client es compromet a utilitzar els Serveis i els continguts als quals pugui accedir a través dels Serveis exclusivament per a ús personal, i a no realitzar directa o indirectament una explotació comercial dels Serveis

als quals té accés, o dels resultats obtinguts gràcies a la utilització del Servei, excepte autorització expressa i escrita de SUMA.

A més, el Client s'abstindrà de realitzar les següents pràctiques: pagaments realitzats amb targetes de crèdit de tercers sense el seu consentiment; utilització de dades bancàries o identitat de tercers per contractar o realitzar pagaments de Serveis; pirateig o manipulació no autoritzada de centraletes o Dispositius, descàrregues de saldos acumulats a través de trucades a numeració internacional, premium o numeració d'Internet; trucades entre routers o mòdems per a la transmissió de dades, conversió de tràfic, inclòs el redireccionament de tràfic a destinacions diferents del nombre anomenat, descàrregues massives de tràfic telefònic o de dades, ús fraudulent o massiu de serveis premium, incloses les descàrregues a numeració premium via SMS, connexió de sistemes o equips als equips de comunicacions que componen i faciliten l'accés a Serveis de tercers.

La violació de les obligacions establertes en la present clàusula o la realització de conductes que responguin a un patró de frau, existeixi un risc objectiu o presumpció raonable de comissió de frau o per altres raons suficientment acreditades d'ús anòmal, il·lícit i/o desmesurat del Servei, facultarà a SUMA i/o "el Comercialitzador" a adoptar les següents mesures, sense que això doni lloc a compensació de cap classe al Client i sense perjudici de l'exercici per part de SUMA i/o "el Comercialitzador" de la resta d'accions que li corresponguin en defensa dels seus interessos:

- suspendre o interrompre de forma immediata la prestació del Servei,
- retirar o bloquejar els continguts o serveis que poguessin resultar il·legals o contraris a l'aquí disposat,
- i/o tarifar el tràfic conforme a les tarifes bàsiques vigents sense aplicació de cap descompte ni avantatge.

## **10. CESSIÓ A TERCERS**

Els Serveis prestats per SUMA són personals pel que no podran ser objecte de cessió per part del Client sense consentiment exprés de SUMA. SUMA queda autoritzada, prèvia notificació al Client, a cedir en tot o en part la prestació del Servei a qualsevol de les empreses del Grup al que pertany, així com a aquelles empreses que, com a conseqüència d'una reestructuració de SUMA, passin a prestar els Serveis, subrogant-se en els drets i obligacions de SUMA. Addicionalment, SUMA es reserva el dret d'assumir directament o bé a través d'un tercer, la posició contractual de "el Comercialitzador" enfront del Client en virtut de les presents CG procedint SUMA (o si s'escau, el tercer que aquesta designi) a l'assumpció integral dels drets i obligacions que li corresponen a "el Comercialitzador" en virtut de les presents CG i, assumint totes les tasques que en virtut de les presents CG li corresponen a "el Comercialitzador", incloses les labors de facturació, cobrament i del Servei d'Atenció al Client. En aquest cas, SUMA ho notificarà oportunament al Client amb un preavís d'1 mes. Amb aquesta fi, "el Comercialitzador" facilitarà a SUMA (o al tercer que aquesta designi) totes les dades necessàries per a l'execució de les labors fins llavors assumides per "el Comercialitzador" i que comença a assumir SUMA (o

el tercer que aquesta designi) entre les quals es troben les dades bancàries, mandats bancaris, etc. o de facturació i cobrament i, en general, totes aquelles dades que resultin necessaris perquè SUMA (o el tercer que aquesta designi) pugui prestar els serveis de manera integral i assumir les labors fins llavors assumides per “el Comercialitzador”. Així mateix, SUMA podrà requerir al client la informació necessària per dur a terme les labors assumides i el client queda obligat a col·laborar amb SUMA (o amb el tercer que aquesta designi) i a facilitar a aquesta tota la informació requerida. En cas que transcorregut el termini d'1 mes des de la comunicació per part de SUMA al client requerint-li al fet que faciliti a SUMA o al tercer que aquesta designi, informació necessària per a l'execució del contracte entre la qual es pot trobar les dades i mandats bancaris, SUMA no disposi d'aquesta informació, SUMA podrà procedir a la suspensió del servei al Client fins al moment en què aquest li faciliti les dades necessàries per a l'execució del contracte. Transcorreguts 3 mesos des de la notificació del requeriment d'informació per part de SUMA al client, sense que SUMA (o el tercer que aquesta designi) hagi obtingut les dades necessàries per dur a terme l'execució del servei i prèvia comunicació al client, SUMA podrà suspendre definitivament el Servei.

El Client no haurà d'abonar a “el Comercialitzador” cap factura corresponent a la prestació dels Serveis emesa amb posterioritat a la recepció pel Client de la notificació a la qual es refereix la clàusula anterior. En qualsevol cas, el pagament d'aquestes factures per part del client a “el Comercialitzador”, no tindrà caràcter deslliurador del pagament dels serveis prestats per SUMA amb posterioritat a la notificació a dalt referida.

En el cas de serveis prepagament, el Client haurà de, a partir de la recepció de la notificació abans esmentada, efectuar qualsevol recàrrega de saldo en el seu Compte Prepagament directament a través de SUMA o del tercer que SUMA li indiqui, i seguint el mètode de recarrega indicat per SUMA en la notificació abans referida, no sent vàlida ni efectiva a partir d'aquest moment qualsevol recarrega efectuada per mètodes diferents als indicats en la notificació.

El Client accepta que, a partir de la notificació realitzada, SUMA o el tercer que SUMA indiqui, tindrà dret a domiciliar el pagament de les factures del Servei en el mateix compte bancari a través de la qual s'haguessin vingut efectuant els pagaments de les factures del Servei en el moment immediatament anterior a la recepció de la notificació a la qual es refereix la present clàusula, tret que el propi client en faciliti una altra.

#### **11. DRETS DE PROPIETAT INDUSTRIAL I INTEL·LECTUAL**

Els continguts accessibles a través dels Serveis estan subjectes a drets de propietat intel·lectual i industrial de SUMA o de tercers. En cap cas la prestació dels Serveis implica cap tipus de renúncia o cessió total ni parcial d'aquests drets. L'accés del Client a aquests continguts a través dels Serveis no confereix al Client cap dret d'utilització, transformació, explotació, reproducció, distribució, comunicació pública o fixació sobre aquests continguts sense l'autorització prèvia i escrita atorgada a aquest efecte per SUMA i/o el tercer titular dels drets afectats. Queda expressament prohibit qualsevol acte de pirateria.

El Client garanteix que, en relació amb els continguts que transmeti a través del Servei, serà de la seva exclusiva responsabilitat l'obtenció de totes aquelles

autoritzacions i llicències que siguin necessàries per a la legítima integració de tals continguts, amb respecte als drets de propietat que terceres persones o empreses puguin ostentar sobre tals continguts. El Client serà responsable de qualsevol reclamació dirigida contra SUMA derivada dels continguts transmesos pel Client, quedant exempta SUMA de tots els costos i indemnitzacions que es derivin amb motiu de tal reclamació.

El Client no podrà referir-se a si mateix com un representant autoritzat de SUMA ni utilitzar els logos, marques comercials, marques de serveis, o qualsevol altra variant de les anteriors o llançar qualsevol comunicació pública referida a SUMA o al present Contracte.

## **12. SECRET DE LES COMUNICACIONS**

SUMA adoptarà les mesures necessàries exigibles per la legislació a cada moment per garantir el secret de les comunicacions en el seu trànsit a través de la xarxa de SUMA, així com per complir amb el relatiu a la intercepció legal de les comunicacions.

El Client autoritza expressament a “el Comercialitzador” al fet que es realitzin enregistraments de les converses que mantingui amb Atenció al Client a fi de deixar constància de les mateixes i dur a terme un control sobre la qualitat del servei.

## **13. PROTECCIÓ DE DADES**

Les dades personals del Client seran tractats per part de SUMA i “el Comercialitzador” com a entitats Responsables dels mateixos per a les finalitats establertes en les presents Condicions Generals de Contractació, de conformitat amb la normativa vigent en matèria de Protecció de Dades.

Responsable del Tractament:

- SUMA OPERADOR DE TELECOMUNICACIONS, S.L.O. amb NIF: B-84942432 i domicili social en Passeig del Club Esportiu 1, Parc Empresarial La Finca, Edifici 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid). Delegat de Protecció de Dades (DPO): L'Usuari pot contactar amb el DPO mitjançant escrit dirigit al domicili de SUMA o a través del correu electrònic suma@orange.com amb referència “Oficina DPO”. i,
- “El Comercialitzador”  
Les dades personals del Client seran les estrictament necessàries i seran tractades per part de SUMA i “el Comercialitzador” per a les respectives finalitats de les quals són responsables i permetre el manteniment, compliment i control de la relació de prestació de serveis concertada, així com per a altres finalitats que el Client permeti o autoritzi mitjançant la prestació del seu consentiment.  
El Client garanteix que les dades que facilita a SUMA i “el Comercialitzador” són veritables, exactes, completes i actualitzades. A aquests efectes, el Client respon de la veracitat de totes les dades que comuniqui i mantindrà degudament actualitzada la informació facilitada, de tal forma que respongui a la seva situació real.

La base del tractament és el compliment de la relació contractual, SUMA i “el Comercialitzador” tractaran les dades personals del Client en compliment del principi de limitació del termini de conservació, durant el temps necessari per al compliment de les finalitats per les quals els mateixos van ser recaptats i en atenció als terminis previstos en la legislació vigent per a l'exercici o defensa de possibles reclamacions administratives o judicials.

Així mateix, en compliment de les obligacions derivades de la Llei 25/2007, de 18 d'octubre, de conservació de dades relatives a les comunicacions electròniques i a les xarxes públiques de comunicacions, SUMMA conservarà la informació de tràfic i localització durant un termini de 12 mesos amb l'objectiu de complir amb el deure d'informació en cas de rebre un requeriment de l'Autoritat Judicial competent.

Les dades del Client podran ser comunicades a:

- les Administracions Públiques en els casos previstos en la Llei,
- als bancs i entitats financeres, per al cobrament dels serveis oferts,
- a les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat i al Centre Nacional d'Intel·ligència, en virtut de l'establert en la Llei 25/2007
- a altres empreses del grup empresarial al que pertany SUMA, per a finalitats administratives internes i la gestió dels productes i serveis contractats.
- Als Fitxers d'Informació Creditícia als quals podran ser comunicades les dades relatives a impagaments i incidències en el pagament de productes o serveis contractats a “el Comercialitzador”.
- Entitats de recobrament per a la cessió total o parcial de la cartera de crèdits derivats de la prestació de serveis de telecomunicacions que resultin impagades.
- Entitats de referència que tramiten la Portabilitat numèrica entre les Operadores de Telecomunicacions

El Client podrà en qualsevol moment exercitar els drets d'accés, rectificació, supressió, portabilitat, així com sol·licitar la limitació del tractament de les seves dades o oposar-se al mateix, enviant un escrit amb la Referència: -“Protecció de Dades” a “el Comercialitzador” a través del correu electrònic proporcionat per “el Comercialitzador” . i/o a SUMA a través del correu electrònic [contacto.suma@orange.com](mailto:contacto.suma@orange.com).

#### **14. DRET A FIGURAR EN GUIES I/O SERVEIS DE CONSULTA TELEFÒNICA**

El Client té dret a figurar en les guies i/o serveis de consulta telefònica sobre nombres d'abonat conforme a les dades que hagi subministrat a SUMA sempre que hagi manifestat prèviament el seu desig de ser inclòs, així com a sol·licitar gratuïtament tant l'exclusió, com la no utilització de tals dades per a finalitats de venda directa, o l'omissió total o parcial de la seva adreça o altres dades personals.

SUMA posa a la disposició del Client mitjans per restringir les facilitats d'identificació de línia trucant i de línia connectada. Els Clients que no desitgin que les seves dades personals apareguin en les Guies d'Abonat, però vulguin contractar aquests serveis avançats de telefonia, hauran de configurar en el seu dispositiu la funció de supressió d'identificació de la línia en origen, sinó el seu número telefònic es podria visualitzar en altres dispositius. Més informació sobre aquest punt en el Servei d'Atenció al Client, d'acord amb l'establert en la clàusula 18.



## **15. MODIFICACIÓ DE LES CONDICIONS DE SERVEI**

Quan una norma així ho exigeixi, el Contracte podrà ser modificat. En aquest cas, “el Comercialitzador” li informará prèviament d'aquesta modificació a través de les dades de contacte facilitats pel Client conforme a la clàusula 18.

Així mateix, aquestes CG, incloses les condicions econòmiques, podran ser modificades per SUMA en qualsevol moment per motius legals, tècnics, operatius, econòmics, de servei o de mercat o per l'organització o necessitats del Servei. En aquest sentit, SUMA podrà incrementar el preu dels seus serveis com a conseqüència de les despeses generades per millora de cobertura, manteniment d'infraestructures, obsolescència de la xarxa i els equips, que estiguin directament associades al servei del client, així com per fer front als increments de: preus al consum, serveis i subministraments de proveïdors associats al servei del client, d'impostos i taxes. Aquestes modificacions seran comunicades als Clients afectats amb un mes d'antelació a la seva entrada en vigor a través de les dades de contacte facilitades pel client conforme a la clàusula 18. La factura podrà ser utilitzada com a mitjà per comunicar l'increment. Si el Client no estigués d'acord amb les modificacions, podrà resoldre el Contracte sense cap penalització per aquest motiu, comunicant-ho d'acord amb les indicacions recollides en la clàusula 17 abans de la data d'entrada en vigor o en cas contrari, s'entendrà que accepta les modificacions.

La versió actualitzada de les CG podrà consultar-se a la web del Comercialitzador. La declaració de qualsevol d'aquestes CG com a nul·la, invàlida o ineficax no afectarà a la validesa o eficàcia de les altres condicions generals, les quals romandran sent vinculants per a les parts.

La falta d'exercici per part de SUMA o “el Comercialitzador” de qualsevol acció, dret o disposició contemplades en aquestes CG no constituirà una renúncia a les mateixes, excepte reconeixement escrit i exprés per la seva banda..

Amb independència del Servei que hagués contractat, el Client podrà canviar d'un Servei i/o tarifa a un altre, sempre d'acord amb les condicions establertes en l'oferta comercial i amb arranjament, si s'escau, a les condicions dels compromisos de permanència que estiguessin vigents en aquesta data, així com, si s'escau, subjecte al pagament de la quota de canvi de tarifa vigent a cada moment. “el Comercialitzador” comunicarà al Client el dia a partir del qual té el nou Servei actiu, sent aplicable al Client des d'aquest moment la tarifa i condicions corresponents al mateix.

En cas de canvi de domicili en el qual el Servei Fibra estigui instal·lat, el Client podrà optar per: a). – contractar un altre Servei Fibra al seu nou domicili (sempre que tècnicament sigui possible), sol·licitant, si s'escau, la baixa del Servei Fibra al domicili en el qual inicialment ho va contractar, o b). – resoldre el Contracte i, si s'escau, abonar el corresponent càrrec per incompliment del compromís de permanència. En cas que el client no hagi expressat la seva voluntat de cursar la baixa del Servei al domicili original, el Servei Fibra es mantindrà actiu generant els càrrecs que corresponguin en funció de l'oferta contractada pel Client.

## 16. SUSPENSIÓ TEMPORAL DEL SERVEI I INTERRUPCIÓ DEFINITIVA.

**16.1 Suspensió Temporal.** La suspensió per impagament només afectarà als Serveis impagats. En el cas d'impagament del Servei Fibra, transcorreguts més de 30 dies des de la presentació al Client de la factura corresponent, SUMA podrà, previ avís al Client, suspendre temporalment el Servei Fibra impagat. En cas d'impagament dels Serveis Mòbils, SUMA podrà, prèvia comunicació al Client per part de "el Comercialitzador", suspendre la prestació del Servei si el Client no atengués el pagament de les quantitats degudes. En tots dos casos, SUMA restablirà el Servei dins del dia laborable següent al que tingui constància que l'import degut ha estat satisfet. En cap cas, la suspensió del Servei telefònic afectarà a les trucades entrants (excepte a les de cobrament revertit o altres trucades amb cost) ni a les trucades als serveis d'emergència. La suspensió no eximeix al Client del pagament de les quotes fixes del Servei.

En cas de disconformitat del Client amb la facturació dels serveis de tarificació addicional, SUMA podrà suspendre la totalitat dels Serveis contractats tret que el Client únicament impagui els serveis de tarificació addicional. En tal cas, el proveïdor dels serveis de tarificació addicional podrà procedir al cobrament per les vies ordinàries de forma separada i independent a la del cobrament de la factura pels Serveis de comunicacions contractats amb SUMA.

**16.2 Suspensió temporal dels Serveis a petició del Client.** El Client tindrà dret a sol·licitar la suspensió temporal dels Serveis per un període que no serà menor d'un mes ni superior a noranta dies per any natural (o un altre període més extens habilitat per SUMA), prèvia sol·licitud trucant a Atenció al Client. Esdevinguda la suspensió, es deduirà de la quota mensual, com a mínim, la meitat de l'import proporcional corresponent al temps de suspensió, estenent-se, si s'escau, la durada dels Serveis pel mateix termini que duri la suspensió.

**16.3 Interrupció definitiva.** El retard en el pagament del Servei per un període superior a 3 mesos o la suspensió temporal del Contracte per retard en el pagament en 2 ocasions donarà dret a SUMA, previ avís al Client, a la interrupció definitiva del Servei i a la corresponent resolució del Contracte. La interrupció només afectarà als Serveis impagats.

En el cas que el Client hagués presentat una reclamació davant les instàncies administratives o judicials corresponents, SUMA no suspendrà ni interromprà el Servei, mentre que la reclamació s'estigui substanciant, sempre que el Client consigni fefaentment l'import degut, lliurant el corresponent resguard.

## 17. EXTINCIÓ DEL CONTRACTE

El Contracte s'extingirà per les causes generals d'extinció dels contractes. El Client podrà resoldre el Contracte en els següents casos:

- Si per causa imputable a SUMA o per raons tècniques o operatives no s'ha provisionat el Servei en el termini compromès. En aquest supòsit no pagarà cap despesa ni import, inclòs el càrrec per incompliment del compromís de permanència.

- Si no s'ha activat el Servei en el termini compromès per causes imputables al Client. En aquest supòsit, “el Comercialitzador” podrà reclamar al Client els costos d'instal·lació del Servei realitzats, així com el càrrec per incompliment del compromís de permanència (no es cobrarà aquest últim càrrec en els casos en els quals la resolució estigüés emparada en un dret de desistiment o sol·licitud de cancel·lació de la portabilitat). Tals costos vindran indicats en les ofertes comercials dels Serveis.
- En qualsevol moment, total o parcialment, una vegada provisionat el Servei, mitjançant comunicació d'acord amb l'establert en les presents CG amb una antelació mínima de dos dies hàbils a la data en la qual la baixa hagi de ser efectiva. En aquest supòsit el Client abonarà, si escau, el corresponent càrrec per incompliment del compromís de permanència, així com la resta d'importos que li corresponguin.

La sol·licitud de baixa es podrà realitzar a través dels números d'Atenció al Client que s'indiquen en la clàusula 18; on se li facilitarà un nombre de referència, o per escrit enviant una fotocòpia del seu Document d'Identitat i indicant el/s número/s de telèfon del qual sol·licita la baixa, nombre de referència i la seva signatura, així com el motiu de la baixa. Aquest escrit el pot enviar per correu electrònic Ref: BAIXES a l'adreça proporcionada pel Comercialitzador per a tal fi.

En els casos de venda a distància o fora d'establiment mercantil, el Client podrà exercitar el seu dret de desistiment, sol·licitant-ho a través de les vies de comunicació establertes en la clàusula 18 d'aquestes CG, en el termini de catorze dies naturals des del lliurament dels béns o, des de la celebració del contracte en el cas que es tracti de prestació de serveis. Pot trobar un model de sol·licitud de desistiment en la web de “el Comercialitzador”. En el cas de Dispositius, a més de realitzar la sol·licitud de desistiment, ha de retornar-los dins del termini de 14 dies indicat, en perfecte estat juntament amb tot el material lliurat en la venda. En cas contrari, el Client respondrà del seu valor.

En cas de desistiment, “el Comercialitzador” retornarà al Client els pagaments que hagi realitzat podent retenir el reemborsament fins a haver rebut els béns en perfecte estat. Si està d'acord en que la prestació dels serveis comenci durant el període de desistiment, “el Comercialitzador” podrà carregar-li l'import proporcional a la part ja prestada del Servei fins al moment en què ens hagi comunicat el seu desistiment.

Per la seva banda, SUMA podrà resoldre el Contracte i interrompre el Servei en els supòsits previstos en aquestes CG i, especialment, per causa de retard en el pagament, incompliment greu del Client de les obligacions que es deriven de les presents CG o per accions que tinguin la finalitat de pertorbar, molestar o perjudicar les xarxes, Serveis o imatge de SUMA o de tercers.

La resolució del Contracte no exonerarà al Client de fer front al compliment de totes i cadascuna de les obligacions que es deriven de la utilització del Servei contractat fins al moment en què es produeixi l'efectiva resolució del mateix, inclosa la de pagament del Servei, dels costos de provisió o activació del Servei i dels càrrecs per incompliment del compromís de permanència. La baixa del Servei sol·licitada pel Client sense que hagi realitzat una sol·licitud de portabilitat, tindrà com a efecte la pèrdua de la numeració telefònica associada al mateix.

## 18. COMUNICACIONS I RECLAMACIONS

SUMA i/o “el Comercialitzador” utilitzaran com a dades de contacte del Client per a gestions del Servei, aquelles dades facilitades a aquest efecte pel Client, inclòs el telèfon i/o correu electrònic de contacte, així com l'adreça d'instal·lació i/o facturació del Servei. Si aquest (i) no facilita aquestes dades de contacte, (ii) els facilitats no fossin vàlids o (iii) SUMA o “el Comercialitzador” no disposessin dels mateixos per qualsevol motiu, el Client autoritza a utilitzar com a dades de contacte el número de telèfon i/o el correu electrònic objecte del Servei contractat.

Per a totes les qüestions relatives a l'execució del present contracte, el client podrà dirigir-se als Serveis d'Atenció al Client del Comercialitzador en les adreces de correu electrònic i postal facilitades per “el Comercialitzador”.

El Client podrà sol·licitar un document acreditatiu de la presentació i contingut de la seva incidència o reclamació, així com un nombre de referència.

Formulada una reclamació pel Client, si la mateixa no hagués estat resolta en un termini d'un mes o, si resolta, no ho hagués estat satisfactòriament, el Client podrà dirigir la seva reclamació als organismes de consum pertinents.

Quan el Client sigui una persona física i així ho estimi convenient, podrà dirigir-se: (a) a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions, en el termini de tres mesos des de la resposta a la seva reclamació o la finalització del citat termini sense que hagi rebut resposta a la seva reclamació per part dels Serveis d'Atenció al Client, (sent el termini per resoldre i notificar la resolució de sis mesos), o (b) si hagués contractat els Serveis a través de plataformes online, a la Plataforma Europea de Resolució de Conflictes en línia accedint a través de la següent URL: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Adicionalment, Suma posa a la disposició el Client les següents vies de contacte: Correu electrònic: [contacto.suma@orange.com](mailto:contacto.suma@orange.com), Telèfon (horari comercial):900909109.

## 19. RÈGIM JURÍDIC APLICABLE

La relació contractual establerta entre SUMA i el Client es regirà en tot cas per la legislació espanyola comuna aplicable en el moment de la prestació del Servei corresponent.

## **ANNEX I INFORMACIÓ RELATIVA A LA VELOCITAT DE NAVEGACIÓ DELS SERVEIS D'ACCÉS A INTERNET EN SUMA**

D'acord amb el que es disposa en el Reglament de la Unió Europea de 25 de novembre de 2015 pel qual s'estableixen mesures en relació amb l'accés a una xarxa oberta, s'inclou en el present document, la informació relativa a les velocitats d'accés a internet de banda ampla tant per a la xarxa fixa com per a la xarxa mòbil.

### **1.- SERVEI D'ACCÉS A INTERNET FIX FIBRA**

Els factors rellevants que poden limitar la velocitat efectiva de navegació a internet del servei Fibra i sobre els quals l'operador té control són:

- Problemes, deteriorament o qualitat del bucle d'abonat.
- Congestió temporal a la xarxa.
- Operacions de Manteniment de Xarxa.

Els factors limitadors rellevants aliens a l'operador són:

- En el Servei ADSL, la distància del bucle d'abonat a la central, calibre, altres paràmetres tècnics i l'existència d'interferències electromagnètiques externes o entre cables adjacents
- El tràfic en Internet existent a cada moment, nombre d'usuaris connectats i d'altres factors tècnics com l'eficiència de protocol IP, ocupació de servidors, ports, etc.
- Ús de tecnologia Wifi ja que la cobertura pot variar depenent de la construcció del propi edifici, edificacions adjacents o interferències entre l'emissor i el receptor del senyal.
- L'ús d'adaptadors PLC Ethernet per connectar els dispositius del client i el router mitjançant la xarxa elèctrica. La cobertura dependrà del model de PLC, la distància a la xarxa entre adaptadors, el soroll elèctric o interferències introduïdes per altres aparells connectats a la xarxa elèctrica, el nombre d'equips o aparells connectats simultàniament a la base de l'endoll on es connecta l'adaptador, etc.
- Elements Maquinari i Programari utilitzats per el client en la seva connexió a Internet, així com el cablejat al domicili del client:
- Programes de peer to peer executant-se en el dispositiu del client i l'ús que estigui realitzant en aquest moment del dispositiu o actualitzacions en execució, així com l'existència de virus o programari maliciós en el mateix.

S'inclouen les velocitats de referència per a accés a internet en funció de les diferents tarifes o productes que inclouen el servei d'accés a Internet fix i que són comercialitzades per "el Comercialitzador" en la data d'edició del present document.

---

	velocitat anunciada		velocitats			
Fix SUMA	baixada	pujada	baixada			pujada
			mínima	mitjana	màxima	
<b>FIBRA 500/500</b>	500	500	374.78	499.70	500	372.92
<b>FIBRA 300/300</b>	300	300	224.962	299.959	300	219.935
<b>FIBRA 100/100</b>	100	100	74.955	99.940	100	74.583

La velocitat inclosa en el quadre anterior per a FIBRA 500/500, ha estat calculada a partir de les dades de velocitats mesurades, d'acord amb els criteris establerts per la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions en compliment de l'Ordre IET1090/2014.

El factor per calcular la “velocitat màxima” es determina pel nivell de compliment de la velocitat de sincronització del percentil 95 de les connexions més ràpides del sistema de sondes per al servei rellevant.

- El factor per calcular la “velocitat normalment disponible” es determina pel nivell de compliment de la velocitat de sincronització que es correspon amb la mitjana de les connexions del sistema de sondes per al servei rellevant.
- El factor per calcular la “velocitat mínima” es determina en funció de les característiques de cada perfil i tecnologia.
- Les velocitats dels serveis rellevants es mesuren per un sistema de sondes el nombre del qual i l'ubicació depèn dels clients reals de cada servei.

Per a la resta de les velocitats incloses, s'han realitzat càlculs teòrics extrapolats a partir de les mesures anteriors. La velocitat percebuda pel CLIENT final està condicionada pels factors limitants indicats en els paràgrafs anteriors.

## 2.- SERVEI D'ACCÉS A INTERNET MÒBIL

La tecnologia 4G ofereix velocitats màximes de connexió teòriques de fins a 150 Mbps de descàrrega i 50 Mbps de pujada. Al seu torn, 4G+ és una evolució de 4G que permet velocitats teòriques de fins a 300 Mbps de descàrrega. En la pràctica, la velocitat real depèn de diversos factors com el dispositiu de connexió, la cobertura o la congestió de la xarxa.

Per a les diferents tarifes o productes que inclouen el servei d'accés a internet mòbil, i que són comercialitzades per SUMA en la data d'edició del present document, la velocitat màxima d'accés a Internet és de 42/5,7 Mbps baixada/pujada i està subjecta als següents factors rellevants que poden afectar la velocitat de navegació:

- Cobertura i capacitat de xarxa disponible a la zona on troba l'usuari i en el moment d'ús.
- Tecnologia suportada pel dispositiu d'accés a la xarxa mòbil (2G/3G/4G/)
- Model de dispositiu d'accés del client, processador, capacitats de WIFI, actualitzacions programari, virus.
- Congestió temporal a la xarxa.
- Operacions de Manteniment de Xarxa.