

<https://www.netllar.es/condiciones-generales>

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Las presentes condiciones generales son de aplicación a los servicios que presten XFERA MÓVILES, S.A.U., A-82528548 Avda. de la Vega, 15, 28108, Alcobendas, Madrid, o cualquiera de sus [franquiciados](#)¹, los cuales serán denominados conjunta o individualmente NETLLAR.

OBJETO DEL CONTRATO

1.1. Por el presente contrato, NETLLAR pone a disposición del cliente los servicios definidos en la cláusula Segunda del presente contrato. La elección de estos servicios por parte del cliente queda reseñada en la hoja de Contrato de Servicios de Telecomunicaciones, en la que el cliente puede seleccionar una o varias opciones de servicio de todas las que se ofrecen en la hoja de Contrato de Servicios de Telecomunicaciones.

1.2. Estas condiciones generales (Condiciones) junto con la hoja de contrato de servicios de telecomunicaciones forman el cuerpo del contrato (Contrato), el cual regirá la relación entre el Cliente y Netllar para la provisión en el territorio nacional de los Servicios Móvil, Fijo, Banda Ancha y Valor Añadido (el Servicio o los Servicios) que se describen a continuación.

1.3. Los servicios distribuidos y/o comercializados por NETLLAR y contratados por el CLIENTE en la hoja de Contrato de Servicios de Telecomunicaciones, como el servicio de telefonía móvil, serán prestados según las condiciones fijadas por el prestador de los mismos, que se adjuntan a este documento. NETLLAR, en su calidad de distribuidor/comercializador de esos servicios, prestará al CLIENTE el servicio de facturación, cobro y atención en primera línea. Por el resto de los servicios aparejados responderá el prestador de los mismos ante el CLIENTE.

2. DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS

2.1. El Servicio de Internet: Acceso integral a Internet, a la velocidad de acceso y bajo la tecnología que el CLIENTE haya elegido en la Solicitud de Servicios.

2.2. El Servicio de acceso telefónico fijo en acceso directo a red de telefonía primaria: Consistente en la posibilidad de cursar llamadas desde el número o números designados en el contrato. El Servicio permitirá cursar llamadas metropolitanas, provinciales, interprovinciales, internacionales y de fijo a móvil en el modo de acceso directo.

2.3. Red de acceso: Se entenderá como Red de acceso aquella red inalámbrica o física de titularidad de NETLLAR con independencia de su tecnología, como pudiera ser WIFI, WIMAX, banda licenciada, Hybrid Fiber Coaxial o Híbrido de FibraCoaxial o HFC, Fiber To The Home o fibra hasta el hogar o FTTH.

¹ Enlace al fichero <https://www.netllar.es/descarga-pdf?n=5df11b8f084f0>

2.4. Televisión netTV: Servicio por el cual el CLIENTE tendrá derecho a recibir un conjunto de canales de televisión o servicios audiovisuales en cualquiera de las modalidades u opciones según nuestra tarifa y programación vigente en cada momento.

3. PROVISION DEL SERVICIO

3.1. Provisión del Servicio de Comunicaciones Fijas (Telefonía Fija/ Acceso a Internet de Banda Ancha): El Cliente puede contratar un acceso a Internet de Banda Ancha y, si lo señala en la hoja de Contrato de Servicios de Telecomunicaciones, un servicio telefónico fijo con el que el Cliente puede realizar y recibir llamadas desde su terminal fijo. La tecnología que se utiliza para proveer el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha depende de la cobertura que exista en el domicilio del Cliente. Si está disponible la tecnología que incluye fibra óptica (Fibra) se proveerá el Servicio Fijo a través de Fibra. En caso contrario, en caso de que sea posible, el Servicio Fijo se proveerá a través de tecnología Radio. El Cliente puede contratar el Servicio de telefonía Fijo por el que recibirá en un terminal tanto las llamadas destinadas a la numeración geográfica asociada a éste como las destinadas a su numeración móvil, siempre y cuando dicho terminal se encuentre dentro de su domicilio. Si el Cliente no dispone de numeración geográfica o desea asociar una nueva a su terminal, se le asignará una.

3.2. El Cliente autoriza a Netllar y a los técnicos que ésta designe a acceder a su domicilio y realizar todas las acciones necesarias para la correcta instalación de los equipos necesarios para proveer el Servicio, así como, en su caso, su retirada. El Cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros que, en su caso, sean necesarios para la instalación y uso del Servicio. En el caso de la Fibra, si el Cliente no cuenta con la instalación necesaria para la provisión del Servicio, se requerirá instalación física en el domicilio del Cliente. Ni la provisión del Servicio a través de Radio ni la provisión del Servicio a través de Fibra supone la baja automática de todos los servicios fijos que el Cliente pudiera tener contratados con su operador anterior, por lo que si el Cliente desea dicha baja deberá dirigirse a su anterior operador.

3.3. Velocidad: En el Servicio de Banda Ancha a través de Radio, Netllar no puede garantizar la velocidad contratada en todos los casos, ya que la distancia al nodo de comunicaciones, la calidad de la transmisión y las posibles interferencias pueden suponer una disminución de la citada velocidad. En cualquier caso, Netllar realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad técnicamente posible del Servicio de Radio contratado. En el Servicio de Banda Ancha a través de Fibra la velocidad contratada se disfrutará usando la conexión por cable Ethernet entre los equipos proporcionados y el terminal del Cliente o por otros medios de conexión inalámbrica como Wi-Fi. La velocidad podría verse limitada por las capacidades del terminal del Cliente utilizado para conectarse y, en caso de que utilice otros medios inalámbricos como Wi-Fi, podría verse reducida por las características propias de dicho medio de conexión. En este caso, además, la velocidad podría verse limitada por factores ajenos a Netllar como la estructura del domicilio del Cliente, interferencias con otras redes Wi-Fi, las capacidades del terminal del Cliente, el uso en exteriores o interiores u otros factores, así como por operaciones de mantenimiento por parte de Netllar o interrupciones del Servicio.

3.4. Calidad del Servicio de Banda Ancha: Gestión de la red y acceso. Netllar dispone de sistemas de medida en las redes de voz y datos que monitorizan el tráfico de los elementos de red para detectar situaciones de alta carga (congestión) y aplicar las funcionalidades de red más adecuadas para maximizar los recursos y así garantizar el mejor Servicio de Banda Ancha adaptado a estas situaciones. Cualquier gestión de la

red se realiza asegurando la privacidad de los usuarios finales y la protección de sus datos personales. En relación con el Servicio de Banda Ancha, Netllar informa al Cliente de que podrá utilizar herramientas de control del volumen de datos, de la velocidad, así como de todos los demás parámetros de calidad del servicio que puedan afectar al uso de contenidos, aplicaciones y servicios para garantizar el mejor Servicio posible en cada momento. Netllar comunicará al Cliente cualquier limitación que, en su caso, exista acerca del acceso o de la utilización de los Servicios y de las aplicaciones respecto del producto que contrate. Netllar podrá ofrecer a sus Clientes servicios especializados que pueden afectar al funcionamiento del Servicio de Banda Ancha, en cuyo caso informará debidamente de esta posibilidad a sus Clientes.

3.5. Incompatibilidades: La provisión del Servicio Fijo puede implicar incompatibilidades entre este Servicio y los servicios basados en módems o alarmas, centralitas, líneas de ascensor y servicios de teleasistencia y, en general, cualquier otro servicio prestado sobre la línea telefónica tradicional, por lo que Netllar no garantiza que, tras la instalación del mismo, tales incompatibilidades no lleguen a producirse.

3.6. En el Servicio de Televisión NetTv NETLLAR se compromete a:

3.6.1. Prestar al CLIENTE el Servicio solicitado por este en la Solicitud de Servicios. Dichos servicios se le ofrecerán en el domicilio definido en el contrato de solicitud de servicios y única y exclusivamente para su disfrute privado o podrá recibirlos en movilidad a través de nuestra APP. La calidad del servicio de TV Everywhere se verá condicionada por la velocidad de acceso a Internet de cada usuario, la cual dependerá en cada momento de su tráfico, del número de abonados simultáneos y de otros factores técnicos asociados a esa red, de forma aún más sensible si se trata de un servicio inalámbrico, y por tanto ajenos a NETLLAR.

3.6.2. Informar que existe una APP, compatible con terminales Android e iOS, que le permite poder disfrutar de este servicio en su terminal y en movilidad, siempre y cuando el cliente disponga de un servicio de datos contratado en su terminal móvil.

3.6.3. Poner a disposición del CLIENTE, en el caso de no disponer de Smart TV, el Set Top Box necesario para la auto instalación del servicio de TV netTV, al precio pactado, siempre que este sea requerido por el cliente y plasmado en la Solicitud de Servicio.

3.6.4. En el caso que el cliente disponga de una Smart TV, informarle de la aplicación que debe descargarse para poder recibir el servicio de TV prestado por Netllar.

3.6.5. Publicar en la página web que figura en el encabezado información detallada, comparable, pertinente, fácilmente comprensible, accesible y actualizada sobre la calidad de los servicios.

3.6.6. El CLIENTE se compromete a:

3.6.6.1. Hacer un disfrute única y exclusivamente privado del servicio. El ejercicio de cualesquiera derechos de explotación de los contenidos a los que tenga acceso a través de los servicios que contrate y, en particular, la comunicación pública de los mismos, estará sujeta a la obtención por su parte de las autorizaciones necesarias y el pago de las remuneraciones que procedan a los titulares de los derechos o, en su caso, a la entidad o entidades de gestión de derechos de propiedad intelectual que gestionen los mismos, así como el cumplimiento del resto de requisitos previstos por la normativa vigente. Este contrato no le habilita para realizar ninguno de tales actos en la medida que contravengan lo dispuesto por la ley.

3.6.6.2. Realizar el pago de los recibos emitidos por NETLLAR.

3.6.6.3. Respetar la normativa relativa a la propiedad intelectual, intromisión en comunicaciones privadas u obtención de información confidencial o cualquier acto ilícito establecido en la normativa reguladora de la Sociedad de la Información.

4. EQUIPOS

4.1. Netllar entregará al Cliente los Equipos y todos los elementos necesarios que permitan el correcto funcionamiento del Servicio. Netllar podrá modificar las características técnicas de los Equipos que facilita al Cliente, informándole de ello a través de su página web <http://www.netllar.es/> o a través de su Servicio de Atención al Cliente.

4.2. Para la provisión del Servicio de Banda Ancha a través de Fibra o a través de Radio, Netllar cede al Cliente en régimen de comodato (cesión gratuita) los Equipos durante la vigencia del Contrato. En el caso de Fibra será el Router ONT y en el caso de Radio será el Router Wifi más la Antena receptora o el Coaxdata (maestro-esclavo), según sea la instalación individual o comunitaria. Sin perjuicio de lo anterior, Netllar se reserva el derecho, en cualquier momento, a cobrar al Cliente un alquiler mensual por los Equipos que verá reflejado en su factura o a vendérselo, debiendo para ello y en cualquiera de ambos casos, comunicar este hecho al Cliente con al menos un mes de antelación.

4.3. Netllar se encargará del mantenimiento de los Equipos y de su sustitución en caso de avería. El Cliente se obliga a devolver a Netllar los Equipos cedidos en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo, previa solicitud de Netllar en cualquier momento y, en todo caso, en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del Servicio de Fibra o de Radio. Si el Cliente no devuelve en dicho plazo los Equipos cedidos, deberá abonar a Netllar hasta la cantidad de hasta trescientos euros (300€) según precio de mercado de los equipos cedidos, dependiendo si el equipo es de Radio o de Fibra. Para la retirada de la antena o de los Coaxdata en el caso de la tecnología Radio, el cliente autoriza a Netllar a entrar en su domicilio, previa solicitud por escrito, para proceder al desmontaje de la misma.

4.4. En caso de que Netllar haga entrega de un Router auto instalable, el Cliente deberá seguir las instrucciones de instalación facilitadas por Netllar.

4.5. Netllar, empleando los medios que considere necesarios en cada momento, reparará las averías que se produzcan en los Equipos facilitados para la provisión del Servicio de acceso a internet de Banda Ancha, asumiendo el coste siempre y cuando se hubieran producido por causas no imputables al Cliente. En caso de que la avería se deba a un mal uso por parte del cliente, o cualquier causa imputable al cliente, este será responsable del pago de la misma. Para proceder a la reparación o sustitución del equipo Netllar informará al cliente del presupuesto de reparación o sustitución y una vez aceptado por el cliente procederá a ejecutarlo.

4.6. En caso de que el Cliente detecte una avería en el equipo o un mal funcionamiento del Servicio de acceso a internet de Banda Ancha deberá ponerse en contacto con el servicio de atención técnica de Netllar llamando al teléfono 900 622 181.

4.7. El Cliente será responsable del buen uso del Servicio y del Equipo, así como de la utilización de los mismos para su exclusivo uso particular, sin poder cederlos sin consentimiento expreso de Netllar a terceros y comprometiéndose a controlar el uso y los accesos realizados a los mismos.

5. INICIO DE LOS SERVICIOS

5.1. La activación del Servicio Fijo se llevará a cabo dentro de los quince (15) días siguientes a la firma de las presentes Condiciones. Si por decisión del Cliente no se llegara a la activación del Servicio Fijo, Netllar estará facultada para cargar en la cuenta del Cliente, facilitada en el contrato de servicios, un importe de hasta cien (100) euros, dependiendo el tipo de instalación contratada, en concepto de indemnización por los gastos de gestión incurridos por Netllar hasta ese momento. Si por decisión de Netllar no se llegara a la activación del Servicio Fijo dentro del plazo de quince (15) días desde la firma de las presentes Condiciones, Netllar indemnizará al Cliente por importe de hasta cien (100) euros como compensación por los daños y perjuicios que hubiera ocasionado esta decisión al Cliente.

5.2. En caso de que concurran causas técnicas que imposibiliten la provisión del Servicio Fijo por parte de Netllar u otros supuestos no imputables a ésta, no surgirá derecho de indemnización alguna a favor del Cliente

6. DERECHOS DEL CLIENTE

6.1. El Cliente cuenta con un servicio de atención e información a través de la Web, en los puntos de venta o agentes autorizados, en el Servicio de Atención al Cliente al 900 622 181, en el domicilio social indicado en las presentes Condiciones y/o a través de correo electrónico clientes@netllar.es. Adicionalmente, a través de la Web y del Servicio de Atención al Cliente el Cliente podrá consultar gratuitamente las tarifas vigentes.

6.2. Cuando el Cliente presente una reclamación, queja o realice cualquier gestión con incidencia contractual se le comunicará el número de referencia asignado a la misma. Si la atención de la reclamación, queja o gestión con incidencia contractual se ha realizado por teléfono, el Cliente tiene derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.

6.3. Recibir una factura. El Cliente acepta que Netllar emita una factura mensual en la que se incluirá (i) de manera anticipada, la cuota fija del Servicio contratado y, en su caso, (ii) los consumos no incluidos en la cuota fija en los que el Cliente haya incurrido en el mes anterior. La regularización en el importe de la cuota fija por cambio de tarifa se llevará a cabo en la factura correspondiente al mes siguiente al que se produzca el cambio. Si por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el periodo inmediatamente posterior al devengo, Netllar podrá hacerlo en los siguientes periodos. Netllar podrá adelantar el vencimiento de la factura cuando: (i) el Cliente exceda los límites de crédito pactados, (ii) se produzca la suspensión del Servicio, (iii) el Cliente incumpla el Contrato o (iv) en casos de fraude o riesgo de impago. Asimismo, el Cliente acepta que el medio por el que recibirá su factura será en formato electrónico mediante acceso online. El Cliente podrá solicitar la modificación del medio por el que recibirá su factura en cualquier momento debiendo comunicárselo a Netllar. La recepción de la factura en papel no conllevará coste para el Cliente.

6.4. Indemnizaciones. Indemnizaciones en caso de interrupciones del Servicio Fijo y/o el Servicio de Internet Fijo. Si se interrumpe temporalmente el Servicio Fijo (Servicio Telefónico Fijo y/o el Servicio de Internet Fijo), la indemnización será equivalente a una cantidad consistente en el promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad 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.

6.4.1. El Prestador indemnizará al Cliente en su cuenta prepago cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a 1 euro.

6.4.2. El Cliente, dentro del mes siguiente a la fecha del restablecimiento del servicio tras la interrupción deberá dirigir su solicitud de indemnización al servicio de atención al Cliente a través de los medios indicados en estas Condiciones. De haber lugar a la misma, el Prestador procederá al abono de la misma en la siguiente factura.

6.4.3. Además de las indemnizaciones previstas anteriormente, Netllar se compromete a ofrecer un nivel de calidad en el Servicio Fijo (Servicio Telefónico Fijo y/o el Servicio de Internet Fijo) respecto al tiempo máximo de interrupción del mismo (tanto a través de Radio, como de Fibra) a lo largo de cada periodo de facturación, no superior a cuarenta y ocho (48) horas. A estos efectos, el tiempo de interrupción del Servicio se define como la suma de tiempos transcurridos desde el instante en que se ha producido la indisponibilidad del Servicio, una vez éste haya sido activado, hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento. El instante de inicio del cómputo será el primero de estos dos: (i) el de notificación por el Cliente del aviso de avería, o (ii) el de registro por Netllar de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del Servicio.

6.4.4. En el caso de que Netllar no cumpla con el nivel de servicio indicado en el presente apartado en un periodo de facturación considerado, el Cliente podrá solicitar telefónicamente a través del Servicio de Atención al Cliente y dentro del plazo de siete (7) días a contar desde la resolución de la incidencia, en concepto de indemnización, un importe equivalente al diez por ciento (10%) de la cuota mensual. Dicha indemnización se acumulará a la establecida en el apartado anterior y se abonará en la siguiente factura.

6.4.5. Asimismo, Netllar se compromete a ofrecer un plazo máximo de quince (15) días naturales para el tiempo de suministro de la conexión inicial. A estos efectos, el tiempo de suministro de la conexión inicial se define como el tiempo transcurrido desde la primera comunicación Cliente-operador, por la que se acepta la solicitud de conexión a la red desde una ubicación fija del Cliente por parte del operador, hasta el momento en que el Cliente tenga disponible el servicio.

6.4.6. No proceden las indemnizaciones anteriores citadas si la interrupción temporal está motivada por (i) incumplimiento grave del Contrato por el Cliente, (ii) daños producidos en la red debido a la conexión de equipos terminales por el Cliente cuya conformidad no haya sido evaluada, (iii) por interrupción del Servicio para realizar labores de mantenimiento o actualización de las instalaciones de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente o (iv) Fuerza mayor. Las indemnizaciones se abonarán automáticamente en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado. En las condiciones de cada producto que contrate el Cliente se especificarán los parámetros de calidad correspondientes al mismo.

6.5. Reclamaciones. Si el Cliente quiere presentar una reclamación deberá hacerlo en el plazo de un (1) mes desde que conozca el hecho que la motiva, por escrito al domicilio social de Netllar, por teléfono en el Servicio de Atención al Cliente o por correo electrónico a clientes@netllar.es. Recibida la reclamación Netllar facilitará al Cliente el número de referencia de la misma. La presentación de una reclamación no justifica el impago de la factura correspondiente salvo en los supuestos legalmente establecidos.

Presentada la reclamación, si el Cliente no recibe respuesta satisfactoria en el plazo de un (1) mes, podrá dirigirse para reclamar a la Junta Arbitral de Consumo o a la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital (SESIAD) por escrito, a través del teléfono de consulta o la página web: en los tres (3) meses siguientes, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

6.6. Derecho de Desistimiento. En cumplimiento de la normativa en materia de consumidores y usuarios, el cliente que contrate los servicios podrá ejercer su derecho de desistimiento respecto del contrato previa notificación en el plazo de 14 días naturales, desde la instalación del servicio, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización alguna.

En caso de desistimiento, habiendo NETLLAR instalado y/o activado el Servicio por expresa petición del Cliente durante el periodo en que se puede ejercer este derecho y de forma previa a que aquel haya ejercitado el mismo, NETLLAR tendrá derecho a cobrar el coste de la instalación realizada y consumo realizado hasta el momento y de forma proporcional las cuotas previstas en las Condiciones Generales y Particulares de cada tarifa en los que hubiere incurrido el Cliente.

El ejercicio de este derecho será gratuito para el cliente y para ello deberá ponerse en contacto con Netllar, mediante una declaración inequívoca, a través de su número de atención al cliente 900 622 181 en el caso de Netllar o a través del correo electrónico clientes@netllar.es indicando el "N.º del pedido" y "N.º de serie del producto"

6.6.1. El cliente podrá utilizar un modelo de formulario, sin que resulte obligatorio, para la comunicación por escrito dirigido a la atención de Netllar en el domicilio social indicado en las presentes Condiciones, en el que quede constancia de que desiste del servicio contratado, indicando la fecha de la celebración del contrato, así como el nombre, domicilio, firma del titular del servicio y fecha de solicitud. Esta comunicación deberá realizarse antes de que se cumplan los plazos fijados, para que se haga efectiva.

6.6.2. Si el cliente hubiera adquirido cualquier tipo de "producto/hardware" (ej.: módem o router) necesario para la prestación del servicio, Netllar procederá a la devolución del importe íntegro, una vez recibido el producto y comprobado el estado del mismo, en el plazo de 14 días (el cliente será responsable de la disminución del valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes objeto de devolución). Deberá ir acompañado de la factura original y contrato si procede; los gastos directos del transporte y la devolución serán a cargo del comprador de acuerdo con las tarifas establecidas en cada momento (consultar en web").

6.6.3. Para realizar el reembolso de dichas cantidades, Netllar utilizará el mismo medio de pago empleado en la transacción inicial o en cualquier otro alternativo, a menos que el cliente haya dispuesto expresamente lo contrario, sin que ello suponga un gasto adicional para el cliente. En el caso de pago contra reembolso, el cliente deberá facilitar los datos de una cuenta bancaria, así como la autorización necesaria para que Netllar pueda hacer efectivo el abono en cuenta.

7. RESPONSABILIDAD POR LOS SERVICIOS

7.1. NETLLAR no será responsable del contenido accesible a través del servicio de Internet, salvo en los supuestos establecidos por la sección segunda de la ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

7.2. El objetivo de disponibilidad mínima mensual del Servicio será del 90 %. Si el Servicio no estuviera disponible por encima de estos porcentajes, automáticamente el CLIENTE tendrá derecho a descuentos en el siguiente recibo emitida en función del tiempo en que el Servicio no haya estado disponible. Respecto a la garantía de los módulos de acceso, ésta no excederá del tiempo de garantía que aplique el fabricante de este.

7.3. NETLLAR se compromete a suministrar la conexión inicial a los Servicios en un plazo de quince (15) días desde la fecha de Solicitud del CLIENTE.

7.4. EL CLIENTE exime de responsabilidad a NETLLAR por los daños y/o perjuicios que la caída del servicio de suministro eléctrico y/o el flujo de la red de datos pudieran producirle, incluida la imposibilidad de recibir servicios no prestados por NETLLAR.

7.5. En caso de que en el transcurso de una intervención para solucionar una avería se demuestre que la causa es imputable al CLIENTE debido a una manipulación indebida de los equipos de NETLLAR, el CLIENTE exime a NETLLAR de responsabilidad alguna sobre los servicios. Las interrupciones ocasionales realizadas por NETLLAR con motivo de la mejora en el servicio, no darán derecho a compensación a favor del CLIENTE. Dichas interrupciones serán lo más breve posible y se realizarán preferentemente durante franjas horarias de mínimo consumo de servicio. Ninguna de las partes será responsable de retrasos o incumplimiento ocasionados por fuerza mayor.

7.6. En todo caso, la responsabilidad total de NETLLAR surgida en relación con el presente contrato no excederá nunca de las cantidades abonadas a NETLLAR por el Servicio en los TRES (3) meses anteriores a la fecha de dicha reclamación.

7.7. El CLIENTE se compromete a hacer un disfrute única y exclusivamente privado del servicio. A estos efectos, se entenderá que el CLIENTE realiza un uso por cuenta o beneficio de terceros si lleva a cabo, entre otras, las actividades de establecimiento y mantenimiento de servidores para correo electrónico, http, ftp y/o peer to peer.

7.8. Respetar la normativa relativa a la propiedad intelectual, intromisión en comunicaciones privadas u obtención de información confidencial o cualquier acto ilícito establecido en la normativa reguladora de la Sociedad de la Información.

7.9. El CLIENTE se compromete a otorgar una servidumbre de paso en favor de NETLLAR, y sin contraprestación alguna por parte de éste, para que NETLLAR establezca la red de cable que discurrirá desde el punto de entrada al domicilio del CLIENTE, cuando esta servidumbre sea necesaria para el correcto suministro de este servicio.

8. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

8.1. Hacer uso propio del Servicio contratado.

8.2. Facilitar a NETLLAR el acceso al lugar de recepción del Servicio para que este pueda cumplir con las obligaciones contraídas en el presente Contrato.

8.3. Abstenerse de modificar, trasladar o manipular de modo alguno el Equipo de acceso cedido por Netllar.

8.4. Pagar el importe requerido por NETLLAR por los servicios prestados en cada caso y el consumo generado aparte, es decir la cuota mensual más el consumo generado. El CLIENTE se compromete a Realizar el pago de los recibos emitidos por NETLLAR. El

Cliente abonará el importe de la factura por transferencia, domiciliación bancaria, mediante pago por cajeros automáticos, a través del servicio de caja de las entidades bancarias colaboradoras o cualquier otro medio de pago puesto a su disposición. Las facturas no abonadas en la fecha de su vencimiento devengarán un cargo de cinco (5) euros por retraso más un interés de demora igual al interés legal del dinero incrementado en un dos por ciento (2%), todo ello más los impuestos correspondientes, sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo como la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito. Para el cobro de las cantidades adeudadas, Netllar podrá ejecutar los depósitos, fianzas o demás garantías establecidas en estas Condiciones. Si por cualquier reclamación, Netllar debiera reintegrar al Cliente cualquier cantidad, éste tendrá derecho a recibir, asimismo, el interés legal del dinero incrementado en un dos por ciento (2%) más los impuestos correspondientes. El interés fijado en ambos supuestos se aplicará con un mes de carencia a contar desde el hecho que provoque su devengo. Netllar podrá adelantar el cobro de las cantidades devengadas cuando: (i) el Cliente exceda los límites de crédito pactados (ii) se produzca la suspensión del Servicio, (iii) el Cliente incumpla las presentes Condiciones o (iv) en casos de fraude o riesgo de impago.

8.5. Uso lícito del Servicio. El Cliente se compromete a (i) hacer un uso lícito del Servicio no perjudicando derechos de Netllar o terceros, (ii) no obtener un beneficio económico por la utilización del Servicio distinto del derivado de estas Condiciones, ni utilizar su condición de Cliente para llevar a cabo una actividad empresarial, profesional o económica cuyo objeto sea revender el Servicio provisto por Netllar o explotar el Servicio para otros fines en cualquier forma. El incumplimiento o la apreciación objetiva, por parte de Netllar, del riesgo de incumplimiento de las obligaciones anteriormente citadas, supondrá la suspensión cautelar del Servicio y, en su caso, la resolución del Contrato. El Cliente autoriza a Netllar a utilizar herramientas de filtrado u otras medidas de seguridad que garanticen sus derechos y eviten el fraude o el uso ilícito o irregular del Servicio.

8.6. Se prohíbe el uso del Servicio de forma contraria a la buena fe y, en particular, a modo enunciativo no limitativo:

8.6.1. La utilización que resulte contraria a las leyes españolas o que infrinja los derechos de terceros.

8.6.2. La publicación o transmisión de cualquier contenido que, a juicio de Netllar, resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo, difamatorio o contrario, en cualquier otra medida, a la dignidad de los derechos de las personas.

8.6.3. Los números de series de programas o cualquier contenido que vulnere los derechos de propiedad intelectual de terceros.

8.6.4. La recogida y/o utilización de datos personales de otras personas sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la LOPD.

8.6.5. La utilización de los Servicios con fines de envío de comunicaciones comerciales no solicitadas, así como el envío de grandes volúmenes de mensajes con el fin de bloquear servidores ajenos.

8.6.5.1. Sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones, el Cliente no podrá utilizar el Servicio para prestar servicios de telemarketing (tele-concertación, prospección telefónica y televenta), cibercafés, reventa a terceros, envío masivo de faxes u otros similares, ni podrá realizar conexiones a través de routers u otro soporte físico

complementario que mediante software o hardware permita el redireccionamiento o levantamiento de la línea de conexión.

8.6.5.2. Netllar informa al Cliente de que tratará los datos personales a los que tengan acceso como consecuencia de la provisión del Servicio con el fin de investigar y prevenir el fraude.

8.7. El CLIENTE se compromete a respetar la normativa relativa a la propiedad intelectual o propiedad industrial, intromisión en comunicaciones privadas u obtención de información confidencial o cualquier acto ilícito o que dé lugar a daños para terceros que se produzcan con ocasión del uso por el CLIENTE de los servicios de Internet, o del uso de los servicios de Internet por terceras personas a través de su clave personal (a estos efectos se presumirá que tales personas han empleado su clave con su consentimiento a menos que el CLIENTE hubiera solicitado ya de NETLLAR la anulación de la clave en cuestión). Se considerará que existe un incumplimiento del contrato por parte del CLIENTE si terceras personas a través de su clave personal utilizan los servicios de Internet de forma que perjudique la imagen de NETLLAR, o cometa cualesquiera infracciones mencionadas en este contrato. El CLIENTE deberá adoptar las precauciones necesarias a efectos de preservar sus ficheros y sistemas informáticos de eventuales accesos no deseados por parte de terceros.

9. RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

9.1. El CLIENTE deberá comunicar a NETLLAR, a través de cualquiera de los datos de contacto que figuran en el encabezado de este documento, cualquier queja, reclamación o cualquier incidencia contractual. A partir de la comunicación NETLLAR intentará resolver dicha incidencia en el plazo más breve posible.

9.2. NETLLAR facilitará al CLIENTE, mediante cualquier soporte que lo permita, acreditación de la presentación y contenido de la incidencia o reclamación. En todo caso, NETLLAR facilitará al CLIENTE un número de referencia de dicha incidencia.

9.3. Cuando la reclamación se refiera a una determinada factura, ésta deberá cursarse en el plazo de DIEZ (10) días hábiles desde su recepción por el CLIENTE. En tal caso, el CLIENTE queda, no obstante, obligado a saldar al vencimiento la suma de aquellas comunicaciones que no hayan sido reclamadas.

9.4. Si el CLIENTE no hubiera obtenido respuesta satisfactoria a su reclamación, en el plazo de un mes, podrá dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

10. PRECIO, FORMA DE PAGO, FACTURACIÓN Y PERMANENCIA

10.1. Precio

10.1.1. El precio de los Servicios aparece estipulado en el Anexo de Tarifas. NETLLAR cobrará al CLIENTE la prestación de los Servicios con arreglo a las tarifas vigentes en cada momento.

10.1.2. Los precios se actualizarán anualmente, con efectos al primero de enero de cada año, con arreglo al Índice de Precios al Consumo establecido para la Comunidad Autónoma por el Instituto Nacional de Estadística u Organismo que asuma esa función. Dicha variación será repercutida al abonado, sin previa notificación personal.

10.1.3. Las tarifas serán revisadas en función de los costes del servicio contratado, y serán comunicadas a través de su publicación en la web de NETLLAR. NETLLAR

notificará al CLIENTE la revisión de las tarifas que le afecten con una antelación mínima de TREINTA (30) días a la fecha de emisión del recibo correspondiente para su cobro, entendiéndose la conformidad del CLIENTE con la revisión propuesta si en los QUINCE (15) días anteriores a dicha fecha no manifiesta su oposición.

10.1.4. El CLIENTE disconforme con la revisión de las tarifas podrá causar baja en el servicio cuyo precio haya sido revisado sin penalización alguna para él, notificándolo a NETLLAR en el expresado plazo. Asimismo, NETLLAR podrá resolver unilateralmente la prestación del servicio cuyo precio haya sido objeto de revisión no aceptada por el CLIENTE; Y manteniéndose en ambos casos, si ello fuera técnicamente posible, vigente el contrato respecto del resto de los servicios contratados.

10.2. Forma de pago

10.2.1. El CLIENTE deberá abonar a NETLLAR la cuota de inscripción, así como, en su caso, el precio por la adquisición de equipos, según las tarifas vigentes en el momento de la firma del presente contrato. La cuota de inscripción no será reembolsable y de ninguna forma podrá ser conceptuada como depósito, fianza, préstamo, pago a cuenta, u otra figura de naturaleza semejante.

10.2.2. Los Servicios serán satisfechos anticipadamente con carácter mensual y dentro de los CINCO (5) primeros días de cada mes, mediante la forma de pago elegida por el CLIENTE en la Solicitud de Servicio. En caso de que la forma de pago elegida sea la domiciliación bancaria, NETLLAR queda expresamente autorizado a girar el correspondiente recibo contra la cuenta bancaria del CLIENTE especificada en la Solicitud de Servicios. Si la entidad bancaria no atendiera el pago de los recibos girados contra la cuenta bancaria del CLIENTE, por éste se satisfarán todos los gastos que a consecuencia de su devolución haya de soportar NETLLAR. En todo caso el CLIENTE habrá de notificar a NETLLAR el cambio de cuenta bancaria contra la que se giran los recibos para su cobro, autorizándole al propio tiempo a tal fin, y siendo responsable a todos los efectos de esa falta de notificación.

10.2.3. Todos los trabajos realizados por NETLLAR de instalación, mantenimiento, y asistencia técnica, la reposición de materiales, piezas y equipos y los desplazamientos, serán satisfechos por el CLIENTE en un solo pago, incluyendo su importe en la factura inmediatamente siguiente a ejecución y aceptación.

10.3. Facturación

10.3.1. En caso de que el CLIENTE lo indique en la Solicitud, NETLLAR le presentará facturas por los cargos en que haya incurrido, diferenciando debidamente los conceptos de precios que se tarifican por los servicios. Si lo requiere previamente, NETLLAR le enviará facturas independientes para los servicios de tarificación adicional.

10.3.2. Asimismo, EL CLIENTE tiene derecho a obtener facturación detallada, sin perjuicio del derecho a no recibir facturas desglosadas. El coste de dicha facturación detallado viene reflejado en el Anexo de Tarifas. No obstante, cuando una factura sea objeto de reclamación, NETLLAR facilitará gratuitamente, previa solicitud del CLIENTE, el nivel básico de detalle de la factura.

10.3.3. En caso de que EL CLIENTE pague la parte de la factura que corresponda al servicio de comunicaciones electrónicas no podrá ser suspendido en el mismo, sin perjuicio de la deuda que pueda subsistir por el importe impagado en otros conceptos. A estos efectos, en caso de disconformidad con la factura, el CLIENTE tendrá derecho, previa petición, a la obtención de facturas independientes para cada servicio.

10.3.4. EL CLIENTE tiene derecho a obtener, a su solicitud, facturas independientes para los servicios de tarificación adicional y otros servicios de tarifas superiores y a las garantías sobre estos servicios que se establezcan por orden ministerial.

10.4. Condición particular de permanencia asociada a la obtención de condiciones económicas ventajosas.

La presente condición particular únicamente resultará de aplicación si así lo hacen constar expresamente las partes. En atención al descuento realizado por NETLLAR sobre la tarifa contratada por el CLIENTE, a las condiciones económicas especialmente ventajosas de la tarifa contratada o cualquier otro beneficio económico singular, en caso de que se produzca la baja del CLIENTE o su cambio a un plan de precios con un compromiso de consumo menor, durante el período de permanencia establecido en el Contrato de Alta, el CLIENTE deberá abonar a NETLLAR una compensación de cuantía máxima equivalente al importe consignado en el Contrato de Alta. Dicha compensación en ningún caso será superior al importe de la ventaja económica que origina el presente compromiso de permanencia.

11. DEPÓSITO DE GARANTÍA

11.1. Causas. En los términos establecidos en la legislación vigente, NETLLAR podrá exigir al CLIENTE un depósito de garantía, tanto en el momento de contratar como durante la vigencia del contrato, en los supuestos en que el CLIENTE hubiese dejado impagadas una o varios recibos relativos a otro u otros contratos anteriores o vigentes con NETLLAR o cualquier otro operador, o si el CLIENTE incurriese de modo reiterado en retraso en el pago de los recibos correspondientes a los Servicios.

11.2. Estimación. El depósito de garantía se podrá constituir en efectivo o aval bancario, cuyo importe se determinará de acuerdo con los siguientes criterios

11.2.1. En el primer supuesto, sumando el importe de los tres últimos recibos impagados del contrato de abono que fundamenten la exigencia del depósito. En el caso de que fueran menos los recibos impagados, la cantidad resultante será la de multiplicar por tres el último recibo.

11.2.2. En el segundo supuesto, sumando el importe de los tres últimos recibos emitidos al titular del contrato o, en caso de que el contrato tuviera una menor antigüedad, la cantidad resultante de multiplicar por tres el último recibo.

11.3. Ausencia de constitución. Si el CLIENTE no constituye el depósito de garantía que corresponda en el plazo de los QUINCE (15) días siguientes al requerimiento fehaciente de NETLLAR, la compañía estará habilitada para proceder a la suspensión del Servicio. Si transcurrido un nuevo plazo de DIEZ (10) días desde un segundo requerimiento no constituyese el depósito podrá ser dado de baja. En el caso de exigencia del depósito en el momento de la contratación, ante la falta de constitución de este, NETLLAR podrá desestimar su solicitud.

11.4. Devolución

11.4.1. NETLLAR procederá a la devolución del depósito, en el supuesto de su constitución por reiterados retrasos en el pago, cuando quede acreditado que en UN (1) año no ha existido ningún retraso en el pago de los recibos emitidos al titular del contrato y en el segundo supuesto, tan pronto como NETLLAR tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas.

11.4.2. Si el CLIENTE con deudas pendientes se diera de baja en el servicio o solicitará el cambio de titularidad de su abono, NETLLAR podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del CLIENTE. Si el CLIENTE hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente. NETLLAR procederá a la devolución del depósito de garantía en el plazo de QUINCE (15) días a contar desde el siguiente a aquel en el que se cumplan las circunstancias contempladas en los anteriores apartados.

11.5. Riesgo para el Servicio de Telefonía

11.5.1. NETLLAR podrá establecer en la Hoja de Solicitud del Servicio un riesgo para EL CLIENTE. Cuando EL CLIENTE alcance su límite de riesgo se suspenderá el servicio de forma inmediata.

11.5.2. EL CLIENTE podrá reducir su riesgo mediante pagos adelantados contra su factura.

12. INICIO Y VIGENCIA

12.1. El presente contrato comenzará a surtir efecto a partir de la firma del mismo.

12.2. El plazo de vigencia del presente contrato es de UN (1) año, renovable de forma automática por idéntico período, salvo previa renuncia expresa del mismo según se establece en la Cláusula Decimoctava.

12.3. En el supuesto de que el CLIENTE tenga intención de recibir los Servicios en un domicilio distinto del determinado contractualmente, el CLIENTE deberá firmar un nuevo acuerdo con NETLLAR, en las mismas condiciones que el presente.

13. SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS

13.1. Suspensión temporal del servicio a instancia del CLIENTE

13.1.1. El CLIENTE podrá solicitar a NETLLAR el servicio "Internet desconecta o Power OFF", consistente en la suspensión temporal del servicio a partir del tercer mes de servicio. Este servicio solo está disponible para tecnología Radio y debe ser solicitado con una antelación de QUINCE (15) días a la fecha de suspensión deseada. Este servicio de "Internet desconecta o Power OFF", tiene asociada una cuota mensual cuyo importe viene definido en nuestra web www.netllar.es

13.2. Suspensión temporal del servicio a instancia del NETLLAR

13.3. NETLLAR podrá suspender temporalmente el Servicio por retraso ocasional o continuado del CLIENTE en el pago del Servicio:

13.3.1. Servicio Telefonía Móvil o Fija: durante un periodo de tiempo superior a quince (15) días naturales desde el envío de la factura al Cliente podrá dar lugar, previo aviso a través de SMS con quince (15) días naturales de antelación, a la suspensión temporal del Servicio, la cual no será en día inhábil.

13.3.2. Servicio Internet Fijo o Televisión: durante un periodo de tiempo superior a siete (7) días naturales desde el envío de la factura al Cliente podrá dar lugar, previo aviso a través de SMS con siete (7) días naturales de antelación, a la suspensión temporal del Servicio, la cual no será en día inhábil.

13.3.3. En caso de suspensión por impago, se mantendrán los servicios para llamadas entrantes, salvo las de cobro revertido, y las salientes de emergencia hasta la interrupción del Servicio o, en su caso, hasta la nueva activación de este.

13.3.4. Cuando descubra que se ha producido falsedad en los datos personales o bancarios proporcionados por el CLIENTE, o cuando la prestación del Servicio estuviera condicionada a la no superación de un límite de crédito. Netllar podrá suspender de manera temporal o definitiva el Servicio, en casos de fraude, riesgo objetivo de comisión de fraude, presunción o indicios razonables de comisión de fraude o por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del Servicio o por falta de constitución de la garantía solicitada por la compañía de conformidad con la cláusula 11. Se consideran como casos de fraude, a título enunciativo y no limitativo, su utilización para la generación masiva de tráfico telefónico mediante la reventa del mismo o en perjuicio de la calidad del Servicio a otros usuarios y, en general, la utilización del Servicio para finalidades distintas de la pura comunicación interpersonal o de forma contraria a las normas de uso razonable que Netllar pueda establecer para tarifas, Servicios o promociones.

13.3.5. Asimismo, NETLLAR podrá suspender temporalmente el servicio cuando, ante un consumo excesivo, se estime que el CLIENTE está incurriendo en una conducta fraudulenta al infringir su obligación de utilización del servicio para uso propio.

13.3.6. La suspensión del Servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cantidades fijas, independientes del tráfico que puedan devengarse y que se correspondan con el Servicio contratado. En el supuesto de suspensión temporal del Servicio telefónico por impago, éste será mantenido para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las de cobro revertido.

13.3.7. El impago del cargo por los Servicios de tarificación adicional y acceso a Internet sólo dará lugar a la suspensión de tales Servicios.

13.3.8. Una vez producida la suspensión y en el caso de que el cliente solicite la reconexión del servicio, Netllar cobrará al cliente en concepto de Reconexión un importe de TREINTA EUROS (30€) más impuestos.

13.4. Requisitos. Para que la suspensión del servicio pueda llevarse a cabo, han de cumplirse los siguientes requisitos:

13.4.1. NETLLAR requerirá el pago y notificará la suspensión mediante una comunicación, que se practicará conforme el apartado 13.3.1 y 13.3.2 de este documento.

13.4.2. La comunicación indicará la fecha en que, de no efectuarse el pago, tendrá lugar la suspensión.

13.4.3. En el supuesto de que el CLIENTE hubiera presentado una reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, NETLLAR 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 a NETLLAR.

13.5. Restablecimiento del servicio. NETLLAR restablecerá el servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquél en que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho.

13.6. Interrupción del Servicio Telefónico. El retraso en el pago del servicio telefónico por un período superior a UN (1) mes o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago de los servicios correspondientes dará derecho a NETLLAR, previo aviso al CLIENTE, a la interrupción definitiva de los servicios y a la correspondiente resolución del contrato. El impago del cargo por los servicios de acceso a Internet o de servicios de tarifas superiores, en especial del servicio de tarificación adicional, sólo dará lugar a la interrupción de tales servicios.

14. CESIÓN DEL CONTRATO Y DEL SERVICIO

El CLIENTE no podrá revender o transferir de forma alguna los Servicios. Netllar podrá ceder el presente Contrato, en cualquier momento, a una Empresa Filial de su grupo de empresas o sociedades a las que pueda ceder el mismo en virtud de operaciones de índole societario tales como la transformación, fusión, escisión, compra, venta o transmisión de rama de actividad, así como a aquellas entidades con cuya colaboración pueda prestar los Servicios previa notificación escrita a EL CLIENTE.

15. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

El Contrato podrá ser modificado por Netllar, previa comunicación al Cliente con un (1) mes de antelación mediante MMS, SMS, correo electrónico, factura u otro medio de comunicación individualizada disponible cuando se produzca un cambio en el Servicio, en sus Condiciones, tarifas o en la normativa aplicable. Además de la comunicación, Netllar procederá a la publicación del cambio en la Web. El Cliente podrá resolver anticipadamente el Contrato sin penalización alguna en caso de que no esté de acuerdo con la modificación. Si el Cliente sigue utilizando el Servicio una vez entrado en vigor el cambio, se entenderá que está de acuerdo con el mismo. El Cliente debe notificar a Netllar cualquier cambio en sus datos, en particular, el domicilio y número de cuenta bancaria. En el caso del Servicio Fijo, los cambios de domicilio podrán suponer la baja del Servicio.

16. PROTECCIÓN DE DATOS

16.1. De conformidad con lo establecido en la normativa vigente en Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que sus datos serán incorporados al sistema de tratamiento titularidad de NETLLAR, con la finalidad de poder atender los compromisos derivados de la relación que mantenemos con usted como abonado y/o Cliente del servicio. Los datos que nos facilite así como los que sean generados durante la relación comercial mantenida con NETLLAR serán necesariamente tratados en un fichero del que dicha entidad es responsable con las siguientes finalidades lícitas por indispensables para el Servicio: suministrarle el producto y/o activar el servicio solicitados; cumplir con el desarrollo, cumplimiento y control de la relación contractual; llevar a cabo la facturación de los productos y/o servicios solicitados, atender consultas, quejas o reclamaciones y, en general, sin carácter limitativo, con todas aquellas finalidades derivadas de la gestión de la relación mantenida con NETLLAR, así como para el envío de cualquier tipo de documentación al respecto y para el mantenimiento de un fichero histórico de relaciones comerciales durante los plazos legalmente establecidos. En cumplimiento con la normativa vigente, NETLLAR, S.L., informa que los datos serán conservados durante el plazo estrictamente necesario para cumplir con los preceptos mencionados con anterioridad.

16.2. Asimismo, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 65 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las Condiciones para la Prestación de Servicios de Comunicaciones Electrónicas, el Servicio Universal

y la Protección de los Clientes, NETLLAR informa al Cliente del tratamiento de sus datos necesarios para realizar la facturación y pagos de las interconexiones únicamente durante el plazo en que pueda impugnarse la factura o exigirse el pago, eliminando los mismos cuando su tratamiento dejara de ser necesario.

16.3. Cuando el interesado contacte con NETLLAR a través del Servicio de Atención al Cliente, NETLLAR podrá proceder a la grabación de la conversación que en su caso sea mantenida al objeto de atender debidamente la solicitud, petición o reclamación formulada por el interesado. Dicha grabación dará lugar igualmente a un tratamiento de datos de carácter personal bajo la responsabilidad de dicha entidad, con la finalidad de garantizar la correcta atención y prestación de los servicios por parte de NETLLAR. En todo caso, el interesado quedará advertido al inicio de la conversación que origine la grabación de que ésta se va a efectuar.

16.4. NETLLAR le informa que sus datos, incluidos los derivados de las grabaciones del Servicio de Atención al Cliente, podrán ser cedidos a las Autoridades Públicas competentes tanto administrativas como Judiciales para los fines previstos en las normas legales vigentes que en cada caso habiliten las cesiones.

16.5. NETLLAR, informa que procederá a tratar los datos de manera lícita, leal, transparente, adecuada, pertinente, limitada, exacta y actualizada. Es por ello que NETLLAR se compromete a adoptar todas las medidas razonables para que estos se supriman o rectifiquen sin dilación cuando sean inexactos.

16.6. De acuerdo con los derechos que le confiere la normativa vigente en protección de datos podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, limitación de tratamiento, supresión, portabilidad y oposición al tratamiento de sus datos de carácter personal así como del consentimiento prestado para el tratamiento de los mismos, dirigiendo su petición a la dirección postal indicada en las presentes Condiciones o al correo electrónico clientes@netllar.es.

16.7. La comunicación relativa a la información solicitada por el Cliente en relación con el tratamiento de sus datos será resuelta en el plazo de un mes desde la recepción de la solicitud, plazo que podrá prorrogarse por un plazo de dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes recibidas. En este caso, el responsable informará al interesado de cualquiera de dichas prórrogas en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, indicando los motivos de la dilación, siendo el medio de comunicación el mismo por el cual se haya realizado la solicitud.

16.8. El Cliente tiene derecho en todo momento a presentar una reclamación ante la autoridad de control (Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital (SESIAD), la AEPD y los organismos de consumo) en relación con el tratamiento de sus datos, en virtud del art. 13.2.d) del Reglamento (UE) 2016/679.

17. MENCIÓN

Por la firma del presente contrato y en el caso exclusivo de que el CLIENTE sea una persona jurídica, éste autoriza expresamente a NETLLAR para la mención de su identidad en los distintos medios de publicidad que éste utilice, tales como folletos, dosieres, páginas webs, etc.

18. EXTINCIÓN DEL CONTRATO

18.1. El Contrato tendrá la consideración de indefinido y podrá resolverse por las causas generales de resolución de los contratos, así como por lo siguiente:

18.1.1. Por voluntad del CLIENTE, comunicándolo previamente al Servicio de Atención al Cliente de NETLLAR antes del día 20 de cada mes. NETLLAR no facturará ni cobrará cualquier cantidad que se haya podido devengar, por causa no imputable al CLIENTE, con posterioridad al plazo en que debió surtir efectos la baja.

18.1.2. Para que dicha baja surja efectos el CLIENTE deberá acreditar su identidad, mediante copia de su Documento Nacional de Identidad o documento equivalente y remitiendo un breve escrito firmado en el que se solicite dicha baja al correo electrónico clientes@netllar.es.

18.1.3. Por el incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones como el retraso en el pago de las cantidades adeudadas por un período superior a tres (3) meses.

18.1.4. Por denuncia de NETLLAR por incumplimiento por parte del CLIENTE de cualquiera de las condiciones del presente contrato. Dicha rescisión se producirá de pleno derecho en el momento en que sea apercibido el CLIENTE, que no tendrá derecho a compensación alguna por los pagos realizados hasta ese momento.

18.1.5. Por la suspensión temporal del Contrato en dos (2) ocasiones o la suspensión definitiva del Servicio en casos de fraude, riesgo objetivo, presunción o indicios razonables de comisión de fraude.

18.1.6. Por manipulación por el CLIENTE, sin autorización previa de NETLLAR, de la infraestructura y equipos de NETLLAR. NETLLAR se reserva el derecho a realizar las oportunas acciones legales en caso de que se dé esta causa de extinción.

18.1.7. Por cese de actividad de NETLLAR.

18.2. NETLLAR notificará al CLIENTE, con (1) UN mes de antelación cualquier modificación sustancial del contrato, informando a éste de su derecho a rescindir sin penalización el contrato en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.

18.3. Si el CLIENTE que se hubiese acogido, en el momento de la Solicitud de contratación, a alguna promoción especial solicita la terminación del contrato antes del periodo mínimo establecido en dicha promoción, deberá abonar en el momento de la baja el precio del producto o servicio promocionado.

18.4. Una vez resuelto el presente contrato, el CLIENTE deberá devolver a NETLLAR la totalidad de los equipos que le hubieran sido entregados. A tal fin, el personal autorizado de NETLLAR, debidamente identificado, recogerá dichos equipos en el domicilio del CLIENTE, sin cargo para éste, salvo que la causa de resolución del contrato sea la falta de pago, en cuyo caso el CLIENTE abonará a NETLLAR los gastos que se ocasionen. Si el CLIENTE no facilitara la reiterada de los equipos en un plazo máximo de TREINTA (30) días naturales desde la resolución del contrato, NETLLAR tendrá derecho a ser indemnizada por la cantidad de hasta trescientos euros (300€) según el precio de mercado de unos equipos nuevos de iguales o similares características que los equipos retenidos. En caso de que el CLIENTE no atienda los pagos debidos, NETLLAR podrá comunicar su morosidad a los ficheros de impagados gestionados por los Establecimientos Financieros de Crédito, sin perjuicio de una posible reclamación en vía judicial.

19. COMUNICACIONES CON EL CLIENTE

19.1. El Cliente para cualquier comunicación necesaria puede ponerse en contacto con NETLLAR a través de sus Servicios de Atención al Cliente, en el número al 900 622

181. Asimismo, podrá contactar con NETLLAR en la dirección de correo electrónico clientes@netllar.es, a través de la página web www.netllar.es o por correo postal dirigiéndose a la dirección indicada en las presentes Condiciones.

19.2. Todas las comunicaciones que NETLLAR deba efectuar al Cliente en relación con el mantenimiento, control y desarrollo de la ejecución del presente Contrato podrán llevarse a cabo a través de SMS, envío postal y/o correo electrónico. Dichas comunicaciones podrán hacer referencia a cualesquiera informaciones vinculadas a este Contrato tal como modificaciones del Contrato, Tarifas y/o Servicios.

20. INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO Y LEGISLACIÓN APLICABLE
La formación, ejecución, validez e interpretación del presente contrato se regirá por la legislación de España. Todas las controversias que surjan en relación con este contrato se someterán a arbitraje de conformidad con las normas de la Cámara de Comercio de Valencia aplicables en su momento. En todo caso, el CLIENTE podrá dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. Cualquiera de las dos partes tendrá derecho a solicitar medidas cautelares o desagravios permanentes a cualquier tribunal con competencia jurisdiccional. Tanto el CLIENTE como NETLLAR aceptan que, salvo por lo dispuesto por la legislación aplicable, mantendrán la confidencialidad respecto a la existencia y resultados del procedimiento arbitral, así como el contenido de este, y solicitarán a los árbitros que mantengan la misma obligación de confidencialidad.

21. TOTALIDAD DEL CONTRATO

El presente contrato, incluida cada una de las hojas de Contrato de Servicio de Telecomunicaciones aceptadas por NETLLAR, las Tarifas o los anexos de Promoción constituyen el acuerdo completo y exclusivo entre las partes, sustituyendo a todas las manifestaciones o acuerdos anteriores o simultáneos en lo relativo a la materia que en él se incluye.