

Condicions generals del contracte de prestació de serveis de telecomunicacions

Fem gran la lletra petita perquè
no se t'escapi res.
I perquè no t'hi deixis la vista!

**Quin objectiu té la signatura d'aquest contracte?****1. OBJECTE DEL CONTRACTE**

- 1.1. El client, les dades del qual es consignen a l'apartat "Dades del client" del Resum del Contracte (d'ara endavant, el "Client"), s'abona a un o més serveis de telecomunicacions (d'ara endavant, indistintament el "Servei" o els "Serveis") que presta directament ESTABANELL IMPULSA, S.A.U. (d'ara endavant, "ESTABANELL IMPULSA"), amb CIF A-62422720 i domicili social al carrer Rec nº 26-28, 08401 Granollers, Barcelona (Espanya) o indirectament per aquesta, en la seva condició de distribuïdor dels serveis prestats pels operadors de servei indicats, d'acord amb l'oferta comercial facilitada prèviament per ESTABANELL IMPULSA, ja sigui en suport físic, digital, telemàtic o per veu, i acceptada pel Client, les característiques de la qual figuren a les condicions generals i al Resum del Contracte que s'adjunten a aquest contracte de prestació de serveis de telecomunicacions (d'ara endavant, el "Contracte"), a la pàgina web d'ESTABANELL IMPULSA www.estabanell.com i als portals web dels proveïdors de serveis identificats.
- 1.2. Aquests Serveis es presten al Client per al seu ús exclusiu com a usuari final. En cap cas el Client pot revendre o distribuir el Servei a tercers, tret que tingui l'autorització expressa i per escrit d'ESTABANELL IMPULSA.
- 1.3. En cas d'incompatibilitat entre les condicions generals establertes en aquest document i les condicions establertes en el Resum del Contracte aplicables a cada un dels Serveis contractats pel Client i, en especial, les annexes a aquest Contracte, prevalen les establertes al Resum del Contracte per sobre de les generals.

**Quant temps dura aquest contracte i com es renova o cancel·la?****2. ENTRADA EN VIGOR I INICI DELS SERVEIS**

- 2.1. El Contracte entra en vigor el mateix dia en què es formalitza. ESTABANELL IMPULSA activarà cada un dels Serveis en el termini màxim indicat en les condicions específiques corresponents a cada un dels Serveis, sempre que la sol·licitud del Client reuneixi totes les condicions exigides i sigui tècnicament possible.
- 2.2. ESTABANELL IMPULSA disposa de quinze (15) dies hàbils a partir de la formalització d'aquest Contracte per verificar la solvència del Client. Així mateix, en cas que ho consideri oportú, ESTABANELL IMPULSA es reserva el dret de

condicionar la vigència d'aquest Contracte i la prestació del Servei a la presentació, per part del Client, d'una garantia de pagament suficient, en forma de dipòsit o aval bancari. Per a la devolució són aplicables les condicions establertes a la clàusula 6 següent. Si el Client no constitueix la garantia que se li pot sol·licitar, si escau, en el termini d'un (1) mes des del seu requeriment, aquest Contracte quedarà resolt, sense que hi hagi dret a indemnització a favor del Client.



Quin són els components del preu i en quin supòsits es podrien modificar les condicions econòmiques?

3. PREU DEL SERVEI

- 3.1. **Components del preu:** El Client s'obliga a pagar a ESTABANELL IMPULSA per la prestació dels Serveis les tarifes contractades i recollides en el Resum del Contracte, que inclouen els impostos (IVA o altres vigents), taxes, recàrrecs i/o tributs estatals, autonòmics o locals, vigents en cada moment (conjuntament, el "Preu").

Les tarifes vigents, els preus, els descomptes i els impostos aplicables es desglossen en funció dels Serveis i les facilitats associades, i són aplicables exclusivament en el període indicat i segons les condicions fixades en cada cas.

El Preu es podrà actualitzar cada 1 de gener d'acord amb la variació de l'Índex de Preus al Consum ("IPC") que publiqui l'Institut Nacional d'Estadística.

Qualsevol promoció o oferta comercial de tarifes o condicions especials que estigui vigent en el moment de subscriure el Contracte per a cada modalitat pot ser aplicable a aquell qui, sense ser Client encara, vulgui contractar els Serveis. El que ja sigui Client no es podrà beneficiar d'aquelles promocions que ESTABANELL IMPULSA pugui oferir després de la subscripció del Contracte per part del Client, tret que les condicions d'aquestes promocions estableixin el contrari. La quota inicial o d'alta s'ha d'abonar en un únic pagament en concepte de contraprestació per la connexió als Serveis, i l'import s'inclourà a la primera factura. Si escau, aquesta quota d'alta inicial no inclourà costos d'instal·lació ni equips proporcionats per ESTABANELL IMPULSA.

- 3.2. **Modificació de les condicions econòmiques i / o el Preu:** La modificació del Preu i altres condicions econòmiques d'aquest Contracte, tret que siguin conseqüència de la normativa aplicable, es notificaran al Client mitjançant comunicació (adreça postal, adreça de correu electrònic o missatge SMS al telèfon mòbil, facilitats pel Client en el moment de la contractació) escrita o nota a la factura habitual de consum corresponent amb una antelació mínima d'un mes a l'aplicació de l'actualització. En aquesta notificació s'informarà el Client que, en cas que no estigui conforme amb l'esmentada revisió o modificació, el Client pot resoldre el Contracte, sense que s'apliqui penalització econòmica. A aquest efecte, el Client ha de comunicar la seva voluntat de resoldre el Contracte a ESTABANELL IMPULSA contactant amb el Servei d'Atenció al Client per telèfon o correu electrònic, en un termini no superior a un mes a partir del moment en què el Client disposi de la nova informació sobre el Preu o les condicions econòmiques. En cas que transcorri un mes des de la comunicació de la revisió de Preu o modificació de les condicions econòmiques del Contracte, sense que el Client hagi manifestat la seva voluntat de

resoldre'l, s'entendrà que accepta l'esmentada revisió del preu o la modificació de les condicions econòmiques.

- 3.3. **Variacions del Preu o de les condicions econòmiques per canvis reguladors.** Qualsevol variació de les tarifes o modificació d'altres conceptes, activitats i valors regulats, o qualsevol variació o creació de costos regulats associats al Servei aprovats per l'Administració per al període de vigència d'aquest Contracte, així com qualsevol nova figura impositiva, taxa, impost o càrrega tributària creada per la llei i les seves variacions, es traslladarà de forma íntegra i automàtica al Preu que ha d'abonar el Client, sense que constitueixi una modificació de les condicions econòmiques del Contracte.



Quina és la periodicitat de pagament i què suposaria una demora?

4. FACTURACIÓ I FORMA DE PAGAMENT

- 4.1. **Facturació.** ESTABANELL IMPULSA factura, des de la data d'inici dels Serveis i amb periodicitat mensual, el Preu que ha d'abonar el Client derivat de l'ús dels Serveis subministrats, d'acord amb les tarifes contractades pel Client. Tant les quotes fixes mensuals corresponents a la contractació dels Serveis, com les quantitats derivades del consum dels Serveis realitzat pel Client, si escau, meriten el mes següent. En cas que ESTABANELL IMPULSA bonifiqui el Client amb alguna reducció de quota, promoció o descompte, aquest s'aplicarà a la factura del mes immediatament posterior. Si l'import que s'ha de bonificar supera la quantitat que el Client ha de d'abonar en concepte de quotes fixes mensuals o de consum dels Serveis, ESTABANELL IMPULSA prorratejarà la quantitat bonificable durant les mensualitats següents, fins que la quantitat bonificable quedi compensada. Si per causes tècniques no fos possible facturar el Client en el període corresponent, ESTABANELL IMPULSA pot presentar al cobrament la factura pertinent en els períodes següents.

Les factures presentades al Client han d'incloure, degudament diferenciats, els conceptes de preus que es tarifin per als Serveis i les facilitats que s'hagin prestat, així com els impostos, recàrrecs, taxes i/o tributs aplicables. La factura també ha de detallar els descomptes i/o refacturacions complementàries que, si escau, siguin aplicables, així com la resta de costos que l'Administració pugui aprovar durant la vigència del Contracte. A més, el Client pot sol·licitar, amb caràcter gratuït, rebre la facturació de manera no desglossada i/o de manera detallada, o no.

La factura s'envia al Client per correu postal o per mitjans telemàtics (correu electrònic), segons el que s'acordi al Resum del Contracte per consentiment exprés del Client i sense perjudici del seu dret de modificar el seu consentiment per escrit i en qualsevol moment per les vies de comunicació del Servei d'Atenció al Client facilitades, per sol·licitar un o altre mitjà. L'enviament s'ha de fer a l'adreça indicada en les dades de contacte del Client, que poden actualitzar-se en qualsevol moment. El Client és responsable de la veracitat, vigència i exactitud de les dades facilitades a aquest efecte, del funcionament dels mitjans i de comunicar qualsevol canvi en les seves dades.

Quan els Serveis facturats constin d'un paquet de Fibra, l'inici de la facturació per a

tots els Serveis es produirà a les 48 h. des de la data de l'esmentada instal·lació.

- 4.2. **Pagament.** El pagament s'ha de fer d'acord amb la modalitat i el període de pagament establerts en el Resum del Contracte i sense perjudici del dret del Client a modificar el seu consentiment per escrit i en qualsevol moment per les vies de comunicació del Servei d'Atenció al Client facilitades, per sol·licitar una altra modalitat de les que hi ha disponibles.

El venciment de la factura i, per tant, l'obligació de pagar-la per part del Client, és a la vista, és a dir, en la data d'emissió. En cas que el Client tingui el pagament de la factura domiciliat, el venciment es correspondrà amb la data en què ESTABANELL IMPULSA giri el corresponent rebut a l'entitat bancària indicada en el Resum del Contracte. En el cas dels Clients amb condició de consumidor o usuari d'acord amb el que estableix el Reial decret 1/2007 o normativa que el desenvolupi, modifiqui o substitueixi, sigui estatal o autonòmica, s'ha d'aplicar el procediment que s'hi estableixi, excepte en els casos en què l'aplicació de les condicions d'aquest Contracte resultin més beneficioses per al Client.

- 4.3. **Demora en el pagament.** La demora en el pagament un cop vençut, total o parcial, per part del Client, merita, sense necessitat de requeriment previ, interessos de demora, que es calculen a raó de l'interès legal del diner més 1,5 punts percentuals o, en cas que sigui aplicable perquè es tracta d'una empresa, d'acord amb el tipus legal d'interès de demora establert a l'article 7.2 de la Llei 3/2004, de 29 de desembre, o norma que la substitueixi o modifiqui, a partir del dia següent a la data de venciment del pagament, i sense perjudici del que s'estableix en les condicions 17 i 21 d'aquest Contracte. Addicionalment, el Client està obligat a pagar tots els costos generats per la gestió del cobrament del deute no satisfet, als quals s'hi afegirà qualsevol cost que pugui generar al Comercialitzador l'impagament per causes imputables al Client.

El Client queda expressament informat que, en cas de no atendre el pagament vençut i sempre que s'hagin complert els requisits establerts en la normativa de protecció de dades personals aplicable o la normativa que la complementi o substitueixi, ESTABANELL IMPULSA pot comunicar les dades relacionades amb l'impagament als serveis d'informació d'incompliments d'obligacions dineràries.

Las parts reconeixen expressament que els registres informàtics d'ESTABANELL IMPULSA i la seva reproducció constitueixen una prova vàlida i suficient dels Serveis sol·licitats i efectivament consumits pel Client.



Com puc fer un canvi de producte?

5. CANVI DE MODALITAT

- 5.1. Si el Client ho sol·licita, pot canviar de modalitat contractual a alguna de les modalitats vigents en el moment de sol·licitar el canvi, sempre que hagi superat el període de permanència de la modalitat contractada, o que el canvi es realitzi a una modalitat de preu superior. El Client pot sol·licitar un canvi de modalitat una (1) vegada al mes. Per fer efectiu el canvi de modalitat, el Client ha de comunicar el desig de procedir al canvi de modalitat a través de qualsevol dels mecanismes

d'atenció al client. Els compromisos de permanència que el Client hagi adquirit prèviament amb ESTABANELL IMPULSA es mantenen amb el canvi de modalitat i amb les condicions prèviament acceptades. El canvi de modalitat es farà efectiu en un màxim de 5 dies laborables posteriors a la recepció de la comunicació.

- 5.2. Sempre que el canvi de modalitat es pugui realitzar mitjançant treballs remots, no repercutiran en el client nous costos d'alta ni d'instal·lació. El canvi de modalitat no constitueix una nova contractació i per tant no permet al Client beneficiar-se de promocions o descomptes disponibles per a noves contractacions.
- 5.3. ESTABANELL IMPULSA pot modificar les condicions d'aquest Contracte de forma unilateral, de conformitat amb el procediment establert en aquesta condició. En particular, ESTABANELL IMPULSA ha de notificar al Client la modificació i la data concreta d'aplicació de la modificació, com a mínim amb un mes d'antelació a l'entrada en vigor de la modificació mitjançant l'enviament d'una comunicació escrita al Client per qualsevol dels mitjans autoritzats o amb un nota a la factura habitual de consum corresponent, i l'ha d'informar del seu dret a resoldre el Contracte sense penalització en cas que no estigui d'acord amb la modificació. En cas que el Client desitgi resoldre el Contracte, ho ha de comunicar a ESTABANELL IMPULSA mitjançant un escrit adreçat al Servei d'Atenció al Client, per qualsevol dels mitjans indicats en aquest Contracte, en el termini d'un més següent a la notificació de la modificació de les condicions contractuals. Quan hagi transcorregut un mes des de la comunicació al Client, si no s'ha rebut una resposta en què manifesti el desig de resoldre el Contracte, s'entendrà que el Client accepta les modificacions contractuals en la data determinada per ESTABANELL IMPULSA.
- 5.4. Això no obstant, en cas de tractar-se d'una modificació de les condicions contractuals que redunden en benefici del Client, o que siguin de naturalesa estrictament administrativa i no tinguin efectes negatius en els Clients o vinguin imposades normativament, es farà la mateixa comunicació al Client indicada en l'apartat anterior, sense que el Client tingui dret a resoldre el Contracte.



Ens quins casos podríem demanar un dipòsit de garantia i com es tornaria?

6. DIPÒSITS DE GARANTIA

- 6.1. ESTABANELL IMPULSA pot exigir la constitució de dipòsits de garantia en el moment de contractar els Serveis o durant la vigència del Contracte si: a) el Client ha deixat impagats un o varis rebuts, mentre subsisteixi la morositat, o b) s'han contret deutes per un altre o altres contractes d'abonament, vigents o no, o s'endarrereix de manera reiterada en el pagament dels rebuts. El dipòsit es pot constituir en efectiu o mitjançant aval bancari, a elecció del Client. Els dipòsits no són remunerats. ESTABANELL IMPULSA farà el requeriment de constitució per un mitjà que en deixi constància de la recepció i concedirà un termini no inferior a quinze (15) dies naturals per a la seva constitució o l'abonament de les quantitats pendents. Si el dipòsit no es constitueix, ESTABANELL IMPULSA pot desestimar la sol·licitud d'alta, suspendre el Servei (i donar de baixa el Client si no es constitueix el dipòsit passats deu (10) dies naturals des del segon requeriment).

- 6.2. La devolució dels dipòsits es realitza en els casos següents: a) tan aviat com ESTABANELL IMPULSA tingui constància del pagament íntegre de les quantitats degudes i: b) quan quedi acreditat que en un any no s'ha produït cap endarreriment en el pagament. Si el Client amb deutes pendents es dona de baixa o sol·licita un canvi de titularitat del seu abonament, ESTABANELL IMPULSA pot executar la garantia pel total del deute contret, i el romanent quedarà a disposició de l'abonat. El dipòsit es retornarà íntegrament o el que en quedi en el termini de quinze (15) dies hàbils des del dia següent al que es compleixin les circumstàncies abans indicades.



Com demanar una portabilitat i quins són els terminis d'execució?

7. PORTABILITAT DE SERVEIS

Si el Client està interessat en canviar d'operadora, té dret a conservar el seu número de telèfon inclòs en el pla nacional de numeració durant el termini d'un mes des de la data de resolució del contracte amb l'operador donant, tret que el Client hagi renunciat a aquest dret. La portabilitat no té cost per al Client. En cas de sol·licitar la portabilitat, i si es completa amb aquesta finalitat el bloc corresponent al Contracte de Prestació de Serveis de Telecomunicacions, la persona les dades de la qual es recullen en el Contracte sol·licita l'alta del Servei a ESTABANELL IMPULSA, i comunica el seu desig simultani de donar-se de baixa a l'operador que actualment li presta el servei, indicat com a operador donant, pot conservar la seva numeració telefònica. La rescissió del contracte amb l'operador donant es produeix de manera automàtica un cop finalitzada la portabilitat sense necessitat que el Client faci cap gestió amb l'operador donant.

El que es descriu en el paràgraf anterior també és aplicable en el supòsit que el Client vulgui sol·licitar el canvi a un altre operador.

La conservació del número de telèfon i la seva activació subsegüent s'executarà al més aviat possible en la data o dates acordades explícitament amb el Client. En qualsevol cas, al Client que hagi subscrit un acord per canviar de número a un nou operador se li activarà aquest número en el termini d'un (1) dia hàbil des de la data acordada amb el Client. La pèrdua de servei durant el procés de portabilitat no ha d'excedir un dia hàbil.

Posat que es produïssin endarreriments o abusos atribuïbles a ESTABANELL IMPULSA en relació amb la portabilitat del número de telèfon, el Client té dret a una indemnització corresponent a l'import mensual del servei d'Estabanell associat al número telefònic afectat prorratejat pels dies de retard en la seva portabilitat. Per poder fer efectiva la indemnització, el Client s'ha de posar en contacte amb el Servei d'Atenció al Client i posar-lo en coneixement dels fets succeïts. En el cas que es determini que han concorregut les causes anteriorment descrites, ESTABANELL IMPULSA procedirà a abonar la indemnització que li correspongui al compte corrent del Client.

El sol·licitant pot cancel·lar la seva sol·licitud de portabilitat trucant al Servei d'Atenció al Client indicat, fins a 24 hores abans d'executar la portabilitat. El sol·licitant accepta la possible limitació en la prestació del Servei durant el temps mínim indispensable, no superior a (4) hores per dur a terme els treballs de canvi d'operador, de 02.00 h a 06.00 h del dia de la portabilitat per a portabilitats mòbils, i de 08.00 h a 12.00 h per a portabilitats de telèfon fix.

L'operador donant resol la sol·licitud, que es pot denegar per les causes següents: (i) causes justificades de força major (vagues, catàstrofes naturals, etc.), (ii) numeració inactiva, (iii), manca de correspondència entre numeració i Client identificat pel seu DNI/NIF/CIF, (iv) manca de correspondència entre numeració i administratiu/identificador del procés majorista, (v) tipus d'accés incorrecte, (vi) manca de validació per part de l'operador revenedor i (vii) qualsevol altra causa que es pugui acordar voluntàriament entre els operadors, dins del marc legal. ESTABANELL IMPULSA ha d'informar el Client si la seva sol·licitud ha estat denegada; en aquest cas, se li comunicarà la causa. Per a les sol·licituds acceptades, el Client pot sol·licitar gratuïtament a ESTABANELL IMPULSA informació sobre la seva sol·licitud i el dia en què es realitzarà el canvi efectiu d'operador.

En el cas que es canviï d'operador de Serveis d'Internet, ESTABANELL IMPULSA, com a operador receptor, vetllarà perquè l'activació del Servei d'Internet es produeixi en el menor temps possible en la data i l'horari acordats amb el Client. La pèrdua de servei durant la transferència no pot excedir un dia hàbil.



Sobre la nostra xarxa de cobertura mòbil.

8. DISTRIBUCIÓ DELS SERVEIS DE TELEFONIA MÒBIL

8.1. Per als Serveis de telefonia mòbil (d'ara endavant, els "Serveis de Telefonia Mòbil"), ESTABANELL IMPULSA actua com a distribuïdor dels Serveis de Telefonia Mòbil proporcionats per:

- XFERA MÓVILES, S.A.U amb domicili social a Avenida de Bruselas 38, 28108 Alcobendas (Madrid), España, i CIF A-82528548, inscrita al Registre Mercantil de Madrid, com a operador de telecomunicacions, proveïdor del servei que compleix amb tots els requisits exigibles per la normativa d'aplicació; o per
- Aire Networks del Mediterráneo S.L.U amb domicili social a Calle Santiago Ramon y Cajal Numero 11, Elche Parque Empresarial, 03203 Elx (Alacant), Espanya i CIF B-53704599 inscrita al Registre Mercantil d'Alacant com a operador de telecomunicacions, proveïdor del servei que compleix amb tots els requisits exigibles per la normativa d'aplicació;

(d'ara endavant, "Proveïdor de Serveis de Telefonia Mòbil"), el qual és responsable davant del Client de la prestació del Servei de Telefonia Mòbil, d'acord amb el Resum del Contracte per al Servei de Telefonia Mòbil.

8.2. En previsió que el Proveïdor de Serveis de Telefonia Mòbil pugui canviar a elecció d'ESTABANELL IMPULSA, el Client presta el següent consentiment de portabilitat: El Client accepta expressament la portabilitat del número o números objecte d'aquest Contracte, cap al proveïdor de Serveis de Telefonia Mòbil que ESTABANELL IMPULSA contracti en cada moment durant la vigència d'aquest Contracte. Amb aquesta finalitat, el Client autoritza ESTABANELL IMPULSA a sol·licitar formalment en nom seu al Proveïdor de Serveis de Telefonia Mòbil aquesta portabilitat en el moment del canvi mencionat, en compliment durant tot el procés dels requisits establerts en la normativa vigent, especialment la relacionada amb la protecció de les dades personals i pot utilitzar amb aquesta finalitat totes les dades

relatives al Servei de Telefonía Mòbil prestat de què disposi. El Client queda informat que ESTABANELL IMPULSA mantindrà en tot cas les condicions jurídiques i econòmiques que actualment li són aplicables, i podrà millorar aquestes condicions per al Client. Així mateix, el Client queda informat que la portabilitat no li suposarà cap cost i que pot revocar aquest consentiment mitjançant comunicació a ESTABANELL IMPULSA a través del Servei d'Atenció al Client. Tanmateix, el Client pot portar en qualsevol moment el seu número a qualsevol operador mòbil.

Les característiques dels Serveis de Telefonía Mòbil distribuïts per ESTABANELL IMPULSA són les que figuren a l'Annex d'aquest document.



Sobre la nostra xarxa de fibra òptica.

9. PRESTACIÓ I DISTRIBUCIÓ DEL SERVEI D'ACCÉS, A INTERNET FIX

ESTABANELL IMPULSA presta al Client el Servei d'accés a Internet fix amb la velocitat contractada (d'ara endavant, el «Servei d'Internet») d'acord amb l'oferta comercial vigent; les seves característiques són les que es descriuen a l'Annex d'aquestes Condicions Generals. El termini màxim d'activació del Servei d'Internet és de trenta (30) dies naturals, sempre que els Serveis d'Internet contractats estiguin dins l'àrea de cobertura i/o disponibilitat del Servei d'Internet d'ESTABANELL IMPULSA. La prestació d'aquest Servei d'Internet per part d'ESTABANELL IMPULSA NO suposa la baixa del servei d'Internet o de qualsevol altre servei que actualment pugui tenir contractat amb un altre operador, i la tramitació administrativa de la baixa del Servei d'Internet amb l'altre operador és responsabilitat exclusiva del Client.

ESTABANELL IMPULSA pot prestar el Servei d'Internet al Client directament o bé com a distribuïdor del Servei d'Internet de XFERA MÓVILES S-A.U operador amb domicili social a Avenida de Bruselas 38, 28108 Alcobendas (Madrid), España, i CIF A-82528548, inscrita al Registre Mercantil de Madrid, proveïdor del servei que compleix amb tots els requisits exigibles per la normativa aplicable, el qual és responsable davant del Client de la prestació del Servei d'Internet (d'ara endavant el "Proveïdor de Servei d'Internet").

ESTABANELL IMPULSA pot proporcionar els Serveis d'Internet a través d'un altre Proveïdor de Serveis d'Internet diferent de XFERA MÓVILES S.A.U. si les característiques del servei ho requereixen, però haurà d'informar del nou proveïdor.

En els dos casos el Client és responsable dels Equips Terminals de Xarxa (ONT i Router Wifi per a accés a Internet), que se li lliuren en concepte de cessió d'ús, mentre estiguin en possessió del Client, i no pot afegir, suprimir o modificar-ne els elements, ja que podria provocar interferències en els Equips d'Internet. Els Equips d'Internet es lliuren juntament amb les instruccions d'ús del fabricant, que en recullen les característiques tècniques. El Client és responsable davant d'ESTABANELL IMPULSA de qualsevol pèrdua o dany en els Equips d'Internet, excepte en el cas que aquests fets es produeixin a causa de la negligència d'ESTABANELL IMPULSA o dels seus representants degudament acreditats.

El cost de la instal·lació del tram terminal de la xarxa en el domicili del Client necessari per a l'activació del Servei d'Internet és de 150 €, si bé aquest cost l'assumeix ESTABANELL IMPULSA. Això no obstant, si en un termini inferior a catorze dies naturals el Client decideix exercir el dret de desistiment o resoldre el Contracte abans de la finalització del

període de permanència, tant si s'ha contractat de manera individual com si s'ha contractat com a part d'un paquet de serveis, el Client ha d'abonar a ESTABANELL IMPULSA l'import de 150 € corresponents al cost d'instal·lació.

Les característiques dels Serveis d'Internet prestats o distribuïts per ESTABANELL IMPULSA són els que figuren en els Annexos d'aquest document.



Sobre el nostre servei de telefonia fixa.

10. DISTRIBUCIÓ DEL SERVEI DE TELEFONIA FIXA

Per als Serveis de telefonia fixa (d'ara endavant, els "Serveis de Telefonia Fixa"), ESTABANELL IMPULSA actua com a distribuïdor dels Serveis de Telefonia Fixa proporcionats per:

- XFERA MÓVILES, S.A.U amb domicili social a Avenida de Bruselas 38, 28108 Alcobendas (Madrid), Espanya, i CIF A-82528548, inscrita al Registre Mercantil de Madrid, com a operador de telecomunicacions, proveïdor del servei que compleix amb tots els requisits exigibles per la normativa aplicable; o per
- Aire Networks del Mediterráneo S.L.U amb domicili social a Calle Santiago Ramon y Cajal Numero 11, Elche Parque Empresarial, 03203 Elx (Alacant), Espanya i CIF B-53704599 inscrita al Registre Mercantil d'Alacant com a operador de telecomunicacions, proveïdor del servei que compleix amb tots els requisits exigibles per la normativa aplicable;

com a operadors de telecomunicacions, proveïdors del servei que compleixen amb tots els requisits exigibles per la normativa aplicable (d'ara endavant «Proveïdor de Serveis de Telefonia Fixa»), que són els responsables davant del Client de la prestació del Servei de Telefonia Fixa.

ESTABANELL IMPULSA pot proporcionar els Serveis de Telefonia Fixa a través d'un altre Proveïdor de Serveis de Telefonia Fixa diferent dels anteriors si les característiques del servei ho requereixen, però haurà d'informar del nou proveïdor.

La realització de trucades diferents de les incloses en qualsevol quota mensual, tarifa plana o abonament (sobre els quals s'haurà informat prèviament al Client) o, si escau, les trucades que faci el Client si no ha contractat una tarifa plana, es facturen segons les tarifes vigents contractades pel Client i el consum realitzat pel Client en consideració a les tarifes indicades a: www.estabanell.com/wp-content/uploads/docs/TAR-Telco-ca.pdf

En previsió que el Proveïdor de Serveis de Telefonia Fixa pugui canviar a elecció d'ESTABANELL IMPULSA, el Client presta el següent consentiment de portabilitat: El Client consent expressament la portabilitat del número o números objecte d'aquest Contracte, cap al Proveïdor de Serveis de Telefonia Fixa que ESTABANELL IMPULSA contracti a cada moment durant la vigència d'aquest Contracte. Amb aquesta finalitat, el Client autoritza ESTABANELL IMPULSA a sol·licitar formalment en nom seu al Proveïdor de Serveis de Telefonia Mòbil aquesta portabilitat en el moment del canvi mencionat, en compliment durant tot el procés dels requisits establerts en la normativa vigent, especialment la relacionada amb la protecció de les dades personals i pot utilitzar amb

aquesta finalitat totes les dades relatives al Servei de Telefonía Mòbil prestat de què disposi. El Client queda informat que ESTABANELL IMPULSA mantindrà en tot cas les condicions i ho comunicarà a ESTABANELL IMPULSA a través del Servei d'Atenció al Client. Tanmateix, el Client pot portar en qualsevol moment el seu número a qualsevol operador fix.

Les característiques dels Serveis de Telefonía Fixa distribuïts per ESTABANELL IMPULSA són els que figuren en els Annexos d'aquest document.



Sobre el nostre servei de TV

11. DISTRIBUCIÓ i CONDICIONS DEL SERVEI DE TELEVISIÓ

Per als Serveis de continguts televisius (d'ara endavant, els "Serveis de Televisió"), ESTABANELL IMPULSA actua com a distribuïdor dels Serveis de Televisió proporcionats per la companyia TV UP MEDIA TELECOM, S.L., domiciliada a Vic, al carrer dels Vilabella, número 5-7, Barcelona i número d'identificació fiscal (C.I.F.) B-66586579, com a proveïdor del servei que compleix amb tots els requisits exigibles per la normativa aplicable (d'ara endavant, "Proveïdor de Serveis de Televisió"), que és responsable davant del Client de la prestació del Servei de Televisió. El Client pot consultar les condicions a: https://www.tvup.es/terminos_de_uso

Les característiques dels Serveis de Televisió distribuïts per ESTABANELL IMPULSA són les que figuren en els Annexos d'aquest document.



Com consultar les condicions vigents en cada moment?

12. CONDICIONS DELS SERVEIS

Les condicions aplicables al Servei o Serveis contractat(s) pel Client són les que consten en les Condicions Generals de Contractació vigents en el moment de la contractació, així com en el Resum del Contracte facilitat al Client en el moment de la contractació o facilitat amb posterioritat a la firma del Contracte. El Client pot consultar en tot moment les ofertes vigents a l'adreça web d'ESTABANELL IMPULSA: www.estabanell.com .



El nostre compromís de servei i mesures en cas d'interrupció.

13. QUALITAT DEL SERVEI

ESTABANELL IMPULSA s'esforça al màxim per garantir un nivell de qualitat d'acord amb els Serveis i, com a mínim, es compromet a garantir els nivells de qualitat exigits per la normativa de qualitat aplicable en cada cas, que estan disponibles a https://www.estabanell.com/wp-content/uploads/docs/Qualitat-dels-serveis_Marca-Estabanell-CA.pdf

En el cas d'interrupció temporal del Servei, ESTABANELL IMPULSA ha d'indemnitzar, prèvia notificació al Servei d'Atenció al Client i, si escau, a la factura corresponent al període immediat al considerat, amb una quantitat corresponent a la part proporcional de la quota d'abonament relativa al temps acumulat d'incomunicació que excedeixi 48 hores per cada línia i Servei afectat, a partir del moment en què el Client hagi contactat amb el Servei d'Atenció al Client d'ESTABANELL IMPULSA durant els deu (10) dies següents al restabliment del Servei, i notificat un avís d'avaría, fins al moment en què s'hagi restablert el Servei. A l'efecte d'una possible indemnització, es considera que el preu de cada un dels Serveis en una quota mensual dels paquets és la part proporcional del preu total (dos Serveis 50 %, tres Serveis 33 %, quatre Serveis 25 %).

El que disposen els apartats anteriors serà aplicable quan la interrupció temporal estigui motivada per alguna de les causes següents: a) incompliment pel Client de les condicions contractuals, o b) danys produïts a la xarxa deguts a la connexió per part del Client d'equips terminals la conformitat dels quals no hagi estat avaluada d'acord amb la normativa vigent. Sense perjudici del que s'ha esmentat anteriorment, ESTABANELL IMPULSA no compensarà en cap cas per danys a la propietat, les persones o per pèrdues econòmiques i, en concret, per qualsevol dany indirecte, moral, emergent o lucre cessant que el Client pugui patir en cas d'interrupció o de prestació deficient dels Serveis.

Suposat que s'incompleixin els nivells de qualitat dels serveis contractats o si la resposta d'ESTABANELL IMPULSA davant d'un incident de seguretat, amenaça o deficiència és insuficient, s'ha d'indemnitzar el Client, prèvia notificació al Servei d'Atenció al Client i, si escau, al Client per un import igual a una quota mensual prorratejada pels dies en què el servei no s'hagi prestat amb la qualitat deguda o pels dies d'afectació de l'incident de seguretat. Amb aquesta finalitat, el període que s'ha de prorratejar es calcula com el període transcorregut des de la notificació per part del Client a Atenció al Client de l'incompliment dels nivells de qualitat o de l'incident de seguretat i la notificació per part d'Estabanell de la seva resolució. L'import resultant es descomptarà de la factura immediatament posterior d'acord amb el procediment descrit a la clàusula 6.1.

II Com demanar una suspensió del servei.

14. SUSPENSÍO TEMPORAL DEL SERVEI A SOL·LICITUD DEL CLIENT

El Client té dret a sol·licitar a ESTABANELL IMPULSA, a través del Servei d'Atenció al Client, la suspensió temporal del Servei en cas d'impagament del servei telefònic des d'una ubicació fixa, amb un mínim de quinze (15) dies naturals d'antelació a la data de la seva efectivitat. El període de suspensió està comprès entre un (1) mes com a mínim i tres (3) mesos com a màxim. La suspensió sol·licitada pel Client no pot ser superior a noranta (90) dies per any natural. En aquests casos, ESTABANELL IMPULSA deduirà de la quota d'abonament de Client el cent per cent (100%) de l'import dels serveis de Telefonia Fixa i TV, i el 50% de l'import del servei d'Internet. L'import és proporcional als dies que afecti la suspensió del servei. Per reactivar el servei, el Client ha de posar-se en contacte amb el Servei d'Atenció al Client (atc@estabanell.com o 900250260). La reactivació es duu a terme en un període no superior a 24 hores laborables.

En cas que s'efectuï la suspensió a sol·licitud del Client, la recepció de trucades a l'estranger es facturarà segons les tarifes i condicions vigents en el moment d'efectuar-se el consum.



Supòsits en què podríem interrompre el teu servei

15. SUSPENSÍO TEMPORAL O DEFINITIVA DEL SERVEI A INSTÀNCIA D'ESTABANELL IMPULSA

- 15.1. La demora en el pagament un cop vençut, total o parcial, per part del Client faculta ESTABANELL IMPULSA per a suspendre temporalment el Servei contractat pel Client, prèvia notificació amb el requeriment de pagament dels imports deguts en un termini màxim de quinze (15) dies naturals. La reactivació del Servei un cop suspès per causa d'impagament es farà en el moment en què el Client aboní el pagament pendent, juntament amb el recàrrec de cinc (5) euros que ESTABANELL IMPULSA aplica per a la reactivació. Sense perjudici del que s'ha exposat anteriorment, en cap cas el retard en el pagament abans descrit implica la suspensió temporal de les línies addicionals contractades pel Client que tinguin el pagament al dia. ESTABANELL IMPULSA restablirà el Servei dins del dia laborable següent a aquell en què tingui coneixement fefaent que s'ha satisfet l'import degut.
- 15.2. En el cas que el Client es mantingui en mora del pagament d'una factura durant un període superior a dos (2) mesos a partir de la data de l'emissió de la factura corresponent, així com si es tracta d'un Client reincident que en més d'una (1) ocasió durant el termini de dotze (12) mesos s'endarrereix en el pagament dels Serveis corresponents i en conseqüència se li ha arribat a suspendre el Servei, en els dos casos, ESTABANELL IMPULSA tindrà dret a interrompre definitivament el Servei, i a resoldre el Contracte. La resolució afecta només els Serveis respecte dels quals el pagament s'ha incorregut en mora. La suspensió del Servei de Telefonía per manca de pagament suposa el manteniment de les trucades entrants i sortints d'urgència, amb l'excepció de les de cobrament revertit. L'impagament exclusivament del càrrec pels Serveis de tarifació addicional, Servei d'Internet o qualssevilla que no siguin els Serveis de Telefonía, només donen lloc a la suspensió d'aquests serveis concrets.
- 15.3. Per tal que l'abonat no pugui ser suspès del Servei de tarifació addicional, cal presentar una reclamació davant de les autoritats competents i que, mentre s'estigui substanciant aquesta reclamació, consigní de manera fefaent l'import degut, mitjançant el lliurament del resguard corresponent a ESTABANELL IMPULSA.
- 15.4. ESTABANELL IMPULSA pot suspendre de manera temporal o definitiva el Servei en cas de frau, risc objectiu o presumpció raonable de comissió de frau o per altres motius suficientment acreditats d'ús il·lícit del Servei.



Com desactivar l'emissió de trucades internacionals?

16. DESCONNEXÍO DEL SERVEI DE TRUCADES INTERNACIONALS I TARIFACÍO ADDICIONAL FIX I MÒBIL

El Client pot sol·licitar la desconnexió de trucades internacionals. A aquest efecte, el Client ho ha de comunicar a ESTABANELL IMPULSA per telèfon a través del Servei d'Atenció al Client. ESTABANELL IMPULSA ha de procedir a la desconnexió com a màxim en el termini de deu (10) dies naturals des de la recepció de la comunicació del Client. En cas que aquesta desconnexió no es produeixi després dels deu (10) dies naturals, per causes

no imputables al Client, seran a càrrec d'ESTABANELL IMPULSA els costos derivats del Servei la desconexió del qual se sol·licita. Els Serveis de tarifacions especials i addicionals estan desconectats per defecte. Per activar el Servei, el Client ha de trucar el Servei d'Atenció al Client i sol·licitar-ne l'activació. ESTABANELL IMPULSA ha de procedir a la connexió en un termini màxim de deu (10) dies naturals.



Què fer si pateixes una avaria?

17. MANTENIMENT DEL SERVEI

- 17.1. El Client ha de notificar les avaries que detecti a ESTABANELL IMPULSA per mitjà del Servei d'Atenció al Client. ESTABANELL IMPULSA disposa d'un sistema de manteniment integral de la línia contractada que garanteix la reparació de la línia i de les infraestructures associades al Servei a la d'ESTABANELL IMPULSA fins al "Punt de Terminació de Xarxa" ("PTR") en el termini de quaranta vuit (48) hores des de l'avís del Client al Servei d'Atenció al Client d'ESTABANELL IMPULSA. Els costos derivats de la reparació de les avaries van a càrrec d'ESTABANELL IMPULSA sempre que no siguin imputables al Client per negligència d'ús, de conservació i per actuacions doloses sobre l'Equip i/o sobre la xarxa. El manteniment de línia està inclòs en aquest Contracte.
- 17.2. Si per causes tecnològiques ESTABANELL IMPULSA no pogués prestar el Servei al Client en els termes pactats, ESTABANELL IMPULSA es compromet a comunicar al Client aquesta circumstància de manera immediata. El Client pot optar en aquest cas per contractar un altre Servei o per resoldre el Contracte, seguint el procediment de resolució indicat en la condició 23 del Contracte.



Quant dura i com es renova aquest contracte?

18. DURACIÓ, TERMINACIÓ I RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

- 18.1. Duració. La duració d'aquest Contracte és de vint-i-quatre (24) mesos a partir de la data de la firma. El Contracte es prorroga de manera automàtica per períodes successius de la mateixa duració, tret que, després d'aquesta pròrroga, qualsevol de les parts comuniqui a l'altra, per escrit, la voluntat de no renovar-lo amb una antelació mínima d'un (1) mes. La comunicació s'ha de realitzar a través de l'àrea de d'ESTABANELL IMPULSA o a través de qualsevol dels mitjans de contacte del Servei d'Atenció al Client facilitats que permetin tenir constància de la identitat i la voluntat de l'interessat. Amb anterioritat a la pròrroga del Contracte, ESTABANELL IMPULSA ha d'informar el Client mitjançant l'enviament d'una comunicació escrita al Client per qualsevol dels mitjans autoritzats o amb nota a la factura habitual de consum corresponent de la finalització dels compromisos contractuals i els mitjans per rescindir el Contracte i ha de proporcionar al Client informació sobre les millors tarifes dels seus serveis.
- 18.2. Resolució. El Client pot resoldre en qualsevol moment tots o alguns dels serveis que hagi contractat, sense perjudici del que s'indica en l'apartat 18, mitjançant la mateixa forma en què el va formalitzar o trucant al Servei d'Atenció al Client. Per poder donar-se de baixa, ha d'acreditar la identitat com a titular del Servei i indicar les

dades precises per assegurar la tramitació correcta i segura de la baixa. Un cop rebuda la sol·licitud de baixa, aquesta s'ha de tramitar en un termini màxim de dos (2) dies hàbils. La baixa del Servei suposa la baixa total dels Serveis associats a aquest, sempre que no sigui possible mantenir algun dels Serveis sense el Servei respecte del qual el Client sol·licita la resolució. En qualsevol cas, quan el Client tingui dret a rescindir qualsevol element d'un paquet de serveis, ja sigui per raons de manca d'adequació amb el Contracte, ja sigui per l'incompliment del subministrament dels serveis, el Client té dret a rescindir el Contracte íntegre respecte de tots els elements del paquet contractat. Així mateix, ESTABANELL IMPULSA pot interrompre el Servei o resoldre de manera immediata la relació amb el Client si detecta un ús del Servei contrari al que s'estableix en aquest Contracte, a la legislació vigent o en cas d'impagament de les quantitats degudes.

18.3. El Contracte també pot finalitzar per (i) mutu acord entre les parts, (ii) per incompliment d'una de les parts de les obligacions i condicions aquí pactades, en especial, en cas d'impagament del Preu per part del Client, i (iii) per les altres causes establertes en aquest Contracte que generin dret a resoldre el Contracte.

18.4. En cas d'ofertes de Serveis condicionades a un període de permanència mínima, si el Client decideix resoldre el Contracte o donar-se de baixa dels Serveis amb anterioritat al termini acordat o, en cas de resolució anticipada per part d'ESTABANELL IMPULSA per causes imputables al Client, el Client està obligat a: (i) retornar els Equips d'ESTABANELL IMPULSA, i (ii) abonar el cost íntegre de 150 € relatiu a la instal·lació del Servei d'Internet de Fibra òptica .

18.5. Les conseqüències per incompliment del compromís de permanència són les següents: (i) abonar el cost complet de la instal·lació valorada en 150 €, excepte en els casos en què sigui aplicable l'exempció del pagament i hagi exercit el dret de desistiment abans de la instal·lació del servei de Fibra Òptica; i (ii) reemborsament dels descomptes, bonificacions i promocions percebuts pel Client en la contractació dels Serveis de manera proporcional al període pendent de permanència.

Independentment de si els Serveis contractats gaudeixen o no d'una permanència mínima, si el Client decideix donar-se de baixa del Servei d'Internet abans de complir-se el període d'un mes a partir del dia de la instal·lació del Servei d'Internet al seu domicili, es facturarà el cost complet de la instal·lació que està valorada en 150 € (IVA inclòs).

18.6. Aquest Contracte s'ha formalitzat basant-se en una informació i circumstàncies que el Client ha declarat en referència a la instal·lació, la seva ubicació i ell mateix, les quals són essencials per al consentiment i la formalització d'aquest Contracte. Per tant, ESTABANELL IMPULSA es reserva la facultat de resoldre de forma anticipada i unilateral aquest Contracte en cas que tingui coneixement posterior de qualsevol inexactitud, omissió, reserva o variació significativa de les circumstàncies i dades reals referides a la instal·lació i el Client, sobre les que s'hagi fonamentat aquest Contracte.

 **Conductes no permeses en l'ús del servei.**

19. OBLIGACIONS DEL CLIENT

El Client es compromet a no utilitzar el Servei en contravenció de la normativa vigent, en especial la relativa als drets fonamentals, llibertats públiques i propietat industrial i intel·lectual. El Client és responsable davant de qualsevol reclamació o acció legal, judicial o extrajudicial, iniciada per terceres persones tant contra el Client com contra ESTABANELL IMPULSA basades en les aplicacions o continguts del Client allotjats en un servidor o servidors compartits, i assumeix totes les despeses, costos i perjudicis que siguin irrogats a ESTABANELL IMPULSA amb motiu d'aquestes reclamacions o accions legals. ESTABANELL IMPULSA es reserva el dret d'interrompre el Servei contractat pel Client, mitjançant notificació per escrit, en cas de divulgar, transmetre o allotjar al servidor o servidors compartits qualsevol tipus d'informació que ESTABANELL IMPULSA consideri il·legal, abusiva, difamatòria, ofensiva, o pornogràfica; en cas de desenvolupar a través del servidor o servidors, o en relació amb aquests, qualsevol pràctica o comportament contrari a les normes generalment acceptades com a respectuoses, així com en el cas que el Client, a través del servidor o servidors compartits, publiqui o distribueixi qualsevol informació o software que contingui virus, manipulació il·legal de software, violacions de copyright i marques comercials o contraban il·legal, realitzi spam i, en general, qualsevol activitat que suposi una violació de les disposicions legals vigents, o que pugui repercutir en el correcte funcionament de la Plataforma d'ESTABANELL IMPULSA. ESTABANELL IMPULSA ha d'adoptar les mesures necessàries quan així se li exigeixi per ordre de l'autoritat judicial o administrativa competent, i també ha de posar en coneixement de les autoritats competents aquells fets que puguin considerar-se il·legals d'acord amb la legislació vigent. Si el Client té qualsevol indici que existeix una violació o un ús inapropiat de la informació allotjada en els servidors d'ESTABANELL IMPULSA, o una fallada de la seguretat de qualsevol índole, ho ha de notificar immediatament a ESTABANELL IMPULSA.

 **El nostre compromís en cas d'avaría.**

20. OBLIGACIONS D'ESTABANELL IMPULSA

S'entén per avaría qualsevol interrupció del Servei, mal funcionament del Servei o dels Equips, o variació respecte del que es descriu en aquesta oferta comercial. En cas que existeixi o es detectin possibles indicis d'avaría, ESTABANELL IMPULSA comprovarà si efectivament hi ha una avaría i, en aquest cas, garantirà la restitució del Servei. Per a fer-ho, pot actuar remotament o accedir a les instal·lacions del Client, únicament en el cas que ESTABANELL IMPULSA ho consideri necessari, per actuar sobre algun element de la xarxa ubicat en el tram comprès fins al "Punt de Terminació de Xarxa". En el cas que en el decurs d'una intervenció en què es realitzi un accés a les instal·lacions del Client, es demostrï de manera fefaent que la causa de l'avaría es deu a una manipulació indeguda dels Equips d'ESTABANELL IMPULSA per part del Client, o bé que no hi ha avaría, ESTABANELL IMPULSA es reserva el dret de repercutir en el Client els costos incorreguts per aquesta actuació. En qualsevol cas, la manipulació d'Equips d'ESTABANELL IMPULSA per par del Client eximeix ESTABANELL IMPULSA de qualsevol responsabilitat sobre el Servei. ESTABANELL IMPULSA proporciona al Client en exclusiva un identificador i una contrasenya personal perquè pugui accedir al Servei i a les aplicacions allotjades a la

“Plataforma Informàtica” a través de la pàgina web d’ESTABANELL IMPULSA. El Client ha de conservar-les en estricta confidencialitat sota la seva responsabilitat exclusiva, i per tant assumeix tots els danys i conseqüències que es puguin derivar del trencament o revelació de secret. L’identificador i la contrasenya per accedir al Servei són exclusius per a l’accés contractat i en el lloc contractat. ESTABANELL IMPULSA és responsable de la guarda i custòdia de la Plataforma Informàtica ubicada en un recinte gestionat per aquesta companyia i correctament condicionat per allotjar-la. ESTABANELL IMPULSA no és responsable dels danys i perjudicis de qualsevol classe que siguin deguts al coneixement per part de tercers de les condicions, les característiques i les circumstàncies de l’ús del Servei d’Internet pel Client o que siguin deguts a l’accés i, si escau, la interceptació, eliminació, alteració o modificació de qualsevol tipus dels continguts i comunicacions de tota classe que els Clients transmetin, difonguin, emmagatzemin, rebin o als que accedeixin a través dels Serveis contractats. ESTABANELL IMPULSA no és responsable dels danys i perjudicis que siguin deguts a la presència de virus o de qualsevol element lesiu en els continguts transmesos, difosos, emmagatzemats, rebuts o als que accedeixi a través dels Serveis contractats. ESTABANELL IMPULSA no se responsabilitza de les fallades en el Servei que es puguin produir pel funcionament de les xarxes o serveis d’altres operadors que no són ESTABANELL IMPULSA. La “IP” fixa facilitada per ESTABANELL IMPULSA al Client és en tot cas propietat d’ESTABANELL IMPULSA. Només es facilita una adreça IP fixa per a cada Servei contractat pel Client. ESTABANELL IMPULSA podrà canviar la IP fixa assignada inicialment al Client per una altra de diferent en el cas que sigui necessari com a conseqüència d’un canvi de modalitat sol·licitat pel Client. ESTABANELL IMPULSA no pot garantir el funcionament del Servei en tots els equips informàtics del Client.



Com pots posar-te en contacte amb nosaltres i a qui post adreçar-te en cas de conflicte?

21. RECLAMACIONS I SOLUCIÓ DE CONFLICTES

- 21.1. El Client pot adreçar-se a ESTABANELL IMPULSA, a través del Servei d’Atenció al Client, per presentar reclamacions sobre el funcionament i la qualitat del Servei, l’aplicació de preus, la facturació, o qualsevol altra qüestió que es pugui plantejar en relació amb la prestació del Servei. En cas que s’hagi adreçat una reclamació al Servei d’Atenció al Client, si no s’ha resolt en el termini d’un (1) mes a partir de la data de la seva recepció per part del Comercialitzador, o si s’ha resolt, no és estimada o del grat del Client, el Client que actui en qualitat de consumidor i usuari a l’empara del que preveu 3.1 del Reial decret legislatiu 1/2007, pot presentar reclamació davant de les Oficines de Consum de la Generalitat de Catalunya, a fi i efecte de tramitar els serveis de mediació i del sistema arbitral de consum que, si escau, sigui aplicable, en els supòsits als quals s’ha adherit ESTABANELL IMPULSA. Per a més informació, pot adreçar-se a l’Agència Catalana de Consum, al telèfon 012 o mitjançant la seva pàgina web www.consum.cat.
- 21.2. Així mateix, els usuaris finals que siguin persones físiques poden adreçar-se a la Secretaria d’Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació en el termini de tres (3) mesos des de la resposta d’ESTABANELL IMPULSA o des de la finalització del termini per respondre.

- 21.3. En el cas que la reclamació tingui com a origen quanties degudes pel Client, el Servei no es podrà suspendre ni interrompre mentre la reclamació s'estigui substanciant, sempre que el Client consignï de manera fefaent l'import degut, mitjançant el lliurament del resguard corresponent a ESTABANELL IMPULSA.
- 21.4. El Client té dret a obtenir un document acreditatiu del contingut de la seva reclamació i un número de referència de la mateixa. El Client té fulls de reclamació oficials disponibles.



Excepcions que impossibilitin el compliment del contracte.

22. FORÇA MAJOR

ESTABANELL IMPULSA no es fa responsable en cas d'impossibilitat de prestar el Servei si és degut a interrupcions prolongades del subministrament (elèctric, línies de telecomunicacions, etc.), conflictes socials, incendis, explosions, inundacions, actes i omissions del Govern i, en general, tots els supòsits de força major. Tampoc li és exigible responsabilitat en cas que la impossibilitat de donar Servei es degui al propi Client o una persona autoritzada per ell.



Consentiment a comunicacions i contractacions telemàtiques.

23. CONTRACTACIÓ I COMUNICACIONS A DISTÀNCIA

- 23.1. El Client dona la seva conformitat al fet que tant les notificacions com altres aspectes relacionats amb l'execució i/o compliment del Contracte, així com també, si escau, la contractació d'altres productes i serveis es puguin dur a terme per mitjans telemàtics, electrònics o telefònics, incloent-hi mitjançant la utilització de sistemes de claus d'identificació personal i seguretat facilitats per ESTABANELL IMPULSA, o bé mitjançant l'ús de les adreces de contacte indicades pel Client. Tanmateix, pel que fa a la factura electrònica, el Client que actuï en qualitat de consumidor i usuari ha de facilitar el seu consentiment exprés perquè se li envii aquesta factura en format electrònic. Les comunicacions efectuades a través d'aquests mitjans a les adreces indicades per les parts i, en concret, en les dades de contacte del Client indicades al Resum del Contracte i les dades de contacte del Servei d'Atenció al Client d'ESTABANELL IMPULSA indicades, tenen plena eficàcia a l'efecte de notificació entre les parts.

Les parts, en qualsevol moment, poden comunicar-se pels mateixos mitjans qualsevol rectificació o modificació de les dades de contacte.

- 23.2. En cas de contractació telefònica dels Serveis objecte d'aquest Contracte, en especial, de les condicions del Resum del Contracte i aquestes condicions generals, quan el Client s'hagi posat directament en contacte amb ESTABANELL IMPULSA, un cop procedeixi a la gravació o registre per a ESTABANELL IMPULSA de l'acceptació de la contractació, el Contracte en les seves condicions i annexes, un cop enviades al Client, tenen la consideració de confirmació documental del consentiment prèviament atorgat d'acord amb el que estableix el Reial decret legislatiu 1/2007, o normativa que el modifiqui o substitueixi. S'entén que el

Contracte s'ha formalitzat en el moment de la gravació o registre, sense necessitat de ser validat amb la firma del Client. En cas que sigui ESTABANELL IMPULSA qui contacti directament i per telèfon amb el Client, la contractació pel mateix procés s'entén formalitzada quan el Client hagi acceptat l'oferta mitjançant la seva firma o l'enviament del seu acord per escrit que, entre altres mitjans, pot dur-se a terme en paper, correu electrònic, fax o sms. En els dos casos, s'entén sense perjudici del dret a desistir del Client aquí establert. Així mateix, en els dos casos, el Client no quedarà vinculat pel contracte fins que ESTABANELL IMPULSA no hagi proporcionat al Client la informació exigida per l'article 97.1. del Reial decret legislatiu 1/2007, en els termes establerts en l'article 98.1. del Reial decret legislatiu 1/2007 i hagi remès el Resum del Contracte al Client en el mateix moment de la contractació. Suposat que, per raons tècniques objectives, ESTABANELL IMPULSA no pogués facilitar el Contracte resumit en el moment de realitzar la contractació, procedirà a remetre el resum posteriorment, sense demora indeguda, i el contracte no es farà efectiu fins que el Client no hagi donat el seu consentiment després d'haver rebut el Contracte resumit. Les dues parts donen plena eficàcia i validesa al seu consentiment atorgat pels mitjans aquí establerts i n'accepten l'ús en els termes indicats.

ESTABANELL IMPULSA en cap cas no és responsable de les actuacions o omissions efectuades per altres operadors de telecomunicacions o correus externs al seu control, que siguin utilitzats pel Client durant el procés de contractació o comunicacions, així com els danys i perjudicis per la no recepció o recepció amb retard de les comunicacions imputable als operadors i sempre que no sigui imputable a ESTABANELL IMPULSA.



Com es pot modificar la titularitat del contracte?

24. CESSIÓ A TERCERS, CANVI DE TITULAR

- 24.1. ESTABANELL IMPULSA pot cedir el Contracte i els seus drets i obligacions a qualsevol societat participada, vinculada o successora, que pugui donar en el futur el Servei objecte d'aquest Contracte, i serà suficient amb la comunicació oportuna al Client.
- 24.2. El Client està obligat al pagament de les quantitats degudes per l'ús dels Serveis prestats per ESTABANELL IMPULSA.

Per a la cessió dels drets i obligacions d'aquest Contracte a un tercer i en les mateixes condicions pactades en aquest Contracte, s'ha de cursar un canvi de titularitat via la corresponent sol·licitud de canvi de titularitat i sempre que el Client estigui al corrent del pagament. Aquesta comunicació ha de ser per escrit i ha d'incloure la conformitat del nou Client, i s'hi han de fer constar les seves dades personals, dades de contacte, domicili a l'efecte de facturació, CIF o NIF i les dades del compte bancari.

Un cop acceptat, ESTABANELL IMPULSA gestionarà el canvi, i l'efectivitat del traspàs quedarà condicionada a la verificació de la solvència del cessionari per ESTABANELL IMPULSA en el termini indicat.

El nou titular ha d'aportar, en adjunt a la sol·licitud, còpia del seu CIF o NIF a dues

cares i autorització de la domiciliació bancària, i una altra documentació que en el cas sigui exigible. El nou titular subrogat continuarà en el Contracte en les mateixes condicions que les pactades amb l'anterior Client, a qui se li restituirà, en les condicions que resultin procedents (que poden incloure la substitució de la garantia pel nou titular), la garantia que en el seu cas se li hagués exigit.

- 24.3. La data del canvi de la responsabilitat de pagament al nou titular serà l'endemà de la d'aprovació del canvi de titular per part d'ESTABANELL IMPULSA, una vegada que hagi rebut la documentació necessària degudament emplenada.



Concurs de creditors: notificació i pagaments pendents.

25. CONCURS DE CREDITORS

En cas que el Client sol·liciti de manera voluntària el Concurs de Creditors, aquest ho ha de notificar fefaentment a ESTABANELL IMPULSA al més aviat possible i, en tot cas, en un termini màxim de 5 dies naturals, des de la sol·licitud al jutjat o tribunal corresponent. La notificació s'ha de fer per les vies de comunicació previstes en aquest Contracte. En cas de Concurs de Creditors a instàncies d'un tercer, contra el Client, aquest ho ha de notificar a ESTABANELL IMPULSA de manera fefaent en els 5 dies naturals següents de tenir constància d'aquest fet. Qualsevol falta de comunicació de la situació de Concurs, tant voluntari com necessari, en les condicions previstes en aquest apartat significarà un incompliment greu per part del Client i tindrà efectes immediats i automàtics.

Si el Client està en situació concursal, sigui necessària o voluntària, els imports de les factures es liquidaran pel període efectiu de prestació dels serveis contractats, amb tots els càrrecs i altres conceptes associats als serveis, període que arribarà fins a la data de declaració de concurs. Així mateix, els serveis contractats, amb tots els seus càrrecs i altres conceptes associats als serveis, després que el concurs s'hagi declarat judicialment, tindran la consideració de crèdit contra la massa i el pagament es farà necessàriament a la data del venciment habitual.

En el cas que, després que el concurs s'hagi declarat judicialment, el Client no compleixi amb el pagament efectiu al venciment habitual de la factura corresponent, transcorreguts 15 dies de la data de venciment, en aquest cas, ESTABANELL IMPULSA podrà sol·licitar la resolució automàtica del Contracte. En cas que el jutjat acordés el compliment del Contracte, el Client reconeix expressament que serà a càrrec de la massa i es liquidaran immediatament tots els crèdits que emanin dels serveis contractats, crèdits meritats abans i després del concurs.



Vies de contacte amb nosaltres.

26. SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

Dades de contacte del "Servei d'Atenció al Client" d'ESTABANELL IMPULSA: Per a temes relacionats amb aquest Contracte o per a qualsevol incidència, sol·licitud d'informació o reclamació en relació amb el servei contractat, el Client pot trucar al telèfon gratuït 900 250 260 o pot dirigir-se a l'adreça de correu electrònic atc@estabanell.com o,

presencialment, dirigir-se a qualsevol de les nostres oficines d'atenció al client, que trobarà indicades a la nostra pàgina web.



Accés al 112.

27. SERVEIS D'EMERGÈNCIA

Fins que sigui efectiva la baixa permanent, el Client tindrà accés de forma gratuïta als serveis d'emergència (112), en qualsevol número d'emergència que es determini legalment, i també a les trucades al Servei d'Atenció al Client.



En cas de tenir discrepàncies, qui resoldrà el conflicte?

28. LEGISLACIÓ I JURISDICCIÓ APLICABLES

El Client contracta amb ESTABANELL IMPULSA amb subjecció al règim que en cada moment estableixi la normativa vigent espanyola aplicable als Serveis prestats per ESTABANELL IMPULSA.

Per a la resolució dels conflictes que sorgeixin entre ESTABANELL IMPULSA i el Client que actui en qualitat de consumidor i usuari segons la definició continguda a l'article 3.1 del Reial decret legislatiu 1/2007, són competents, a elecció del Client, els jutjats o tribunals del seu domicili o residència o els del lloc del domicili social d'ESTABANELL IMPULSA.

Per a la resolució dels conflictes que sorgeixin entre ESTABANELL IMPULSA i el Client que no tingui la consideració de consumidor i usuari, ambdues parts, amb renúncia expressa a qualsevol altra jurisdicció, se sotmeten a la dels jutjats i tribunals competents de Granollers per a qualsevol controvèrsia que es derivi d'aquest Contracte.

Això no obstant, a efectes de reclamacions sobre el funcionament i la qualitat del Servei, l'aplicació de preus, la facturació, o qualsevol altra qüestió que es pugui plantejar en relació amb la prestació del Servei, les parts podran acudir a les vies establertes a la condició 23 d'aquest Contracte.



La protecció de les teves dades és una prioritat per a nosaltres.

T'expliquem com en tenim cura.

29. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

29.1. **Responsable del tractament:** ESTABANELL IMPULSA, SAU (d'ara endavant, "ESTABANELL IMPULSA"), amb domicili a aquest efecte al carrer Rec núm. 26-28, 08401 Granollers, Barcelona (Espanya), telèfon 900 250 260.

Podeu contactar amb el delegat de Protecció d'ESTABANELL IMPULSA per correu electrònic a l'adreça lopd@estabanell.cat.

29.2. **Origen de les dades:** S'informa al Client que ESTABANELL IMPULSA tracta les

dades següents: (i) les que el Client ens faciliti en cada moment (en la contractació del servei, durant la seva vigència, mitjançant el canal d'atenció al client, en qualsevol formulari que empleni o en la interacció amb nosaltres); (ii) les que es derivin de la prestació i ús que fa del Servei; i (iii) les dades connexes que, si escau, es puguin obtenir de fonts legalment admeses i de tercers per tal de determinar la solvència financera del Client.

ESTABANELL IMPULSA tracta les dades del Client prèvia anonimització irreversible per tal de participar en projectes de dades massives.

- 29.3. **Finalitats del tractament:** Tractem les dades indicades al paràgraf anterior amb les finalitats següents: (i) gestionar la relació contractual que es deriva d'aquest Contracte en l'àmbit comptable, fiscal i administratiu; (ii) gestionar en l'àmbit tècnic el Servei; (iii) notificar al Client incidències o qualsevol informació d'interès sobre el Servei; (iv) gestionar i portar el manteniment del compte d'usuari del Client del lloc web d'ESTABANELL IMPULSA; (v) comprovar i avaluar la solvència financera de la persona interessada prèviament a l'activació del Servei. En conseqüència, ESTABANELL IMPULSA pot tractar, si escau, dades obtingudes de les entitats emissores d'informes respecte de la solvència financera o creditícia; (vi) en cas de no atendre el pagament un cop vençut, gestionar i comunicar les dades als serveis d'informació d'incompliments d'obligacions monetàries; (vii) en compliment de la normativa fiscal i de protecció de dades, es comproven les dades de facturació facilitades pel Client, consultant el servei de qualitat de les dades de l'administració tributària, i es rectifiquen les dades que són inexactes. També podem actualitzar les dades del Client per mitjà de les dades personals que facilita; (viii) formalitzar el Contracte mitjançant un procés de forma certificada per un tercer de confiança; (ix) remetre al Client, per qualsevol mitjà, enquestes d'avaluació i satisfacció amb els serveis prestats, i gestionar la seva participació; (x) en la mesura permesa per la llei, i sempre que el Client no s'hi hagi oposat, enviar-li per qualsevol mitjà informació comercial relativa als serveis de telecomunicacions; (xi) quan el Client ho autoritzi, enviar-li informació comercial sobre els serveis i productes que en tot moment ESTABANELL IMPULSA comercialitzi, i també oferir-li novetats, promocions, descomptes, participació en sorteigs i enquestes, i informació sobre esdeveniments o altres activitats relacionades o organitzades per ESTABANELL IMPULSA; (xii) sempre que el Client ho consenti, comunicar les seves dades personals a les empreses del grup a què forma part ESTABANELL IMPULSA, filials i participades, amb la finalitat d'enviar-li per qualsevol mitjà informació comercial sobre els serveis i productes que cadascuna comercialitzi, així com poder oferir-li novetats, promocions, descomptes, la participació en sorteigs i enquestes, i informació sobre esdeveniments o altres activitats relacionades o organitzades per aquestes empreses; i (xiii) en cas que el Client ho consenti, elaborarem un "perfil comercial" basat en la informació facilitada en aquest Contracte i en l'obtinguda a partir de l'ús que fa del Servei, a fi de remetre-li de manera segmentada les comunicacions comercials adequades al seu perfil particular; (xiv) sempre que el Client ho consenti, elaborar un perfil complex amb informació de tercers i de fonts accessibles al públic per personalitzar les comunicacions comercials; (xv) quan el Client ho consenti, utilitzar les seves dades de trànsit per a promoció comercial de serveis de comunicacions electròniques o per a la prestació de serveis de valor afegit, en la mesura i durant el temps necessaris per a aquests serveis o promoció comercial; (xvi) es tractaran les dades de localització del Client diferents de les dades de trànsit quan s'hagin fet anònimes o se'n disposi de consentiment, i únicament en la mesura

i pel temps necessaris per a la prestació, si escau, de serveis de valor afegit, amb coneixement inequívoc de les dades que s'hagin de tractar, la finalitat i durada del mateix i el servei de valor afegit que s'hagi de prestar.

29.4. Terminis de conservació de les dades: Les dades personals es conservaran mentre es mantingui la relació contractual, i una vegada finalitzada, les dades romandran bloquejades el temps necessari per complir amb el període marcat per la normativa aplicable, i després s'eliminaran.

Si el Client accepta explícitament rebre informació comercial, es podran fer servir, fins i tot després d'acabar la relació contractual, durant el termini de 12 mesos, per oferir-li per qualsevol mitjà informació comercial sobre serveis i productes que en cada moment comercialitzi ESTABANELL IMPULSA, i també per oferir-li novetats, promocions, descomptes, la participació en sorteigs i enquestes, i informació sobre esdeveniments o altres activitats relacionades o organitzades per ESTABANELL IMPULSA.

En alguns casos, podem conservar les dades personals durant el temps necessari per a la formulació, exercici o defensa de reclamacions, requeriments, responsabilitats i obligacions legals i/o contractuals, sempre degudament blocades.

29.5 Legitimació del tractament:

a) Execució del Contracte: L'execució del Contracte constitueix la base jurídica del tractament quan es faci per a la gestió de la relació contractual. Facilitar totes les dades sol·licitades en aquest Contracte és obligatori per formalitzar-lo i mantenir-lo. La conseqüència de no facilitar les dades serà la impossibilitat de prestar el servei i, per tant, comportarà la resolució d'aquest Contracte automàticament.

b) Interès legítim: És la base jurídica per remetre al Client, per qualsevol mitjà, fins i tot trucades telefòniques, informació comercial pel que fa als serveis que inicialment van ser objecte de contractació amb el Client, i també pel que fa a productes o serveis similars als contractats pel Client. També constitueix la base jurídica per remetre al Client, per qualsevol mitjà, enquestes d'avaluació i satisfacció amb els serveis prestats. El Client té dret a oposar-se en qualsevol moment al tractament de les dades personals per a les finalitats indicades anteriorment. La base jurídica per enjudiciar la solvència econòmica del Client o, si escau, la comunicació de dades a sistemes d'informació creditícia és l'interès legítim.

c) Consentiment: El consentiment del Client facilitat mitjançant la casella corresponent habilitada a aquest efecte és la base jurídica per: i) remetre-li, per qualsevol mitjà, informació comercial sobre els serveis i productes, diferents dels contractats i no similars, que en cada moment comercialitzi ESTABANELL IMPULSA, i també oferir-li novetats, promocions, descomptes, la participació en sorteigs i enquestes comercials i informació sobre esdeveniments o altres activitats relacionades o organitzades per Estabanell; ii) elaborar un "perfil comercial", d'acord amb la informació facilitada al present Contracte i a l'obtinguda de l'ús que fa del Servei, a fi de remetre-li les comunicacions comercials adequades al seu perfil particular; (iii) elaborar un perfil complex amb informació de tercers i de fonts accessibles al públic per personalitzar les comunicacions comercials; (iv) a la cessió de dades personals a les empreses del grup Estabanell del sector energètic, la relació de les quals es publica a www.estabanell.com per tal que aquestes empreses

li enviïn per qualsevol mitjà informació comercial sobre els serveis i productes que en cada moment comercialitzin cadascuna de les societats, i també per oferir novetats, promocions, descomptes, la participació en sorteigs i enquestes i informació sobre esdeveniments o altres activitats relacionades o organitzades per aquestes empreses; v) quan el Client ho consenti, fer servir les seves dades de trànsit per a promoció comercial de serveis de comunicacions electròniques o per a la prestació de serveis de valor afegit, en la mesura i durant el temps necessaris per a aquests serveis o promoció comercial; i (vi) es tractaran les dades de localització del Client diferents de les dades de trànsit quan s'hagin fet anònimes o se'n disposi del consentiment i, únicament, en la mesura i pel temps necessaris per a la prestació, si escau, de serveis de valor afegit, amb coneixement inequívoc de les dades que s'hagin de tractar, la finalitat i durada del mateix i el servei de valor afegit que es presta.

El Client pot retirar en qualsevol moment el consentiment que hagi prestat per a qualsevol de les finalitats indicades en aquest apartat.

d) Obligació legal: Tractem algunes de les dades generades perquè estem obligats per diferents normatives, entre les quals, per exemple, obligacions de l'òrgan regulador o controls i informes tributaris. En aquests supòsits, el tractament que es fa de les dades es limita al necessari per complir les obligacions o responsabilitats exigides legalment.

Específicament conservem un determinat tipus de dades en relació amb el servei de telecomunicacions, per comunicar-les quan legalment procedeixi a les forces i cossos de seguretat de l'Estat, jutjats i tribunals en l'exercici de les seves funcions, el Ministeri Fiscal i altres autoritats amb competència en la matèria.

29.5.1. Destinataris de les dades personals: (i) ESTABANELL IMPULSA pot compartir les dades personals del Client per a finalitats administratives internes amb les empreses del grup Estabanell i amb els Proveïdors de Serveis per a la prestació dels Serveis que distribueix; (ii) en cas d'impagament de tots o alguns dels Serveis, ESTABANELL IMPULSA pot cedir les dades relatives a l'impagament a fitxers relatius al compliment o l'incompliment d'obligacions dineràries identificades en el moment de la reclamació, en compliment de la normativa d'aplicació relativa a la protecció de dades personals; (iii) en qualsevol cas cal comunicar a les entitats financeres i bancàries les dades pertinents per procedir al cobrament del Servei; (iv) ESTABANELL IMPULSA pot comunicar les dades personals del Client a les autoritats competents: fiscals i duaneres, judicials, les autoritats competents en matèria de telecomunicacions, la policia judicial, les entitats prestatàries dels serveis d'atenció de les trucades d'urgència 112, i qualsevol altra que en funció de la normativa vigent sigui aplicable; (v) ESTABANELL IMPULSA té contractats per a la gestió d'algunes funcions necessàries per a la prestació del Servei, proveïdors de confiança que poden tenir accés a dades personals, que actuen com a encarregats del tractament i que estan obligats contractualment a complir les seves obligacions legals d'encarregat del tractament, a mantenir la confidencialitat i secret de la informació; i (vi) comunicacions comercials: en cas que el Client en presti el consentiment, ESTABANELL IMPULSA pot cedir les dades personals a les empreses del grup Estabanell amb la finalitat que aquestes empreses li enviïn informació comercial sobre els serveis i productes que en cada moment comercialitzin, i també per oferir-li novetats, promocions, descomptes, la

participació en sorteigs i enquestes, i informació sobre esdeveniments o altres activitats relacionades o organitzades per aquestes empreses. Les ofertes comercials estan relacionades amb el sector energètic.

Tractem les seves dades dins de l'Espai Econòmic Europeu (EEE), a tots els efectes ESTABANELL IMPULSA contracta prestadors de serveis situats també dins de l'EEE o en països que han estat declarats amb un nivell adequat de protecció. En el cas de fer servir proveïdors de serveis que facin tractaments fora de l'EEE o en països que no han estat declarats amb un nivell adequat de protecció, ESTABANELL IMPULSA s'assegurarà de garantir la seguretat i legitimitat del tractament de les dades. Per tant, s'exigiran les garanties adequades a aquests proveïdors de serveis d'acord amb el que estableix l'RGPD, per exemple, subscriuint clàusules contractuals tipus de la Unió Europea o normes corporatives vinculants que garanteixin la protecció de la informació de manera similar a la que estableixen les normes europees.

29.5.2. Drets de les persones interessades: El Client té dret a accedir, a sol·licitar la rectificació de les dades que siguin inexactes, i també a sol·licitar-ne la supressió quan, entre altres motius, consideri que ja no són necessàries per a la finalitat per a la qual es van recollir. En alguns casos pot oposar-se al tractament de les seves dades, i també sol·licitar la limitació del tractament. En aquests casos, ESTABANELL IMPULSA només les conservarà per al tractament necessari com, per exemple, la resolució de queixes i reclamacions. En algunes circumstàncies pot sol·licitar-nos la portabilitat de les seves dades, en aquest cas les transmetrem directament a un altre responsable. Té dret a retirar en qualsevol moment el consentiment que hagi prestat per a qualsevol de les finalitats del tractament de les seves dades basades en el consentiment mateix. Per exercir aquests drets, pot enviar un correu electrònic a l'adreça lopd@estabanell.cat. O pot enviar-nos una sol·licitud a la nostra adreça: ESTABANELL IMPULSA, SAU - Carrer Rec núm. 26-28, 08401 Granollers, Barcelona (Espanya). Si no responguéssim satisfactòriament a les seves sol·licituds, pot presentar la reclamació que consideri oportuna a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, a Calle Jorge Juan, núm. 6, 28001, Madrid, o al seu lloc web: www.agpd.es.

29.5.3. Certesa de les dades: El Client és responsable de la certesa, actualitat i exactitud de les dades que proporciona a ESTABANELL IMPULSA. Les dades facilitades pel Client es consideren certes, actuals i exactes.

29.5.4. Actualització de la Política de privacitat: En pot consultar en tot moment l'última versió, i la més actualitzada, al nostre web www.estabanell.com.



Què has de fer si vols exercir el teu dret a desistiment?

30. INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR I USUARI DEL DRET DE DESISTIMENT

30.1. Dret de desistiment. En cas que el Contracte es formalitzi a distància amb un Client que tingui la consideració de consumidor i usuari d'acord amb el Reial decret legislatiu 1/2007, o normativa que el modifiqui o substitueixi, el Client pot desistir d'aquest Contracte durant el període de 14 dies naturals següents a la formalització, sense necessitat de justificar-ne la decisió i sense penalització.

Per exercir aquest dret de desistiment, el Client ha de comunicar a ESTABANELL IMPULSA la voluntat de desistir del Contracte, per qualsevol dels mitjans d'Atenció al Client a través (i) d'una notificació mitjançant qualsevol declaració inequívoca de desistir del Contracte; o (ii) de la remissió del formulari de desistiment adjunt a les presents Condicions Generals com a Document núm. 1.

Per tal de complir el termini de desistiment, només cal que la comunicació relativa a l'exercici d'aquest dret per part del Client s'envii abans que finalitzi el termini corresponent.

30.2. Conseqüències del desistiment. En cas que el Client desisteixi del Contracte, el Client estarà obligat a abonar l'import proporcional del Preu de la part ja prestada del Servei en el moment que comuniqui el desistiment, i també qualsevol consum individualitzat.

El Client ha de retornar qualsevol equip que ESTABANELL IMPULSA li hagi subministrat, com a molt tard en el termini de 30 dies naturals a partir de la data en què el Client comuniqui la seva decisió de desistir del Contracte. En cas que el Client hagi abonat algun cost d'enviament de l'Equip, se li reemborsarà si exerceix el dret de desistiment. El Client només és responsable de la disminució de valor dels Equips resultant d'una manipulació diferent a la necessària per establir-ne la naturalesa, les característiques o el funcionament.

Pel que fa a la instal·lació del tram terminal de la xarxa al domicili del Client necessari per a l'activació del Servei d'internet, el Client ha d'abonar l'import de 150 € si exerceix el dret de desistiment respecte del servei esmentat, tant si s'ha contractat individualment com si s'ha contractat com a part d'un paquet de serveis.

ESTABANELL IMPULSA pot facturar tots els consums ja efectuats pel Client i, si escau, reemborsarà o compensarà els pagaments fets pel Client per Serveis no consumits. En cas de reemborsament, aquest s'efectua utilitzant el mateix mitjà de pagament utilitzat pel Client per a la transacció inicial, llevat que el Client hagi disposat expressament el contrari; en qualsevol cas, el Client no incorrerà en cap despesa com a conseqüència del reemborsament.

Granollers, el _____ de _____ del _____.

Client

Estabanell impulsa S.A.U.



DOCUMENT NÚM. 1

DOCUMENT DE DESISTIMENT

(aquest formulari només s'ha d'emplenar i enviar si es vol desistir del Contracte. Només poden desistir els consumidors i usuaris)

A l'atenció de:
ESTABANELL IMPULSA, SAU
Carrer Rec núm. 26-28,
08401 Granollers (Barcelona)
atc@estabanell.com

- Per la present, comunico que desisteixo del meu contracte de prestació del servei o dels serveis següents:

- Data de formalització del Contracte:

- Nom del Client:

- Domicili del Client:

- Signatura del Client:

A _____, el _____ de _____ del _____

ANNEX I. INFORMACIÓ RELATIVA A LA VELOCITAT DE NAVEGACIÓ DELS SERVEIS D'ACCÉS A INTERNET

La informaci3 de velocitat d'internet s'ha elaborat segons les directrius establertes pel Reglament (UE) 2015/2120, del Parlament Europeu i del Consell, de 25 de novembre de 2015, pel qual s'estableixen les mesures en relaci3 amb l'acc3s a una xarxa oberta i que modifica la Directiva 2002/22/CE.

Servei	Enllaç	Velocitat anunciada (Mbps)		Velocitat disponible (Mbps)		Velocitat màxima (Mbps)		Velocitat m3nima (% sobre vel. màxima)	
		Baixada	Pujada	Baixada	Pujada	Baixada	Pujada	Baixada	Pujada
M3BIL*	LTE+ 300	300	50	-	-	300	50	-	-
	LTE 150	150	50	-	-	150	50	-	-
	LTE 111	111	37,5	-	-	111	37,5	-	-
	HSDPA+ 42	42	5,7	-	-	42	5,7	-	-
	HSDPA+ 42	21	5,7	-	-	21	5,7	-	-
FIX**	FTTH 1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	80 %	
	FTTH 600	600	600	600	600	600	600	80 %	80 %
	FTTH 300	300	300	300	300	300	300	80 %	80 %

(*) En **servei m3bil**, la velocitat de la navegaci3 indicada constitueix la velocitat anunciada, que coincideix amb la velocitat màxima del Servei en condicions ideals de propagaci3, si bé, aquesta està subjecta als següents factors rellevants que poden afectar la velocitat de navegaci3:

- Cobertura i capacitat de la xarxa disponible a la zona on es troba l'usuari i al moment d'ús.
- Tecnologia suportada pel dispositiu d'acc3s a la xarxa m3bil (2G/3G/4G/)
- Model de dispositiu d'acc3s del client, processador, capacitats de WiFi, actualitzacions de programari, virus.
- Congesti3 temporal a la xarxa.
- Operacions de Manteniment de Xarxa.

(**) Al **servei fix**, els factors rellevants que poden limitar la velocitat efectiva de navegaci3 a internet del Servei Fix i sobre els quals l'operador té control són els següents:

- Problemes, deteriorament o qualitat del bucle d'abonat.
- Congesti3 temporal a la xarxa.
- Operacions de manteniment de la xarxa.

Els factors limitadors rellevants aliens a l'operador són els següents:

- El trànsit a Internet existent a cada moment, nombre d'usuaris connectats i altres factors tècnics com l'eficiència de protocol IP, ocupaci3 de servidors, ports, etc.
- Ús de tecnologia WiFi ja que la cobertura pot variar depenent de la construcci3 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 les 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 Hardware i Software utilitzats pel Client en la seva connexió a Internet, així com el cablejat al domicili del Client.
- Programes de peer-to-peer executant-se al dispositiu del Client i l'ús que estigui realitzant en aquell moment del dispositiu o actualitzacions en execució, així com l'existència de virus o Programari maliciós en aquest.

**ANNEX II. LLISTA DE PLANS I TARIFES.
SOLUCIONS DE TELECOMUNICACIONS**

Internet i telefonia fixa

Producte	Velocitat de baixada (Mbps)	Velocitat de pujada (Mbps)	Telefonia fixa	Preu (€/mes, IVA inclòs)
Fibra 300	300	300	Trucades il·limitades a fixos nacionals + 60 minuts/mes de trucades a mòbils nacionals	28 €
Fibra 600	600	600		35 €
Fibra 1000	1000	1000		38 €
Fibra 300 empresa	300	300	No inclosa	48,70 €
Fibra 600 empresa	600	600		56,26 €
Fibra 1000 empresa	1000	1000		59,29 €
Abonament telefonia fixa bàsic	-	-	Trucades il·limitades a fixos nacionals + 60 minuts/mes de trucades a mòbils nacionals	7,26 €
Abonament telefonia fixa Premium	-	-	1.000 minuts/mes de trucades a fixos nacionals + 500 minuts/mes de trucades a mòbils nacionals	14,52 €

Una vegada superat l'abonament en minuts inclosos de trucades de Fix a Mòbil s'aplicarà el preu tarifa: preu establiment de trucada 0,20 €, més 0,242 €/minut.

Queden exclosos els números de tarifació especial i serveis Premium. Pots consultar la resta de tarifes de telefonia fixa a www.estabanell.com/particulars/trucades-i-roaming

Telefonia m3bil

Producte	Veu	Dades (GB/mes)	FUP * (GB/mes)	SMS	SMS	Preu (€/mes, IVA incl3s)
				Nacional (€ SMS, IVA incl3s)	Internacional (€ SMS, IVA incl3s)	
M3bil 1GB + 150min	150 minuts nacionals	1	0,1	0,30 €	1,21 €	4,90 €
M3bil 12GB	Trucades il·limitades a fixos i m3bils nacionals	12	10,04			7,90 €
M3bil 20GB		20	12,59			9,90 €
M3bil 25GB		25	13,86			10,90 €
M3bil 50GB		50	18,94			14,90 €
M3bil 150GB		150	31,66			24,90 €
M3bil 60GB compartits		60 (a compartir fins a 3 línies)	26,57			20,90 €
M3bil 80GB compartits		80 (a compartir fins a 3 línies)	32,93			25,90 €
M3bil 150GB compartits		150 (a compartir fins a 3 línies)	45,65			35,90 €
M3bil 120GB compartits (60+60)		120 (a compartir fins a 3 línies)	27,84			21,90 €
M3bil 160GB compartits (80+80)		160 (a compartir fins a 3 línies)	34,2			26,90 €
M3bil 300GB compartits (150+150)		300 (a compartir fins a 3 línies)	46,92			36,90 €
Fibra + M3bil 30GBs (30GB_3P)		30	11,62			29,90 €
Fibra + M3bil 70GBs (70GB_3P)		70	15,89			34,90 €
Fibra + 2 M3bils 50GBs (Comp100GB_3P)		100 (a compartir fins a 3 línies)	27,62			39,90 €
Fibra + 3 M3bils 60GBs (Comp200GB_3P)		200 (a compartir fins a 3 línies)	38,28			44,90 €

Navegaci3 compatible 4G en totes les modalitats de dades. Una vegada superat el bo de dades, baixada a 128 Kb fins a final de mes. Bo veu il·limitada subjecte a normes d'ús raonable. Si s'infringeixen les normes d'ús raonable de veu (connexi3 de m3bil a SIMBOX, centraletes, etc.) s'aplicarà el preu tarifa: preu establiment de trucada 0,18€, més 0,10€/minut.

Roaming: si viatges als països de la UE i/o alguns països associats, podràs utilitzar la teva tarifa m3bil com si fossis a Espanya, respecte a navegaci3 i trucades, sense un cost addicionals.

Pots consultar la resta de tarifes en Roaming, preus de trucades i SMS internacionals i preus de trucades a números especials a www.estabanell.com/particulars/trucades-i-roaming

TV

Pla ⁽¹⁾	Tivify Plus	Tivify Total	Tivify Total Futbol
Fibra 300 / 600	2 €	7,90 €	9,90 €
Fibra 1000	0 €	5,90 €	7,90 €
Fibra 300/600/1000 + 1 o més Mòbils	0 €	5,90 €	7,90 €
Lloguer del descodificador (sempre per separat)	2 €		

⁽¹⁾ **Llistat de canals disponibles i funcionalitat de cada pla Tivify:**

<http://www.estabanell.com/wp-content/uploads/docs/Llistat-Canals-TV-ca.pdf>

ANNEX III. CONDICIONS PARTICULARS DEL SERVEI DE TELEFONIA MÒBIL

1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Servei telefònic mòbil. Aquest Servei comprèn la prestació del Servei telefònic de trucades des de Mòbil i els Serveis associats de comunicacions electròniques (incloent-hi el Servei d'Accés a Internet des de mòbil) i serveis de valor afegit associats que el Client sol·liciti. Per prestar aquest Servei, el proveïdor lliurarà al Client una targeta SIM que es podrà fer servir en qualsevol dispositiu mòbil lliure. El Servei es prestarà en territori nacional. Fora del territori nacional, el Client pot rebre el Servei sol·licitant l'activació del Servei telefònic mòbil cursat des de l'estranger, ("Servei Roaming" o "Servei en Itinerància"). S'informa que l'alta en aquest servei pot implicar el cobrament de tarifes especials en les comunicacions rebudes i realitzades a l'estranger segons la normativa vigent en cada moment.

Per al servei telefònic Mòbil, si el Client no disposa de numeració, EL PROVEÏDOR li assignarà una numeració. El Servei Mòbil d'EL PROVEÏDOR inclou la portabilitat del número de telèfon que el Client tingués amb el seu operador anterior. Per obtenir la portabilitat, el Client haurà de completar la Sol·licitud de Portabilitat, perquè es pugui tramitar la portabilitat dels serveis de telefonia fixa o mòbil al seu anterior operador. La portabilitat es durà a terme d'acord amb els processos de tramitació de portabilitat establerts al Document d'especificació tècnica dels procediments administratius per conservar la numeració en cas de canvi d'operador, aprovats per la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència.

Els Serveis se li ofereixen exclusivament com a Client final i per a un ús basat en la bona fe. En particular, amb caràcter enunciatiu no limitatiu, no està permès:

- a) La utilització contrària a les lleis espanyoles, o que infringeixi els drets de tercers o el bon ús dels serveis que són només per a ús personal i particular del Client, i aquest serà responsable del control d'accés.
- b) La publicació o transmissió de qualsevol contingut que resulti violent, obscè, abusiu, il·legal, racista, xenòfob o difamatori.
- c) La recopilació i/o utilització de dades personals d'altres usuaris sense tenir-ne el consentiment exprés, o contrari al que disposa la Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal.
- d) La revenda de trànsit o dels Serveis o la seva comercialització o explotació econòmica per qualsevol mitjà o sistema.
- e) La comunicació amb números dedicats a l'encaminament de trucades; és a dir, que ofereixen, com a servei comercial, l'encaminament de la trucada cap a un altre número diferent del que s'ha trucat.
- f) L'ús objectivament irregular o fraudulent dels serveis com, per exemple: intercomunicadors per a nadons; *walkie-talkie*; trucades únicament, o majoritàriament, a serveis de tarifació addicional o valor afegit; utilització dels Serveis per a enviaments de comunicacions comercials no sol·licitades; enviament de grans missatges per bloquejar servidors aliens; realització de comunicacions no sol·licitades quan aquestes es puguin catalogar com a trànsit irregular. En particular, el Client no ha de fer servir els Serveis per enviar correus no sol·licitats

o massius (*spam*) o fer qualsevol ús de les llistes de correu amb destinació a qualsevol persona que no hagi donat permís per ser inclosa en aquest procés.

En aquests supòsits, EL PROVEÏDOR podrà resoldre el Contracte o bloquejar els Serveis afectats temporalment fins a aclarir les circumstàncies de l'ús irregular del Servei o canviar-ne la tarifa, prèvia comunicació al Client.

En aquest últim cas, el Client podrà resoldre el Contracte respecte del Servei concret en els termes que s'hi hagin acordat.

2. INSTAL·LACIÓ I ACTIVACIÓ DE LA LÍNIA

El Client disposa d'un termini de 60 dies des de la data de compra o recepció de la targeta SIM per activar-la. Transcorregut aquest termini i sempre que la targeta no s'hagi activat ni utilitzat, EL PROVEÏDOR podrà cancel·lar-la. En aquest cas, el Client tindrà dret a recuperar l'import abonat, prèvia sol·licitud al Servei d'Atenció al Client.

EL PROVEÏDOR tindrà, en aquest cas i en el cas de cancel·lació de l'alta per part del Client, el dret de cobrar les despeses de gestió corresponents a l'enviament de la Targeta, sense perjudici del que disposa la clàusula dedicada al dret de desistiment quan sigui aplicable. Les despeses de gestió aplicables es comunicaran al Client en les condicions particulars dels serveis contractats.

3. TARIFES, FACTURACIÓ I PAGAMENTS

Les tarifes del Servei de Telefonia Mòbil poden tenir associats consums mínims o quotes fixes mensuals.

El consum mínim mensual que ha de fer el Client dependrà de les condicions particulars de cada tarifa. Si el Client no consumeix l'import mínim corresponent a la seva tarifa, EL PROVEÏDOR li facturarà o descomptarà del seu saldo mensualment aquest import o, si escau, el que quedi fins a assolir-lo. Hi ha tarifes que poden incloure una quota fixa mensual, de la qual se n'informarà a les Condicions particulars de cada tarifa abans de la contractació. Aquesta quota fixa merita a l'inici de cada període de facturació.

En cas de baixa un cop iniciat el període de facturació, es cobrarà al Client la quota fixa en proporció al nombre de dies gaudits des del començament del període de facturació fins a la data de baixa. Hi ha gestions del PROVEÏDOR, sobre les quals s'informarà abans que es facin, que poden implicar el càrrec d'imports addicionals. Per garantir la facturació adequada dels serveis de dades en modalitat mòbil, EL PROVEÏDOR podrà restaurar la connexió d'aquest servei cada dues hores de connexió continuada. La restauració del servei consisteix en el reinici de la sessió de dades de manera automàtica.

La contractació dels Serveis de Telefonia Mòbil en modalitat postpagament es regiran pel que preveuen aquestes Condicions generals i específiques de contractació.

L'import corresponent a les quotes mensuals, tarifes planes o bons dels serveis contractats es facturarà d'acord amb les condicions reflectides al Resum del Contracte. Les trucades o els consums que no estiguin inclosos en la quota mensual, tarifa plana o bo, es facturaran segons les tarifes indicades vigents en cada moment. Aquestes tarifes sempre es poden consultar a www.estabanell.com/wp-content/uploads/docs/TAR-

[Telco-ca.pdf](#)

4. ÚS DEL SERVEI EN ITINERÀNCIA (*ROAMING*)

La prestació del Servei en itinerància permet que els serveis de comunicacions electròniques mòbils que el Client té contractats puguin utilitzar-se quan el Client viatja a l'estranger, un cop tingui el servei actiu, i sempre que estigui disponible en funció del país visitat. Queden excloses d'aquestes condicions les trucades i missatges internacionals (amb origen a Espanya i destí a qualsevol altre país).

El Servei d'itinerància s'activa automàticament en donar-se d'alta només per a la Zona 1. Per a la resta de zones, cal que el Client contacti amb el Servei d'Atenció al Client. A més, es podrà activar o desactivar el servei amb la sol·licitud prèvia del Client en qualsevol moment contactant amb el nostre Servei d'Atenció al Client.

El preu del servei dependrà del país on estigui el Client:

- ZONA 1 o ZONA UE: ITINERÀNCIA UE, EEE y EUA (*): A partir del 15 de juny del 2017, el trànsit fet (*) a països de la Unió Europea (UE) i Espai Econòmic Europeu (EEE) i EUA: Alemanya, Àustria, Bèlgica, Bulgària, Xipre, Croàcia, Dinamarca, Eslovàquia, Eslovènia, Estònia, EUA, Finlàndia, França, Gibraltar, Grècia, Guadalupe, Guaiana Francesa, Holanda, Hongria, Irlanda, illa Martinica, illa de la Reunió, Islàndia, Itàlia, Letònia, Liechtenstein, Lituània, Luxemburg, Malta, Noruega, Polònia, Portugal (Madeira i Açores), Regne Unit, República Txeca, Romania, Suècia i Espanya, només a l'efecte de zona de destinació.

Dins la Zona 1 o Zona UE es tarifa segons les condicions de la tarifa nacional i no hi ha recàrrec per utilitzar el mòbil a qualsevol país de la UE, EEE i EUA(*).

- Trucades: el trànsit de veu cursat en itinerància es facturarà al preu per minut i establiment de trucada de la tarifa que cada Client tingui contractada per al trànsit nacional. Si es tracta d'una tarifa amb franquícia de veu, el trànsit cursat en itinerància computarà dins la franquícia contractada; una vegada esgotada, s'aplicaran les mateixes condicions que a la tarifa nacional. Les trucades rebudes pel Client no es tarifaran i no computaran dins la franquícia de veu nacional. Així mateix, la persona que truqui des d'Espanya a la línia que està en itinerància pagarà el preu d'una trucada nacional en funció de les condicions de la seva tarifa.

- Missatges: el trànsit dels missatges cursats en itinerància es facturarà al preu del missatge indicat a la tarifa nacional que cada Client tingui contractada. Si es tracta d'una tarifa amb franquícia, els missatges cursats en itinerància computaran dins la franquícia contractada; un cop esgotada, s'aplicaran les mateixes condicions que a la tarifa nacional. Els SMS rebuts durant l'estada a l'estranger no es tarifaran i no computaran dins la franquícia d'SMS contractada.

- Dades: el trànsit de dades cursat en itinerància es facturarà al preu per Gb de la tarifa que cada Client tingui contractada per al trànsit nacional. Si es tracta d'una tarifa amb franquícia de dades, el trànsit cursat en itinerància computarà dins la franquícia de dades contractada. Una vegada superada la franquícia, se li aplicaran les condicions que tingui per al trànsit de dades nacional: pagament per ús a màxima velocitat, reducció de velocitat o ús de serveis que amplii la franquícia del contracte.

L'ús dels serveis en itinerància ha de complir la "política d'utilització raonable" descrita al Reglament europeu d'itinerància.

1. Els serveis en itinerància es prestaran en condicions de qualitat igual d'avantatjoses per al Client final que les que s'ofereixen al país d'origen, sempre que, a la xarxa visitada estigui disponible la mateixa generació de xarxes i tecnologia de comunicacions mòbils contractada pel Client.
2. Si no es pot accedir en itinerància en les mateixes condicions de qualitat que les disponibles al país d'origen, ESTABANELL IMPULSA garanteix que oferirà al Client final el nivell màxim de qualitat de xarxa disponible a la xarxa visitada, tenint en compte el desenvolupament de les generacions i tecnologies ofertes a cadascuna d'aquestes xarxes.

Cal tenir en compte que, en determinades regions, la qualitat del servei es pot veure afectada per raons alienes a l'operador de Serveis de Telefonía Mòbil, i per problemes de cobertura, o per la tecnologia del terminal utilitzat pel Client final.

3. També s'informa que alguns serveis addicionals determinats, com serveis de valor afegit, podrien comportar un increment de les tarifes aplicables.
4. Períodes d'inactivitat: Es consideren un ús abusiu o anòmal dels serveis en itinerància els períodes d'inactivitat llargs d'una determinada targeta SIM units a un ús principal, si no exclusiu, del Servei en itinerància, o l'activació i la utilització seqüencial de múltiples targetes SIM per un mateix Client quan és en itinerància.
5. Venda de targetes SIM: En tot cas, està prohibida la venda de targetes SIM a persones que no resideixen realment ni tenen vincles estables a Espanya, per tal de fer possible el consum de serveis d'itinerància prestats per l'operador de Serveis de Telefonía Mòbil aplicant la tarifa nacional per a finalitats diferents dels viatges periòdics. En aquest cas, l'operador de Serveis de Telefonía Mòbil podrà adoptar immediatament mesures proporcionades per tal de garantir el compliment de totes les condicions del contracte.
6. Es reserva el dret a aplicar, prèvia notificació, el recàrrec indicat pel tràfic de dades en Roaming dins de la zona 1 o zona UE quan superi el límit establert segons la Regulació de Roaming de la Unió

Europea (Reglament 2016/2286). Aquest límit es correspon amb almenys el doble del volum de dades que s'obtingui al dividir el preu de la tarifa contractada (IVA exclòs) entre el preu majorista - 1,30€/GB per l'any 2025- segons els termes establerts an el Reglament d'execució UE 2016/2286.

- **RESTA DE ZONES:**

- Trucades: el trànsit de veu cursat en itinerància es facturarà segons la tarifa d'itinerància aplicable al país que correspongui. Es tarifaràn tant les trucades fetes per l'usuari com les rebudes. La persona que truqui des d'Espanya a la línia que està en itinerància pagarà el preu d'una trucada nacional en funció de les condicions de la seva tarifa.

- Missatges: el trànsit de SMS cursat en itinerància es facturarà segons la tarifa d'itinerància aplicable al país que correspongui. Els SMS que rebí a l'estranger seran gratuïts per al Client.

- Dades: el trànsit de dades cursat en itinerància es facturarà segons la tarifa d'itinerància aplicable al país que correspongui.

Les tarifes d'itinerància es poden consultar a www.estabanell.com/wp-content/uploads/docs/MB-XF-Roaming-ca.pdf

5. COBERTURA

EL PROVEÏDOR prestarà el Servei exclusivament a les zones de cobertura del territori nacional en què estigui implantat. EL PROVEÏDOR es compromet a prestar el Servei dins els límits de cobertura i de l'estat de la tecnologia. En qualsevol cas, EL PROVEÏDOR no serà responsable per interrupcions o mal funcionament del Servei a causa de condicions orogràfiques o atmosfèriques que n'impedeixin o impossibilitin la prestació.

6. QUALITAT DEL SERVEI

Excepte interrupcions per causa de força major, EL PROVEÏDOR es compromet a oferir el següent nivell de qualitat del Servei. Pel que fa al temps d'interrupció d'un Servei, assumeix un compromís d'interrupció màxima no superior a 48 hores en cada període de facturació.

A aquest efecte, el temps d'interrupció del Servei es defineix com la suma de tots els períodes de temps transcorreguts des de l'instant en què el Servei deixa d'estar disponible, una vegada aquest hagi estat reactivat, fins al moment en què se'n restableix el funcionament normal.

Es comença a comptar a partir del primer dels dos successos següents: (i) el moment en què el Client notifica l'avaria, o (ii) el moment en què el PROVEÏDOR registra la incidència que causa la interrupció total o parcial del Servei.

El que disposen els apartats anteriors no és aplicable si la interrupció temporal està motivada per alguna de les causes següents:

- a) Incompliment greu per part del Client de les condicions contractuals, especialment frau o demora en el pagament. Aquest fet donarà lloc a l'aplicació de la suspensió temporal i a la interrupció del Servei.
- b) Danys produïts a la xarxa a causa de la connexió per part del Client d'equips terminals la conformitat dels quals no ha estat avaluada d'acord amb la normativa vigent.
- c) Incompliment del Codi de Conducta per part d'un Client que presta serveis de tarifació addicional, si és el titular del contracte d'abonament.

El Client titular del Servei és responsable de tot el trànsit, els serveis utilitzats i el mal ús que pugui fer d'aquests serveis. Això no obstant, EL PROVEÏDOR, prèvia identificació del titular de la línia i les seves circumstàncies particulars, pot prendre les mesures al seu abast per evitar perjudicis a partir de la data en què comunica al Servei d'Atenció al Client el fet o la sospita de la pèrdua, sostracció o robatori de les seves claus d'accés al Servei o l'existència d'un frau o, en cas del Servei Telefònic Mòbil, de la pèrdua, sostracció o robatori de la Targeta SIM.

EL PROVEÏDOR no es fa responsable dels danys i/o els perjudicis i/o els beneficis que hagi deixat d'obtenir el Client o terceres parts com a conseqüència directa o indirecta de la no prestació del Servei o de la seva prestació defectuosa per les següents causes:

- (i) funcionament incorrecte, defectes, fallades i/o danys en terminals o dispositius del Client no facilitats pel PROVEÏDOR.
- (ii) la pèrdua, l'alteració i/o els danys totals o parcials que pugui patir la informació emmagatzemada als terminals o els dispositius del Client per causes no imputables al Servei i
- (iii) qualsevol altre que no pugui imputar-se a la manca de conformitat del Servei o a l'incompliment total o parcial o al compliment defectuós de les obligacions del PROVEÏDOR.

EL PROVEÏDOR no es fa responsable de cap conseqüència derivada d'una configuració incorrecta dels dispositius del Client que no hagi estat realitzada pel PROVEÏDOR o derivada de les aplicacions instal·lades pel Client, les quals són independents i alienes en tot cas al Servei prestat per MASMÓVIL.

EL PROVEÏDOR adopta les mesures necessàries i instal·la els mitjans tècnics exigits per la normativa vigent en cada moment per garantir el secret del contingut del senyal que es transmet a través de la xarxa del PROVEÏDOR i queda exonerat de tota responsabilitat que pugui derivar-se de l'obtenció per part del Client o de tercers d'enregistraments de converses telefòniques, del seu ús o publicitat i, en general, de totes les accions o omissions no imputables al PROVEÏDOR que infringeixin el secret de les comunicacions telefòniques, a excepció de les obligacions que EL PROVEÏDOR té segons la legislació

aplicable en cada moment pel que fa a les intercepcions realitzades pels agents facultats en compliment de la normativa vigent.

EL PROVEÏDOR informa que presta el Servei de telefonia disponible al públic, fix i mòbil, amb la possibilitat d'identificar la línia d'origen i la línia connectada. Si el Client no desitja que el seu número de telèfon pugui ser identificat per la resta dels usuaris, EL PROVEÏDOR posa a la seva disposició mitjans per restringir la identificació de la línia que truca i de la línia connectada. El Client pot consultar aquesta informació al Servei d'Atenció al Client.

7. CONSEQÜÈNCIES DE LA SUSPENSÍO DEL SERVEI

Durant un període de 30 dies a partir de la data de suspensió del Servei, el Client podrà rebre trucades (excepte si es troba fora del territori nacional o si són trucades de cobrament a destinació), SMS i MMS ("soft block").

Si transcorre el termini de 30 dies i no desapareix la causa de la suspensió, es bloquejarà també la recepció de trucades, SMS i MMS ("soft block"). Si 90 dies després de la data de la suspensió encara no ha desaparegut la causa de la suspensió, EL PROVEÏDOR bloquejarà la targeta SIM permanentment i el contracte amb EL PROVEÏDOR quedarà definitivament resolt pel que fa a aquest Servei.

EL PROVEÏDOR pot rescindir unilateralment el Contracte d'aquest Servei si considera que el Servei telefònic mòbil al qual fa referència es troba inactiu. El Servei es considera inactiu si transcorren 4 mesos seguits sense haver-se efectuat cap consum de serveis facturables.

EL PROVEÏDOR es reserva la facultat de reclamar al Client l'import d'un eventual saldo negatiu, més els interessos i les despeses derivades de la reclamació. Fins al bloqueig permanent, és possible abonar les factures pendents, recarregar saldo i realitzar trucades d'emergència al número 112, així com realitzar trucades al Servei d'Atenció al Client.

ANNEX IV. CONDICIONS PARTICULARS DEL SERVEI D'INTERNET I TELEFONIA FIXA

1. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

“Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla”: aquest Servei comprèn el següent, amb independència de la tecnologia utilitzada:

(i) Accés a Internet de banda ampla amb navegació 24 hores a la velocitat d'accés contractada. A causa de les característiques tècniques del Servei, aquesta velocitat es considera la velocitat màxima, és a dir, el Proveïdor de Serveis de Telefonia Fixa no pot garantir en tot moment la velocitat d'accés que el Client contracta; i (ii) els Serveis addicionals associats.

"Servei de Telefonia Fixa": consisteix en la posada a la disposició del Client d'un número de telèfon que permet al Client realitzar (o rebre) tot tipus de trucades de veu de sortida o d'entrada cap a o des de qualsevol tercer operador. Perquè ESTABANELL IMPULSA pugui assignar un número telefònic al Client, el Client ha de tenir un domicili legal dins l'àmbit geogràfic on s'ofereix el Servei de Telefonia, depenent del tipus de número que se li hagi assignat. En cas d'iniciar el procés de portabilitat, quan aquest procés estigui disponible, el Client accepta la possible interrupció o limitació en la prestació del Servei de Telefonia Fixa durant el temps mínim indispensable fixat per la normativa per completar el canvi d'operador.

Els Serveis se us ofereixen exclusivament com a Client final i per a un ús basat en la bona fe. En particular, amb caràcter enunciatiu i no limitatiu, no es permet:

- a) la utilització contrària a les lleis espanyoles o qualsevol ús que infringeixi els drets de tercers o el bon ús dels Serveis que són només per a ús personal i particular del Client, que és el responsable del control d'accés a aquests Serveis;
- b) la publicació o transmissió de qualsevol contingut violent, obscè, abusiu, il·legal, racista, xenòfob o difamatori;
- c) la recollida i/o utilització de dades personals d'altres usuaris sense el seu consentiment explícit o que infringeixi el que disposa la Llei orgànica 15/1999, de Protecció de Dades de Caràcter Personal;
- d) la revenda de trànsit o dels Serveis o la seva comercialització o explotació econòmica per qualsevol mitjà o sistema;
- e) la comunicació amb números dedicats a l'encaminament de trucades, és a dir, que ofereixin, com a servei comercial, l'encaminament de la trucada cap a un altre número diferent al de la trucada;
- f) l'ús objectivament irregular o fraudulent dels Serveis, com ara utilització d'aparells per a la vigilància del nadó o transceptors portàtils; realització de trucades, únicament o majoritàriament, a serveis de tarifació addicional o de valor afegit; utilització dels Serveis per a enviaments de comunicacions comercials no sol·licitades; enviament de missatges voluminosos per bloquejar servidors aliens; realització de comunicacions no sol·licitades que puguin catalogar-se com a trànsit

irregular. En particular, el Client no ha d'utilitzar els Serveis per enviar correus no sol·licitats o massius ("spam") ni utilitzar llistats de correu per enviar missatges a persones que no han donat permís per ser incloses en aquest procés.

En aquests supòsits, EL PROVEÏDOR pot resoldre el Contracte o bloquejar els Serveis afectats temporalment fins a esclarir les circumstàncies de l'ús irregular del Servei o canviar la tarifa, prèvia comunicació al Client.

En aquest últim cas el Client pot resoldre el Contracte del Servei en els termes acordats.

Si el Client contracta el Servei de Telefonia Fixa, aquest es presta sobre la línia de Fibra Òptica. Amb motiu de la configuració tècnica del Servei, l'informem que la baixa del Servei de telefonia fixa podria afectar el Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla i provocar la baixa d'aquest últim Servei.

El Servei Telefònic, amb tecnologia de veu sobre IP, permet que el Client rebi al seu terminal fix les trucades destinades a la numeració associada amb la seva línia. A més, permet al Client realitzar trucades des de la mateixa línia. En el cas de prestació del Servei sobre la línia de Fibra Òptica, si el té, el Client pot mantenir el Servei Telefònic anterior i els Serveis associats. En aquest cas, la baixa del Client del Servei Telefònic del seu anterior operador és responsabilitat del propi Client. Per donar-se'n de baixa, el Client ha de dirigir-se al seu anterior operador.

Per poder gaudir d'aquest Servei, el Client autoritza el Proveïdor de Serveis de Telefonia Fixa a realitzar totes les actuacions necessàries a la xarxa per garantir la recepció de les trucades destinades a la seva numeració geogràfica.

2. INSTAL·LACIÓ

La instal·lació bàsica necessària per prestar el Servei en el domicili del Client compren els elements següents:

- connexió de la Fibra Òptica exterior a la xarxa de l'edifici del Client;
- estesa de cable per l'interior de l'edifici o per la façana fins al domicili del Client;
- instal·lació en el domicili del Client d'un punt de terminació de la xarxa de fibra òptica;
- instal·lació en el domicili del Client d'un encaminador Wifi ONT;
- per al servei de televisió, instal·lació d'un descodificador.

Els equips terminals (equipament informàtic, dispositius mòbils i equip receptor de televisió), no formen part del Servei i ESTABANELL IMPULSA no els facilita en cap cas. Per tant, el Client ha de tenir aquests equips amb les condicions tècniques que els facin compatibles amb l'Equipament d'ESTABANELL IMPULSA.

En cas que la instal·lació necessiti d'elements tècnics addicionals, ESTABANELL IMPULSA es reserva el dret a posposar la instal·lació, realitzar un pressupost amb els elements addicionals que es requereixen i efectuar la instal·lació un cop el pressupost ha estat aprovat pel Client. Els costos derivats del subministrament i la instal·lació d'aquests elements addicionals van a càrrec del Client i s'inclouen en la primera factura que emet ESTABANELL IMPULSA al Client. Un cop realitzada la instal·lació i verificat el correcte funcionament de la instal·lació, el Client ha de signar el document que acredita la

realització de la instal·lació. La no acceptació per part del Client de la instal·lació bàsica i el pressupost dona dret a ESTABANELL IMPULSA a resoldre el contracte actual de manera immediata, reservant-se el dret a facturar al Client les despeses generades fins a la data de resolució del Contracte.

3. DEVOLUCIÓ DELS EQUIPS

Pel que fa als equips de connexió d'accés a Internet o d'accés al Servei de Televisió (els "Equips"), facilitats per ESTABANELL IMPULSA, el proveïdor té dret a recuperar els Equips que proporciona al Client, en qualsevol cas. El Client està obligat a tornar a ESTABANELL IMPULSA l'equip de connexió d'accés a Internet o d'accés al Servei de Televisió en un termini màxim de trenta (30) dies naturals des de la data efectiva de baixa del Servei a través dels canals establerts que es comunicaran al Client en el moment de la baixa mitjançant correu electrònic o trucada. El Client ha de lliurar els Equips en perfecte estat d'ús i amb tots els seus accessoris originals (cables, font d'alimentació, etc.).

Si el Client no torna els Equips en el termini esmentat de trenta (30) dies naturals o si no els torna en condicions òptimes, a causa d'un mal ús imputable al Client, ESTABANELL IMPULSA pot cobrar al Client, un cop transcorregut el termini, la quantitat de 120 euros per l'equip de connexió a Internet (ONT) i 108,9 euros per l'equip d'accés al Servei de Televisió (STB) (impostos indirectes inclosos) en concepte d'indemnització per incompliment de les obligacions relacionades amb els Equips. ESTABANELL IMPULSA únicament serà responsable de la substitució, reparació, reprogramació o incomunicació provocades pels Equips derivades de l'ús normal d'aquests equips.

4. TARIFES I PAGAMENTS

L'import corresponent a les quotes mensuals, tarifes planes o bons dels serveis contractats es factura d'acord amb les condicions que consten al Resum del Contracte. La realització de trucades o qualsevol tipus de consum que no estigui inclòs en la quota mensual, la tarifa plana o el bo es factura en funció de les tarifes vigents en cada moment, que poden consultar-se a www.estabanell.com/wp-content/uploads/docs/TAR-Telco-ca.pdf

5. QUALITAT DEL SERVEI

Excepte interrupcions per causa de força major, EL PROVEÏDOR es compromet a oferir el següent nivell de qualitat del Servei. Pel que fa al temps d'interrupció d'un Servei, assumeix un compromís d'interrupció màxima no superior a 48 hores en cada període de facturació.

A aquest efecte, el temps d'interrupció del Servei es defineix com la suma de tots els períodes de temps transcorreguts des de l'instant en què el Servei deixa d'estar disponible, una vegada aquest hagi estat reactivat, fins al moment en què se'n restableix el funcionament normal.

Es començarà a comptar a partir del primer dels dos successos següents: (i) el moment en què el Client notifica l'avaría, o (ii) el moment en què el PROVEÏDOR registra la incidència que causa la interrupció total o parcial del Servei.

El que disposen els apartats anteriors no és aplicable si la interrupció temporal està motivada per alguna de les causes següents:

- a) Incompliment greu per part dels Clients de les condicions contractuals, especialment frau o demora en el pagament. Aquest fet donarà lloc a l'aplicació de la suspensió temporal i a la interrupció del Servei.
- b) Danys produïts a la xarxa a causa de la connexió per part del Client d'equips terminals la conformitat del quals no ha estat avaluada d'acord amb la normativa vigent.
- c) Incompliment del Codi de Conducta per part d'un Client que presta serveis de tarifació addicional, si és el titular del contracte d'abonament.

El Client titular del Servei és responsable de tot el trànsit, els serveis utilitzats i el mal ús que pugui fer d'aquests serveis. No obstant això, EL PROVEÏDOR, prèvia identificació del titular de la línia i les seves circumstàncies particulars, pot prendre les mesures al seu abast per evitar perjudicis a partir de la data en què comunica al Servei d'Atenció al Client el fet o la sospita de la pèrdua, sostracció o robatori de les seves claus d'accés al Servei o l'existència d'un frau o, en cas del Servei Telefònic Mòbil, de la pèrdua, sostracció o robatori de la Targeta SIM.

EL PROVEÏDOR no es fa responsable dels danys i/o els perjudicis i/o els beneficis que hagi deixat d'obtenir el Client o terceres parts com a conseqüència directa o indirecta de la no prestació del Servei o la seva prestació defectuosa per les següents causes:

- (i) funcionament incorrecte, defectes, fallades i/o danys en terminals o dispositius del Client no facilitats pel PROVEÏDOR.
- (i) la pèrdua, l'alteració i/o els danys totals o parcials que pugui patir la informació emmagatzemada als terminals o els dispositius del Client per causes no imputables al Servei i
- (ii) qualsevol altre que no pugui imputar-se a la manca de conformitat del Servei o a l'incompliment total o parcial o al compliment defectuós de les obligacions del PROVEÏDOR.

EL PROVEÏDOR no es fa responsable de cap conseqüència derivada d'una configuració incorrecta dels dispositius del Client que no hagi estat realitzada pel PROVEÏDOR o derivada de les aplicacions instal·lades pel Client, les quals són independents i alienes en tot cas al Servei prestat per MASMÓVIL.

EL PROVEÏDOR adopta les mesures necessàries i instal·la els mitjans tècnics exigits per la normativa vigent en cada moment per garantir el secret del contingut del senyal que es transmet a través de la xarxa del PROVEÏDOR i queda exonerat de tota responsabilitat que pugui derivar-se de l'obtenció per part del Client o de tercers d'enregistraments de converses telefòniques, del seu ús o publicitat i, en general, de totes les accions o omissions no imputables al PROVEÏDOR, que infringeixen el secret de les comunicacions telefòniques, a excepció de les obligacions que EL PROVEÏDOR té segons la legislació aplicable en cada moment pel que fa a les interceptacions realitzades pels agents facultats en compliment d'aquesta normativa.

EL PROVEÏDOR informa que presta el Servei de telefonia disponible al públic, fix i mòbil, amb la possibilitat d'identificar la línia d'origen i la línia connectada. Si el Client no desitja

que el seu número de telèfon pugui ser identificat per la resta dels usuaris, EL PROVEÏDOR posa a la seva disposició mitjans per restringir la identificació de la línia que truca i de la línia connectada. El Client pot consultar aquesta informació al Servei d'Atenció al Client.

ANNEX V CONDICIONS PARTICULARS DEL SERVEI DE TELEVISIÓ

1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei de televisió es presta a través d'una aplicació accessible instal·lada en un equip descodificador facilitat per ESTABANELL que el client ha de connectar a una pantalla de televisió pròpia. El Proveïdor del servei de Televisió ofereix les aplicacions a través de les botigues d'aplicacions dels sistemes mòbils Android i iOS, i el Client pot fer ús del servei a través de l'aplicació corresponent mitjançant la seva descàrrega en un dispositiu mòbil propi.

Les funcionalitats del servei només estan garantides si es fa servir el descodificador que facilita ESTABANELL IMPULSA. La utilització directa de l'aplicació en dispositius mòbils propietat de l'usuari pot implicar que determinades funcionalitats no estiguin disponibles.

La utilització del servei de Televisió requereix l'acceptació de les condicions d'ús d'aquesta aplicació, que s'adjunten a aquest document.

2. ÀMBIT DEL SERVEI/TERRITORI

El Servei únicament pot utilitzar-se a Espanya (en endavant, el "Territori"), si bé les parts es comprometen a respectar les disposicions del Reglament Europeu 2017/1128, de 14 de juny de 2017, pel que fa a la portabilitat dels serveis audiovisuals de pagament, que estableix la necessitat de proporcionar accés als abonats que es troben temporalment fora d'Espanya en un altre país de la Unió Europea (portability).

3. INSTAL·LACIÓ

Per prestar el servei de TV, ESTABANELL IMPULSA lliura al client un equip descodificador. ESTABANELL IMPULSA conserva la propietat d'aquest equip.

ESTABANELL IMPULSA té dret a recuperar l'equip descodificador que proporciona al Client, en qualsevol cas. El Client està obligat a tornar a ESTABANELL IMPULSA l'equip descodificador en un termini màxim de trenta (30) dies naturals des de la data efectiva de baixa del Servei a través dels canals establerts que es comunicaran al Client en el moment de la baixa mitjançant correu electrònic o trucada. El Client ha de lliurar l'equip descodificador en perfecte estat d'ús i amb tots els seus accessoris originals (cables, font d'alimentació, etc.).

Si el Client no torna l'equip descodificador en el termini esmentat de trenta (30) dies naturals o si no els torna en condicions òptimes, a causa d'un mal ús imputable al Client, ESTABANELL IMPULSA pot cobrar al Client, un cop transcorregut el termini, la quantitat de 108,9 euros per l'equip descodificador (impostos indirectes inclosos) en concepte d'indemnització per incompliment de les obligacions relacionades amb l'equip. ESTABANELL IMPULSA únicament serà responsable de la substitució, reparació, reprogramació o incomunicació provocades pel l'equip descodificador derivades de l'ús normal d'aquests.

4. CONTINGUT

L'Usuari obté accés al contingut que ofereix el Servei en cada moment (per exemple, sèries i pel·lícules). El Proveïdor fa esforços continus per millorar l'experiència de l'Usuari com a espectador. El Servei i el seu contingut, per tant, poden substituir-se, modificar-se puntualment (per exemple, oferir el contingut del Servei al dispositiu de l'Usuari sense connexió durant un període determinat) o actualitzar-se. Els canvis, les modificacions o l'actualització dels canals o el contingut del Servei i altres canvis en l'aparença del Servei no es consideren una modificació de l'Acord o del Servei.

5. PREU DELS SERVEIS

L'import corresponent a les quotes mensuals, tarifes planes o bons dels serveis contractats es facturem en funció de les condicions que apareixen al Resum del Contracte.

6. ÚS DEL SERVEI

Per poder utilitzar el Servei, es proporciona un compte d'usuari i l'usuari ha de tenir accés a un equip mòbil amb connexió a Internet o a una pantalla de televisió a la qual ha de connectar l'equip descodificador facilitat per ESTABANELL.

El Servei s'ofereix al Client per a la seva utilització exclusiva com a usuari final i conforme a aquestes Condicions. El Client no pot dur a terme ni incitar, facilitar o provocar a altres persones perquè duguin a terme cap de les accions següents:

- (a) utilitzar el Servei amb finalitats comercials o per a ús públic;
- (b) utilitzar el Servei amb finalitats il·legals o inadequades;
- (c) copiar/reproduir, prestar, retransmetre, distribuir, editar, transmetre d'alguna manera o adaptar el contingut del Servei;
- (d) eludir, modificar, eliminar, alterar o manipular d'alguna manera qualsevol protecció, encriptació o una altra tecnologia o programari que formi part del Servei;
- (e) utilitzar el Servei d'una altra manera en contravenció de la legislació sobre drets d'autor o d'altres lleis.

El Servei únicament pot utilitzar-se dins del Territori. L'Usuari no pot utilitzar ni intentar utilitzar de cap manera el Servei fora del Territori, ni pot incitar, facilitar o provocar que un tercer ho faci.

En tot moment es considera que qualsevol ús del Servei que vulneri el que s'especifica en aquest apartat constitueix un incompliment substancial de l'Acord i pot provocar que El Proveïdor del servei de Televisió cancel·li el Servei amb efecte immediat (més informació a l'apartat 13).

La qualitat d'exhibició del contingut del servei pot variar en funció del dispositiu i pot veure's afectada per diversos factors, com ara la ubicació, l'amplada de banda disponible i/o la velocitat de la connexió a Internet del dispositiu de reproducció. La disponibilitat d'Alta Definició (d'ara endavant HD, de l'anglès *High Definition*), Ultra Alta Definició (d'ara endavant Ultra HD, de l'anglès *Ultra High Definition*) i alt rang dinàmic (d'ara endavant HDR, de l'anglès *High Dinamic Range*) dependrà del servei d'Internet i de les prestacions del dispositiu del client. No tots els continguts estan disponibles en tots els formats (HD,

Ultra HD i HDR). La configuració de reproducció predeterminada de les xarxes de telefonia mòbil exclou el contingut en HD, Ultra HD i HDR. La velocitat mínima de connexió per gaudir d'una qualitat estàndard (d'ara endavant SD, de l'anglès *Standard Definition*) és de 0,5 Mbps. No obstant això, recomanem una velocitat més alta per poder gaudir d'una millor qualitat de vídeo.

Es recomana una velocitat de descàrrega d'almenys 5 Mbps per stream per rebre contingut en HD (definida com una resolució igual o superior a 720p). Es recomana una velocitat de descàrrega d'almenys 25 Mbps per stream per rebre contingut en Ultra HD (definida com una resolució igual o superior a 1080p) i HDR.

El servei de televisió és exclusivament d'ús personal, no es pot comercialitzar i està restringit al nucli familiar. Durant la subscripció al Servei, aquest inclou un dret limitat, no exclusiu i intransferible per accedir al Servei i veure'n els continguts.

Queda explícitament exclòs l'ús del Servei en locals públics.

El no compliment de les condicions que s'exposen en aquestes condicions o l'ús abusiu del Servei comporta la suspensió de la subscripció.

7. NOM D'USUARI I CONTRASENYA

Es facilitarà al Client un compte d'accés a l'aplicació a través de la que es presta el servei amb un nom d'usuari i una contrasenya (d'ara endavant, la "Informació d'Inici de Sessió"). La Informació d'Inici de Sessió és personal i no poden utilitzar-la terceres persones. El Client ha d'emmagatzemar la Informació d'Inici de Sessió amb la finalitat de protegir-la d'accessos no autoritzats. El Client és responsable de qualsevol ús del Servei que es produeixi amb el seu compte.

Si el Client sospita que s'ha produït un ús no autoritzat de la Informació d'Inici de Sessió, ha de notificar-ho immediatament a ESTABANELL i canviar la contrasenya. Si ESTABANELL té algun motiu per creure que s'ha desvelat la Informació d'Inici de Sessió o que d'alguna altra manera està sent objecte d'un mal ús per part d'alguna persona no autoritzada, ESTABANELL té dret a cancel·lar immediatament la subscripció.

ESTABANELL té dret en tot moment a sol·licitar al Client que canviï la seva contrasenya. Els canvis han d'efectuar-se amb promptitud i poden provocar perturbacions temporals en l'ús del Servei.

Per cancel·lar o donar de baixa el compte d'usuari, el Client ha de posar-se en contacte amb ESTABANELL i, com a requisit indispensable, no ha de tenir actiu cap servei de Televisió.

8. EQUIP, CONNEXIÓ, SISTEMES.

El Servei requereix que l'Usuari tingui accés a la connexió d'internet necessària. El Client és responsable de tots els costos associats a aquesta connexió, inclosos els costos de trànsit de dades, amb independència del lloc del Territori en el qual l'Usuari utilitza el Servei.

El Client té dret a utilitzar i a registrar el Servei en un nombre màxim de dispositius, telèfons

mòbils, tauletes o altres unitats. Aquest nombre màxim s'especifica en el resum del contracte. Poden canviar-se les unitats registrades i autoritzades en el compte de l'Usuari. ESTABANELL IMPULSA pot establir normes pel que fa a la freqüència amb la qual l'Usuari pot canviar les unitats registrades i autoritzades.

El servei pot utilitzar-se en un nombre màxim de dispositius de manera simultània. Aquest nombre màxim s'especifica en el resum del contracte.

ESTABANELL IMPULSA no es fa responsable de la impossibilitat o la limitació de l'accés al Servei per part del Client a conseqüència d'una sobrecàrrega d'internet o de fallades o problemes relacionats amb ordinadors o a altres unitats, xarxes, sistemes electrònics o comunicacions.

El Proveïdor de Servei de Televisió utilitza diferents estratègies per a l'optimització del trànsit de paquets. Aquestes tecnologies s'integren en els Players de les diferents aplicacions desplegades dins de la plataforma i implica l'intercanvi de paquets entre dispositius. El Client coneix i accepta explícitament aquestes estratègies per a l'optimització del servei i es compromet a col·laborar en l'ajust i l'optimització de la seva pròpia xarxa domèstica amb aquesta finalitat.

9. MENORS D'EDAT

Sense perjudici de la informació de classificació per edats que s'exposa en el Servei, aquest pot contenir material considerat inapropiat per a menors d'edat i que pot ser percebut per altres persones com a obscè o pertorbador.

El Servei no està pensat perquè l'utilitzin nens sense la participació, la supervisió i el consentiment dels seus progenitors o tutors. Els progenitors o tutors que permetin que un menor utilitzi el Servei assumeixen la responsabilitat exclusiva de decidir si el contingut del Servei és apte per a aquest menor.

10. XARXES SOCIALS

El Proveïdor del Servei de Televisió pot permetre que el Client exposi part del seu compte d'usuari en xarxes socials com, per exemple, Facebook i Twitter. Si el Client opta per utilitzar aquesta funció, el públic i altres Usuaris poden veure parts del compte del Client relatives al Servei, entre elles el material que el Client ha visionat. El Client ha de donar explícitament el seu consentiment per posar aquest contingut a disposició del públic i reconeix que ni ESTABANELL IMPULSA ni el Proveïdor del Servei de Televisió no són responsables del contingut quan s'exposa a les xarxes socials.

Si el Client utilitza les xarxes socials amb el Servei, no pot fer-ho de cap manera que pugui considerar-se ofensiva, pertorbadora, atiadora, obscena, discriminatòria o d'alguna manera inapropiada o il·legal.

11. FÒRUMS D'USUARIS

El Proveïdor del Servei de Televisió pot permetre que el Client publiqui material en el Servei, com ara ressenyes del contingut del Servei (en endavant, el "Material"). En publicar Material en el Servei, el Client dona el seu consentiment perquè aquest Material es posi a

la disposició del públic i d'altres Usuaris.

El Material no pot:

- a) incloure contingut protegit per drets d'autor, per la legislació en matèria de marques comercials ni per altres drets de propietat intel·lectual sense el consentiment explícit del titular dels drets;
- b) promocionar cap producte, servei o societat;
- c) identificar a cap persona física sense el seu consentiment explícit (per exemple, per mitjà d'un nom, direcció, imatge o vídeo); ni
- d) resultar ofensiu, pertorbador, atíador, obscè, pornogràfic, discriminatori o d'alguna altra manera inapropiat o il·legal.

El Client és el responsable de qualsevol dany sofert pel Proveïdor del Servei de Televisió o per ESTABANELL IMPULSA a conseqüència de l'exposició del Material en vulneració d'aquesta clàusula.

El Client dona el seu consentiment al Proveïdor del Servei de Televisió i ESTABANELL IMPULSA per revisar el contingut del Material de l'Usuari i eliminar-lo segons el seu criteri.

El Client és conscient i comprèn que les afirmacions i les opinions que s'exposen en el Material són les d'altres clients usuaris, que ni El Proveïdor del Servei de Televisió ni ESTABANELL IMPULSA recolzen aquestes afirmacions i opinions, i que poden ser incorrectes o confuses.

El Client concedeix al Proveïdor del Servei de Televisió i a ESTABANELL IMPULSA una llicència no transferible, lliure de royalties i no exclusiva per a l'ús del Material a tot el món, en qualsevol mitjà i durant el període màxim que permeti la llei. ESTABANELL IMPULSA i el Proveïdor del Servei de Televisió tenen dret, per si mateixos o a través d'un tercer, a utilitzar el Material sense cap càrrec.