

Hacemos grande la letra pequeña  
para que no se te escape nada.  
¡Y para que no te dejes la vista!

---



### **¿Qué objetivo tiene la firma de este contrato?**

#### **1. OBJETO DEL CONTRATO**

- 1.1 El cliente, cuyos datos se consignan en el apartado «Datos del cliente» del Resumen del presente Contrato (en adelante, el «Cliente»), se abona a uno o más servicios de telecomunicaciones (en adelante, indistintamente el «Servicio» o los «Servicios») que serán prestados directamente por ESTABANELL IMPULSA, S.A.U. (en adelante, «ESTABANELL IMPULSA»), con CIF A-62422720 y domicilio social en la calle Rec nº 26-28, 08401 Granollers, Barcelona (España) o indirectamente por éste, en su condición de distribuidor de los servicios prestados por los operadores de servicio indicados, de acuerdo con la oferta comercial facilitada previamente por ESTABANELL IMPULSA, bien en soporte físico, digital, telemático o por voz y aceptada por el Cliente, cuyas características figuran en las condiciones generales y el Resumen del presente Contrato anexas del presente contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones (en adelante, el «Contrato»), en la página web de ESTABANELL IMPULSA [www.estabanell.com](http://www.estabanell.com) y en los portales web de los proveedores de servicios identificados.
- 1.2 Estos Servicios se prestan al Cliente para su utilización exclusiva como usuario final. En ningún caso puede el Cliente revender o distribuir el Servicio a terceros, salvo con autorización expresa y por escrito de ESTABANELL IMPULSA.
- 1.3 En caso de incompatibilidad entre las condiciones generales aquí establecidas y las condiciones establecidas en el Resumen del presente Contrato aplicables a cada uno de los Servicios contratados por el Cliente y, en especial, las anexas a este Contrato prevalecerán las establecidas en el Resumen del presente Contrato sobre las generales.



### **¿Cuánto tiempo dura este contrato y cómo se renueva o cancela?**

#### **2. ENTRADA EN VIGOR Y COMIENZO DE LOS SERVICIOS**

- 2.1 El Contrato entra en vigor el mismo día de su formalización. ESTABANELL IMPULSA activará cada uno de los Servicios en el plazo máximo indicado en las condiciones específicas correspondientes a cada uno de los Servicios siempre que la solicitud del Cliente reúna todas las condiciones exigidas y sea técnicamente posible.
- 2.2 ESTABANELL IMPULSA dispondrá de quince (15) días hábiles a partir de la

celebración de este Contrato para verificar la solvencia del Cliente. Asimismo, en caso de que lo estime oportuno, ESTABANELL IMPULSA se reserva el derecho de condicionar la vigencia del presente Contrato y la prestación del Servicio a la presentación, por parte del Cliente, de una garantía de pago suficiente, en forma de depósito o aval bancario. Se aplicarán para la devolución las condiciones establecidas en la cláusula 6 siguiente. Si la garantía que, en su caso, pueda solicitarse, no es constituida por el Cliente en el plazo de un (1) mes desde que haya sido requerida, este Contrato quedará resuelto, sin que haya derecho a indemnización a favor del Cliente.



### **¿Cuáles son los Componentes del precio y en qué supósitos se podrían modificar las condiciones económicas?**

#### **3. PRECIO DEL SERVICIO**

- 3.1 Componentes del precio: El Cliente se obliga a pagar a ESTABANELL IMPULSA por la prestación de los Servicios las tarifas contratadas y recogidas en el Resumen del Contrato, que incluirán los impuestos (IVA u otras vigentes), tasas, recargos y / o tributos estatales, autonómicos o locales, vigentes en cada momento (conjuntamente, el "Precio").

Las tarifas vigentes, precios, descuentos e impuestos aplicables se encuentran desglosados en función de los Servicios y las facilidades asociadas y resultaran de aplicación exclusivamente en el periodo indicado y según las condiciones fijadas para cada caso.

El Precio podrá ser actualizado cada primero de enero de acuerdo con la variación del Índice de Precios al Consumo ("IPC") que se publique por el Instituto Nacional de Estadística.

Toda promoción u oferta comercial de tarifas o condiciones especiales que esté vigente en el momento de suscribir el Contrato para cada modalidad podrá ser aplicable a aquel que, no siendo todavía Cliente, quiera contratar los Servicios. El que ya fuese Cliente no podrá beneficiarse de aquellas promociones que ESTABANELL IMPULSA pueda llevar a cabo después de la suscripción del Contrato por parte del Cliente, salvo que las condiciones de estas promociones establezcan lo contrario. La cuota inicial o de alta se abonará en un solo pago en concepto de contraprestación por la conexión a los Servicios, y su importe se incluirá en la primera factura. Si procede, esta cuota de alta inicial no incluirá costes de instalación ni equipos proporcionados por ESTABANELL IMPULSA.

- 3.2 **Modificación de las condiciones económicas y / o Precio:** La modificación del Precio y demás condiciones económicas del presente Contrato, salvo que sean consecuencia de la normativa aplicable, serán notificadas al Cliente mediante comunicación (dirección postal, dirección de correo electrónico o mensaje SMS al teléfono móvil facilitadas por el Cliente en el momento de la contratación) escrita o nota en la factura habitual de consumo correspondiente con una antelación mínima de un mes a la aplicación de la actualización. En la referida notificación se informará al Cliente que, en caso de que no estuviera conforme con la referida revisión o

modificación el Cliente podrá resolver el Contrato, sin que se aplique penalización económica. Para ello, el Cliente deberá comunicar su voluntad de resolver el Contrato a ESTABANELL IMPULSA contactando con el Servicio de Atención al Cliente por teléfono o correo electrónico, en un plazo no superior a un mes a contar a partir de que el Cliente disponga de la nueva información sobre Precio o condiciones económicas. En caso de que transcurra un mes desde la comunicación de la revisión de Precio o modificación de las condiciones económicas del Contrato, sin que el Cliente manifieste su voluntad de resolverlo, se entenderá que acepta la referida revisión del precio o modificación de las condiciones económicas.

**3.3 Variaciones del Precio o condiciones económicas por cambios regulatorios.**

Cualquier variación de las tarifas o modificación de otros conceptos, actividades y valores regulados, o cualquier variación o creación de costes regulados asociados al Servicio que sean aprobados por la Administración para el período de vigencia de este Contrato, así como cualquier nueva figura impositiva, tasa, impuesto o carga tributaria creada por la ley y sus variaciones, serán íntegramente y automáticamente trasladados al Precio a abonar por el Cliente, sin que constituyan una modificación de las condiciones económicas del Contrato.



**¿Cuál es la periodicidad de pago y qué supondría una demora?**

**4. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO**

- 4.1 Facturación.** ESTABANELL IMPULSA facturará desde la fecha de comienzo de los Servicios y con periodicidad mensual el Precio a abonar por el Cliente derivada del uso de los Servicios suministrados, conforme a las tarifas contratadas por el Cliente. Tanto las cuotas fijas mensuales correspondientes a la contratación de los Servicios, como las cantidades derivadas del consumo de los Servicios realizado por el Cliente, si procede, se devengarán en el mes siguiente. En caso de que ESTABANELL IMPULSA bonifique al Cliente con alguna reducción de cuota, promoción o descuento, se aplicará en la factura del mes inmediatamente posterior. Si el importe a bonificar supera la cantidad que el Cliente debe abonar en concepto de cuotas fijas mensuales o de consumo de los Servicios, ESTABANELL IMPULSA prorrateará la cantidad bonificable durante las mensualidades siguientes, hasta que la cantidad bonificable quede compensada. Si por causas técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el periodo correspondiente, ESTABANELL IMPULSA podrá presentar al cobro la correspondiente factura en los periodos siguientes.

Las facturas presentadas al Cliente contendrán, debidamente diferenciados, los conceptos de precios que se tarification para los Servicios y las facilidades prestados, así como los impuestos, recargos, tasas y / o tributos aplicables. La factura también detallará los descuentos y / o refacturaciones complementarias que, en su caso, sean de aplicación, así como los demás costes que la Administración pueda aprobar durante la vigencia del Contrato. El Cliente podrá, asimismo, solicitar, con carácter gratuito, recibir la facturación de forma no desglosada y/o de forma detallada o no.

La factura se enviará al Cliente por correo postal o por medios telemáticos (correo electrónico), según lo acordado en el Resumen del Presente Contrato por consentimiento expreso del Cliente y sin perjuicio del derecho del Cliente a modificar

su consentimiento por escrito y en cualquier momento por las vías de comunicación del Servicio de Atención al Cliente facilitadas, solicitando uno u otro medio. El envío se realizará en la dirección indicada en los datos de contacto del Cliente, las cuales podrán ser actualizadas en cualquier momento. El Cliente es responsable de la veracidad, vigencia y exactitud de los datos facilitados a tal efecto, del funcionamiento de los medios y de comunicar cualquier cambio en sus datos.

Cuando los Servicios facturados consten de un paquete de Fibra, el inicio de la facturación para todos los Servicios se producirá a las 48h. de la fecha de dicha instalación.

- 4.2 **Pago.** El pago se realizará de acuerdo con la modalidad y período de pago establecidos en el Resumen del presente Contrato y sin perjuicio del derecho del Cliente a modificar su consentimiento por escrito y en cualquier momento por las vías de comunicación del Servicio de Atención al Cliente facilitados, solicitando otra modalidad de las disponibles.

El vencimiento de la factura y, por tanto, la obligación de su pago por parte del Cliente será a la vista, es decir, a la fecha de su emisión. En caso de que el Cliente tenga el pago de la factura domiciliado, el vencimiento corresponderá a la fecha en que ESTABANELL IMPULSA gire el correspondiente recibo a la entidad bancaria indicada en el Resumen del presente Contrato. Para el caso de los Clientes con condición de consumidor o usuario de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 1/2007 o normativa que lo desarrolle, modifique o sustituya, sea estatal o autonómica, será de aplicación el procedimiento establecido en la misma, excepto en los casos que la aplicación de las condiciones de este Contrato resulten más beneficiosas para el Cliente.

- 4.3. **Demora en el pago.** La demora en el pago una vez vencido, total o parcial, por parte del Cliente devengará, sin necesidad de previo requerimiento, intereses de demora, que se calcularán a razón del interés legal del dinero más 1,5 puntos porcentuales o, en caso de resultar de aplicación por tratarse de una empresa, de acuerdo con el tipo legal de interés de demora establecido en el artículo 7.2 de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, o norma que la sustituya o modifique, a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento del pago, y sin perjuicio de lo establecido en las condiciones 17 y 21 del presente Contrato. Adicionalmente, el Cliente vendrá obligado a pagar todos los costes generados por la gestión del cobro de la deuda no satisfecha, a los que se añadirán cualquier coste que pueda generar al Comercializador el impago por causas imputables al Cliente.

El Cliente queda expresamente informado de que, en el caso de no atender el pago vencido y siempre que se hayan cumplido los requisitos establecidos en la normativa de protección de datos personales aplicable o normativa que complemente o sustituya, los datos relacionados con el impago podrán ser comunicados por ESTABANELL IMPULSA a los servicios de información de incumplimientos de obligaciones dinerarias.

Las partes reconocen expresamente que los registros informáticos de ESTABANELL IMPULSA y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los Servicios solicitados y efectivamente consumidos por el Cliente.



## **¿Cómo puedo hacer un cambio de producto?**

### **5. CAMBIO DE MODALIDAD**

- 5.1 Si el Cliente así lo solicita, podrá cambiar de modalidad contractual a alguna de las modalidades vigentes en el momento de solicitar el cambio siempre y cuando haya superado el periodo de permanencia de la modalidad contratada, o que el cambio se realice a una modalidad de mayor precio. El Cliente podrá solicitar el cambio de modalidad una (1) vez al mes. Para que el cambio de modalidad se haga efectivo, el Cliente deberá comunicar el deseo de proceder al cambio de modalidad a través de cualquier de los mecanismos de atención al cliente. Los compromisos de permanencia que el Cliente haya adquirido previamente con ESTABANELL IMPULSA se mantendrán con el cambio de modalidad y en las condiciones previamente aceptadas. El cambio de modalidad será efectivo en un máximo de 5 días laborables posteriores a la recepción de la comunicación.
- 5.2 Siempre que el cambio de modalidad se pueda realizar mediante trabajos remotos no se repercutirán al cliente nuevos costes de alta ni de instalación. El cambio de modalidad no constituye una nueva contratación y por tanto no permitirá al Cliente beneficiarse de promociones o descuentos disponibles para nuevas contrataciones.
- 5.3 Las condiciones del presente Contrato podrán ser modificadas por ESTABANELL IMPULSA de forma unilateral, de conformidad con el procedimiento establecido en la presente condición. En particular, ESTABANELL IMPULSA notificará al Cliente la modificación y la fecha concreta de aplicación de la modificación, con un mínimo de un mes de antelación a la entrada en vigor de la modificación mediante el envío de una comunicación escrita al Cliente por cualquiera de los medios autorizados o con nota en la factura habitual de consumo correspondiente, y se le informará de su derecho a resolver el Contrato sin penalización en caso de que no estuviera de acuerdo con la modificación. En caso de que el Cliente desee resolver el Contrato, lo comunicará a ESTABANELL IMPULSA mediante escrito dirigido al Servicio de Atención al Cliente y por cualquiera de los medios indicados en este Contrato en el plazo de un mes siguientes a la notificación de la modificación de las condiciones contractuales. Transcurrido un mes desde la comunicación al Cliente, sin haber recibido contestación de este manifestando su deseo de resolver el Contrato, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones contractuales en la fecha determinada por ESTABANELL IMPULSA.
- 5.4 No obstante, en caso de tratarse de una modificación de las condiciones contractuales que redunden en beneficio del Cliente o se produzcan de naturaleza estrictamente administrativa y no tengan efectos negativos sobre los Clientes o vengán impuestas normativamente, se producirá la misma comunicación al Cliente indicada en el apartado anterior, sin que el Cliente tenga derecho a resolver el Contrato.



## **¿En qué casos podríamos pedir un depósito de garantía y cómo se devuelve?**

### **6. DEPÓSITO DE GARANTÍA**

- 6.1 ESTABANELL IMPULSA puede exigir la constitución de depósitos de garantía en el momento de contratar los Servicios o durante la vigencia del Contrato cuando: a) el Cliente hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad, o b) se hubieran contraído deudas por otro/s contrato/s de abono, vigentes o no, o se retrase de modo reiterado en el pago de los recibos. El depósito puede constituirse en efectivo o mediante aval bancario a elección del Cliente. Los depósitos no serán remunerados. ESTABANELL IMPULSA realizará el requerimiento de constitución por un medio que deje constancia de su recepción y concederá un plazo no inferior a quince (15) días naturales para su constitución o el abono de las cantidades pendientes. Si el depósito no se constituye, ESTABANELL IMPULSA podrá desestimar la solicitud de alta, suspender el Servicio (y dar de baja al Cliente si no constituye el depósito pasados diez (10) días naturales desde el segundo requerimiento).
- 6.2 La devolución de los depósitos se producirá en el caso: a) tan pronto como ESTABANELL IMPULSA tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas, y en el caso: b) cuando quede acreditado que en un año no se ha producido ningún retraso en el pago. Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja o solicitará un cambio de titularidad de su abono, ESTABANELL IMPULSA podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del abonado. El depósito será devuelto íntegramente o lo que quede del mismo en el plazo de quince (15) días hábiles desde el día siguiente a aquel en el que se cumplan las circunstancias recogidas anteriormente.



## **¿Cómo pedir una portabilidad y cuáles son los términos de ejecución?**

### **7. PORTABILIDAD DE LOS SERVICIOS**

Si el Cliente estuviera interesado en cambiar de operadora, tiene derecho a conservar su número de teléfono incluidos en el plan nacional de numeración durante el plazo de un mes desde la fecha de resolución del contrato con el operador donante, salvo que el Cliente hubiese renunciado a dicho derecho. La portabilidad no tiene coste para el Cliente. En caso de solicitar la portabilidad, completando a tal fin el bloque correspondiente en el Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, la persona cuyos datos se recogen en el Contrato solicita el alta del Servicio a ESTABANELL IMPULSA, y comunica su deseo simultáneo de darse de baja en el operador que le presta actualmente el servicio, indicado como operador donante, conservando su numeración telefónica. La rescisión del contrato con el operador donante se producirá de forma automática una vez finalizada la portabilidad sin necesidad de que el Cliente realice ninguna gestión con el operador donante.

Lo descrito en el párrafo anterior también será de aplicación en el supuesto de que el Cliente quiera solicitar el cambio a otro operador.

La conservación del número de teléfono y su activación subsiguiente se ejecutarán con la mayor brevedad en la fecha o fechas acordadas explícitamente con el Cliente. En cualquier caso, al Cliente que hubiese suscrito un acuerdo para cambiar un número a un nuevo operador se le activará dicho número en un plazo de un (1) día hábil desde la fecha acordada con el Cliente. La pérdida de servicio durante el proceso de portabilidad no excederá de un día hábil.

En el supuesto de que se produjesen retrasos o abusos atribuibles a ESTABANELL IMPULSA en relación a la portabilidad del número de teléfono, el Cliente tendrá derecho a una indemnización correspondiente en el importe mensual del servicio de Estabanell asociado al número telefónico afectado prorrateado por los días de retraso en su portabilidad. Para poder hacer efectiva la indemnización, el Cliente deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente y poner en conocimiento del mismo los hechos sucedidos. En el caso de que se determine que han concurrido las causas anteriormente descritas, ESTABANELL IMPULSA procederá a abonar la indemnización que le corresponda en la cuenta corriente del Cliente.

El solicitante podría cancelar su solicitud de portabilidad llamando al Servicio de Atención al Cliente indicado, hasta las 24 horas previas a la ejecución de la portabilidad. El solicitante acepta la posible limitación en la prestación del Servicio durante el tiempo mínimo indispensable, no superior a cuatro (4) horas para realizar los trabajos de cambio de operador, de 02.00 h a 06.00 h del día de la portabilidad para portabilidades móviles, y de 08.00 h a 12.00 h para portabilidades de teléfono fijo.

El operador donante resolverá la solicitud, pudiéndose denegar por las causas siguientes: (i) causas justificadas de fuerza mayor (huelgas, catástrofes naturales, etc.), (ii) numeración inactiva, (iii), falta de correspondencia entre numeración y Cliente identificado por su DNI/NIF/CIF, (iv) falta de correspondencia entre numeración y administrativo/identificador del proceso mayorista, (v) tipo de acceso incorrecto, (vi) falta de validación por parte del operador revendedor y (vii) cualquier otra causa que pueda ser acordada voluntariamente entre los operadores, dentro del marco legal. ESTABANELL IMPULSA deberá informar al Cliente cuando su solicitud haya sido denegada; en este caso, se le informará de la causa. Para las solicitudes aceptadas, el Cliente podrá solicitar gratuitamente a ESTABANELL IMPULSA información sobre su solicitud y el día en que se realizará el cambio efectivo de operador.

En el supuesto de cambio de operador de Servicios de Internet, ESTABANELL IMPULSA, como operador receptor, velará por que la activación del Servicio de Internet, se produzca en el menor tiempo posible en la fecha y horario acordado con el Cliente. La pérdida de servicio durante la transferencia no excederá de un día hábil.



#### **Sobre nuestra red de cobertura móvil.**

### **8. DISTRIBUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL**

- 8.1 Para los Servicios de telefonía móvil (en adelante, los “Servicios de Telefonía Móvil”), ESTABANELL IMPULSA actúa como distribuidor de los Servicios de Telefonía Móvil proporcionados por:

- XFERA MÓVILES, S.A.U con domicilio social en Avenida de Bruselas 38, 28108 Alcobendas (Madrid), España, y CIF A-82528548, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, como operador de telecomunicaciones, proveedor del servicio que cumple con todos los requisitos exigibles por la normativa de aplicación; o por
- Aire Networks del Mediterráneo S.L.U con domicilio social en Calle Santiago Ramon y Cajal Numero 11, Elche Parque Empresarial, 03203 Elche (Alicante) España y CIF B-53704599 inscrita en el Registro Mercantil de Alicante como operador de telecomunicaciones, proveedor del servicio que cumple con todos los requisitos exigibles por la normativa de aplicación;

(en adelante, “Proveedor de Servicios de Telefonía Móvil”), quien será responsable frente al Cliente de la prestación del Servicio de Telefonía Móvil, de acuerdo con el Resumen del Contrato para el servicio de telefonía Móvil.

- 8.2 En previsión que el Proveedor de Servicios de Telefonía Móvil pueda cambiar a elección de ESTABANELL IMPULSA, el Cliente presta el siguiente consentimiento de portabilidad: El Cliente consiente expresamente la portabilidad del/de los número/s objeto de este Contrato, hacia el Proveedor de Servicios de Telefonía Móvil que ESTABANELL IMPULSA contrate en cada momento durante la vigencia de este Contrato. Con esta finalidad, el Cliente autoriza a ESTABANELL IMPULSA a solicitar formalmente en su nombre al Proveedor de Servicios de Telefonía Móvil dicha portabilidad en el momento del cambio mencionado, cumpliendo en todo el proceso los requisitos establecidos en la normativa vigente, especialmente la relacionada con la protección de los datos personales y pudiendo usar con esta finalidad todos los datos relativos al Servicio de Telefonía Móvil prestado de que disponga. El Cliente está informado de que ESTABANELL IMPULSA mantendrá en todo caso las condiciones jurídicas y económicas que actualmente le son aplicables, pudiendo mejorar dichas condiciones para el Cliente. Asimismo, el Cliente está informado de que la portabilidad no le supondrá ningún coste y de que puede revocar este consentimiento comunicándolo a ESTABANELL IMPULSA a través del Servicio de Atención al Cliente. No obstante, el Cliente podrá en cualquier momento portar su número a cualquier operador móvil.

Las características de los Servicios de Telefonía Móvil distribuidos por ESTABANELL IMPULSA son los que figuran en el Anexo del presente documento.



### **Sobre nuestra red de fibra óptica.**

## **9. PRESTACIÓN I DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO DE FIBRA ÓPTICA**

ESTABANELL IMPULSA prestará al Cliente el Servicio de acceso a Internet fijo con la velocidad contratada (en adelante, el «Servicio de Internet») de acuerdo con la oferta comercial vigente; sus características son las que se encuentran descritas en el Anexo a las presentes Condiciones Generales. El plazo máximo en que se activará el Servicio de Internet será de treinta (30) días naturales, siempre que los Servicios de Internet contratados estén dentro del área de cobertura y/o de disponibilidad del Servicio de Internet de

ESTABANELL IMPULSA. La prestación de este Servicio de Internet por parte de ESTABANELL IMPULSA NO supone la baja del servicio de Internet o de cualquier otro servicio que actualmente pudiera tener contratado con otro operador, siendo la tramitación administrativa de la baja del Servicio de Internet con el otro operador responsabilidad exclusiva del Cliente.

ESTABANELL IMPULSA podrá prestar el Servicio de Internet al Cliente bien directamente o como distribuidor del Servicio de Internet de XFERA MÓVILES S-A.U operador con domicilio social en Avenida de Bruselas 38, 28108 Alcobendas (Madrid), España, y CIF A-82528548, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, proveedor del servicio que cumple con todos los requisitos exigibles por la normativa de aplicación, quien será responsable frente al Cliente de la prestación del Servicio de Internet.(en adelante el “Proveedor de Servicio de Internet”

ESTABANELL IMPULSA podrá proporcionar los Servicios de Internet a través de otro Proveedor de Servicios de Internet distinto a XFERA MÓVILES S.A.U. cuando las características del servicio lo requieran, informando del nuevo proveedor.

El Cliente será en ambos casos responsable de los Equipos Terminales de Red (ONT y Router Wifi para acceso a Internet), que se le entregan en concepto de cesión de uso, en tanto en cuanto estén en posesión del Cliente, y no añadirá, suprimirá, modificará sus elementos o provocará interferencias en los Equipos de Internet. Los Equipos de Internet se entregan junto con las instrucciones de uso del fabricante, que recogen las características técnicas del mismo. El Cliente será responsable ante ESTABANELL IMPULSA de cualquier pérdida o daño de los Equipos de Internet, excepto en el caso de que estos hechos se produzcan debido a la negligencia de ESTABANELL IMPULSA o de sus representantes debidamente acreditados.

El coste de la instalación del tramo terminal de la red en el domicilio del Cliente necesario para la activación del Servicio de Internet es de 150€, si bien dicho coste será asumido por ESTABANELL IMPULSA. No obstante, si en un plazo inferior a catorce días naturales el Cliente decide ejercer el derecho de desistimiento o resolver el Contrato antes de la finalización del periodo de permanencia, tanto si hubiese sido contratado de forma individual como si hubiese sido contratado como parte de un paquete de servicios, el Cliente deberá abonar a ESTABANELL IMPULSA el importe de 150€ correspondientes al coste de instalación.

Las características de los Servicios de Internet prestados o distribuidos por ESTABANELL IMPULSA son los que figuran en los Anexos del presente documento.



### **Sobre nuestro Servicio de telefonía fija.**

## **10. DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA**

Para los Servicios de telefonía fija (en adelante, los “Servicios de Telefonía Fija”), ESTABANELL IMPULSA actúa como distribuidor de los Servicios de Telefonía Fija proporcionados por:

- XFERA MÓVILES, S.A.U con domicilio social en Avenida de Bruselas 38, 28108 Alcobendas (Madrid), España, y CIF A-82528548, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, como operador de telecomunicaciones, proveedor del servicio que cumple con todos los requisitos exigibles por la normativa de aplicación; o por
- Aire Networks del Mediterráneo S.L.U con domicilio social en Calle Santiago Ramon y Cajal Numero 11, Elche Parque Empresarial, 03203 Elche (Alicante) España.y CIF B-53704599 inscrita en el Registro Mercantil de Alicante como operador de telecomunicaciones, proveedor del servicio que cumple con todos los requisitos exigibles por la normativa de aplicación;

como operadores de telecomunicaciones, proveedores del servicio que cumple con todos los requisitos exigibles por la normativa de aplicación (en adelante, «Proveedor de Servicios de Telefonía Fija»), quien será responsable frente al Cliente de la prestación del Servicio de Telefonía Fija.

ESTABANELL IMPULSA podrá proporcionar los Servicios de Telefonía Fija a través de otro Proveedor de Servicios de Telefonía Fija distinto a los anteriores cuando las características del servicio lo requieran, informando del nuevo proveedor.

La realización de llamadas distintas a las incluidas en cualquier cuota mensual, tarifa plana o bono (de los que se habrá informado previamente al Cliente) o, si procede, las llamadas que el Cliente realice, si no hubiera contratado una tarifa plana, se facturarán según las tarifas vigentes contratadas por el Cliente y el consumo realizado por el Cliente, en atención a las tarifas indicadas en: [www.estabanell.com/wp-content/uploads/docs/TAR-Telco-es.pdf](http://www.estabanell.com/wp-content/uploads/docs/TAR-Telco-es.pdf)

En previsión que el Proveedor de Servicios de Telefonía Fija pueda cambiar a elección de ESTABANELL IMPULSA, el Cliente presta el siguiente consentimiento de portabilidad: El Cliente consiente expresamente la portabilidad del/de los número/s objeto de este Contrato, hacia el Proveedor de Servicios de Telefonía Fija que ESTABANELL IMPULSA contrate en cada momento durante la vigencia de este Contrato. Con esta finalidad, el Cliente autoriza a ESTABANELL IMPULSA a solicitar formalmente en su nombre al Proveedor de Servicios de Telefonía Móvil dicha portabilidad en el momento del cambio mencionado, cumpliendo en todo el proceso los requisitos establecidos en la normativa vigente, especialmente la relacionada con la protección de los datos personales y pudiendo usar con esta finalidad todos los datos relativos al Servicio de Telefonía Móvil prestado de que disponga. El Cliente está informado de que ESTABANELL IMPULSA mantendrá en todo caso las condiciones jurídicas y económicas que actualmente le son aplicables, pudiendo mejorar dichas condiciones para el Cliente. Asimismo, el Cliente está informado de que la portabilidad no le supondrá ningún coste y de que puede revocar este consentimiento comunicándolo a ESTABANELL IMPULSA a través del Servicio de Atención al Cliente. No obstante, el Cliente podrá en cualquier momento portar su número a cualquier operador fijo

Las características de los Servicios de Telefonía Fija distribuidos por ESTABANELL IMPULSA son los que figuran en los Anexos del presente documento.



## **Sobre nuestro servicio de TV**

### **11. DISTRIBUCIÓN Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN**

Para los Servicios de contenidos televisivos (en adelante, los “Servicios de Televisión”), ESTABANELL IMPULSA actúa como distribuidor de los Servicios de Televisión proporcionados por la compañía TV UP MEDIA TELECOM, S.L., domiciliada en Vic, en la calle de los Vilabella, número 5-7, Barcelona y número de identificación fiscal (C.I.F.) B-66586579, como proveedor del servicio que cumple con todos los requisitos exigibles por la normativa de aplicación (en adelante, «Proveedor de Servicios de Televisión»), quien será responsable frente al Cliente de la prestación del Servicio de Televisión. El Cliente puede consultar las condiciones en: [https://www.tvup.es/terminos\\_de\\_uso](https://www.tvup.es/terminos_de_uso)

Las características de los Servicios de Televisión distribuidos por ESTABANELL IMPULSA son los que figuran en los Anexos del presente documento.



### **¿Dónde puedo consultar las condiciones vigentes en cada momento?**

### **12. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS**

Las condiciones aplicables al Servicio o Servicios contratados por el Cliente son las que constan en las Condiciones Generales de Contratación vigentes en el momento de la contratación, así como en el resumen del Contrato facilitado al Cliente en el momento de la contratación o facilitado con posterioridad a la firma del Contrato. El Cliente puede consultar en todo momento las ofertas vigentes en la dirección web de ESTABANELL IMPULSA: [www.estabanell.com](http://www.estabanell.com).



## **Nuestro compromiso con el Servicio y medidas en caso de interrupción.**

### **13. CALIDAD DEL SERVICIO**

ESTABANELL IMPULSA hará sus mejores esfuerzos para asegurar un nivel de calidad acorde con los Servicios y, como mínimo, se compromete a asegurar los niveles de calidad exigidos por la normativa de calidad aplicable en cada caso, y que se encuentran disponibles en [https://www.estabanell.com/wp-content/uploads/docs/Qualitat-dels-serveis\\_Marca-Estabanell-ES.pdf](https://www.estabanell.com/wp-content/uploads/docs/Qualitat-dels-serveis_Marca-Estabanell-ES.pdf)

En caso de interrupción temporal del Servicio, ESTABANELL IMPULSA indemnizará, previa notificación al Servicio de Atención al Cliente, y si corresponde, en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado, con una cantidad que se corresponderá a la parte proporcional de la cuota de abono relativa al tiempo acumulado de incomunicación que exceda de 48 horas por cada línea y Servicio afectado, a contar desde el momento en que el Cliente haya contactado con el Servicio de Atención al Cliente de ESTABANELL IMPULSA durante los diez (10) días siguientes al restablecimiento del Servicio, notificando un aviso de avería, hasta el momento en que el Servicio se encuentre

restablecido. A efectos de una posible indemnización, se considera que el precio de cada uno de los Servicios en una cuota mensual de los paquetes será la parte proporcional del precio total (dos Servicios 50 %, tres Servicios 33 %, cuatro Servicios 25%).

Lo dispuesto en los apartados anteriores no es aplicable cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes: a) incumplimiento por el Cliente de las condiciones contractuales, o b) daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo con la normativa vigente. Sin perjuicio de lo referido anteriormente, ESTABANELL IMPULSA no compensará en ningún caso por daños a la propiedad, a las personas o por pérdidas económicas, y en concreto por cualquier daño indirecto, moral, emergente o lucro cesante que el Cliente pudiera sufrir en caso de interrupción o de prestación deficiente de los Servicios.

En el supuesto de que se incumplan los niveles de calidad de los servicios contratados o si la respuesta de ESTABANELL IMPULSA ante un incidente de seguridad, amenaza o deficiencia es insuficiente, se indemnizará al Cliente, previa notificación al servicio de Atención al Cliente y si corresponde, al Cliente por un importe igual a una cuota mensual prorrateada por los días en los que el servicio no ha sido prestado con la calidad debida o por los días de afectación del incidente de seguridad. A tal fin el periodo a prorratear se calculará como el periodo transcurrido desde la notificación por parte del Cliente a Atención al Cliente del incumplimiento de los niveles de calidad o del incidente de seguridad y la notificación por parte de Estabanell de su resolución. El importe resultante será descontado de la factura inmediatamente posterior de acuerdo al procedimiento descrito en la cláusula 6.1

## **II** **Cómo pedir una suspensión temporal del servicio..**

### **14. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO A PETICIÓN DEL CLIENTE**

El Cliente tendrá derecho a solicitar de ESTABANELL IMPULSA, a través del Servicio de Atención al Cliente, la suspensión temporal del Servicio en caso de impago del servicio telefónico desde una ubicación fija, con un mínimo de quince (15) días naturales de antelación a la fecha de su efectividad. El periodo de suspensión estará comprendido entre un (1) mes como mínimo y tres (3) meses como máximo. La suspensión solicitada por el Cliente no podrá ser superior a noventa (90) días por año natural. En estos casos ESTABANELL IMPULSA deducirá de la cuota de abono de Cliente el cien por ciento (100%) del importe de los servicios de Telefonía Fija y TV, y el 50% del importe del servicio de Internet. El importe será proporcional a los días que afecte la suspensión del servicio. Para reactivar el servicio, el Cliente deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente (atc@estabanell.com o 900250260). La reactivación se llevará a cabo en un periodo no superior a 24 horas laborables.

En caso de efectuarse la suspensión a solicitud del Cliente, la recepción de llamadas desde el extranjero se facturará según las tarifas y condiciones vigentes en el momento de efectuarse el consumo.



### **Supuesto en los que podríamos interrumpir tu servicio**

#### **15. SUSPENSIÓN TEMPORAL O DEFINITIVA DEL SERVICIO A INSTANCIA DE ESTABANELL IMPULSA**

- 15.1 La demora en el pago una vez vencido, total o parcial, por parte del Cliente facultará a ESTABANELL IMPULSA a la suspensión temporal del Servicio contratado por el Cliente, previa notificación requiriendo el pago de los importes debidos en un plazo máximo de quince (15) días naturales. La reactivación del Servicio una vez suspendido por causa de impago se realizará en el momento en que el Cliente abone el pago pendiente, junto al recargo de cinco (5) euros que ESTABANELL IMPULSA aplicará para la reactivación. Sin perjuicio de lo expuesto anteriormente, en ningún caso el retraso en el pago antes descrito implicará la suspensión temporal de las líneas adicionales contratadas por el Cliente que se encuentren con el pago al día. ESTABANELL IMPULSA restablecerá el Servicio dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga conocimiento fehaciente de que el importe adeudado ha sido satisfecho.
- 15.2 En el caso que el Cliente se mantenga en mora del pago de una factura durante un periodo superior a dos (2) meses a contar desde la fecha de la emisión de la correspondiente factura, así como si se trata de un Cliente reincidente que en más de una (1) ocasión durante el plazo de doce (12) meses se retrasa en el pago de los Servicios correspondientes y en consecuencia se le ha llegado a suspender el Servicio; en ambos casos, dará derecho a ESTABANELL IMPULSA a la interrupción definitiva del Servicio y a la correspondiente resolución del Contrato. La resolución afecta solo a los Servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. La suspensión del Servicio de Telefonía por falta de pago supondrá el mantenimiento de las llamadas entrantes y las salientes de urgencias, con excepción de las de cobro revertido. El impago exclusivamente del cargo por los Servicios de tarificación adicional, Servicio de Internet o cualesquiera otros que no sean el Servicios de Telefonía solo dará lugar a la suspensión de estos Servicios concretos.
- 15.3 Para que el abonado no pueda ser suspendido del Servicio de tarificación adicional, será necesario que presente una reclamación ante las autoridades competentes y que, mientras se esté substanciendo dicha reclamación, consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a ESTABANELL IMPULSA.
- 15.4 ESTABANELL IMPULSA puede suspender de manera temporal o definitiva el Servicio en casos de fraude, riesgo objetivo o presunción razonable de comisión de fraude o por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del Servicio.



### **¿Cómo desactivar la emisión de llamadas internaciones?**

#### **16. DESCONEXIÓN DEL SERVICIO DE LLAMADAS INTERNACIONALES I DE TARIFICACIÓN ADICIONAL FIJO I MÓVIL**

El Cliente podrá solicitar la desconexión de llamadas internacionales. A estos efectos el

Cliente lo comunicará a ESTABANELL IMPULSA por teléfono a través del Servicio de Atención al Cliente. ESTABANELL IMPULSA debe proceder a la desconexión como máximo en el plazo de diez (10) días naturales desde la recepción de la comunicación del Cliente. En caso de que dicha desconexión no se produjera tras esos diez (10) días naturales, por causas no imputables al Cliente, serán a cargo de ESTABANELL IMPULSA los costes derivados del Servicio cuya desconexión se solicita. Los Servicios de tarificaciones especiales y adicionales estarán, por defecto, desconectados. Para activar el Servicio, el Cliente deberá llamar al Servicio de Atención al Cliente y solicitar su activación. ESTABANELL IMPULSA debe proceder a la conexión en un plazo máximo de diez (10) días naturales.



### **¿Qué hacer si sufres una avería?**

#### **17. MANTENIMIENTO DEL SERVICIO**

- 17.1 El Cliente notificará las averías que detecte a ESTABANELL IMPULSA por medio del Servicio de Atención al Cliente. ESTABANELL IMPULSA dispone de un sistema de mantenimiento integral de la línea contratada que garantiza la reparación de la línea y de las infraestructuras asociadas al Servicio en la red de ESTABANELL IMPULSA hasta el “Punto de Terminación de Red” (“PTR”) en el plazo de cuarenta y ocho (48) horas desde el aviso del Cliente al Servicio de Atención al Cliente de ESTABANELL IMPULSA. Los costes derivados de la reparación de las averías serán a cargo de ESTABANELL IMPULSA siempre que no sean imputables al Cliente por negligencia de uso, de conservación o por actuaciones dolosas sobre el Equipo y/o sobre la red. El mantenimiento de línea está incluido en el presente Contrato.
- 17.2 Si por causas tecnológicas ESTABANELL IMPULSA no pudiese prestar el Servicio al Cliente en los términos pactados, ESTABANELL IMPULSA se compromete a comunicar al Cliente esta circunstancia de forma inmediata. El Cliente podrá optar en este caso por contratar otro Servicio o por resolver el Contrato, siguiendo el procedimiento de resolución indicado en la condición 23 del Contrato.



### **¿Cuánto dura y cómo se renueva este contrato?**

#### **18. DURACIÓN, TERMINACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

- 18.1 Duración. La duración de este Contrato es de veinticuatro (24) meses a partir de la fecha de su firma. El Contrato será prorrogado de forma automática por períodos sucesivos de igual duración, salvo que, tras dicha prórroga, cualquiera de las partes comunique a la otra, por escrito, la voluntad de no renovarlo con una antelación mínima de un (1) mes. La comunicación deberá realizarse a través del área de Clientes de ESTABANELL IMPULSA o a través de cualquiera de los medios de contacto del Servicio de Atención al Cliente facilitados que permitan tener constancia de la identidad y de la voluntad del interesado. Con anterioridad a la prórroga del Contrato, ESTABANELL IMPULSA informará al Cliente mediante el envío de una comunicación escrita al Cliente por cualquiera de los medios autorizados o con nota en la factura habitual de consumo correspondiente de la finalización de los compromisos contractuales y los medios para rescindir el Contrato y proporcionará al Cliente

información sobre las mejores tarifas de sus servicios.

- 18.2 Resolución. El Cliente podrá resolver en cualquier momento todos o algunos de los servicios que hubiese contratado, sin perjuicio de lo indicado en el apartado 18, mediante la misma forma en que lo celebró o llamando al Servicio de Atención al Cliente. Para poder darse de baja deberá acreditar su identidad como titular del Servicio e indicar los datos precisos para asegurar la tramitación correcta y segura de la baja. Una vez recibida la solicitud de baja, esta se tramitará en un plazo máximo de dos (2) días hábiles. La baja del Servicio supone la baja total de los Servicios asociados al mismo siempre que no sea posible mantener alguno de los Servicios sin el Servicio respecto del cual el Cliente solicita la resolución. En cualquier caso, cuando el Cliente tenga derecho a rescindir cualquier elemento de un paquete de servicios, bien por razones de falta de adecuación con el Contrato, bien por el incumplimiento del suministro de los servicios, el Cliente tendrá derecho a rescindir el Contrato íntegro respecto de todos los elementos del paquete contratado. Asimismo, ESTABANELL IMPULSA puede interrumpir el Servicio o resolver de modo inmediato la relación con el Cliente si detecta un uso del Servicio contrario a lo establecido en el presente Contrato, a la legislación vigente o en caso de impago de las cantidades debidas.
- 18.3 El Contrato también podrá finalizar por (i) el mutuo acuerdo entre las partes, (ii) por incumplimiento de una de las partes de las obligaciones y condiciones aquí pactadas, en especial, en el caso de impago del Precio por parte del Cliente, y (iii) por las demás causas establecidas en el presente Contrato que generen el derecho a resolver el Contrato.
- 18.4 En caso de ofertas de Servicios condicionadas a un período de permanencia mínima, si el Cliente decide resolver el Contrato o darse de baja de los Servicios con anterioridad al plazo acordado o, en el caso de resolución anticipada por parte de ESTABANELL IMPULSA por causas imputables al Cliente, el Cliente está obligado a: (i) devolver los Equipos de ESTABANELL IMPULSA (ii) abonar el coste íntegro de 150 € relativo a la instalación del Servicio de Internet de Fibra óptica. .
- 18.5 Las consecuencias por incumplimiento del compromiso de permanencia son las siguientes: (i) abonar el coste completo de la instalación valorada en 150€, excepto en los supuestos que sea de aplicación la exención del pago habiendo ejercitado el derecho de desistimiento antes de la instalación del servicio de Fibra Óptica; y (ii) reembolso de los descuentos, bonificaciones y promociones percibidos por el Cliente en la contratación de los Servicios de manera proporcional al periodo pendiente de permanencia.

Independientemente de si los Servicios contratados gozan o no de una permanencia mínima, si el Cliente decide darse de baja del Servicio de Internet antes de cumplirse el periodo de un mes a contar a partir del día de la instalación del Servicio de Internet en su domicilio, se le facturará el coste completo de la instalación que está valorada en 150 € (IVA incluido). El presente Contrato ha sido formalizado en base a una información y circunstancias declaradas por el Cliente referentes a la instalación, su ubicación y del mismo Cliente, las cuales son esencial para el consentimiento y formalización del presente Contrato. Por tanto, ESTABANELL IMPULSA se reserva la facultad de resolver anticipada y unilateralmente el presente Contrato en caso de que

tenga conocimiento posterior de cualquier inexactitud, omisión, reserva o variación significativa de las circunstancias y datos reales referidas a la instalación y al Cliente, sobre las que se haya fundamentado el presente Contrato.



### **Conductas no permitidas en el uso del Servicio.**

#### **19. OBLIGACIONES DEL CLIENTE**

El Cliente se compromete a no utilizar el Servicio en contravención de la normativa vigente, en especial de la relativa a los derechos fundamentales, libertades públicas y propiedad industrial e intelectual. El Cliente será responsable ante cualquier reclamación o acción legal, judicial o extrajudicial, iniciada por terceras personas tanto contra el Cliente como contra ESTABANELL IMPULSA basadas en las aplicaciones o contenidos del Cliente alojados en servidor/es compartido/s, asumiendo este todos los gastos, costes y perjuicios que sean irrogados a ESTABANELL IMPULSA con motivo de estas reclamaciones o acciones legales. ESTABANELL IMPULSA se reserva el derecho a interrumpir el Servicio contratado por el Cliente, notificándoselo por escrito, en caso de divulgar, transmitir o alojar en el/los servidor/es compartido/s cualquier tipo de información que ESTABANELL IMPULSA considere ilegal, abusiva, difamatoria, ofensiva, o pornográfica; en caso de desarrollar a través del servidor/es, o en relación con el/los mismo/s, cualquier práctica o comportamiento contrario a las normas comúnmente aceptadas como respetuosas, así como en el caso de que el Cliente, a través del servidor/es compartido/s, publique o distribuya cualquier información o software que contenga virus, manipulación ilegal de software, violaciones de copyright y marcas comerciales o contrabando ilegal, realice spam y, en general, cualquier actividad que suponga una violación de las disposiciones legales vigentes, o pueda repercutir en el correcto funcionamiento de la Plataforma de ESTABANELL IMPULSA. ESTABANELL IMPULSA debe adoptar las medidas necesarias cuando así le sea exigido por orden de la autoridad judicial o administrativa competente, e igualmente podrá poner en conocimiento de las autoridades competentes aquellos hechos que puedan considerarse ilegales de acuerdo con la legislación vigente. Si el Cliente tiene cualquier indicio de que existe una violación o uso inapropiado de la información alojada en los servidores de ESTABANELL IMPULSA, o un fallo de seguridad de cualquier índole, deberá notificarlo inmediatamente a ESTABANELL IMPULSA.



### **Nuestro compromiso en caso de avería.**

#### **20. OBLIGACIONES DE ESTABANELL IMPULSA**

Se entiende por avería cualquier interrupción del Servicio, o mal funcionamiento del Servicio o de los Equipos, o variación respecto de lo descrito en la presente oferta comercial. En caso de que exista o se detecten posibles indicios de avería, ESTABANELL IMPULSA comprobará si efectivamente existe avería y, en este caso, asegurará la restitución del Servicio. Para ello podrá actuar remotamente o acceder hasta las instalaciones del Cliente, únicamente en el caso de que ESTABANELL IMPULSA lo considere necesario, para actuar sobre algún elemento de la red ubicado en el tramo comprendido hasta el “Punto de Terminación de Red”. En el caso de que en el curso de una intervención en que se realice un acceso a las instalaciones del Cliente se demuestre

fehacientemente que la causa de la avería está producida por una manipulación indebida de los Equipos de ESTABANELL IMPULSA por parte del Cliente, o bien que no existe avería, ESTABANELL IMPULSA se reserva el derecho de repercutir al Cliente los costes incurridos por dicha actuación. En cualquier caso, la manipulación indebida de Equipos de ESTABANELL IMPULSA por parte del Cliente exime a ESTABANELL IMPULSA de cualquier responsabilidad sobre el Servicio. ESTABANELL IMPULSA proporcionará al Cliente en exclusiva un identificador y una contraseña personal para que pueda acceder al Servicio y a las aplicaciones alojadas en la “Plataforma Informática” vía la página web de ESTABANELL IMPULSA. El Cliente deberá mantener ambas en la más estricta confidencialidad bajo su exclusiva responsabilidad, asumiendo por tanto cuantos daños o consecuencias se pudieran derivar del quebrantamiento o revelación del secreto. El identificador y la contraseña para acceder al Servicio son exclusivos para el acceso contratado y en el lugar contratado. ESTABANELL IMPULSA será responsable de la guarda y custodia de la Plataforma Informática ubicada en un recinto gestionado por esta compañía y correctamente acondicionado para albergarla. ESTABANELL IMPULSA no será responsable por los daños y perjuicios de cualquier clase que pudieran deberse al conocimiento por parte de terceros de las condiciones, características y circunstancias del uso del Servicio de Internet por el Cliente o que puedan deberse al acceso y, en su caso, a la interceptación, eliminación, alteración o modificación en cualquier modo de los contenidos y comunicaciones de toda clase que los Clientes transmitan, difundan, almacenen, reciban o a los que accedan a través de los Servicios contratados. ESTABANELL IMPULSA no será responsable de los daños y perjuicios que puedan deberse a la presencia de virus o cualquier elemento lesivo en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos o a los que se acceda a través de los Servicios contratados. ESTABANELL IMPULSA no se responsabiliza de los fallos en el Servicio que puedan producirse por el funcionamiento de las redes o servicios de otros operadores distintos a ESTABANELL IMPULSA. La “IP” fija facilitada por ESTABANELL IMPULSA al Cliente será en todo caso propiedad de ESTABANELL IMPULSA. Solo se facilitará una dirección IP fija para cada Servicio contratado por el Cliente. ESTABANELL IMPULSA puede cambiar la IP fija asignada inicialmente al Cliente por otra distinta en el supuesto de que resulte necesario como consecuencia de un cambio de modalidad solicitado por el Cliente. ESTABANELL IMPULSA no puede garantizar el funcionamiento del Servicio en todos los equipos informáticos del Cliente.



### **¿Cómo puedes ponerte en contacto con nosotros y a quién puedes dirigirte en caso de conflicto?**

## **21. RECLAMACIONES Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

- 21.1 El Cliente podrá dirigirse a ESTABANELL IMPULSA, a través del Servicio de Atención al Cliente, para presentar reclamaciones sobre el funcionamiento y la calidad del Servicio, la aplicación de precios, la facturación, o cualquier otra cuestión que pueda plantearse en relación con la prestación del Servicio. En caso de haber dirigido una reclamación al Servicio de Atención al Cliente, de no haberse resuelto en el plazo de un (1) mes a contar desde la fecha de su recepción por parte del Comercializador, o si resuelta, no fuera estimada o del agrado del Cliente, el Cliente que actúe en calidad de consumidor y usuario al amparo de lo previsto en el artículo 3.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, podrá presentar su reclamación ante las Oficinas de Consumo de

la Generalidad de Cataluña, a efectos de la tramitación de los servicios de mediación y del sistema arbitral de consumo que, en su caso, sean de aplicación, en los supuestos en los que ESTABANELL IMPULSA se ha adherido. Para más información, puede dirigirse a la Agencia Catalana de Consumo, llamando al 012 o mediante su página web [www.consum.cat](http://www.consum.cat).

- 21.2 Asimismo, los usuarios finales que sean personas físicas podrán dirigirse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información en el plazo de tres (3) meses desde la respuesta de ESTABANELL IMPULSA o desde la finalización del plazo para responder.
- 21.3 En el supuesto de que la reclamación tenga como origen cuantías adeudadas por el Cliente no se suspenderá ni interrumpirá el Servicio mientras la reclamación se esté sustanciando, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a ESTABANELL IMPULSA.
- 21.4 El Cliente tiene derecho a obtener un documento acreditativo del contenido de su reclamación y un número de referencia de la misma. El Cliente tendrá disponibles hojas de reclamaciones oficiales.



#### **Excepciones que imposibiliten el cumplimiento del contrato.**

### **22. FUERZA MAYOR**

ESTABANELL IMPULSA no será responsable en caso de imposibilidad de prestar Servicio si ello se debe a interrupciones prolongadas del suministro (eléctrico, líneas de telecomunicaciones, etc.), conflictos sociales, incendios, explosiones, inundaciones, actos y omisiones del Gobierno y, en general, todos los supuestos de fuerza mayor. Tampoco le será exigible responsabilidad en caso de que la imposibilidad de dar Servicio se deba al propio Cliente o persona autorizada por él.



#### **Consentimiento a comunicaciones y contrataciones telemáticas.**

### **23. CONTRATACIÓN Y COMUNICACIONES A DISTANCIA**

- 23.1 El Cliente da su conformidad a que tanto las notificaciones como otros aspectos relacionados con la ejecución y / o cumplimiento del Contrato, así como también, en su caso, la contratación de otros productos y servicios puedan ser realizados por medios telemáticos, electrónicos o telefónicos, incluyendo mediante la utilización de sistemas de claves de identificación personal y seguridad facilitados por ESTABANELL IMPULSA, o bien utilizando las direcciones de contacto indicadas por el Cliente. No obstante, en lo referente a la factura electrónica, el Cliente que actúe en calidad de consumidor y usuario deberá facilitar su consentimiento expreso para que le sea remitida dicha factura en formato electrónico. Las comunicaciones efectuadas a través de estos medios en las direcciones indicadas por las partes y, en concreto, en los datos de contacto del Cliente indicadas en el Resumen del presente Contrato y los datos de contacto del Servicio de Atención al Cliente de ESTABANELL IMPULSA indicadas, tendrán plena eficacia a efectos de notificación entre las partes.

Las partes, en cualquier momento, podrán comunicarse por los mismos medios a la otra parte cualquier rectificación o modificación de los datos de contacto facilitados.

- 23.2 En el caso de contratación telefónica de los Servicios objeto de este Contrato, en especial, de las condiciones del Resumen del presente Contrato y de las presentes condiciones generales, cuando el Cliente se haya puesto directamente en contacto con ESTABANELL IMPULSA, una vez se proceda a la grabación o registro para ESTABANELL IMPULSA de la aceptación de la contratación, el Contrato en sus condiciones y anexas, una vez enviadas al Cliente, tendrán la consideración de confirmación documental del consentimiento previamente otorgado de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, o normativa que lo modifique o sustituya. Se entenderá que el Contrato se ha perfeccionado en el momento de la grabación o del registro, sin necesidad de ser validado con la firma del Cliente. En caso de que sea ESTABANELL IMPULSA quien contacte directamente y telefónicamente con el Cliente, la contratación por el mismo proceso se entenderá perfeccionada cuando el Cliente haya aceptado la oferta mediante su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito, que, entre otros medios, podrá llevarse a cabo mediante papel, correo electrónico, fax o sms.. Ambos casos, se entienden sin perjuicio del derecho a desistir del Cliente aquí establecido. Así mismo, en ambos casos, el Cliente no quedará vinculado por el Contrato hasta que ESTABANELL IMPULSA no haya proporcionado al Cliente la información exigida por el artículo 97.1. del Real Decreto Legislativo 1/2007, en los términos establecidos en el artículo 98.1. del Real Decreto Legislativo 1/2007 y haya remitido el resumen del Contrato al Cliente en el mismo momento de la contratación. En el supuesto de que, por razones técnicas objetivas, ESTABANELL IMPULSA no pudiese facilitar el Contrato resumido en el momento de realizar la contratación, procederá a remitir posteriormente, sin demora indebida dicho resumen, no siendo efectivo el Contrato hasta que el Cliente haya dado su consentimiento tras haber recibido el Contrato resumido. Ambas partes dan plena eficacia y validez a su consentimiento otorgado por los medios aquí establecidos y aceptan su uso en los términos indicados.

ESTABANELL IMPULSA en ningún caso será responsable de las actuaciones u omisiones efectuadas por otros operadores de telecomunicaciones o correos externos a su control, que sean utilizados por el Cliente durante el proceso de contratación o comunicaciones, así como los daños y perjuicios causados por la no recepción o la recepción con retraso de las comunicaciones imputable a los operadores y siempre que no resulte imputable a ESTABANELL IMPULSA.



## **¿Cómo se modifica la titularidad del contrato?**

### **24. CESIÓN A TERCEROS, CAMBIO DE TITULAR**

- 24.1 ESTABANELL IMPULSA podrá ceder el Contrato y los derechos y obligaciones del mismo a cualquier sociedad participada, vinculada o sucesora que pueda dar en el futuro el Servicio objeto de este Contrato, y será suficiente con la oportuna comunicación al Cliente.
- 24.2 El Cliente está obligado al pago de las cantidades debidas por el uso de los Servicios prestados por ESTABANELL IMPULSA.

Para la cesión de los derechos y obligaciones de este Contrato a un tercero y en las mismas condiciones pactadas en el presente Contrato, se deberá cursar un cambio de titularidad vía la correspondiente solicitud de cambio de titularidad y siempre y cuando el Cliente esté al corriente del pago. Esta comunicación deberá ser por escrito e incluir la conformidad del nuevo Cliente, y se deberá hacer constar sus datos personales, datos de contacto, domicilio a efectos de facturación, CIF o NIF y los datos de la cuenta bancaria.

Una vez aceptado, ESTABANELL IMPULSA gestionará el cambio, quedando condicionada la efectividad del traspaso a la verificación de la solvencia del cesionario por ESTABANELL IMPULSA en el plazo indicado.

El nuevo titular deberá aportar en adjunto a la solicitud copia de su CIF o NIF a dos caras y autorización de la domiciliación bancaria, y otra documentación que en el caso resulte exigible. El nuevo titular subrogado continuará en el Contrato en las mismas condiciones a las pactadas con el anterior Cliente, al que se le restituirá, en las condiciones que resulten procedentes (que pueden incluir la sustitución de la garantía por el nuevo titular), la garantía de que en su caso se le hubiera exigido.

- 24.3 La fecha del cambio de la responsabilidad de pago al nuevo titular será al día siguiente de la de aprobación del cambio de titular por parte de ESTABANELL IMPULSA, una vez que haya recibido la documentación necesaria debidamente cumplimentada.



#### **Concurso de acreedores: notificación y pagos pendientes.**

### **25. CONCURSO DE ACREEDORES**

En caso de que el Cliente solicite de manera voluntaria el Concurso de Acreedores, deberá notificarlo fehacientemente a ESTABANELL IMPULSA lo antes posible y, en todo caso, con un período máximo de 5 días naturales, desde la solicitud hecha al Juzgado o Tribunal correspondiente, comunicación que tendrá que hacer por las vías de comunicación previstas en el presente Contrato. En caso de Concurso de Acreedores a instancias de un tercero, contra el Cliente, éste deberá notificarlo a ESTABANELL IMPULSA fehacientemente en los 5 días naturales siguientes a tener constancia de este hecho. Cualquier falta de comunicación de la situación de Concurso, bien voluntario bien necesario, en las condiciones previstas en este apartado supondrá un incumplimiento grave por parte del Cliente y tendrá efectos inmediatos y automáticos.

En caso de que el Cliente se encontrara en una situación concursal, sea necesaria o voluntaria, los importes de las facturas se liquidarán por el período efectivo de prestación de los servicios contratados, con todos sus cargos y otros conceptos que vayan asociados a los servicios, periodo que llegará hasta la fecha de declaración de concurso. Asimismo, los servicios contratados, con todos sus cargos y otros conceptos que vayan asociados a los servicios, tras declarado judicialmente el concurso, tendrán la consideración de crédito contra la masa y su pago se hará necesariamente a la fecha de su vencimiento habitual.

En el caso, que tras declarado judicialmente el concurso, el Cliente no cumpla con el pago efectivo a su vencimiento habitual de la factura correspondiente, transcurrido 15 días de su fecha de vencimiento, en este caso, ESTABANELL IMPULSA podrá solicitar la resolución

automática del Contrato. En caso de que el Juzgado acordara el cumplimiento del Contrato, el Cliente reconoce expresamente que será con cargo a la masa y se liquidarán inmediatamente todos aquellos créditos que emanen de los servicios contratados, créditos devengados antes como después del concurso.



## **Vías de contacto con nosotros..**

### **26. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Datos de contacto del "Servicio de Atención al Cliente" de ESTABANELL IMPULSA: Para cuestiones relacionadas con el presente Contrato o para cualquier incidencia, solicitud de información o reclamación en relación con el servicio contratado, el Cliente puede llamar al teléfono gratuito 900 250 260 o puede dirigirse a la dirección de correo electrónico [atc@estabanell.com](mailto:atc@estabanell.com) o presencialmente a cualquiera de nuestras oficinas de atención al cliente que encontrara indicadas en nuestra página web.



## **Acceso al 112.**

### **27. SERVICIOS DE EMERGENCIA**

Hasta que sea efectiva la baja permanente, el Cliente tendrá acceso de forma gratuita a los servicios de emergencia (112), a cualquier número de emergencia que se determine legalmente, así como a las llamadas al Servicio de Atención al Cliente.



## **En caso de tener discrepancias, ¿quién resolverá el conflicto?**

### **28. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLES**

El Cliente contrata con ESTABANELL IMPULSA con sujeción al régimen que en cada momento establezca la normativa vigente española aplicable a los Servicios prestados por ESTABANELL IMPULSA.

Para la resolución de los conflictos que pudiesen surgir entre ESTABANELL IMPULSA y el Cliente que actúe en calidad de consumidor y usuario en atención a la definición contenida en el artículo 3.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, serán competentes, a elección del Cliente, los juzgados o tribunales de su domicilio o residencia o los del lugar del domicilio social de ESTABANELL IMPULSA.

Para la resolución de los conflictos que pudiesen surgir entre ESTABANELL IMPULSA y el Cliente que no tenga la consideración de consumidor y usuario, ambas partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero, se someten al de los juzgados y tribunales competentes de Granollers para cualquier controversia que pudiera derivarse del presente Contrato.

Sin embargo, lo anterior, a efectos de reclamaciones sobre el funcionamiento y la calidad del Servicio, la aplicación de precios, la facturación, o cualquier otra cuestión que pueda plantearse en relación con la prestación del Servicio, las partes podrán acudir a las vías de

establecidas en la condición 23 de este Contrato.



**La protección de tus datos es una prioridad para nosotros. Te explicamos cómo lo hacemos.**

## **29. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

**29.1 Responsable del tratamiento:** ESTABANELL IMPULSA, S.A.U. (en adelante, ESTABANELL IMPULSA) con domicilio a estos efectos en la Calle Rec nº 26-28, 08401 Granollers, Barcelona (España), teléfono 900250260.

Puede contactar el Delegado de Protección de ESTABANELL IMPULSA enviando un correo electrónico a [lopdp@estabanell.cat](mailto:lopdp@estabanell.cat).

**29.2 Origen de los datos :** Se informa al Cliente que ESTABANELL IMPULSA tratará los datos: (i) que el Cliente nos facilite en cada momento (en la contratación del servicio, durante la vigencia del mismo, mediante el canal de atención al cliente, cualquier formulario que cumplimente o interacción con nosotros); (ii) los que se deriven de la prestación y uso que hace de Servicio; y (iii) aquellos otros conexos que, en su caso, pudieran ser obtenidos de fuentes legalmente admitidas y de terceros con el fin de determinar la solvencia financiera del Cliente.

ESTABANELL IMPULSA llevará a cabo el tratamiento de datos del Cliente previa anonimización irreversible con el fin de participar en proyectos de Big Data.

**29.3 Finalidades del tratamiento:** Tratamos los datos señalados en el párrafo anterior con el fin de: (i) gestionar la relación contractual que se deriva del presente Contrato a nivel contable, fiscal y administrativo; (ii) gestionar a nivel técnico el Servicio; (iii) notificar al Cliente incidencias o cualquier información de interés sobre el Servicio; (iv) gestionar y llevar el mantenimiento de la cuenta de usuario del Cliente del sitio web de ESTABANELL IMPULSA; (v) comprobar y evaluar la solvencia financiera del interesado previamente a la activación del Servicio. En consecuencia, ESTABANELL IMPULSA podrá tratar, en su caso, datos obtenidos de las entidades emisoras de informes respecto de tu solvencia financiera o crediticia; (vi) en caso de no atender el pago una vez vencido, gestionar y comunicar los datos a los servicios de información de incumplimientos de obligaciones monetarias; (vii) en cumplimiento de la normativa fiscal y de protección de datos, se comprueban los datos de facturación facilitados por el Cliente, consultando el servicio de calidad de los datos de la Administración Tributaria, y se rectifican los datos que resultan ser inexactos. También podremos actualizar los datos del Cliente a través de los datos personales que el mismo facilita (viii) formalizar el Contrato mediante un proceso de forma certificada por un tercero de confianza (ix) remitir al Cliente, por cualquier medio, encuestas de evaluación y satisfacción con los Servicios prestados, y gestionar su participación (x) en la medida permitida por la ley, y siempre que el Cliente no se haya opuesto, enviarle por cualquier medio, información comercial relativa a los servicios de telecomunicaciones; (xi) cuando el Cliente lo autorice enviarle información comercial sobre los servicios y productos que en todo momento ESTABANELL IMPULSA comercialice, así como ofrecerle novedades, promociones, descuentos, participación en sorteos y encuestas, e información sobre eventos u otras actividades relacionadas

u organizadas por ESTABANELL IMPULSA; (xii) siempre que el Cliente consienta, comunicar sus datos personales a las empresas del grupo al que forma parte ESTABANELL IMPULSA, filiales y participadas, con la finalidad de enviarle por cualquier medio información comercial sobre los servicios y productos que cada una comercialice, así como poder ofrecerle novedades, promociones, descuentos, la participación en sorteos y encuestas, e información sobre eventos u otras actividades relacionadas u organizadas por estas empresas; y (xiii) en el caso que el Cliente lo consienta, elaboraremos un “perfil comercial” en base a la información facilitada en el presente Contrato y a la obtenida del uso que hace del Servicio, con objeto de remitirle de manera segmentada las comunicaciones comerciales adecuadas a su perfil particular (xiv) siempre que el Cliente lo consienta, elaborar un perfil complejo con información de terceros y de Fuentes accesibles al público para personalizar las comunicaciones Comerciales (xv) cuando el Cliente lo consienta utilizar sus datos de tráfico para promoción comercial de servicios de comunicaciones electrónicas o para la prestación de servicios de valor añadido, en la medida y durante el tiempo necesarios para tales servicios o promoción comercial (xvi) se procederá al tratamiento los datos de localización del Cliente distintos a los datos de tráfico cuando se hayan hecho anónimos o se disponga de su consentimiento y únicamente en la medida y por el tiempo necesarios para la prestación, en su caso, de servicios de valor añadido, con conocimiento inequívoco de los datos que vayan a ser sometidos a tratamiento, la finalidad y duración del mismo y el servicio de valor añadido que vaya a ser prestado.

- 29.4 **Plazos de conservación de los datos:** Los datos personales se conservarán mientras se mantenga la relación contractual, y una vez finalizada esta los datos permanecerán bloqueados el tiempo necesario para cumplir con el periodo marcado por la normativa que resulta de aplicación, para proceder luego a su eliminación.

Si el Cliente consiente explícitamente recibir información comercial, podrán ser utilizados, aun después de finalizada la relación contractual, durante el plazo de 12 meses, para ofrecerle por cualquier medio información comercial sobre servicios y productos que en cada momento comercialice ESTABANELL IMPULSA así como ofrecerle novedades, promociones, descuentos, la participación en sorteos y encuestas, e información sobre eventos u otras actividades relacionadas u organizadas por ESTABANELL IMPULSA.

En algunos casos, podremos conservar sus datos personales durante el tiempo necesario para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones, requerimientos, responsabilidades y obligaciones legales y/o contractuales, siempre estando debidamente bloqueados.

#### 29.5 **Legitimación del tratamiento:**

- a) **Ejecución del Contrato:** La ejecución del Contrato constituye la base jurídica del tratamiento cuando se realice para la gestión de la relación contractual. Facilitar todos los datos solicitados en el presente Contrato es obligatorio para formalizarlo y mantenerlo. La consecuencia de no facilitar los datos será la imposibilidad de prestar el servicio y, por lo tanto, comportará la resolución del presente contrato de forma automática.
- b) **Interés legítimo:** La base jurídica para remitir al Cliente, por cualquier medio incluso

llamadas telefónicas, información comercial en lo referente a los Servicios que inicialmente fueron objeto de contratación con el Cliente, así como en lo referente a productos o servicios similares a los contratados por el Cliente. También constituye la base jurídica para remitir al Cliente, por cualquier medio, encuestas de evaluación y satisfacción con los servicios prestados. El Cliente tiene derecho a oponerse en cualquier momento al tratamiento de los datos personales para la finalidad anteriormente señaladas. La base jurídica para enjuiciar la solvencia económica del Cliente o, en su caso, la comunicación de datos a sistemas de información crediticia es el interés legítimo.

- c) Consentimiento: El consentimiento del Cliente facilitado a través de la correspondiente casilla habilitada al efecto será la base jurídica para: (i) remitirle, por cualquier medio, información comercial sobre los servicios y productos, diferentes de los contratados y no similares, que en cada momento comercialice ESTABANELL IMPULSA, así como ofrecerle novedades, promociones, descuentos, la participación en sorteos y encuestas comerciales e información sobre acontecimientos u otras actividades relacionadas u organizadas por Estabanell; (ii) elaborar un "perfil comercial", de acuerdo con la información facilitada en el presente Contrato y a la obtenida del uso que hace del Servicio, a fin de remitirle las comunicaciones comerciales adecuadas a su perfil particular; (iii) elaborar un perfil complejo con información de terceros y de fuentes accesibles al público para personalizar las comunicaciones comerciales; (iv) a la cesión de datos personales a las empresas del grupo Estabanell del sector energético la relación de las mismas se publica a [www.estabanell.com](http://www.estabanell.com) con el fin de que estas empresas le envíen por cualquier mediano información comercial sobre los servicios y productos que en cada momento comercialicen cada una de las sociedades, así como para ofrecer novedades, promociones, descuentos, la participación en sorteos y encuestas e información sobre acontecimientos u otras actividades relacionadas u organizadas por estas empresas; (v) cuando el Cliente lo consienta utilizar sus datos de tráfico para promoción comercial de servicios de comunicaciones electrónicas o para la prestación de servicios de valor añadido, en la medida y durante el tiempo necesarios para tales servicios o promoción comercial; y (vi) se procederá al tratamiento los datos de localización del Cliente distintos a los datos de tráfico cuando se hayan hecho anónimos o se disponga de su consentimiento y únicamente en la medida y por el tiempo necesarios para la prestación, en su caso, de servicios de valor añadido, con conocimiento inequívoco de los datos que vayan a ser sometidos a tratamiento, la finalidad y duración del mismo y el servicio de valor añadido que vaya a ser prestado.

El Cliente puede retirar en cualquier momento el consentimiento que haya prestado para cualquiera de las finalidades indicadas en este apartado.

- d) Obligación legal: Tratamos algunos de los datos generados porque estamos obligados por diferentes normativas como, por ejemplo, obligaciones del órgano regulador o controles e informes tributarios. En estos supuestos, el tratamiento que se hace de los datos se limita al necesario para cumplir aquellas obligaciones o responsabilidades exigidas legalmente.

Específicamente conservamos cierto tipo de datos en relación con el servicio de telecomunicaciones para su comunicación cuando legalmente proceda a los Fuerzas

y Cuerpos de seguridad del Estado, juzgados y tribunales en el ejercicio de sus funciones, Ministerio Fiscal y otras autoridades con competencia en la materia.

#### **29.5.1. Destinatarios de los datos personales: (i)**

ESTABANELL IMPULSA puede compartir los datos personales del Cliente para fines administrativos internos con las empresas del grupo Estabanell y con los Proveedores de Servicios para la prestación de los Servicios que distribuye; (ii) En caso de impago de todos o algunos de los Servicios, ESTABANELL IMPULSA podrá ceder los datos relativos al impago a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dineraria identificados en el momento de la reclamación, en cumplimiento de la normativa de aplicación relativa a la protección de datos personales; (iii) En cualquier caso será necesario comunicar a las entidades financieras y bancarias, los datos pertinentes para proceder al cobro del Servicio; (iv) ESTABANELL IMPULSA podrá comunicar los datos personales del Cliente a las autoridades competentes: fiscales y aduaneras, judiciales, las autoridades competentes en materia de telecomunicaciones, la policía judicial, las entidades prestatarias de los servicios de atención de las llamadas de urgencia 112, y cualquier otro que en función de la normativa vigente resulte de aplicación; (v) ESTABANELL IMPULSA tiene contratados para la gestión de algunas funciones necesarias para la prestación del Servicio, proveedores de confianza que podrán tener acceso a datos personales, que actuarán como encargados del tratamiento y que estarán obligados contractualmente a cumplir con sus obligaciones legales de encargado del tratamiento, a mantener la confidencialidad y secreto de la información; y (vi) Comunicaciones comerciales: en caso de que el Cliente preste su consentimiento, ESTABANELL IMPULSA podrá ceder sus datos personales a las empresas del grupo Estabanell con la finalidad de que dichas empresas le envíen información comercial sobre los servicios y productos que en cada momento comercialicen las mismas, así como para ofrecerle novedades, promociones, descuentos, la participación en sorteos y encuestas, e información sobre eventos u otras actividades relacionadas u organizadas por dichas empresas. Las ofertas comerciales estarán relacionadas con el sector energético.

Tratamos sus datos dentro del Espacio Económico Europeo (EEE), a todos los efectos ESTABANELL IMPULSA contrata prestadores de servicios situados también dentro del EEE o en países que han sido declarados con un nivel adecuado de protección. En el caso de utilizar proveedores de servicios que realicen tratamientos fuera del EEE o en países que no han sido declarados con un nivel adecuado de protección, ESTABANELL IMPULSA se asegurará de garantizar la seguridad y legitimidad del tratamiento los datos. Por lo tanto, se exigirán las garantías adecuadas a estos proveedores de servicios de acuerdo con lo establecido en el RGPD, por ejemplo, suscribiendo cláusulas contractuales tipos de la Unión Europea o normas corporativas vinculantes que garanticen la protección de la información de manera similar a la que establecen las normas europeas.

#### **29.5.2. Derechos de las personas interesadas:**

El Cliente tiene derecho a acceder, a solicitar la rectificación de los datos que sean inexactos, así como a solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, considere que ya no son necesarios para la finalidad para la que fueron recogidos. En algunos casos podrá

oponerse al tratamiento de sus datos, así como a solicitar la limitación del tratamiento, en estos casos ESTABANELL IMPULSA sólo los conservará para el tratamiento necesario, como la resolución de quejas y reclamaciones. En determinadas circunstancias podrá solicitarnos la portabilidad de sus datos, en cuyo caso se los transmitiremos directamente a otro responsable. Tiene derecho a retirar en cualquier momento el consentimiento que haya prestado para cualquiera de las finalidades del tratamiento de sus datos basadas en el mismo. Puede ejercer todos estos derechos en la dirección de correo electrónico [lopdp@estabanell.cat](mailto:lopdp@estabanell.cat). Si lo prefiere puede enviarnos su solicitud a nuestra dirección: ESTABANELL IMPULSA, S.A.U. - Calle Rec nº 26-28, 08401 Granollers, Barcelona (España). Si no respondiésemos satisfactoriamente a sus solicitudes, puede presentar la reclamación que considere oportuna ante la Agencia Española de Protección de Datos, en Calle Jorge Juan, nº6, 28001, Madrid o en su sitio web: [www.agpd.es](http://www.agpd.es)

#### **29.5.3 Veracidad de los datos:**

El Cliente es responsable de la veracidad, actualidad y exactitud de los datos que proporciona a ESTABANELL IMPULSA, considerándose veraces, actuales y exactos los datos facilitados por el mismo.

#### **29.5.4 Actualización de la Política de Privacidad:**

En todo momento puede consultar la última y más actualizada versión en nuestra web [www.estabanell.com](http://www.estabanell.com)



### **¿Qué debes hacer si quieres ejercer tu derecho a desistimiento?**

## **30 INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO**

**30.1 Derecho de desistimiento.** En caso de que el Contrato se celebre a distancia con un Cliente que tenga la consideración de consumidor y usuario de acuerdo con el Real Decreto Legislativo 1/2007, o normativa que lo modifique o sustituya, el Cliente podrá desistir del presente Contrato durante el periodo de 14 días naturales siguientes a su celebración, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización.

Para ejercer este derecho de desistimiento, el Cliente deberá comunicar a ESTABANELL IMPULSA su voluntad de desistir del Contrato, a través de cualquiera de los medios de Atención al Cliente mediante (i) una notificación mediante cualquier declaración inequívoca de desistir del Contrato, (ii) la remisión del formulario de desistimiento adjunto a las presentes Condiciones Generales como Documento Nº 1.

Con el fin de cumplir el plazo de desistimiento, será suficiente con que la comunicación relativa al ejercicio de este derecho por el Cliente sea enviada antes de que finalice el plazo correspondiente.

**30.2 Consecuencias del desistimiento.** En caso de que el Cliente desista del Contrato, el Cliente estará obligado a abonar el importe proporcional del Precio

de la parte ya prestada del Servicio en el momento que comunique el desistimiento, así como cualquier consumo individualizado.

El Cliente estará obligado a devolver cualquier equipo que ESTABANELL IMPULSA hubiese suministrado al Cliente a más tardar en el plazo de 30 días naturales a partir de la fecha en la que el Cliente comunique su decisión de desistir del Contrato. En el supuesto de que el Cliente hubiese abonado algún coste de envío del Equipo, le serán reembolsados si ejerce el derecho de desistimiento. El Cliente sólo será responsable de la disminución de valor de los Equipos resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento.

Por lo que se refiere a la instalación del tramo terminal de la red en el domicilio del Cliente necesario para la activación del Servicio de Internet, el Cliente deberá abonar el importe de 150€ si ejerce el derecho de desistimiento respecto de dicho servicio, tanto si hubiese sido contratado de forma individual como si hubiese sido contratado como parte de un paquete de servicios.

ESTABANELL IMPULSA podrá facturar todos los consumos ya efectuados por el Cliente y, de corresponder, reembolsará o compensará los pagos realizados por el Cliente por Servicios no consumidos. En caso de reembolso, este se efectuará utilizando el mismo medio de pago utilizado por el Cliente para la transacción inicial, salvo que el Cliente hubiera dispuesto expresamente lo contrario; en cualquier caso, el Cliente no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

Granollers, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

Cliente

Estabanell impulsa S.A.U.



DOCUMENTO N° 1

**DOCUMENTO DE DESISTIMIENTO**

(sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si deseas desistir del contrato.  
Solo pueden desistir los consumidores y usuarios)

A la atención de:  
ESTABANELL IMPULSA, S.A.U.  
Carrer Rec nº 26-28,  
08401 Granollers (Barcelona)  
atc@estabanell.com

Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de prestación del/los  
siguiente/s servicio/s:

Fecha de celebración del contrato:

Nombre del Cliente:

Domicilio del Cliente:

Firma del Cliente:

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

## ANEXO I. INFORMACIÓN RELATIVA A LA VELOCIDAD DE NAVEGACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET

La información de velocidad de internet se ha elaborado siguiendo las directrices establecidas en el reglamento (UE) 2015/2120, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, por el que se establecen las medidas en relación con el acceso a una red abierta y que modifica la Directiva 2002/22/CE.

| Servicio | Enlace    | Velocidad anunciada (Mbps) |        | Velocidad disponible (Mbps) |        | Velocidad máxima (Mbps) |        | Velocidad mínima (% sobre vel. máxima) |        |
|----------|-----------|----------------------------|--------|-----------------------------|--------|-------------------------|--------|----------------------------------------|--------|
|          |           | Bajada                     | Subida | Bajada                      | Subida | Bajada                  | Subida | Bajada                                 | Subida |
| MÓVIL*   | 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    | -                                      | -      |
| FIJO**   | HSDPA+ 42 | 21                         | 5,7    | -                           | -      | 21                      | 5,7    | -                                      | -      |
|          | 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 **servicio móvil**, la velocidad de la navegación indicada constituye la velocidad anunciada, que coincide con la velocidad máxima del Servicio en condiciones ideales de propagación, si bien, la misma está sujeta a los siguientes factores relevantes que pueden afectar la velocidad de navegación:

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

(\*\*) En el **servicio fijo**, los factores relevantes que pueden limitar la velocidad efectiva de navegación a Internet del Servicio Fijo y sobre los que el operador tiene control son:

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

Los factores limitadores relevantes ajenos al operador son:

- El tráfico en Internet existente en cada momento, número de usuarios conectados y de otros factores técnicos como la eficiencia de protocolo IP, ocupación de servidores, puertos, etc.
- Uso de tecnología WiFi ya que la cobertura puede variar dependiendo de la construcción del propio edificio, edificaciones adyacentes o interferencias entre el emisor y el receptor de la señal.
- El uso de adaptadores PLC Ethernet para conectar los dispositivos del Cliente y el router mediante la red eléctrica. La cobertura dependerá del modelo de PLC, la

distancia en la red entre adaptadores, el ruido eléctrico o interferencias introducidas por otros aparatos conectados a la red eléctrica, el número de equipos o aparatos conectados simultáneamente a la base del enchufe donde se conecta el adaptador, etc.

- Elementos Hardware y Software utilizados por el Cliente en su conexión a Internet, así como el cableado en el domicilio del Cliente.
- Programas de peer-to-peer ejecutándose en el dispositivo del Cliente y el uso que esté realizando en ese momento del dispositivo o actualizaciones en ejecución, así como la existencia de virus o Software malicioso en el mismo

## ANEXO II. LISTADO DE PLANES Y TARIFAS SOLUCIONES DE TELECOMUNICACIONES

### Internet y Telefonía Fija

| Producto                     | Velocidad de bajada (Mbps) | Velocidad de subida (Mbps) | Telefonía fija                                                                                      | Precio (€/mes, IVA incluido) |
|------------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| Fibra 300                    | 300                        | 300                        | Llamadas ilimitadas a fijos nacionales + 60 minutos/mes de llamadas a móviles nacionales            | 28 €                         |
| Fibra 600                    | 600                        | 600                        |                                                                                                     | 35 €                         |
| Fibra 1000                   | 1000                       | 1000                       |                                                                                                     | 38 €                         |
| Fibra 300 empresa            | 300                        | 300                        | No incluida                                                                                         | 48,70 €                      |
| Fibra 600 empresa            | 600                        | 600                        |                                                                                                     | 56,26 €                      |
| Fibra 1000 empresa           | 1000                       | 1000                       |                                                                                                     | 59,29 €                      |
| Abono telefonía fija básica  | -                          | -                          | Llamadas ilimitadas a fijos nacionales + 60 minutos/mes de llamadas a móviles nacionales            | 7,26 €                       |
| Abono telefonía fija Premium | -                          | -                          | 1.000 minutos/mes de llamadas a fijos nacionales + 500 minutos/mes de llamadas a móviles nacionales | 14,52 €                      |

Una vez superado el abono en minutos incluidos de llamadas de Fijo a Móvil se aplicará el precio tarifa: precio establecimiento de llamada 0,20 €, más 0,242 €/minuto.

Quedan excluidos los números de tarificación especial y servicios Premium. Puedes consultar el resto de tarifas de telefonía fija a: [www.estabanell.com/particulares/es/trucades-i-roaming](http://www.estabanell.com/particulares/es/trucades-i-roaming)

## Telefonía móvil

| Producto                               | Voz                                              | Datos (GB/mes)                      | FUP *<br>(GB/mes) | SMS<br>Nacional<br>(€ SMS,<br>IVA<br>incluido) | SMS<br>Internacional<br>(€ SMS, IVA<br>incluido) | Precio<br>(€/mes,<br>IVA<br>incluido) |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Móvil 1GB + 150min                     | 150 minutos nacionales                           | 1                                   | 0,1               | 0,30 €                                         | 1,21 €                                           | 4,90 €                                |
| Móvil 12GB                             | Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales | 12                                  | 10,04             |                                                |                                                  | 7,90 €                                |
| Móvil 20GB                             |                                                  | 20                                  | 12,59             |                                                |                                                  | 9,90 €                                |
| Móvil 25GB                             |                                                  | 25                                  | 13,86             |                                                |                                                  | 10,90 €                               |
| Móvil 50GB                             |                                                  | 50                                  | 18,94             |                                                |                                                  | 14,90 €                               |
| Móvil 150GB                            |                                                  | 150                                 | 31,66             |                                                |                                                  | 24,90 €                               |
| Móvil 60GB compartidos                 |                                                  | 60<br>(a compartir hasta 3 líneas)  | 26,57             |                                                |                                                  | 20,90 €                               |
| Móvil 80GB compartidos                 |                                                  | 80<br>(a compartir hasta 3 líneas)  | 32,93             |                                                |                                                  | 25,90 €                               |
| Móvil 150GB compartidos                |                                                  | 150<br>(a compartir hasta 3 líneas) | 45,65             |                                                |                                                  | 35,90 €                               |
| Móvil 120GB compartidos (60+60)        |                                                  | 120<br>(a compartir hasta 3 líneas) | 27,84             |                                                |                                                  | 21,90 €                               |
| Móvil 160GB compartidos (80+80)        |                                                  | 160<br>(a compartir hasta 3 líneas) | 34,2              |                                                |                                                  | 26,90 €                               |
| Móvil 300GB compartidos (150+150)      |                                                  | 300<br>(a compartir hasta 3 líneas) | 46,92             |                                                |                                                  | 36,90 €                               |
| Fibra + Móvil 30GBs (30GB_3P)          |                                                  | 30                                  | 11,62             |                                                |                                                  | 29,90 €                               |
| Fibra + Móvil 70GBs (70GB_3P)          |                                                  | 70                                  | 15,89             |                                                |                                                  | 34,90 €                               |
| Fibra + 2 Móviles 50GBs (Comp100GB_3P) |                                                  | 100<br>(a compartir hasta 3 líneas) | 27,62             |                                                |                                                  | 39,90 €                               |
| Fibra + 3 Móviles 60GBs (Comp200GB_3P) |                                                  | 200<br>(a compartir hasta 3 líneas) | 38,28             |                                                |                                                  | 44,90 €                               |

Navegación compatible 4G en todas las modalidades de datos. Una vez superado el abono de datos, se aplica automáticamente una bajada a 128 Kbps hasta final de mes. Abono de voz ilimitado a fijo y móviles nacionales las 24 horas (sin coste de establecimiento de llamadas), sujeto a normas de uso razonable. Si se infringen las normas de uso razonable de voz (conexión de móvil a SIMBOX, centralitas, etc.) se aplicará el precio tarifa: precio establecimiento de llamada 0,20 €, más 0,10 €/minuto.

Roaming: si viajas a los países de la UE y/o algunos países asociados, podrás utilizar tu tarifa móvil como si estuvieras en España, respeto a navegación y llamadas, sin un coste adicional.

Puedes consultar el resto de tarifas en Roaming, precios de llamadas y SMS internacionales y precios de llamadas a números especiales a: [www.estabanell.com/particulars/es/trucades-i-roaming](http://www.estabanell.com/particulars/es/trucades-i-roaming)

## TV

| Plan <sup>(1)</sup>                                   | 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<br>+ 1 o más Móviles               | 0 €         | 5,90 €       | 7,90 €              |
| Alquiler del descodificador<br>(siempre por separado) | 2 €         |              |                     |

<sup>(1)</sup> **Listado de canales disponibles y funcionalidades de cada plan Tivify:**

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

## ANEXO III. CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO DE TELEFONIA MÓVIL

### 1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Servicio Telefónico Móvil: Este Servicio comprende la prestación del Servicio Telefónico de llamadas desde Móvil y los Servicios asociados de comunicaciones electrónicas (incluyendo el Servicio de Acceso a Internet desde móvil) y servicios de valor añadido asociados que el Cliente solicite. Para prestar este Servicio, el proveedor entregará al Cliente una tarjeta SIM que podrá utilizarse en cualquier dispositivo móvil libre. El Servicio se prestará en el territorio nacional. Fuera del mismo el Cliente puede recibir el Servicio solicitando la activación del Servicio telefónico móvil cursado desde el extranjero, (“Servicio Roaming” o “Servicio en Itinerancia”). Se informa de que su alta en el citado servicio puede implicar el cobro de tarifas especiales en sus comunicaciones recibidas y realizadas en el extranjero según la normativa vigente en cada momento.

Para el Servicio Telefónico Móvil, si el Cliente no dispone de numeración, EL PROVEEDOR le asignará una. El Servicio Móvil de EL PROVEEDOR incluye la portabilidad del número de teléfono que el Cliente tuviera con su anterior operador. Para ello, el cliente deberá solicitarla mediante la cumplimentación de la Solicitud de Portabilidad, a fin de que se pueda tramitar la portabilidad de los servicios de telefonía fija o móvil en su anterior operador. La portabilidad se llevará a cabo de acuerdo con los procesos de tramitación de portabilidad establecidos en el respectivo documento de Especificación Técnica de los Procedimientos Administrativos para la Conservación de la Numeración en caso de cambio de operador, aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Los Servicios se le ofrecen exclusivamente como Cliente final y para un uso basado en la buena fe. En particular, con carácter enunciativo no limitativo, no está permitido:

- a) La utilización contraria a las leyes españolas, o que infrinja los derechos de terceros o el buen uso de los Servicios que son solo para uso personal y particular del Cliente, siendo responsable del control del acceso a los mismos.
- b) La publicación o transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo o difamatorio.
- c) La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- d) La reventa de tráfico o de Los Servicios o la comercialización o explotación económica de los mismos por cualquier medio o sistema.
- e) La comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas, es decir, que ofrecen, como servicio comercial, el encaminamiento de la llamada hacia otro número distinto al llamado.
- f) El uso objetivamente irregular o fraudulento de los Servicios, como: “vigila-bebés”; “walkytalky”; llamadas únicamente, o en su mayoría, a servicios de tarificación adicional o valor añadido; utilización de los Servicios para envíos de comunicaciones comerciales no solicitadas; envío de grandes mensajes para bloquear servidores ajenos; realización de comunicaciones no solicitadas cuando las mismas puedan

catalogarse como tráfico irregular. En particular, el Cliente no deberá utilizar los Servicios para enviar correos no solicitados o masivos ("spam") o hacer cualquier uso de los listados de correo con destino a cualquier persona que no haya dado permiso para ser incluida en tal proceso.

En estos supuestos, EL PROVEEDOR podrá resolver el Contrato o bloquear los Servicios afectados temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso irregular del Servicio o cambiar la tarifa, previa comunicación al Cliente.

En este último caso el Cliente podrá resolver el Contrato respecto del Servicio concreto en los términos en él acordados.

## **2. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LA LÍNEA**

El Cliente dispondrá de un plazo de 60 días desde la fecha de compra o recepción de su tarjeta SIM, para activar la misma. Transcurrido dicho plazo sin que la tarjeta haya sido activada o utilizada, EL PROVEEDOR podrá cancelarla. El Cliente tendrá en este caso derecho a recuperar el importe abonado por la misma, previa solicitud al Servicio de Atención al cliente.

EL PROVEEDOR tendrá en este caso, así como en el caso de cancelación del alta por parte del Cliente, el derecho de cobrar los gastos de gestión correspondientes al envío de la Tarjeta, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula dedicada al derecho de desistimiento cuando éste sea aplicable. Los gastos de gestión en su caso aplicables se comunicarán al cliente en las condiciones particulares de los servicios contratados.

## **3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS**

Las tarifas del Servicio de Telefonía Móvil pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales.

El consumo mínimo mensual a realizar por el Cliente dependerá de las condiciones particulares de cada tarifa. Si el Cliente no consume el importe mínimo correspondiente a su tarifa, EL PROVEEDOR le facturará o descontará de su saldo cada mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo. Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual de la que se informará en las Condiciones particulares de cada tarifa antes de la contratación. Dicha cuota fija se devengará al inicio de cada período de facturación.

En caso de baja una vez iniciado el período de facturación, se cobrará al Cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el comienzo del periodo de facturación hasta la fecha de baja. Determinadas gestiones de EL PROVEEDOR, sobre las que se informará antes de su realización, pueden implicar el cargo de importes adicionales. Para garantizar la correcta facturación de los servicios de datos en modalidad móvil, EL PROVEEDOR podrá restaurar la conexión de este servicio cada 2 horas de conexión continuada. La restauración del servicio consiste en el reinicio de la sesión de datos de forma automática.

La contratación de los Servicios de Telefonía Móvil en modalidad postpago se regirán conforme a lo previsto en estas Condiciones Generales y Específicas de Contratación.

El importe correspondiente a las cuotas mensuales, tarifas planas o bonos de los servicios contratados se facturarán de acuerdo a las condiciones reflejadas en el Resumen del Contrato. La realización de llamadas o cualquier tipo de consumo distintas a las incluidas en cualquier cuota mensual, tarifa plana o bono, se facturarán en atención a las tarifas indicadas vigentes en cada momento, estando siempre disponibles para su consulta en [www.estabanell.com/wp-content/uploads/docs/TAR-Telco-es.pdf](http://www.estabanell.com/wp-content/uploads/docs/TAR-Telco-es.pdf)

#### 4. USO DEL SERVICIO EN ROAMING

La prestación del Servicio en Roaming permite que los servicios de comunicaciones electrónicas móviles que el Cliente tiene contratados puedan ser usados cuando el Cliente viaja al extranjero, una vez tenga el servicio activo, y siempre y cuando el mismo se encuentre disponible en función del país visitado. Quedan excluidas de las presentes condiciones las llamadas y mensajes internacionales (con origen España y destino cualquier otro país).

El Servicio de Roaming se activa automáticamente al darse de alta solo para Zona 1. Para el resto de Zonas, será necesario que el Cliente contacte con el servicio de Atención al Cliente. Así mismo, el servicio podrá activarse/desactivarse previa solicitud del Cliente en cualquier momento contactando con nuestro Servicio de Atención al Cliente.

El precio del servicio dependerá del país donde se encuentre el Cliente:

- ZONA 1 o ZONA UE: ROAMING UE, EEE y EEUU (\*): A partir del 15 de junio de 2017, el tráfico realizado (\*) Países de la Unión Europea (UE) y Espacio Económico Europeo (EEE) y EEUU: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, EEUU, Finlandia, Francia, Gibraltar, Grecia, Guadalupe, Guayana Francesa, Holanda, Hungría, Irlanda, Isla Martinica, Isla Reunión, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal (Madeira y Azores), Reino Unido, República Checa, Rumanía, Suecia y España – sólo a efectos de zona destino-.

Dentro de la Zona 1 o Zona UE se tarificará según las condiciones de la tarifa nacional no existiendo recargo por utilizar tu móvil en cualquier país de la UE, EEE y EEUU(\*).

- Llamadas: el tráfico de voz cursado en Roaming se facturará al precio por minuto y establecimiento de llamada de la tarifa que cada Cliente tenga contratada para el tráfico nacional. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia de voz, el tráfico cursado en Roaming computará dentro de la franquicia contratada; una vez agotada la misma, se aplicarán las mismas condiciones que en la tarifa nacional. Las llamadas recibidas por el Cliente no se tarificarán y no computarán dentro de la franquicia de voz nacional. Asimismo, la persona que llame desde España a la línea que está en Roaming pagará el precio de una llamada nacional en función de las condiciones de su tarifa.
- Mensajes: el tráfico de los mensajes cursados en Roaming se facturará al precio del mensaje indicado en la tarifa nacional que cada Cliente tenga

contratada. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia, los mensajes cursados en Roaming computarán dentro de la franquicia contratada; una vez agotada la misma, se aplicarán las mismas condiciones que su tarifa nacional. Los SMS recibidos estando en el extranjero no se tarificarán y no computarán dentro de la franquicia de SMS contratada.

- o Datos: el tráfico de datos cursado en Roaming se facturará al precio por Gb de la tarifa que cada Cliente tenga contratada para el tráfico nacional. En caso de tratarse de una tarifa con franquicia de datos, el tráfico cursado en Roaming computará dentro de la franquicia de datos contratada. Una vez superada la franquicia, le aplicarán las mismas condiciones que tenga para el tráfico de datos nacional: pago por uso a máxima velocidad, reducción de velocidad o uso de servicios que amplíen la franquicia del contrato.

El uso de los servicios en Roaming debe cumplir la «política de utilización razonable» descrita en el Reglamento europeo de Roaming:

1. Los servicios en itinerancia se prestarán en condiciones de calidad igual de ventajosas para el Cliente final, que las que las que se ofrecen en el país de origen, siempre que, en la red visitada esté disponible la misma generación de redes y tecnología de comunicaciones móviles contratada por el Cliente.
2. En el caso de que no sea posible acceder en itinerancia a las mismas condiciones de calidad que las disponibles en el país de origen, ESTABANE LL IMPULSA garantiza que ofrecerá al Cliente final el nivel de mayor calidad de red disponible en la red visitada, teniendo en cuenta el desarrollo de las generaciones y tecnologías ofrecidas en cada una de dichas redes.

Deberá tenerse en cuenta, que en determinadas regiones la calidad del servicio podría verse afectada por razones ajenas a El Operador de Servicios de Telefonía Móvil, además de por problemas de cobertura, o por la tecnología del terminal utilizado por el Cliente final.

3. Se informa igualmente, que determinados servicios adicionales, tales como servicios de valor añadido, podrían conllevar un incremento de las tarifas aplicables.
4. Periodos de inactividad: Se considerará un uso abusivo o anómalo de los servicios Roaming, los largos periodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM unidos a un uso principal, si no exclusivo, del Servicio en Roaming, o la activación y utilización secuencial de múltiples tarjetas SIM por un mismo Cliente cuando se encuentra en Roaming.
5. Reventa de tarjetas SIM: Queda, en todo caso, prohibida la reventa de tarjetas SIM a personas que no residen realmente ni tienen vínculos estables en España, con el fin de hacer posible el consumo

de servicios de Roaming prestados por El Operador de Servicios de Telefonía Móvil aplicando la tarifa nacional para fines distintos de los viajes periódicos. En tal caso, El Operador de Servicios de telefonía Móvil podrá adoptar inmediatamente medidas proporcionadas con el fin de garantizar el cumplimiento de todas las condiciones del contrato.

6. Se reserva el derecho a aplicar, previa notificación, el recargo indicado para el tráfico de datos en Roaming dentro de la zona 1 o zona UE cuando supere el límite establecido según la Regulación Roaming de la Unión Europea (Reglamento 2016/2286). Este límite se corresponde con al menos el doble del volumen de datos que se obtenga al dividir el precio de la tarifa contratada (IVA excluido) entre el precio mayorista (1,30€/GB para el año 2025) de Roaming según los términos establecido en el Reglamento de ejecución UE 2016/2286.

- **RESTO DE ZONAS:**

- Llamadas: el tráfico de voz cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que corresponda. Se tarificarán tanto las llamadas realizadas por el usuario como las recibidas. La persona que llame desde España a la línea que está en Roaming pagará el precio de una llamada nacional en función de las condiciones de su tarifa.
- Mensajes: el tráfico de SMS cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que corresponda. Los SMS que reciba estando en el extranjero serán gratuitos para el Cliente.
- Datos: el tráfico de datos cursado en Roaming se facturará según la tarifa de Roaming aplicable en el país que corresponda.

Las tarifas de itinerancia se pueden consultar en [www.estabanell.com/wp-content/uploads/docs/MB-XF-Roaming-es.pdf](http://www.estabanell.com/wp-content/uploads/docs/MB-XF-Roaming-es.pdf)

## **5. COBERTURA**

EL PROVEEDOR prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que esté implantado. EL PROVEEDOR se compromete a prestar el Servicio dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología. En cualquier caso, EL PROVEEDOR no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación.

## **6. CALIDAD DE SERVICIO**

Salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, EL PROVEEDOR se compromete a ofrecer el siguiente nivel de calidad en el Servicio: Respecto al tiempo de interrupción de un

Servicio, un compromiso de interrupción máxima no superior a 48 horas a lo largo de cada período de facturación.

A estos efectos, el tiempo de interrupción del Servicio se define como la suma de tiempos transcurridos desde el instante en que se ha producido la indisponibilidad del Servicio, una vez éste haya sido activado, hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento.

El instante de inicio de la cuenta será el primero de los dos sucesos siguientes: (i) el de notificación por el Cliente del aviso de avería, o (ii) el de registro por EL PROVEEDOR de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del Servicio.

No se aplicará lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal se deba a alguna de las siguientes causas:

- a) Incumplimiento grave por los Clientes de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o demora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del Servicio.
- b) Daños producidos en la red debido por ejemplo a la conexión por el Cliente de Terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.
- c) Incumplimiento del Código de Conducta por parte de un Cliente que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último.

El Cliente titular del Servicio responde de todo el tráfico, servicios utilizados y mal uso que se haga del mismo. No obstante, lo anterior, EL PROVEEDOR, previa identificación del titular de la línea y sus circunstancias además podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al Cliente, se comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de sus claves de acceso al Servicio o la existencia de un fraude o, en caso del Servicio Telefónico Móvil, de la pérdida, sustracción o robo de la Tarjeta SIM.

EL PROVEEDOR no se hace responsable de cualesquiera daños y/o perjuicios y/o beneficios dejados de obtener por el Cliente o cualquier otro tercero, causados directa o indirectamente por la falta de prestación del Servicio o su prestación defectuosa por las siguientes causas:

- (i) Funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños en terminales o dispositivos del Cliente no facilitados por el PROVEEDOR.
- (ii) La pérdida, alteración y/o daños totales o parciales sobre información contenida en los terminales o dispositivos del Cliente por causas no imputables al Servicio y
- (iii) Cualquier otro que no se deba a falta de conformidad del Servicio o incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso de EL PROVEEDOR.

EL PROVEEDOR no se hace responsable de ninguna consecuencia derivada de una incorrecta configuración de los dispositivos del Cliente que no haya sido realizada por EL PROVEEDOR o de las aplicaciones instaladas por el Cliente, las cuales son independientes y ajenas en todo caso al Servicio prestado por MASMÓVIL.

EL PROVEEDOR adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento, que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red de EL PROVEEDOR, quedando exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general de cuantas acciones u omisiones, no imputables a EL PROVEEDOR, quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas. Quedan a salvo las obligaciones que en su caso tenga EL PROVEEDOR conforme a la legislación aplicable en cada momento a las interceptaciones realizadas por los agentes facultados en cumplimiento de dicha normativa.

EL PROVEEDOR informa que presta el Servicio de telefonía disponible al público, fijo y móvil, con la facilidad de identificación de la línea de origen y la línea conectada. Si el Cliente no desea que su número de teléfono pueda ser identificado por el resto de los usuarios, EL PROVEEDOR pone a su disposición medios para restringir la identificación de línea llamante y de línea conectada. El Cliente podrá disponer de dicha información en el Servicio de Atención al Cliente.

## **7. CONSECUENCIAS DE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

Durante el período de 30 días a partir de la fecha de suspensión del Servicio, podrá recibir llamadas (excepto cuando se encuentre fuera del territorio nacional o se trate de llamadas a cobro revertido), SMS y MMS (“soft block”).

Una vez transcurrido el citado plazo de 30 días sin que haya cesado la causa de la suspensión, se bloqueará también la recepción de llamadas, SMS y MMS (“hard block”). Una vez cumplidos 90 días desde la fecha de la suspensión sin que haya cesado la causa, EL PROVEEDOR bloqueará la tarjeta SIM permanentemente, quedando el contrato con EL PROVEEDOR definitivamente resuelto en lo relativo a este Servicio.

EL PROVEEDOR podrá resolver unilateralmente el Contrato en lo relativo a este Servicio cuando considere que el Servicio telefónico móvil objeto del mismo es inactivo. El Servicio se considerará inactivo cuando transcurran 4 meses seguidos sin haberse efectuado ningún consumo de servicios facturables.

EL PROVEEDOR se reserva la facultad de reclamar al Cliente el importe del eventual saldo negativo, más los intereses y gastos derivados de la reclamación. Hasta el bloqueo permanente es posible abonar las facturas pendientes, recargar saldo y realizar llamadas de emergencia al número 112, así como realizar llamadas al Servicio de Atención al Cliente.

## ANEXO IV. CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO DE INTERNET Y TELEFONIA FIJA

### 1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha: Este Servicio comprende, con independencia de la tecnología que se use:

(i) Acceso a Internet de Banda Ancha con navegación 24 horas a la velocidad de acceso contratada. Debido a las características técnicas del Servicio, dicha velocidad es máxima, es decir, Proveedor de Servicios de Telefonía Fija no puede garantizar en todo momento la velocidad de acceso que el Cliente haya contratado; y (ii) los Servicios adicionales asociados.

Servicio de Telefonía Fija: consiste en la puesta a disposición del Cliente de un número de teléfono que permitirá al Cliente realizar (o recibir) todo tipo de llamadas vocales salientes y entrantes hacia o desde cualquier operador tercero. Para que ESTABANELL IMPULSA pueda asignar un número telefónico al Cliente, el Cliente deberá disponer de domicilio legal dentro del ámbito geográfico donde se provea el Servicio de Telefonía, dependiendo del tipo de número que se le haya asignado. En caso de iniciar el proceso de portabilidad, cuando dicho proceso esté disponible, el Cliente acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del Servicio de Telefonía Fija durante el tiempo mínimo indispensable fijado por la normativa para realizar los trabajos de cambio de operador.

Los Servicios se le ofrecen exclusivamente como Cliente final y para un uso basado en la buena fe. En particular, con carácter enunciativo no limitativo, no está permitido:

- a) La utilización contraria a las leyes españolas, o que infrinja los derechos de terceros o el buen uso de los Servicios que son solo para uso personal y particular del Cliente, siendo responsable del control del acceso a los mismos.
- b) La publicación o transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo o difamatorio.
- d) La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- c) La reventa de tráfico o de Los Servicios o la comercialización o explotación económica de los mismos por cualquier medio o sistema.
- e) La comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas, es decir, que ofrecen, como servicio comercial, el encaminamiento de la llamada hacia otro número distinto al llamado.
- f) El uso objetivamente irregular o fraudulento de los Servicios, como: “vigilabebés”; “walkytalky”; llamadas únicamente, o en su mayoría, a servicios de tarificación adicional o valor añadido; utilización de los Servicios para envíos de comunicaciones comerciales no solicitadas; envío de grandes mensajes para bloquear servidores ajenos; realización de comunicaciones no solicitadas cuando las mismas puedan catalogarse como tráfico irregular. En particular, el Cliente no deberá utilizar los Servicios para enviar correos no solicitados o masivos (“spam”) o hacer cualquier uso de los listados de correo con destino a cualquier persona que no haya dado permiso para ser incluida en tal proceso.

En estos supuestos, EL PROVEEDOR podrá resolver el Contrato o bloquear los Servicios afectados temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso irregular del Servicio o cambiar la tarifa, previa comunicación al Cliente.

En este último caso el Cliente podrá resolver el Contrato respecto del Servicio concreto en los términos en él acordados.

En caso de que el Cliente contrate el Servicio Telefónico Fijo éste se prestará sobre

la línea de Fibra Óptica. Con motivo de la configuración técnica del Servicio, le informamos de que la baja en el Servicio Telefónico Fijo podría afectar a su vez al Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha provocando en dicho caso la baja de este último Servicio.

El Servicio Telefónico, con tecnología de voz sobre IP, permite que el Cliente reciba en su terminal fijo las llamadas destinadas a la numeración asociada a su línea. Además, permite al Cliente realizar llamadas desde la misma línea. En el caso de prestación del Servicio sobre la línea de Fibra Óptica, el Cliente puede mantener su Servicio Telefónico anterior si lo tuviera y los Servicios asociados. En este caso, la baja del Cliente en el Servicio Telefónico en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el Cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

Para el disfrute de este Servicio, el Cliente autoriza a Proveedor de Servicios de Telefonía Fija a realizar cuantas actuaciones en la red resulten necesarias para garantizar la recepción de las llamadas destinadas a su numeración geográfica.

## 2. INSTALACIÓN

La instalación básica necesaria para la prestación del Servicio en el domicilio del Cliente comprenderá los siguientes elementos:

- Conexión del tendido de Fibra Óptica exterior a la red del edificio del Cliente.
- Tendido de cable por el interior del edificio o por fachada hasta el domicilio
- del Cliente.
- Instalación en el domicilio del Cliente de un punto de terminación de red
- Óptica.
- Instalación en el domicilio del Cliente de un ONT Router WiFi.
- Para el caso del servicio de televisión, instalación de un decodificador.

Los equipos terminales (equipamiento informático, dispositivos móviles y el equipo receptor de televisión, no forman parte del Servicio y no serán facilitados por ESTABANELL IMPULSA en ningún caso. Por consiguiente, el Cliente deberá disponer de tales equipos en las condiciones técnicas que los hagan compatibles con el Equipamiento de ESTABANELL IMPULSA.

En caso de que la instalación necesite de elementos técnicos adicionales, ESTABANELL IMPULSA se reserva el derecho a poder posponer la instalación, realizar un presupuesto con los elementos adicionales que se requieran y efectuar la instalación una vez el presupuesto haya sido aprobado por el Cliente. Los costes derivados del suministro e instalación de estos elementos adicionales irán a cargo del Cliente y serán incluidos en la primera factura que emita ESTABANELL IMPULSA al Cliente. Una vez realizada la instalación y verificado el correcto funcionamiento de la instalación, el Cliente deberá firmar el documento que acredita la realización de la instalación. La no aceptación por parte del

Cliente de la instalación básica y el presupuesto da derecho a ESTABANELL IMPULSA a poder resolver el presente Contrato de forma inmediata, reservándose el derecho a facturar al Cliente los gastos que hayan generado hasta la fecha de resolución del Contrato.

### **3. DEVOLUCIÓN DE LOS EQUIPOS**

Para los equipos de conexión de acceso a Internet o de acceso al Servicio de Televisión (los “Equipos”), facilitados por ESTABANELL IMPULSA, ésta tendrá derecho a recuperar la posesión de los Equipos proporcionados al Cliente, en cualquier caso. El Cliente estará obligado a devolver a ESTABANELL IMPULSA el equipo de conexión de acceso a Internet o de acceso al Servicio de Televisión en un plazo máximo de treinta (30) días naturales desde la fecha efectiva de baja del Servicio a través de los canales establecidos en cada momento que se comunicarán al Cliente en el momento de la baja mediante correo electrónico o llamada. El Cliente deberá entregar los Equipos en perfecto estado de uso y con todos sus accesorios originales (cables, fuente de alimentación, etc.).

Si el Cliente no devuelve los Equipos en el plazo mencionado de treinta (30) días naturales, o estos no son devueltos en condiciones óptimas, a causa del mal uso de los mismos imputable al Cliente, ESTABANELL IMPULSA puede cobrar al Cliente, una vez transcurrido el plazo, la cantidad de 120 euros por el equipo de conexión a Internet (ONT) y 108,9 euros por el equipo de acceso al Servicio de Televisión (STB) (impuestos indirectos incluidos) en concepto de indemnización por incumplimiento de las obligaciones relacionadas con los Equipos. ESTABANELL IMPULSA únicamente será responsable de la sustitución, reparación, reprogramación o incomunicación provocada por los Equipos derivada del uso normal de los mismos.

### **4. TARIFAS Y PAGOS**

El importe correspondiente a las cuotas mensuales, tarifas planas o bonos de los servicios contratados se facturarán de acuerdo a las condiciones reflejadas en el Resumen del Contrato. La realización de llamadas o cualquier tipo de consumo distintas a las incluidas en cualquier cuota mensual, tarifa plana o bono se facturarán en atención a las tarifas indicadas vigentes en cada momento, estando siempre disponibles para su consulta en <https://www.estabanell.com/wp-content/uploads/docs/TAR-Telco-es.pdf>

### **5. CALIDAD DE SERVICIO**

Salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, EL PROVEEDOR se compromete a ofrecer el siguiente nivel de calidad en el Servicio: Respecto al tiempo de interrupción de un Servicio, un compromiso de interrupción máxima no superior a 48 horas a lo largo de cada período de facturación.

A estos efectos, el tiempo de interrupción del Servicio se define como la suma de tiempos transcurridos desde el instante en que se ha producido la indisponibilidad del Servicio, una vez éste haya sido activado, hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento.

El instante de inicio de la cuenta será el primero de los dos sucesos siguientes: (i) el de notificación por el Cliente del aviso de avería, o (ii) el de registro por EL PROVEEDOR de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del Servicio.

No se aplicará lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal se deba a alguna de las siguientes causas:

- a) Incumplimiento grave por los Clientes de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o demora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del Servicio.
- b) Daños producidos en la red debido por ejemplo a la conexión por el Cliente de Terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.
- c) Incumplimiento del Código de Conducta por parte de un Cliente que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último.

El Cliente titular del Servicio responde de todo el tráfico, servicios utilizados y mal uso que se haga del mismo. No obstante, lo anterior, EL PROVEEDOR, previa identificación del titular de la línea y sus circunstancias además podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al Cliente, se comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de sus claves de acceso al Servicio

EL PROVEEDOR no se hace responsable de cualesquiera daños y/o perjuicios y/o beneficios dejados de obtener por el Cliente o cualquier otro tercero causado directa o indirectamente por la falta de prestación del Servicio o su prestación defectuosa por las siguientes causas:

- (i) funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños en terminales o dispositivos del Cliente no facilitados por EL PROVEEDOR
- (ii) la pérdida, alteración y/o daños totales o parciales sobre información contenida en los terminales o dispositivos del Cliente por causas no imputables al Servicio y
- (iii) cualquier otro que no se deba a falta de conformidad del Servicio o incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso de EL PROVEEDOR.

EL PROVEEDOR no se hace responsable de ninguna consecuencia derivada de una incorrecta configuración de los dispositivos del Cliente que no haya sido realizada por EL PROVEEDOR o de las aplicaciones instaladas por el Cliente, las cuales son independientes y ajenas en todo caso al Servicio prestado por MASMÓVIL.

EL PROVEEDOR adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento, que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red de EL PROVEEDOR, quedando exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general de cuantas

acciones u omisiones, no imputables a EL PROVEEDOR, quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas. Quedan a salvo las obligaciones que en su caso tenga EL PROVEEDOR conforme a la legislación aplicable en cada momento a las interceptaciones realizadas por los agentes facultados en cumplimiento de dicha normativa.

EL PROVEEDOR informa que presta el Servicio de telefonía disponible al público, fijo y móvil, con la facilidad de identificación de la línea de origen y la línea conectada. Si el Cliente no desea que su número de teléfono pueda ser identificado por el resto de los usuarios, EL PROVEEDOR pone a su disposición medios para restringir la identificación de línea llamante y de línea conectada. El Cliente podrá disponer de dicha información en el Servicio de Atención al Cliente.

## **ANEXO V CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN**

### **1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

El servicio de televisión se presta a través de una aplicación accesible instalada en un equipo decodificador facilitado por Estabanell que el cliente deberá conectar a una pantalla de televisión de su propiedad. Así mismo el Proveedor del servicio de Televisión hará accesibles las aplicaciones a través de las tiendas de aplicaciones de los sistemas móviles Android y iOS, pudiendo el Cliente hacer uso del servicio a través de la aplicación mediante su descarga en un dispositivo móvil de su propiedad.

Las funcionalidades del servicio sólo están garantizadas para su uso a través del decodificador facilitado por ESTABANELL IMPULSA. La utilización directa de la aplicación en dispositivos móviles propiedad del usuario puede implicar que determinadas funcionalidades no estén disponibles.

La utilización del servicio de Televisión requiere la aceptación de las condiciones de uso de dicha aplicación, que se adjuntan a este documento.

### **2. ÁMBITO DEL SERVICIO/TERRITORIO**

El Servicio únicamente podrá utilizarse en España (en lo sucesivo, el “Territorio”), si bien las partes se comprometen a respetar las disposiciones del Reglamento Europeo 2017/1128, de 14 de junio de 2017, relativo a la portabilidad de los servicios audiovisuales de pago, que establece la necesidad de proporcionar acceso a los abonados cuando se encuentren temporalmente fuera de España en otro país de la Unión Europea (portability).

### **3. INSTALACIÓN**

Para la prestación del servicio de TV Estabanell Impulsa hará entrega al cliente de un equipo decodificador. Estabanell Impulsa conservará la propiedad del equipo.

ESTABANELL IMPULSA, tendrá derecho a recuperar la posesión del equipo decodificador proporcionado al Cliente, en cualquier caso. El Cliente estará obligado a devolver a ESTABANELL IMPULSA el equipo decodificador en un plazo máximo de treinta (30) días naturales desde la fecha efectiva de baja del Servicio a través de los canales establecidos en cada momento que se comunicarán al Cliente en el momento de la baja mediante correo electrónico o llamada. El Cliente deberá entregar el equipo decodificador en perfecto estado de uso y con todos sus accesorios originales (cables, fuente de alimentación, etc).

Si el Cliente no devuelve el equipo decodificador en el plazo mencionado de treinta (30) días naturales, o este no es devuelto en condiciones óptimas, a causa del mal uso del mismo imputable al Cliente, ESTABANELL IMPULSA puede cobrar al Cliente, una vez transcurrido el plazo, la cantidad de 108,9 euros por el equipo decodificador (impuestos indirectos incluidos) en concepto de indemnización por incumplimiento de las obligaciones relacionadas con el mismo. ESTABANELL IMPULSA únicamente será responsable de la sustitución, reparación, reprogramación o incomunicación provocada por el equipo decodificador derivada del uso normal del mismo.

#### **4. CONTENIDO**

El Usuario obtendrá acceso al contenido (como, por ejemplo, series y películas) que se ofrezca en el Servicio en cada momento. El Proveedor realiza esfuerzos continuos por mejorar la experiencia del Usuario como espectador. El Servicio y su contenido, por lo tanto, podrán ser sustituidos, modificados puntualmente (por ejemplo, ofreciendo contenido del Servicio en el dispositivo del Usuario sin conexión durante un cierto periodo) o actualizados. No se considerará que los cambios, las modificaciones o la actualización de canales o contenido del Servicio y otros cambios en la apariencia de del Servicio constituyan una modificación del Acuerdo o del Servicio.

#### **5. PRECIO DE LOS SERVICIOS**

El importe correspondiente a las cuotas mensuales, tarifas planas o bonos de los servicios contratados se facturarán de acuerdo a las condiciones reflejadas en el Resumen del Contrato.

#### **6. USO DEL SERVICIO**

Para poder usar el Servicio, se facilitará al usuario una cuenta de usuario y deberá tener acceso a un equipo móvil con conexión a Internet o una pantalla de televisión a la que deberá conectar el equipo descodificador facilitado por Estabanell.

El Cliente únicamente podrá hacer un uso propio del Servicio y conforme a los presentes Condiciones. El Cliente no podrá llevar a cabo ni incitar, facilitar o provocar a otros a que lleven a cabo ninguna de las siguientes acciones:

- (a) utilizar el Servicio con un fin comercial o público;
- (b) utilizar el Servicio con ningún fin ilegal o inadecuado;
- (c) copiar/reproducir, prestar, retransmitir, distribuir, editar ni transmitir de ningún otro modo ni adaptar contenido del Servicio;
- (d) eludir, modificar, eliminar, alterar o manipular de ninguna otra forma cualquier protección, encriptación u otra tecnología o software que forme parte del Servicio; ni
- (e) utilizar el Servicio de otro modo en contravención de la legislación sobre derechos de autor o de otras leyes.

El Servicio únicamente podrá utilizarse dentro del Territorio. El Usuario no podrá en modo alguno utilizar ni intentar utilizar el Servicio fuera del Territorio, ni podrá incitar, facilitar o provocar que ningún tercero lo haga.

En todo momento se considerará que el uso del Servicio en vulneración del presente apartado constituye un incumplimiento sustancial del Acuerdo, que podrá provocar que El Proveedor del servicio de Televisión cancele el Servicio con efecto inmediato (véase más información en el apartado 13).

La calidad de exhibición del contenido del servicio puede variar en función del dispositivo, y puede verse afectada por diversos factores, como la ubicación, el ancho de banda disponible y/o la velocidad de la conexión a Internet del dispositivo de reproducción. La

disponibilidad de Alta Definición (en adelante HD, High Definition), Ultra Alta Definición (en adelante Ultra HD) y alto rango dinámico (en adelante HDR) dependerá del servicio de Internet y de las prestaciones del dispositivo del cliente. No todos los contenidos están disponibles en todos los formatos, como HD, Ultra HD o HDR. La configuración de reproducción predeterminada en redes de telefonía móvil excluye el contenido en HD, Ultra HD y HDR. La velocidad mínima de conexión para calidad estándar (en adelante SD, Standard Definition) es de 0,5 Mbps. Sin embargo, recomendamos una mayor velocidad para una mejor calidad de vídeo.

Se recomienda una velocidad de descarga de al menos 5 Mbps por stream para recibir contenido en HD (definida como una resolución igual o superior a 720p). Se recomienda una velocidad de descarga de al menos 25 Mbps por stream para recibir contenido en Ultra HD (definida como una resolución igual o superior a 1080p) y HDR.

El servicio de televisión es un servicio exclusivamente de uso personal, no comercializable y restringido al núcleo familiar. Durante la suscripción al mismo, el Servicio incluye un derecho limitado, no exclusivo e intransferible, para acceder al Servicio y ver sus contenidos.

Queda expresamente excluido el uso del Servicio en locales de pública concurrencia. El no cumplimiento de las condiciones expresadas en estas condiciones o el uso abusivo del Servicio, comportará la suspensión de la suscripción.

## **7. NOMBRE DE USUARIO Y CONTRASEÑA**

Se facilitará al Cliente una cuenta de acceso a la aplicación a través de la que se presta el servicio mediante un nombre de usuario y una contraseña (en lo sucesivo, la “Información de Inicio de Sesión”). La Información de Inicio de Sesión es personal y no podrá ser utilizada por un tercero. El Cliente almacenará la Información de Inicio de Sesión con el fin de protegerla frente al acceso no autorizado. El Cliente es responsable de todo el uso del Servicio que se produzca a través de su cuenta.

Si el Cliente sospechase de algún uso no autorizado de la Información de Inicio de Sesión, deberá notificarlo inmediatamente a Estabanell y cambiar su contraseña. En caso de que Estabanell tenga algún motivo para creer que se ha desvelado la Información de Inicio de Sesión o que de algún otro modo está siendo objeto de un mal uso por parte de alguna persona no autorizada, Estabanell tendrá derecho a cancelar inmediatamente la suscripción.

Estabanell tendrá derecho en todo momento a solicitar que el Cliente cambie su contraseña. Los cambios se efectuarán con prontitud y podrán provocar perturbaciones temporales en el uso del Servicio.

El Cliente podrá cancelar o dar de baja su cuenta de usuario contactando con Estabanell. Para ello es requisito indispensable no tener activo ningún servicio de Televisión.

## **8. EQUIPO, CONEXIÓN, SISTEMAS.**

El Servicio requiere que el Usuario tenga acceso a la conexión de internet necesaria. El Cliente será responsable de todos los costes asociados a dicha conexión, incluidos los

costes de tráfico de datos, con independencia del lugar del Territorio en el que el Usuario utilice el Servicio.

El Cliente tendrá derecho a utilizar y a registrar el Servicio en un número máximo de dispositivos, teléfonos móviles, tabletas u otras unidades. Dicho número máximo es el especificado en el resumen de este contrato. Podrán efectuarse cambios de las unidades registradas y autorizadas en la cuenta del Usuario. ESTABANELL IMPULSA podrá establecer normas relativas a la frecuencia con la que el Usuario podrá cambiar las unidades registradas y autorizadas.

El servicio podrá utilizarse en un número máximo de dispositivos de forma simultánea. Dicho número será el especificado en el resumen de este contrato.

ESTABANELL IMPULSA no se responsabiliza de la imposibilidad o la limitación del acceso al Servicio por parte del Cliente como consecuencia de una sobrecarga en internet o por fallos o problemas relativos a ordenadores o a otras unidades, redes, sistemas electrónicos o comunicaciones.

El Proveedor de Servicio de Televisión utiliza diferentes estrategias para la optimización del tráfico de paquetes. Estas tecnologías se integran en los Players de las diferentes aplicaciones desplegadas dentro de la plataforma e implica el intercambio de paquetes entre dispositivos. El Cliente conoce y acepta expresamente estas estrategias para la optimización del servicio y colaborará en el ajuste y optimización de su propia red doméstica para conseguir tal fin.

## **9. MENORES DE EDAD**

Sin perjuicio de la información de clasificación por edades que se exponga en el Servicio, éste podrá contener material considerado inapropiado para menores de edad y que podría ser percibido por otras personas como obsceno o perturbador.

El Servicio no está pensado para que lo utilicen niños sin la participación, la supervisión y el consentimiento de sus progenitores o tutores. Los progenitores o tutores que permitan que el Servicio sea utilizado por niños asumirán la responsabilidad exclusiva de decidir si el contenido del Servicio es apto para el niño en cuestión.

## **10. REDES SOCIALES**

El Proveedor del Servicio de Televisión podrá permitir que el Cliente exponga parte de su cuenta de usuario en redes sociales como, por ejemplo, Facebook y Twitter. En caso de que el Cliente opte por utilizar dicha función, será posible que el público y otros Usuarios vean partes de la cuenta del Cliente relativas al Servicio, entre ellas el material que el Cliente ha visionado durante el mismo. El Cliente deberá prestar su consentimiento expreso a que dicho contenido se ponga a disposición del público y reconoce que ni ESTABANELL IMPULSA ni el Proveedor del Servicio de Televisión no serán responsables del contenido cuando se exponga en redes sociales.

En caso de que el Cliente utilice redes sociales junto con el Servicio, no podrá utilizarlas de forma que se considere ofensiva, perturbadora, hostigadora, obscena, discriminatoria o de

algún modo inapropiada o ilegal.

## 11. FOROS DE USUARIOS

El Proveedor del Servicio de Televisión podrá permitir que el Cliente publique material en el Servicio como, por ejemplo, reseñas del contenido del Servicio (en lo sucesivo, el “Material”). Al publicar Material en el Servicio, el Cliente presta su consentimiento a que el mismo se ponga a disposición del público y de otros Usuarios.

El Material no podrá:

- (a) incluir contenido protegido por derechos de autor, por la legislación en materia de marcas comerciales ni por otros derechos de propiedad intelectual sin el consentimiento expreso del titular de los derechos;
- (b) promocionar ningún producto, servicio o sociedad;
- (c) identificar a ninguna persona física sin el consentimiento expreso de ésta (por ejemplo, por medio de un nombre, dirección, imagen o vídeo); ni
- (d) resultar ofensivo, perturbador, hostigador, obsceno, pornográfico, discriminatorio o de algún otro modo inapropiado o ilegal.

El Cliente será responsable de cualquier daño sufrido por El Proveedor del Servicio de Televisión o por ESTABANELL IMPULSA como consecuencia de la exposición del Material en vulneración de esta cláusula.

El Cliente presta su consentimiento a que El Proveedor del Servicio de Televisión y ESTABANELL IMPULSA revisen el contenido del Material del Usuario y lo eliminen según su criterio.

El Cliente es consciente y comprende que las afirmaciones y las opiniones que se expongan en el Material son las de otros clientes usuarios, que El Proveedor del Servicio de Televisión, ni ESTABANELL IMPULSA, respaldan dichas afirmaciones y opiniones y que éstas pueden ser incorrectas o confusas.

El Cliente concede al Proveedor del Servicio de Televisión y a ESTABANELL IMPULSA una licencia no transferible, libre de royalties y no exclusiva para el uso del Material en todo el mundo, en cualquier medio y durante el periodo máximo que permita la ley. ESTABANELL IMPULSA y el Proveedor del Servicio de Televisión tendrán derecho, por sí mismos o a través de un tercero, a utilizar Material sin cargo alguno con el fin de promocionar la aplicación, el Servicio o su contenido, así como servicios o productos ofrecidos por otras partes con las que colaboren. Al publicar Material en el Servicio, el Cliente presta su consentimiento para el otorgamiento de dicha licencia y para dicho uso.