

# Condiciones Particulares - Servicios de telefonía Móvil

## De conformidad con las Condiciones Generales

### 1. DEFINICIONES

Los siguientes términos utilizados en las presentes condiciones tendrán las significaciones que a continuación se indican:

TALAIA TELEKOM SL, en lo sucesivo denominada "TALAIA" y/o designada asimismo individualmente como una "Parte" o colectivamente como una de las "Partes".

**Tarjetas SIM** (Subscriber Identity Module): la tarjeta inteligente del Terminal que permite la identificación del Cliente por la red del Operador y su conexión a dicha red con un Terminal.

**CDR** (Call Detail Record): información relativa a los pormenores de todas las comunicaciones telefónicas realizadas (hora, duración, emplazamiento, ...) para realizar la facturación.

**Cientes finales:** Las personas jurídicas, profesionales, empresas y/o asociaciones, con exclusión de las personas físicas, que han suscrito la Oferta de telefonía móvil propuesta por el cliente.

**Comunicaciones** (o Airtime): el conjunto de las comunicaciones electrónicas emitidas por los Clientes con sus Tarjetas SIM y descritas más abajo pormenorizadamente Descripción de los Servicios

**Contrato:** el presente documento.

**Datos:** el conjunto de datos, incluidos los Datos de Carácter Personal, transmitidos por la Contraparte y explotados por TALAIA en la prestación del Servicio. La Contraparte conserva la propiedad del conjunto de estos Datos y le incumbe asegurar su protección.

**Datos Personales:** toda información transmitida con ocasión de la negociación o de la ejecución del Contrato que contenga datos de carácter personal y/o nominativos relativos a los Clientes, a los clientes del Operador.

**EDGE** (Enhanced Data Rates for GSM Evolution) : mejora del GPRS estándar que permite un tráfico de datos más fluido.

**GPRS** (General Packet radio Service) : estándar europeo que permite la posibilidad de transmitir y recibir datos (data) sobre una red GSM.

**GSM** (Global System for Mobile) : Norma europea sobre las redes y terminales móviles.

**HSPA** (High Speed Packet Access) : conjunto de protocolos empleados en telefonía móvil para mejorar el rendimiento de los protocolos UMTS.

**IMEI** (International Mobile Equipment Identity) : Número único de 15 dígitos que permite identificar los terminales móviles.

**Lanzamiento Comercial:** el lanzamiento comercial de la Oferta, es decir, la fecha a partir de la cual, la contraparte comercializa efectivamente su Oferta y pone a disposición de los Clientes el Servicio.

**MMS** (Multimedia Messaging Services): el MMS es una versión mejorada del SMS, que permite el envío y recepción de mensajes multimedia.

**MSISDN** (Mobile Systems International Subscriber Identity Number) : Número del usuario conocido por el público

**Oferta:** la oferta de telefonía móvil comercializada al público por la Contraparte, en el Territorio. Las características de la Oferta se libremente determinadas por la Contraparte dentro de los límites previstos por el Contrato.

**PIN** (Personal Identification Number) : número de identificación personal que permite identificar la tarjeta SIM.

**PUK** (Personal Unblocking Code): el PUK, o código de desbloqueo del PIN, es un código compuesto de 8 dígitos que sirve para desbloquear una tarjeta SIM bloqueada.

**Operador:** el operador que explota la red móvil puesta a disposición de TALAIA y de la Contraparte sobre el Territorio.

**Servicio(s):** el conjunto de servicios prestados por TALAIA a la Contraparte en virtud del Contrato, y precisados más abajo en <<Descripción de los Servicios>> y/o en un impreso de solicitud firmado por las Partes. En particular, entre los Servicios se incluyen: los servicios de Comunicaciones o de Airtime, los Set Up o gastos de puesta en marcha, los servicios de acceso prestados por el Operador a TALAIA y el suministro de las Tarjetas SIM a la Contraparte.

**SMS** (Short Message Service): el SMS es un servicio ofrecido conjuntamente con la telefonía móvil que permite transmitir mensajes de texto de pequeño tamaño (limitados a 160 caracteres).

**Terminal:** el equipo radioeléctrico terminal conforme con la legislación en vigor, que, dotado de una tarjeta SIM activada sobre la red del Operador según el Contrato, permite la conexión a dicha red para la emisión de Comunicaciones.

**Territorio:** el territorio definido en el artículo <<Territorio>> en el que TALAIA presta sus servicios a la Contraparte.

**UMTS:** (Universal mobile Telecommunications System): una de las tecnologías de telefonía móvil de tercera generación utilizadas por las redes actuales. Permite un mayor tráfico de datos de manera simultánea y ofrece un caudal superior a los permitidos por GSM, GPRS y EDGE.

Los términos **día**, **semana** y **mes** tendrán, respectivamente, los siguientes significados: día laborable en España, semana natural y mes natural.

### 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los servicios de telefonía móvil siguientes se pondrán a disposición de los usuarios finales, quienes dispondrán de tarjetas SIM activadas sobre la red de Orange.

#### Servicios de Voz:

- llamadas salientes desde España sobre la red 2G, 3G o 4G del operador y en roaming desde una red extranjera asociada;

- Llamadas entrantes desde España sobre la red 2G, 3G o 4G del operador y en roaming desde una red extranjera asociada;
- Llamadas a los números de urgencia desde España sobre la red 2G, 3G o 4G del operador.

#### Servicios de telefonía incluidos:

Llamada en espera, identificación de llamada, desvío de llamada condicional, llamada oculta, acceso a mensajería de voz.

#### Servicios SMS:

- Envío de SMS desde España sobre la red 2G, 3G o 4G del operador y en roaming desde una red extranjera asociada;
- Recepción de SMS desde España sobre la red 2G, 3G o 4G del operador y en roaming desde una red extranjera asociada.

#### Servicios MMS:

- Envío de MMS desde España sobre la red 2G, 3G o 4G del operador y en roaming desde una red extranjera asociada
- recepción de MMS desde España sobre la red 2G, 3G o 4G del operador y en roaming desde una red extranjera asociada

Cuando el terminal del usuario final no sea compatible con el servicio MMS, la recepción de MMS no será posible. En ese caso, recibirá un SMS para informarle de la incompatibilidad de su terminal.

#### Servicios DATA:

- intercambio de datos desde España sobre la red 2G, 3G o 4G del operador y en roaming desde una red extranjera asociada

#### El servicio de telefonía móvil incluye:

La puesta a disposición de Tarjetas SIM, la portabilidad del número móvil del usuario final o la atribución de un nuevo número móvil, así como la prestación de un servicio de telefonía móvil que permita la emisión y la recepción de llamadas dentro de la zona de cobertura de la red del operador prestatario

### 3. OPCIONES & SERVICIOS

#### Servicios opcionales activables mediante las tarjetas SIM

La activación de servicios opcionales se deja a la elección del cliente en el impreso de solicitud. Los servicios opcionales son:

- la opción **internacional:** se autoriza al usuario a hacer una llamada telefónica desde España hacia un país extranjero;
- la opción **roaming:** se autoriza al usuario a hacer una llamada telefónica desde una red extranjera hacia España o hacia otra red extranjera;
- La opción **4G:** se autoriza al usuario a utilizar la red telefónica en 4G;
- La opción **iPhone:** se autoriza al usuario a disfrutar de las funcionalidades específicas de iPhone (buzón de voz visual, modem & conexión compartida)

#### Modificación de la tarjeta SIM

Existen diferentes tipos de modificaciones:

- Modificación de las opciones
- Suspensión total de la línea
- Prohibición de llamadas salientes
- Reactivación (en el caso de que la línea haya estado suspendida)
- Cancelación de la línea
- Intercambio de SIM
- Anulación de la portabilidad

## Suspensión total de la línea

La suspensión total de la línea tiene por objeto suspender temporalmente la línea del usuario. Todos los servicios disponibles a través de la línea serán suspendidos.

## Prohibición de llamadas salientes

La prohibición de llamadas salientes a través de la línea tiene por objeto suspender temporalmente a través de la línea solamente los siguientes servicios:

- Llamadas de voz salientes nacionales e internacionales
- Llamadas en roaming entrantes y salientes (en caso de que el servicio haya sido activado)
- SMS & MMS salientes
- Acceso a los datos (en el caso de que el servicio haya sido activado)

## Reactivación de la línea

Cuando se haya activado a través de la línea una suspensión total o una prohibición de llamadas salientes, la restauración del funcionamiento normal de la línea requerirá una solicitud de Reactivación de línea. El conjunto de los servicios disponibles a través de la línea previos a la suspensión será reactivados.

## Cancelación de la línea

Cuando el cliente solicite la cancelación de la línea para una tarjeta SIM determinada, TALAIA desactivará la tarjeta SIM sobre la red del operador móvil huésped. En consecuencia, la tarjeta no podrá ser utilizada.

## Intercambio de SIM

El Intercambio de SIM supone la sustitución de una tarjeta SIM asociada a un MSISDN por una nueva en caso de pérdida, robo o mal funcionamiento de una tarjeta SIM.

## Anulación de portabilidad

Después de realizar una solicitud de activación con portabilidad, el cliente tiene la posibilidad de solicitar la anulación de dicha portabilidad hasta dos días laborables antes de la fecha escogida para realizar la portabilidad.

## Guía telefónica universal

El cliente se obliga a transmitir a TALAIA los datos relativos a los usuarios finales, cuando así se le solicite, para elaborar una guía telefónica universal o prestar un servicio universal de información, de conformidad con las obligaciones legales y reglamentarias relativas a la publicación de las listas de abonados o de usuarios de servicios de comunicaciones electrónicas. A tal efecto, el cliente obtendrá el consentimiento previo de sus usuarios finales para cualquier inscripción de datos de carácter personal que les afecte en relación con las listas de abonados o de usuarios destinadas a su publicación en las guías telefónicas consultables por el intermediario de un servicio de información.

## 4. NÚMEROS DE MÓVILES

TALAIA deberá suministrar el cliente los números de teléfono (MSISDN) pertenecientes al plan oficial de numeración dentro del Territorio correspondiente a los servicios telefónicos móviles y del cual el Operador o TALAIA son adjudicatarios.

Cuando se produzcan modificaciones en el plan de numeración nacional, TALAIA se reserva el derecho, sin obligación de indemnizar al cliente, de modificar el (o los) número(s) de los usuarios finales, previo aviso al cliente dentro de un plazo razonable, sin que éste último se pueda oponer ni exigir ninguna indemnización por cualquier clase de perjuicio.

## 5. PORTABILIDAD

Con el fin de permitir a los Clientes conservar su número al cambiar de operador, y de acuerdo con la legislación en vigor *Ley del 3 enero 2008 para mejorar el desarrollo de la competencia en beneficio del consumidor*, el cliente se compromete a aceptar las solicitudes de portabilidad de los usuarios finales, de acuerdo con las condiciones previstas más abajo.

Incumbe al cliente verificar la identidad del cliente usuario final que desea la portabilidad de su número de teléfono móvil. Se recuerda que las condiciones necesarias para llevar a buen fin la portabilidad y los efectos de su solicitud son:

- El derecho a la portabilidad se adquiere con sujeción a los criterios de elegibilidad, particularmente, que el número que se porta esté activo con el antiguo operador el día en que se efectúe la portabilidad;
- La solicitud de portabilidad del número equivaldrá a la cancelación del contrato del abonado con relación a su antiguo operador en lo que concierne al número portado;
- La cancelación del contrato surte efecto con la portabilidad efectiva del número, sin perjuicio de las disposiciones contractuales relativas a la duración del período mínimo de permanencia.

Si se cumplen todas estas condiciones, el cliente aportará una orden firmada por el cliente usuario final para poder llevar a cabo el conjunto de los actos necesarios para efectuar la portabilidad solicitada con el operador cedente.

El día en que se efectúe la portabilidad solicitada, tras una interrupción del servicio que puede durar entre 15 minutos y 4 horas, el número del abonado se activa en la nueva tarjeta SIM. En teoría, la transferencia es automática y sólo es necesario insertar la nueva tarjeta SIM en un terminal móvil. No obstante, se puede producir una breve demora de transición de aproximadamente 2 horas.

## 6. TARJETA SIM

El cliente no adquiere ningún derecho de propiedad sobre las aplicaciones informáticas, elementos de naturaleza intelectual o cualquier otra función incorporada a la tarjeta SIM que permita, en especial, la interfaz con los elementos de la red del Operador y/o la infraestructura de TALAIA. Las citadas aplicaciones, elementos o funciones siguen siendo propiedad del Operador y/o de TALAIA, según sea el caso.

El cliente custodiará las aplicaciones informáticas, elementos intelectuales y demás funciones incorporadas en las Tarjetas SIM que le son entregadas en virtud de la ejecución del Contrato. En la custodia de los elementos incorporados a las Tarjetas SIM, empleará la misma diligencia que la que emplea en el cuidado de sus propios bienes. Es responsable de su buena conservación, de conformidad con las disposiciones de los artículos 1.927 y siguientes del Código Civil, así como de los daños que puedan afectar a su embalaje. En caso de destrucción, deterioro, pérdida o robo de las Tarjetas SIM, el cliente tiene la obligación de comunicar inmediatamente a TALAIA los números IMSI afectados.

El cliente es, en todo caso, responsable de la utilización fraudulenta de las Tarjetas SIM perdidas o robadas antes de la entrega de las Tarjetas a un Cliente y son de su incumbencia estas utilidades fraudulentas y los daños correspondientes.

En caso de robo, pérdida o defectos de la Tarjeta SIM, el cliente deberá encargarse de la reposición de la Tarjeta SIM, según las modalidades que se citan a continuación.

El cliente es responsable de la utilización de su Tarjeta SIM, incluso en un terminal que no le pertenezca.

## Robo y pérdida de la tarjeta SIM y/o de un Terminal

El cliente se compromete a no hacer intervenir a los servicios de TALAIA cuando el origen de una avería sea debido a un fallo del Terminal. En caso de pérdida o robo, el cliente se compromete a comunicar este hecho inmediatamente a TALAIA, en el bien entendido de que el cliente será el responsable de las consecuencias de la utilización de las Tarjetas SIM robadas.

## 7. TERMINALES

El Cliente se compromete a no adquirir ni alquilar material radioeléctrico (móviles y periféricos) no autorizado para las redes 2G, 3G o 4G por las autoridades competentes en la materia. Es responsable de las consecuencias de la utilización del material no autorizado. El Cliente debe informarse de la compatibilidad de su Terminal con el uso que desea hacer (SMS, MMS, DATA, mail, visio,...).

## 8. SUMINISTRO DE LOS CDR

### Llamadas Internacionales y roaming

En el caso de llamadas internacionales o en roaming, el envío de los CDR depende de los operadores móviles extranjeros afectados por la llamada, y su transmisión podría efectuarse hasta 60 días después de que la llamada haya sido realizada.

## 9. PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y RESPONSABILIDAD

TALAIA no será considerada responsable de las perturbaciones causadas a los Servicios por terceros, en caso de fuerza mayor, por variaciones climáticas o electromagnéticas, o por labores de mantenimiento o de desarrollo llevados a cabo por el Operador en su red.

### Fraude

El cliente reconoce expresamente que la lucha contra el fraude referente a su Oferta es de su exclusiva responsabilidad. Le compete al cliente decidir los medios que empleará para anticiparse, detectar, evitar o hacer cesar los casos de fraude en su servicio sin que pueda exigir de TALAIA una intervención distinta de las descritas más abajo, ni imputarle ninguna responsabilidad en caso de que se produzcan fraudes.

TALAIA hará todo lo que esté a su alcance para informar al cliente lo antes posible en el caso de que TALAIA sospeche o detecte una utilización fraudulenta del Servicio.

Cuando el cliente tenga sospechas de la existencia de un fraude en su Servicio, el cliente podrá pedir a TALAIA información y TALAIA deberá responder al cliente lo más rápidamente posible, sin que su respuesta constituya en sí misma, necesariamente, una resolución del fraude.

Cuando el cliente disponga de elementos que le permitan constatar un fraude que afecte a su Servicio y que la resolución de este fraude implique necesariamente la intervención de TALAIA, el cliente informará a TALAIA sobre esta situación lo más rápidamente posible. TALAIA intervendrá para suspender la o las Tarjeta (s) SIM fraudulenta (s) lo antes posible. En todo caso, el cliente será responsable de la utilización de las Tarjetas SIM fraudulentas. En el caso de utilización fraudulenta del Servicio, cualquiera que sea la causa o la modalidad, el cliente será responsable ante TALAIA de todas las obligaciones y, particularmente, de todos los pagos determinados en el contrato.

El cliente se compromete a tomar todas las medidas que sean consecuencia de una obligación suscrita por TALAIA con respecto de cualquier autoridad, institución u otros terceros con el objetivo de luchar contra cualquier fraude a sus servicios u ofertas.

El cliente reconoce expresamente que TALAIA estará autorizado, sin incurrir en ninguna responsabilidad con respecto al cliente, a modificar unilateralmente y/o suspender inmediatamente el Servicio con el fin de luchar contra los casos de fraude que le supongan directamente graves perjuicios financieros. En esta hipótesis, TALAIA informará de esta situación al cliente lo antes posible. En cualquier circunstancia, estas medidas de modificación y/o de suspensión sólo afectarán al servicio prestado a los Clientes afectados por el caso de fraude o de utilización abusiva.

## 10. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El cliente tiene expresamente prohibido llevar a cabo o permitir cualquier uso de los Servicios que puedan afectar a la red del Operador o a los servicios suministrados por TALAIA y, en especial, los siguientes:

- La utilización de *pasarelas* o de *simbox* que tienen por objeto desviar el tráfico fijo hacia móvil, en tráfico móvil hacia móvil;
- Los usos susceptibles de menoscabar la calidad de funcionamiento del Operador, como los del tipo peer-to-peer o newsgroup (servicio que permite compartir entre usuarios los medios puestos a disposición por uno de ellos o de un servidor sobre la red).

En caso de que el cliente no observe los compromisos que se citan a continuación, y sin perjuicio del derecho de TALAIA a reclamar, si procede, los daños e intereses suplementarios, el cliente reconoce a TALAIA el derecho de facturarle, a título de penalización, una cantidad correspondiente a la penalización que TALAIA soporta frente al Operador.

El cliente se compromete a no utilizar otros terminales móviles que aquellos que se ajusten a las normas aplicables sobre el Territorio y reconoce que le compete comprobar su compatibilidad y su buen funcionamiento sobre la red del Operador, previamente a su utilización.

El cliente se compromete a:

- Respetar las leyes y reglamentos vigentes, especialmente en materia de telecomunicaciones;
- Informar inmediatamente y por escrito a TALAIA de cualquier cambio que haya podido tener lugar en sus elementos de identificación y, particularmente, del cambio de dirección, con una antelación mínima de treinta (30) días antes del cambio efectivo;
- No utilizar los servicios con un fin o de una manera contraria a las leyes y a los reglamentos vigentes;
- Suministrar todos los justificantes originales necesarios con ocasión de la apertura de su cuenta;
- Utilizar la Tarjeta SIM de TALAIA exclusivamente en un equipo móvil GSN compatible con el servicio TALAIA y a no utilizarla con un espíritu contrario a los principios establecidos en la oferta de TALAIA;
- No utilizar y/o comercializar las tarjetas SIM con una *caja de conexiones de radio*, un *erizo* o un *simbox*, bajo pena de sanción;
- Garantizar a TALAIA la confidencialidad de todas las informaciones que le sean suministradas así como la salvaguarda de todos los bienes puestos a su disposición;
- No utilizar el servicio de TALAIA con fines comerciales facturados específicamente o integrados.
- Informar inmediatamente a TALAIA por cualquier medio, de la pérdida o robo de su (sus) tarjeta (s) SIM, con la finalidad de que su (sus) línea (s) sea (n) puesta (s) fuera de servicio;
- Informar inmediatamente a TALAIA del desvío y/o la utilización no autorizada de una o más líneas.

## 11. MODIFICACIÓN

TALAIA se reserva la posibilidad de modificar unilateralmente, con un preaviso de un (1) mes, las tarifas y su estructura, mediante el envío al cliente de una carta certificada con acuse de recibo, en los casos siguientes:

- Cambio del marco legal y reglamentario de aplicación a la telefonía móvil;
- Decisión judicial, de una autoridad regulatoria, de la competencia o de la Unión Europea, que sea de aplicación a la telefonía móvil;
- Modificación sustancial e independiente de las Partes de las condiciones económicas concernientes a la telefonía móvil.

Por acuerdo expreso, los cambios en las tarifas no tendrán efecto retroactivo, excepto en el caso en el que este efecto retroactivo sea impuesto por una norma legal, reglamentaria y/o por una decisión vinculante de una autoridad judicial, regulatoria, de la competencia o de la Unión Europea.

Además, TALAIA se reserva el derecho de cambiar de operador, con preaviso de un (1) mes, sin que ello pueda afectar al presente contrato.

TALAIA se compromete a suministrar nuevas tarjetas SIM que permitan la utilización del servicio.

## 12. SUSPENSIÓN / INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

TALAIA podrá, sin incurrir en ninguna responsabilidad hacia el cliente, suspender, total o parcialmente, la ejecución del Contrato de los casos siguientes:

- Incumplimiento grave por parte del cliente de alguna de las obligaciones contractuales esenciales o utilización del Servicio en condiciones no conformes a las estipuladas en el Contrato. Salvo que el cliente no respete sus obligaciones recogidas en el artículo *Obligaciones del cliente*, en cuyo caso la suspensión podrá tener efecto inmediato, la suspensión del Servicio sólo podrá producirse tras un plazo de (10) días a contar desde la recepción de una notificación mediante carta certificada con acuse de recibo.
- En los casos previstos en los artículos *requisitos previos*, *seguro*, *fraude*, *fuerza mayor*, *garantía*.
- Existen circunstancias, en especial la incompatibilidad del equipo (incluido el Terminal) utilizado por el Cliente, que pueden causar un daño a la red del Operador o perturbar la prestación de los servicios del Operador a sus propios clientes. En estos casos, la suspensión será inmediata y será seguida de una notificación oficial enviada por carta certificada con acuse de recibo.
- Las acciones u omisiones de la Contraparte que causen o puedan gravemente menoscabar el buen funcionamiento del servicio o la red del Operador, y/o el buen funcionamiento de los servicios de TALAIA. En estos casos, la suspensión será inmediata y será seguida de una carta de requerimiento de subsanación de infracciones mediante carta certificada con acuse de recibo.
- Requerimiento por parte de las autoridades públicas al Operador o a TALAIA, de suspender el servicio. La suspensión se llevará a cabo en los plazos establecidos por las autoridades públicas, después de informar al cliente.
- Cuando la licencia del Operador, de TALAIA o de su prestador sea suspendida por las autoridades públicas. La suspensión se llevará a cabo en los plazos establecidos por las autoridades públicas, después de informar al cliente.

En el caso de que, por aplicación del presente artículo, el Servicio sea totalmente suspendido durante un (1) mes consecutivo, se acuerda expresamente que cada una de las Partes podrá resolver inmediatamente el Contrato. No obstante, esta resolución de pleno derecho no tendrá lugar sino una vez transcurrido un (1) mes desde el envío de una carta de requerimiento notificada por carta certificada con acuse de recibo o un acto extrajudicial en el que se declare la intención de aplicar la presente cláusula.

## 13. DURACIÓN

El Período Inicial de la prestación del servicio comenzará a contar el Día de la Puesta en Servicio.

### 13.1 CANCELACIÓN ANTICIPADA

#### COMPROMISO DE DURACIÓN

1.- El cliente solicita los servicios contratados con permanencia según la oferta, firmando los respectivos contratos adicionales al presente contrato. La adquisición por parte del Cliente de un COMPROMISOS DE DURACIÓN implica que éste se compromete, en virtud del presente Documento, a permanecer de alta en el Servicio TALAIA (comprendiendo todos los servicios contratados, PBX, teléfono fijo, móvil, FIBRA, ADSL, 4G, soportes, premium, office 365, terminales,...) y/o en las tarifas contratadas, durante los periodos indicados en el presente documento o sus anexos siéndole de aplicación en caso de incumplimiento los cargos indicados en el apartado B.1. del presente apartado.

#### A.- CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE DURACIÓN O CANCELACIÓN ANTICIPADA

En caso de que el Cliente incumpla por cualquier motivo los compromisos de duración a los que se ha obligado conforme a lo dispuesto en el anverso del presente documento o sus anexos, se obliga a satisfacer a TALAIA las cantidades indicadas en el siguiente apartado B.

En especial, se considerará que el Cliente ha incumplido los compromisos de duración si se dan alguna de las siguientes circunstancias antes de transcurrido el comprometido plazo de permanencia:

- Solicite el desistimiento del Servicio o si se produce la baja del mismo.
- Interrupción o suspensión del Servicio a instancia de TALAIA, en los términos y forma dispuestos en las Condiciones Generales.
- En el caso de los compromisos de duración en tarifas (ya sean de voz o de datos) y sin perjuicio de los anteriores supuestos, darse de baja por cualquier causa de la tarifa contratada o si ésta dejara de aplicarse por razón de desistimiento, baja, o suspensión o interrupción del servicio a instancia de TALAIA.
- Darse de baja o pedir la suspensión de cualquier servicio contratado.

#### B.- EFECTOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE DURACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos de duración por parte del Cliente, éste abonará a TALAIA las siguientes cantidades en función del tipo de compromiso adquirido y el tiempo de cumplimiento del mismo. Los compromisos de duración son acumulativos de tal forma que un mismo Cliente puede estar sujeto a todos o algunos de los tipos de compromiso de duración simultáneamente y, por tanto, verse obligado al pago de todas o algunas de las correspondientes cantidades asociadas:

#### B.1.- COMPROMISOS DE DURACIÓN:

Con la asunción de un compromiso de duración en TALAIA, el Cliente se compromete a mantenerse dado de alta en el Servicio contratado durante el tiempo indicado en el servicio (12 meses, 24 meses, etc...). De esta forma, si el Cliente incumple la permanencia, el Cliente deberá abonar las cantidades correspondientes a las mensualidades restantes hasta cumplir la permanencia o la duración del contrato.

El Cliente deberá abonar además de las cantidades debidas por las mensualidades que resten hasta cumplir los meses de duración del contrato, la cantidad que tenga pendiente en otros conceptos que tenga contratados en este u otros documentos por los distintos Servicios de TALAIA. Todas las cantidades que resulten pendientes por el incumplimiento de la duración del contrato y la totalidad de las cuotas pendientes se facturarán en la cuenta del Abonado, como autoriza el presente documento.

#### C. OTRAS OBLIGACIONES DE LOS COMPROMISOS DE DURACIÓN

En cualquiera de los referidos supuestos del apartado B se devengará, por causa imputable al Cliente, el cargo de dichas cantidades, que se efectuará junto a las cantidades pendientes correspondientes al servicio contratado y cuotas en la factura que corresponda en el caso de pospago.

Los compromisos adquiridos por el Cliente subsistirán, con independencia de si el Cliente sufre la pérdida, deterioro o robo, transmite, grava, cede, enajena en cualquier forma o perjudica el/los servicios, terminal/es, etc. que ha recibido a título personal, mientras no haya transcurrido el compromiso de permanencia comprometido o mientras el Cliente no haya satisfecho las cantidades mencionadas.

## 14. TARIFAS Y COSTES

Como contrapartida por la prestación de los Servicios, el Cliente deberá pagar las tarifas y gastos siguientes: gastos iniciales y tarifas mensuales. Los Gastos de Utilización se facturarán por el tráfico telefónico generado por el Cliente, de conformidad con la tarifa de TALAIA en vigor el día de la facturación.

Las tarifas podrán ser modificados por TALAIA en cualquier momento, siempre que se informe al Cliente de esta circunstancia con un plazo mínimo de treinta (30) días de antelación. No obstante, el Cliente podrá, de pleno derecho, rechazar cualquier aumento de los Gastos de Utilización y resolver el Contrato en curso sin Gastos de Resolución Anticipada, mediante el envío a TALAIA de una Notificación con preaviso de treinta (30) días, cuando el mencionado aumento de los costes no sea el resultado de una decisión de una autoridad administrativa nacional o internacional o de cualquier otra autoridad competente o de una circunstancia que esté más allá del control razonable a TALAIA.

## 15. CONDICIONES SUPLEMENTARIAS

El Cliente es el único responsable del Código de Acceso y de cualquier utilización del Servicio con su Código de Acceso. El Cliente deberá notificar inmediatamente a TALAIA la pérdida, el robo de un Código de Acceso o del hecho de que tenga motivos para creer que un Código de Acceso ha sido descubierto. Si lo estima necesario, TALAIA podrá desactivar y sustituir inmediatamente un Código de Acceso (o solicitar al cliente que escoja uno nuevo).

## 16. OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SERVICIO

TALAIA destinará cinco días de cada siete (5/7), entre las 9:30 y las 18:30 para atender las Incidencias en el funcionamiento del Servicio, (i) sobre incidencias detectados por TALAIA o (ii) cuando sea el Cliente el que lo comunique (en lo sucesivo, designados, indistintamente, <<Notificación de Incidencias>>), quien deberá prestar su plena colaboración a TALAIA para determinar la causa del problema, con el fin de conseguir su resolución. Cualquier Notificación de Incidencia, cuando haya sido comunicada por el Cliente, deberá realizarse mediante el envío de un correo electrónico a la dirección soporte.clientes@TALAIA.es, a través del sitio de Internet TALAIA y/o al número de teléfono 910 601 601 o a cualquier otra dirección o número de teléfono que, ulteriormente, TALAIA haya comunicado al Cliente. Al Cliente se le comunicará un número de Notificación de Incidencia. En caso de Incidencia, TALAIA hará todo lo posible para cumplir con los objetivos de calidad del servicio siguientes (en lo sucesivo designados individualmente *Objetivos de Calidad del Servicio*):

Tomando el mes como base de cálculo, TALAIA hará todo lo posible para que el Servicio se encuentre disponible, al menos, el 99,85% del tiempo (en lo sucesivo, designado como *Objetivo de Disponibilidad del Servicio*). Este periodo de disponibilidad se calculará teniendo en cuenta las Notificaciones de Incidencias del Cliente comunicadas a TALAIA durante el periodo al que se acaba de hacer mención. Si no se alcanza un Objetivo de Disponibilidad del Servicio durante un mes, el Cliente, previa solicitud, se beneficiará, con cargo a TALAIA, de una cantidad equivalente a un porcentaje:

- de los Gastos Fijos, pagaderos con cargo al mes en el que se produce la Incidencia
- de la media de los Gastos de Utilización pagaderos con cargo a los tres meses anteriores a aquel en que se produce la Incidencia y, en todo caso, de acuerdo con la tabla que figura a continuación:

Disponibilidad	Cuantía
Del 99,85% al 99,5%	5%
Del 99,5% al 97%	10%
Menos del 97%	20%

TALAIA hará todo lo posible para solventar cualquier problema que genere una Incidencia del Servicio en el plazo de cuatro (4) horas, a contar desde la recepción de una Notificación de Incidencias, y, asimismo, de sustituir los Equipos defectuosos puestos a disposición del Cliente o vendidos al Cliente (siempre que el periodo de garantía esté en vigor) dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la constatación por TALAIA de la avería del Equipo (en lo sucesivo, designado como *Objetivo de Restablecimiento del Servicio*). No se aplicará a TALAIA ninguna penalización en caso de que el Objetivo de Restablecimiento del Servicio no se alcance.

Las penalizaciones liberatorias mencionadas en los artículos 4.2 y 4.3 precedentes no serán de aplicación, y no se reconocerá ningún crédito por el periodo en el que el Servicio ha sufrido una Incidencia como consecuencia de cualquiera de las siguientes causas (en lo sucesivo, designadas individualmente como *Incidente Excusable*): (i) un equipo o un servicio no suministrado por TALAIA (ii) las acciones u omisiones del Cliente (iii) un mantenimiento programado (iv) un tráfico de red que excede la capacidad del Servicio (v) las acciones u omisiones de France Télécom o de otro operador de telecomunicaciones (vi) la falta de disposición del Cliente o cualquier otro incumplimiento por su parte a cooperar razonablemente con TALAIA en el restablecimiento del Servicio.

El reconocimiento de un crédito por TALAIA está sujeto a los límites siguientes:

- La cuantía del crédito por Objetivo de Calidad del Servicio emitido sobre cualquier periodo de 30 días consecutivos tendrá como límite el 20% de los Gastos Fijos y de los Gastos de Utilización mensuales debidos en concepto de incidencia de Servicio.
- Los créditos restantes no serán diferidos a periodos posteriores.