

Condiciones de Tarifas y Promociones

ALCÁZAR COMUNICACIONES S.L. con domicilio social en Calle Doctor Marañón, 51, 30320 Fuente Álamo de Murcia (Murcia), España, y CIF B-30924666, bajo la marca ALCMóvil es el operador revendedor de XFERA MÓVILES, S.A.U. con domicilio social en Avenida de la Vega, 15, 28108 Alcobendas (Madrid), España, y CIF A-82528548, es un Operador de telecomunicaciones que ofrece los Servicios descritos en la cláusula siguiente (el “Servicio” o los “Servicios”).

Estas Condiciones Generales de Contratación (“CGC”) regirán las relaciones entre el Cliente del Servicio (el “Cliente”) y el OPERADOR en relación con los Servicios contratados. La lectura de las CGC por el Cliente es condición necesaria y previa a la activación de los Servicios, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas CGC.

Descripción de los servicios

Servicio Telefónico Fijo: El Servicio Telefónico Fijo, con tecnología de voz sobre IP, permite que el Cliente pueda recibir y realizar llamadas en su línea, así como otras facilidades básicas y Servicios adicionales asociados.

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, ALCMóvil 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.

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

- 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, ALCMóvil no puede garantizar en todo momento la velocidad de acceso que el Cliente haya contratado; y (ii) los Servicios adicionales asociados.
 - Para los Servicios Telefónicos de Fijo y Móvil, si el Cliente no dispone de numeración, ALCMóvil le asignará una. Los Servicios Telefónicos de Fijo y Móvil de ALCMóvil incluyen, en su caso, 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:

- 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.
- La publicación o transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo o difamatorio.
- 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.
- La reventa de tráfico o de los Servicios o la comercialización o explotación económica de los mismos por cualquier medio o sistema.
- 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.
- El uso objetivamente irregular o fraudulento de los Servicios, como: “vigilabebés”; “walkietalkie”; 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, ALCMóvil 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.

Tarifas, facturación y pagos

Se aplicarán a los Servicios los precios y cargos correspondientes según las tarifas y demás Condiciones Generales y/o Particulares, ofertas o promociones vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las tarifas se comunicará al Cliente por cualquier medio que ALCMóvil considere apropiado para que el Cliente tenga constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas. El Cliente tendrá disponibles en todo momento dichas tarifas en nuestra Página Web. El acceso a los Servicios de emergencia es gratuito

La factura será mensual y desglosará el Servicio básico, así como el resto de Servicios contratados por conceptos facturados dentro de cada Servicio, incluyendo los correspondientes a los supuestos de venta o cesión/alquiler de equipos. Si por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el mes inmediatamente posterior al devengo, ALCMóvil podrá facturarlos en los meses posteriores.

Las cuotas de abono se facturarán por periodos mensuales a “mes vista”. Los Servicios medidos se facturarán por periodos mensuales según el consumo efectuado en el mes anterior. Lo anterior es sin perjuicio de lo indicado en las Condiciones Específicas de contratación de cada Servicio de las presentes Condiciones Generales de Contratación.

En los Servicios Telefónico Fijo y de Internet de Banda Ancha fija, las cuotas de abono mensual incluyen el mantenimiento de red hasta el PTR (Punto de Terminación de Red, en el caso de ADSL) o PTRO (Punto de Terminación de Red Óptico, en el caso de Fibra). La primera factura incluirá las cuotas de alta, activación y, en su caso, las de instalación y/o mantenimiento. En su caso, también contendrán el precio de los equipos adquiridos y de configuración de los

Servicios, salvo que el pago de dicho precio esté aplazado o diferido, en cuyo caso incluirá la parte proporcional correspondiente al primer mes en función del número de meses de pago aplazado. Asimismo, incluirá las cuotas recurrentes que sean de aplicación desde el momento de activación del Servicio dentro del periodo facturado. El Cliente tiene derecho a escoger un medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. Para utilizar un medio de pago distinto a la domiciliación bancaria, (que es el medio de pago establecido por defecto, salvo que otra cosa se indique en las Condiciones Particulares), podrá comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente. Las reclamaciones del Cliente por motivo de la facturación no justifican el retraso en el pago de las facturas reclamadas. Las facturas no pagadas a su vencimiento devengarán un interés de demora igual al interés legal del dinero, los gastos ocasionados por la devolución del recibo y otros gastos administrativos que pueden ascender hasta un máximo de 20 Euros (IVA incluido), sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse del incumplimiento, entre otras, la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

ALCMóvil podrá utilizar para el cobro de las cantidades adeudadas, si el Cliente así lo autoriza, los datos relativos a las tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitados por el mismo. Igualmente, ALCMóvil podrá ejecutar los depósitos, fianzas y/o demás garantías en su caso establecidas en las Condiciones Particulares para los casos permitidos por la ley. El Cliente consiente expresamente con la aceptación de las CGC que ALCMóvil pueda emitir las facturas correspondientes al Servicio en formato electrónico (Factura Electrónica), teniendo acceso a las mismas a través de su área personal online, accesible con las claves de acceso que el ALCMóvil facilitará en el momento de la compra, o bien, por correo electrónico si así lo solicitara. El Cliente podrá revocar este consentimiento en cualquier momento, teniendo derecho a solicitar la emisión de facturas de forma gratuita en papel. Para realizar esta revocación, deberá comunicarlo por escrito al Servicio de Atención al Cliente. A la finalización de la relación contractual, independientemente de la modalidad de contratación, resultase un saldo a favor del Cliente, éste podrá solicitar su devolución. ALCMóvil podrá descontar los gastos administrativos y de gestión que pudieran devengarse según las tarifas vigentes en cada momento. También corresponderá al Cliente este derecho de compensación cuando el saldo fuera a favor de ALCMóvil.

ALCMóvil podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente:

- Solicitar al Cliente un anticipo, o efectuar un cargo adicional en su cuenta de forma inmediata, por las cantidades devengadas hasta la fecha.
- Solicitar al Cliente un depósito, no remunerado, en efectivo.
- Solicitar un aval bancario, por una cuantía nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por Servicio.
- Restringir al Cliente los Servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y Servicios internacionales.

Este tipo de acción se podrá llevar a cabo, entre otros, en los siguientes supuestos:

- Se excedan los límites del crédito fijados en su caso.
- Se produzca la suspensión o interrupción del Servicio por alguna de las causas previstas en las presentes CGC o la resolución contractual.
- Incumplimiento de las presentes CGC por el Cliente.
- En caso de fraude, o uso no autorizado del Servicio según estas CGC.
- Riesgo objetivo de impago, entendiéndose como tal, por ejemplo, la declaración de concurso de acreedores.

No obstante, lo anterior, para el Servicio Telefónico Fijo se aplicará lo dispuesto en las Condiciones Específicas de dicho Servicio de estas CGC.

Causas de suspensión del servicio

ALCMóvil podrá suspender el Servicio contratado en los siguientes casos:

- Cuando el Cliente no haya atendido sus obligaciones de pago o haya agotado su saldo y/o sobrepasado su límite de crédito
- Si el Cliente facilita ALCMóvil datos personales que no sean veraces, sean deliberadamente incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.
- Cuando el Cliente realice un uso irregular o fraudulento del Servicio.
- Cuando el Cliente haya empleado un medio de pago fraudulentamente o exista riesgo razonable de fraude.

En cualquiera de estos casos, ALCMóvil se pondrá en contacto con el Cliente, con carácter previo a la suspensión del Servicio, para informarle de la existencia de un incumplimiento de las CGC. ALCMóvil podrá suspender temporalmente de los Servicios en caso de retraso total o parcial por el Cliente en el pago de los Servicios, desde la fecha en que ALCMóvil tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso de 48 horas al Cliente en el que se le informará de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil. No obstante, lo anterior, en el supuesto del Servicio Telefónico Fijo, en caso de retraso total o parcial por el Cliente en el pago de las facturas durante un periodo superior a un mes desde su presentación, podrá dar lugar, previo aviso al Cliente de quince días, a la suspensión temporal de los Servicios contratados en el que se informará al Cliente de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil. La suspensión solo afectará a los Servicios respecto de cuyo pago se haya incurrido en mora. La suspensión del Servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas mensuales.

En caso de suspensión temporal del Servicio Telefónico por impago, éste se mantendrá para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las llamadas de cobro revertido y las del Servicio de Telefonía Móvil cuando se encuentre en el extranjero. ALCMóvil restablecerá el Servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga constancia de que el importe adeudado haya sido satisfecho por completo. En el supuesto de suspensión temporal, si el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo, en el caso de sumisión del ALCMóvil a las mismas, o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, ALCMóvil no suspenderá ni interrumpirá el Servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando y el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a ALCMóvil. La reconexión de los Servicios se realizará conforme a las condiciones vigentes en ese momento, y deberá abonar la cuota vigente por este concepto. Durante el periodo de suspensión ALCMóvil podrá retirar del domicilio del Cliente los equipos alquilados.

El Cliente podrá solicitar formalmente con una antelación de quince días a la fecha deseada en que surta efecto, la suspensión temporal del Servicio de Telefonía Fija a través de una comunicación dirigida al Servicio de Atención al Cliente. La duración de la suspensión no será menor de un mes ni superior a tres meses. El periodo de suspensión no podrá exceder de noventa días por año natural. En estos casos ALCMóvil deducirá de la cuota de abono de Cliente, el cincuenta por ciento del importe proporcional correspondiente al tiempo que afecte. El retraso en el pago total o parcial de las facturas de ALCMóvil superior a tres meses o la suspensión temporal de los Servicios en dos ocasiones, por mora en el pago, dará derecho a ALCMóvil a la interrupción definitiva de los Servicios y a la correspondiente resolución del

Contrato. En todo caso, el Servicio podrá ser interrumpido conforme a la normativa vigente cuando se produzca una deficiencia causada por el Cliente y que afecte a la integridad o seguridad de la Red o a la prestación de Servicios a otros Clientes. Esta medida cesará cuando el Cliente efectúe y comunique a ALCMóvil la desconexión del equipo objeto de la deficiencia. ALCMóvil podrá interrumpir ocasionalmente los Servicios con objeto de realizar trabajos de mejora, labores de reparación, cambios de equipamiento o por motivos análogos, si bien dichas interrupciones serán lo más breves posibles y se realizarán, preferentemente y siempre que sea posible, en horarios de mínimo consumo. El Cliente acepta la necesidad de consentir tales interrupciones y que el ALCMóvil no estará obligada a compensarle salvo en la cuantía de las indemnizaciones previstas en el apartado "Responsabilidad de ALCMóvil" de este Contrato, que correspondan.

Duración y terminación

Este Contrato se constituye por tiempo indefinido. ALCMóvil tiene derecho a resolver el Contrato por las causas generales de extinción de los contratos y por las causas mencionadas en las CGC. Será causa de resolución automática del presente Contrato a instancia de ALCMóvil la extinción de la habilitación a ALCMóvil para prestar el Servicio cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestándolo, sin que en este caso se devengue derecho de indemnización alguno a favor del Cliente.

Por su parte, el Cliente tiene derecho a resolver el Contrato en cualquier momento remitiendo comunicación de resolución, cuyo modelo puede encontrar en nuestra Página Web, acompañada de una copia del documento nacional de identidad o documento identificativo equivalente, al Servicio de Atención al Cliente con, por lo menos, dos días hábiles de antelación al día en el que desee que se haga efectiva la baja en el Servicio. El Contrato se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del Servicio, por las causas generales admitidas en Derecho y especialmente por las siguientes:

- Decisión del Cliente.
- Grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato, así como por una utilización del Servicio contrario a la buena fe.
- Retraso en el pago del Servicio por un periodo superior a tres meses o la suspensión temporal del Contrato en dos ocasiones por demora en el pago conforme lo dispuesto en estas CGC.
- Por uso no autorizado, ilícito, fraudulento o indebido del Servicio.

En supuestos excepcionales en los que sea necesario por motivos técnicos, operativos o de Servicio, o en el supuesto de que el Servicio se interrumpa definitivamente, el Cliente deberá devolver los dispositivos y/o terminales propiedad de ALCMóvil. En aplicación de las obligaciones impuestas a ALCMóvil como Operador de telecomunicaciones de conformidad con la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, aquella se reserva la facultad de cancelar el Contrato o bloquear o suspender el Servicio en cualquier momento, en el caso de comprobarse que los datos identificativos facilitados por el Cliente son falsos, incorrectos o incompletos.

En caso de que el Cliente no realice solicitud de conservación de numeración, la terminación del Contrato por cualquier causa podrá dar lugar a la pérdida de la numeración asignada en el plazo de un mes desde la fecha de terminación del mismo.

CONDICIONES ESPECÍFICAS SERVICIOS TELEFONÍA FIJA Y ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA

1. Objeto

Las presentes condiciones específicas son aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Telefonía Fija y de Acceso a Internet de Banda Ancha, bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros Servicios.

2. Instalación y activación de la línea

Las condiciones de instalación y activación del Servicio dependerán de si éste es prestado sobre una línea ADSL o de Fibra Óptica. ALCMóvil dará acceso al Servicio sobre Fibra Óptica únicamente en aquellos lugares en los que disponga de infraestructura adecuada para ello. Puede consultar las áreas de cobertura en nuestra Página Web o en el Servicio de Atención al Cliente.

2.1 ADSL

La instalación de los Servicios sobre una línea ADSL requiere acciones tales como la desagregación del bucle de abonado, instalación de dispositivos y/o portabilidad, en su caso. El Cliente permitirá, cuando sea necesario, para la correcta prestación del Servicio, que las personas que designe ALCMóvil accedan al inmueble del Cliente.

El Cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y condiciones del Servicio de Acceso a Internet Banda Ancha y solicita expresamente para la prestación del Servicio, en su caso, que su par de hilos (también denominado "bucle") sea accedido por ALCMóvil o las empresas del Grupo MASMOVIL, en la modalidad de acceso completamente desagregado o bien en la modalidad de acceso indirecto. ALCMóvil llevará a cabo en el domicilio del Cliente las siguientes acciones que sean necesarias para la instalación del Servicio:

- Instalación de un punto de terminación de red (PTR).
- Instalación de un módem ADSL/Wifi.
- Conexión de los equipos instalados con un máx. de 1,5 metros.

Asimismo, el Cliente declara que ha sido informado de las características de prestación de los Servicios de ALCMóvil y que ello supone la baja automática de todos los Servicios contratados por el Cliente con su operador de acceso en relación con dicho

bucle, incluyendo, en su caso, los Servicios Centrex, red privada virtual, grupo de salto, línea de enlace y cualquier otro Servicio que implique asociación con el bucle.

El Cliente autoriza a ALCMóvil, a que realice en su nombre cuantas gestiones sean necesarias para acceder a sus pares, o bien a realizar cuantas actuaciones fueran necesarias sobre la línea del Cliente para proporcionar el Servicio de Acceso a Internet Banda Ancha. En caso de que el Cliente no coincida con el titular de las líneas, aquél manifiesta expresamente que ha obtenido la citada autorización.

ALCMóvil iniciará el procedimiento de desagregación, en su caso, de la línea indicada por el Cliente siempre que haya una garantía de poder ofrecer sobre ésta el Servicio en calidad adecuada. De no existir ésta, ALCMóvil instalará o solicitará un nuevo par en el domicilio del Cliente. A estos efectos el Cliente autoriza expresamente al ALCMóvil a dar de alta una nueva línea, a nombre de éste, en su domicilio.

Una vez que sea posible prestar el Servicio sobre la línea, ALCMóvil portará, en su caso, la numeración del Cliente de acuerdo con la solicitud de portabilidad que el Cliente haya firmado en este Contrato.

En caso de cambio de titular, tanto el actual como el nuevo, declaran que todos los datos facilitados al Servicio de Atención al Cliente de ALCMóvil son correctos y que han leído, conocen y aceptan en su integridad las presentes CGC. La fecha de cambio de la nueva responsabilidad de pago será el día siguiente al de la confirmación del cambio de titular por parte de ALCMóvil, lo cual sucederá una vez que haya recibido la documentación necesaria debidamente cumplimentada. No obstante, lo anterior, el cambio de titularidad no exonera al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

2.2 Fibra Óptica

Si el Cliente no cuenta con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, es necesario que ALCMóvil u otra empresa que actúe por su cuenta, lleve a cabo la instalación del mismo en el domicilio del Cliente. Para ello, con posterioridad a la firma de las presentes Condiciones Generales y Específicas, un técnico de ALCMóvil o de empresa externa autorizada por ésta, se personará en el domicilio del Cliente en la fecha acordada con el mismo. El Cliente autoriza expresamente a ALCMóvil y a los técnicos que ésta designe el acceso a su domicilio y a las instalaciones y equipos que sea necesario para la correcta instalación. Esta autorización se extiende al caso en que sea necesario realizar alguna acción para la correcta prestación o mantenimiento del Servicio, así como, en su caso, al momento de la retirada del Equipo. El Cliente tendrá que proporcionar al técnico la entrada a la ubicación del edificio en que se encuentre el acceso para la Fibra Óptica en caso de que el mismo haya sido desplegado en sus interiores.

ALCMóvil llevará a cabo las siguientes acciones para la instalación del Servicio:

- 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.
- Conexión de los equipos instalados con un máximo de 1,5 metros.

ALCMóvil podrá modificar los elementos a instalar o las acciones a realizar para la instalación, según las necesidades del Servicio en cada momento.

El Cliente reconoce que ha sido informado de las características de prestación de los Servicios y que en el caso de Fibra Óptica ello no supone la baja automática de todos los Servicios que el Cliente pudiera tener contratados previamente con ALCMóvil o con otro operador. El Cliente puede mantener su Servicio de ADSL/Acceso a Internet anterior si lo tuviera y los Servicios asociados. En este mismo caso, la baja del Cliente en el Servicio de ADSL/Acceso a Internet en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el Cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

Tanto en el caso de instalación y activación del Servicio de ADSL como en el de Fibra Óptica, el Cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros que, en su caso, sean necesarias para la instalación y prestación del Servicio, quedando ALCMóvil en todo caso exenta de responsabilidad frente a estos terceros. La no aceptación por parte del Cliente de la instalación básica a realizar por ALCMóvil dará derecho a ésta a resolver el presente Contrato de forma inmediata, procediendo en todo caso a facturar al Cliente aquellos gastos que se hayan generado hasta la fecha de resolución del Contrato.

3. Tarifas, facturación y pagos

Las tarifas aplicables al Servicio de Telefonía Fija 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. En caso de no consumir mensualmente el importe mínimo correspondiente a su tarifa, ALCMóvil le facturará en dicho mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo.

Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual. De la existencia de la misma se informará en las Condiciones Particulares aplicables a cada tarifa con carácter previo a 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. Igualmente, determinadas gestiones de ALCMóvil, sobre las cuales se informará con carácter previo a su realización, pueden contar con unos importes adicionales. El ALCMóvil podrá exigir la constitución de depósitos de garantía, en el momento de contratar el Servicio Telefónico Fijo o durante la vigencia del Contrato cuando:

- El Cliente hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad.
- Se hubieran contraído deudas por otro/s Contrato/s de abono, vigentes o no, o se retrasen de modo reiterado en el pago de los recibos. El depósito podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario a elección del Cliente.

Los depósitos no serán remunerados. ALCMóvil requerirá la constitución por un medio que deje constancia de su recepción concediéndole un plazo no menor a quince días para su constitución o para el abono de las cantidades pendientes. Si el depósito no se constituye, el ALCMóvil podrá desestimar la solicitud de alta, suspender el Servicio y dar de baja al Cliente si no constituye el depósito pasados diez días desde que se realice un segundo requerimiento. Los depósitos solicitados serán por un importe nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por Servicio. La devolución de los depósitos se producirá en el caso:

- Tan pronto como ALCMóvil tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas.
- Cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago.

Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja o solicitará cambio de titularidad de su Servicio, ALCMóvil podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del Cliente. Si el Cliente hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente. El plazo de devolución será de quince días desde el siguiente a aquél en que se cumplan las circunstancias recogidas anteriormente.

4. Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha

El Cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y Condiciones del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha. Con motivo de la configuración técnica del Servicio, le informamos de que la baja en el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha podría afectar a su vez al Servicio Telefónico Fijo, provocando en dicho caso la baja de este último Servicio. El Cliente también queda informado de que la prestación del Servicio puede implicar incompatibilidades con los Servicios basados en módems o alarmas, centralitas, líneas de ascensor y Servicios de teleasistencia y, en general, sobre cualquier Servicio prestado sobre línea telefónica tradicional. ALCMóvil no garantiza el funcionamiento de los citados Servicios que estuvieran instalados con anterioridad a la activación del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha.

Cuando la prestación del Servicio se realice sobre ADSL, el Cliente reconoce que ALCMóvil no puede garantizar que el mismo disponga de la velocidad contratada en todos los casos, ya que la distancia a la central, la calidad de la línea y las posibles interferencias, pueden suponer una disminución de la citada velocidad. ALCMóvil realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente del Servicio ADSL contratado.

En general, tanto en el caso de que el Servicio se preste sobre ADSL como sobre Fibra Óptica, la velocidad contratada se disfrutará usando la conexión por cable Ethernet entre los equipos proporcionados y el terminal del Cliente. Esta velocidad podría verse limitada por las capacidades del dispositivo utilizado por el Cliente para conectarse al Servicio.

Cuando se usen otros medios de conexión como Wifi u otros, la velocidad en el dispositivo del Cliente puede verse limitada por las características propias de dicho medio de conexión. En el caso de Wifi, factores ajenos a ALCMóvil como la estructura del domicilio del Cliente, interferencias con otras redes Wifi, las capacidades del dispositivo usado por el Cliente para conectarse a Internet, el uso en exteriores o interiores u otros factores, pueden provocar la disminución de la velocidad final disfrutada por el Cliente. Además de los citados factores ajenos a ALCMóvil que pueden provocar una disminución de la velocidad a disfrutar por el Cliente, es posible que ésta se vea limitada en caso de realización de operaciones de mantenimiento por parte de ALCMóvil o en caso de interrupciones del Servicio.

5. Servicio Telefónico Fijo

En caso de que el Cliente contrate el Servicio Telefónico Fijo éste se prestará sobre la línea asociada al Servicio de ADSL o sobre la línea de Fibra Óptica, en su caso. 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 ALCMóvil a realizar cuantas actuaciones en la red resulten necesarias para garantizar la recepción de las llamadas destinadas a su numeración geográfica.

6. Activación del Servicio Telefónico Fijo y de Acceso a Internet de Banda Ancha

ALCMóvil activará los Servicios Telefónicos de Fijo e Internet de Banda Ancha en un plazo máximo de treinta días naturales desde la aceptación por el Cliente de estas CGC. La activación de los citados Servicios tendrá lugar el mismo día en que ALCMóvil finalice la instalación en el domicilio del Cliente de manera satisfactoria o bien una vez comprobada la idoneidad de la instalación preexistente. Este plazo de activación se denomina tiempo de suministro de la conexión inicial, a efectos de las obligaciones vigentes de calidad a las que está sometido ALCMóvil. El incumplimiento del citado compromiso de tiempo de suministro de conexión inicial por parte del OPERADOR supondrá una indemnización al Cliente a razón de un euro por día natural de retraso, hasta un máximo de noventa euros.

En caso de que concurran causas técnicas que imposibiliten la prestación del Servicio por parte de ALCMóvil, o la no accesibilidad física de la instalación del cable hasta el punto de conexión del hogar del Cliente u otros supuestos no imputables a ALCMóvil por los que ALCMóvil no pudiera prestar el Servicio, como causas de fuerza mayor u otras imputables al Cliente, no surgirá derecho de indemnización alguna a favor del Cliente. ALCMóvil se compromete a prestar los Servicios contratados conforme a los compromisos de calidad exigidos por la normativa vigente que le sea de aplicación.

7. Servicios de emergencia

ALCMóvil facilita el acceso gratuito del Cliente a los Servicios de emergencia, así como información sobre la ubicación de la persona que efectúa la llamada dependiendo, esta última, de la capacidad de los sistemas de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre el Cliente en el momento de llamar a los referidos Servicios.

8. Guías de abonados

Si el Cliente solicita que sus datos se incluyan en las guías de abonados mediante la marcación de la casilla correspondiente, ALCMóvil comunicará aquellos datos que el Cliente indique a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para que ésta los ponga a disposición de las entidades que elaboran las guías y/o prestan Servicios de información.

9. Equipos y terminales

ALCMóvil entregará al Cliente o instalará en su domicilio, en caso de que el Cliente no cuente con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, los siguientes equipos (a los efectos de las presentes CGC, el Equipo):

- ONT / Router Wifi (en caso de Fibra Óptica).
- Modem ADSL/Wifi (en caso de ADSL).
- En caso necesario, un punto de terminación de red (PTR) en instalaciones de ADSL.
- Un punto de terminación de red Óptica (PTRO) en instalaciones de Fibra.
- Cableado con los límites descritos en las presentes CGC.

- Cualquier otro equipo, periférico o dispositivo entregado por ALCMóvil al Cliente para la correcta prestación de los Servicios.

Las características técnicas del Equipo que ALCMóvil entrega e instala para ofrecer el Servicio al Cliente pueden ser susceptibles de cambios. Se informará al Cliente de los posibles cambios a través de nuestra Página Web y a través del Servicio de Atención al Cliente. ALCMóvil configurará o facilitará las instrucciones para la configuración de los Equipos proporcionados al Cliente. Salvo oposición del Cliente, ALCMóvil podrá crear un segundo canal independiente en el Equipo a través del que se preste el Servicio, sin coste ni afectación de la calidad del Servicio contratado, para prestar Servicios adicionales tales como la posibilidad de compartir Internet de Banda Ancha con terceros. Ello no afectará ni disminuirá la velocidad contratada por el Cliente para su Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha. El Cliente podrá desactivar esta compartición en cualquier momento a través del Servicio de Atención al Cliente de ALCMóvil.

ALCMóvil cede el Equipo al Cliente en régimen de cesión/alquiler, salvo indicación expresa en contra por parte de ALCMóvil. El Cliente es responsable del uso adecuado del equipo, así como de su no manipulación. ALCMóvil se encargará del mantenimiento del Equipo cedido, así como de su sustitución en caso de avería. El Cliente se obliga a devolver el Equipo a ALCMóvil en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo, previa solicitud de ALCMóvil, en cualquier momento y en todo caso, en el plazo de un mes posterior a la baja del Servicio. Si el Cliente no devuelve el Equipo en dicho plazo, ALCMóvil aplicará la penalización que se especifica en la carátula del Contrato. Si ALCMóvil entrega algún tipo de software o algún Equipo o Terminal autoinstalable, el Cliente deberá seguir las instrucciones de instalación facilitadas por ALCMóvil.

ALCMóvil no ofrece ninguna garantía, ni explícita ni implícita, sobre los softwares de ayuda a la instalación facilitados ni se responsabiliza de los daños o alteraciones que, con motivo de su ejecución, pudieran ocasionarse en el sistema informático del Cliente (configuración, software y/o hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático.

10. Garantía de terminal y servicio posventa

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, si existieran Terminales o Equipos asociados al Contrato que son adquiridos por el Cliente a ALCMóvil o a un tercero con el que ALCMóvil haya llegado a un acuerdo al respecto, dichos equipos tienen un periodo de garantía legal desde su compra, entrega o fecha de instalación, acreditado con la factura o albarán correspondiente. ALCMóvil ofrece en dichos casos un Servicio posventa de tramitación de las reparaciones con un Servicio de Asistencia Técnica oficial reconocido por el fabricante de los citados Equipos. No será de aplicación dicha garantía en los siguientes casos:

- Sustitución de piezas de desgaste como consecuencia del uso normal del Equipo.
- Si el Equipo ha sido manipulado por un Servicio de asistencia técnica no autorizado por ALCMóvil.
- Si la causa de la disconformidad se debe a una instalación incorrecta por parte del Cliente o manipulación indebida o con elementos/accesorios no originales del fabricante.

11. Mantenimiento

ALCMóvil reparará las averías que se produzcan en todos los Equipos cedidos y relacionados con la prestación del Servicio que hubieran sido proporcionados por ALCMóvil, asumiendo el coste de las mismas siempre y cuando se hubieran producido por causas no imputables al Cliente. En caso de que el Cliente detecte una avería en el Equipo o un mal funcionamiento del

Servicio deberá ponerse en contacto con el Servicio de atención técnica de ALCMóvil llamando al Servicio de Atención al Cliente. ALCMóvil empleará los medios que en cada momento considere necesarios para resolver la incidencia.

CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

1. Objeto

Estas Condiciones Específicas son aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Telefonía Móvil bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros Servicios.

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, ALCMóvil 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. ALCMóvil 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, ALCMóvil 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 período de facturación hasta la fecha de baja. Determinadas gestiones de ALCMóvil, 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, ALCMóvil 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.

3.1 Opción Prepago o Contrato sin domiciliación bancaria

El Cliente que haya optado por la contratación del Servicio en modalidad prepago puede recargar el saldo de su Tarjeta a través de cualquiera de los medios de pago ofrecidos por ALCMóvil, tales como tarjeta de débito o crédito, tarjetas de recarga o en cualquiera de los establecimientos adheridos e identificados con nuestro distintivo. Puede además solicitar que las recargas se efectúen de forma automática al llegar una

determinada fecha o saldo predeterminados. En este supuesto, las recargas se efectuarán contra la tarjeta de crédito o débito facilitadas por el Cliente a tal efecto.

Si el saldo de la Tarjeta llega a ser negativo, el importe de la siguiente recarga se destinará, total o parcialmente, a compensar dicho saldo negativo. El Cliente está obligado a reponer la totalidad de los importes correspondientes a saldos negativos desde la fecha en que los mismos se hayan producido. Si el Cliente mantiene un saldo negativo en su línea, incluso cuando el Servicio hubiese sido dado de baja, ALCMóvil liquidará la cuantía adeudada mediante un cargo adicional a través de cualquiera de los medios de pago registrados por el Cliente para efectuar sus recargas.

El mantenimiento de un saldo negativo implicará la obligación para el Cliente de pagar un interés de demora igual al interés legal del dinero, así como los gastos ocasionados por la gestión del saldo deudor, los cuales pueden ascender a veinte euros (IVA incluido), y sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse de su incumplimiento, entre otras, la inclusión en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

3.2 Opción suscripción mensual

Si el Cliente ha optado por la contratación del Servicio Telefónico Móvil de ALCMóvil en esta modalidad, los conceptos fijos asociados a su Tarjeta SIM, tales como, cuotas o bonos, se abonarán en su integridad con cargo a su saldo disponible al inicio del período de facturación. El saldo se recargará automáticamente mediante cargo mensual en tarjeta bancaria de débito o crédito por un importe mínimo de 10 Euros. En caso de consumo íntegro del saldo antes de la finalización del período de facturación, el Cliente podrá solicitar, al margen de la cuota mensual y a su elección, la recarga del mismo por importe mínimo de 10 euros o por cantidades superiores en múltiplos de 10 euros

Para contratar Servicios de ALCMóvil en esta modelización es condición imprescindible que el Cliente cuente con una tarjeta bancaria apta para el comercio electrónico y que permita realizar una verificación de seguridad. Las cuotas o bonos asociados a esta modalidad de contratación tienen una validez de un mes natural desde el primer día del mes al último, ambos inclusive. En caso de contratación del Servicio una vez iniciado el mes de referencia, las cuotas o bonos tendrán una extensión y precio proporcional a los días restantes desde la contratación hasta el último día de ese mes.

Una vez consumidos los minutos de llamadas integrados en las cuotas o bonos, y consumido el saldo que pudiera existir, el Servicio de emisión de llamadas se suspenderá, salvo en lo relativo a números gratuitos y de emergencia, hasta el primer día del siguiente mes tras el cargo de los importes correspondientes en la tarjeta o, en su caso, hasta la ampliación de los Servicios en el mes de referencia. El Servicio de recepción de llamadas no se verá afectado por esta circunstancia salvo en caso de que la llamada en recepción lleve costes asociados (tales como costes de interconexión o llamadas a cobro revertido).

Los consumos realizados al margen de los conceptos fijos cobrados por adelantado se cargarán al saldo disponible en ese momento. En caso de precisar una ampliación de los Servicios asociados a las cuotas fijas, el Cliente podrá solicitarla mediante solicitud expresa al Servicio de Atención al Cliente. El coste de la ampliación de los Servicios se cargará a la tarjeta bancaria del Cliente en el momento de la confirmación de su solicitud. En caso de baja del Servicio, ALCMóvil reintegrará el saldo no consumido a la tarjeta bancaria asociada al Cliente. No están incluidas en el importe de cuotas ni bonos la realización o recepción de llamadas o tráfico desde el extranjero (Servicio Roaming) ni las llamadas a Servicios de tarificación adicional. El acceso a estos Servicios requerirá la existencia de saldo a su favor o la ampliación del Servicio. Al igual que en la modalidad de contratación con domiciliación bancaria, en cualquier

momento y/o de forma excepcional ALCMóvil podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente solicitar garantías en los mismos supuestos previstos para ello en las CGC.

4. Cobertura

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

5. Obligaciones de identificación en caso de contratación en modalidad de suscripción mensual

Para contratar el Servicio en esta modalidad es condición necesaria que siga un proceso de identificación y contratación. Los datos personales proporcionados durante el proceso de identificación serán tratados en los términos previstos en las CGC. Con la finalidad de identificarle en los términos requeridos por la legislación vigente, es necesario que nos proporcione los datos personales solicitados en el formulario de contratación vía web y una fotografía de su DNI o pasaporte. El uso de medios telemáticos como canal de contratación hace imprescindible la aplicación de medidas que permitan la efectiva comprobación de la identidad del contratante y el cumplimiento de la normativa vigente. La ausencia de alguno de los datos requeridos, su incorrección o el fallo en la verificación de datos dará lugar a un error que imposibilitará su registro y contratación de los Servicios. En caso de no estar de acuerdo con este procedimiento de verificación de la identidad puede contratar a través de otros canales de contratación.

6. Consecuencias de la suspensión del servicio

Durante el período de treinta 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) y SMS. 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 y SMS. Una vez cumplidos 90 días desde la fecha de la suspensión sin que haya cesado la causa, ALCMóvil bloqueará la Tarjeta SIM permanentemente, quedando el Contrato con ALCMóvil definitivamente resuelto en lo relativo a este Servicio. ALCMóvil 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. ALCMóvil 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 al número 222.

CONDICIONES PARTICULARES DE PERMANENCIA

En caso de compra o cesión / alquiler subvencionados o en condiciones ventajosas para el Cliente de los Equipos o de los Terminales, vinculada o no dicha compra o cesión a un plan de precios específico y/o a la aplicación de determinados descuentos, así como en caso de aplicación de determinados descuentos sobre el precio de los Servicios, el Cliente se compromete a permanecer dado de alta en este Contrato, durante el plazo y en las condiciones que se detallan en la carátula del mismo, desde la fecha de la firma.

En caso de que el Cliente cause baja anticipada en el Contrato por cualquier motivo, no pague a ALCMóvil cantidades adeudadas y eso lleve a la interrupción definitiva del Servicio, incumpla el Contrato, haga uso ilícito del Servicio o cambie el plan de precios contratado por otro con un compromiso de consumo o con una cuota menor, deberá pagar a ALCMóvil la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos.

En el caso de que ALCMóvil no pueda prestar el Servicio por causas técnicas ajenas al Cliente, éste deberá proceder a la devolución de los Equipos y Terminales entregados por ALCMóvil en un plazo de quince días desde la comunicación por parte de ALCMóvil al Cliente de la imposibilidad de prestación del Servicio. La devolución de los Equipos y Terminales se llevará a cabo por el Cliente de la misma forma en que se produjo la entrega inicial de los mismos. En caso de que el Cliente no proceda a la devolución de los Equipos y Terminales en el plazo señalado, deberá abonar a ALCMóvil la cantidad detallada en la carátula.

Si durante la vigencia del plazo de permanencia señalado, el Cliente solicita un cambio de domicilio a un área geográfica donde ALCMóvil no pueda prestar el Servicio por causas de índole técnica, el Cliente deberá pagar a ALCMóvil la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos.

DERECHO DE DESISTIMIENTO. ÚNICAMENTE APLICABLE EN CASO DE CONTRATACIÓN A DISTANCIA O FUERA DE ESTABLECIMIENTO

Se reconoce al Cliente el derecho de desistimiento del presente Contrato en el plazo de 14 días naturales a contar desde su celebración. En caso de alta en ALCMóvil con portabilidad desde otro operador origen, informamos que el ejercicio del derecho de desistimiento no supondrá el retorno automático al operador origen, siendo necesario que el Cliente gestione una nueva portabilidad con su operador origen para este fin. Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá notificarnos su decisión de desistir del Contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o por correo electrónico) a la dirección administracion@alcazarcomunicaciones.es

El ejercicio del Derecho de Desistimiento conllevará la obligación de devolver los Equipos o Terminales entregados por ALCMóvil para la prestación del Servicio en su embalaje original, en perfecto estado, incluyendo todos sus accesorios y preparado. Sólo se admitirá la devolución de aquellos productos que no presenten signos de estar dañados. El Cliente será responsable de la disminución de valor de los productos objeto de devolución que sean consecuencia de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los productos objeto de devolución. Para mayor seguridad el Cliente podrá introducir el documento de desistimiento en el paquete debidamente cumplimentado y firmado.

Como consecuencia del ejercicio del Derecho de Desistimiento, el Cliente deberá devolver o entregar directamente los productos (Terminales o Dispositivos) a la dirección indicada en este apartado, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique a ALCMóvil su decisión de desistimiento del Contrato. Asimismo, deberá asumir el coste directo de devolución de los productos facilitados por ALCMóvil. No obstante, lo anterior, le informamos de que podremos retener el reembolso hasta haber recibido los productos devueltos correctamente o hasta que recibamos prueba inequívoca de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

En caso de desistimiento, ALCMóvil devolverá al Cliente todos los pagos recibidos a más tardar en 14 días naturales a partir de la fecha en que el Cliente informe a ALCMóvil de su desistimiento. En caso de desistimiento, habiendo ALCMóvil instalado y/o activado el Servicio por expresa petición del Cliente durante el periodo en que se puede ejercer este derecho y de forma previa a que aquel haya ejercitado el mismo, ALCMóvil tendrá derecho a cobrar el coste de la instalación realizada y consumo realizado hasta el momento y de forma proporcional las cuotas previstas en las Condiciones Generales y Particulares de cada tarifa en los que hubiere incurrido el Cliente. Si el Cliente desistiera del Contrato y el precio a abonar hubiera sido total o parcialmente financiado mediante un crédito (bien por ALCMóvil bien por un tercero previo acuerdo con ALCMóvil dicho desistimiento implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización. Si el Cliente disfrutara de una prestación de un Servicio comercialmente descatalogado con ALCMóvil y contratase un nuevo Servicio en virtud de este Contrato, al desistir de éste, no sería posible restituir la prestación del Servicio original, no obstante, ALCMóvil posicionará al Cliente de forma que éste no se vea perjudicado.

CONDICIÓN ADICIONAL PARA EL SERVICIO EN ROAMING

Por el uso del Servicio en otro país del Espacio Económico Europeo (EEE), ALCMóvil aplicará las mismas tarifas que aplica a su uso nacional siempre y cuando el Cliente resida habitualmente en España o tenga vínculos estables con este país. De conformidad con lo dispuesto en la normativa europea y en el caso de que las Condiciones Particulares de la tarifa contratada así lo prevean, ALCMóvil podrá establecer un límite en el volumen de datos contratados a partir del cual podrá aplicar un recargo tal y como se establece a continuación. El Cliente se compromete a realizar un uso razonable del Servicio en itinerancia en otro país del EEE. A fin de evitar el uso abusivo o anómalo del mismo, ALCMóvil podrá observar, durante un plazo de al menos 4 meses, los indicadores objetivos de consumo y de presencia. Los citados indicadores podrán ser: superar el 50% del volumen contratado en datos o presencia en otro país del EEE durante más de la mitad del plazo de observación medido en días, así como largos periodos de inactividad y activación, y utilización secuencial de múltiples Tarjetas SIM.

Si el Cliente supera el límite establecido en el volumen de datos para poder ser consumido en otro país del EEE o comete un uso abusivo o anómalo del Servicio, ALCMóvil podrá aplicar al Cliente, previo aviso, un recargo que no podrá superar el precio mayorista en vigor. Antes de su imposición, el Cliente dispondrá de un plazo de 14 días para aportar, en su caso, los datos reales sobre su presencia o consumo. El Cliente podrá dirigirse a ALCMóvil, conforme a lo dispuesto en la cláusula 6, para interponer cualquier reclamación relacionada con la aplicación de lo aquí dispuesto.

INFORMACIÓN SOBRE LA VELOCIDAD DEL SERVICIO ACCESO A INTERNET

En relación con el Servicio de Acceso a Internet, el Cliente tendrá disponible, en todo momento, en nuestra Página Web, información precisa acerca de la velocidad mínima, disponible normalmente, máxima y anunciada, descendente y ascendente en el caso de redes fijas, y de la velocidad máxima y anunciada estimadas descendente y ascendente en el caso de las redes móviles. Las presentes condiciones particulares regirán las relaciones entre el cliente y Xfera Móviles, S.A.U., con C.I.F. A-82528548 y domicilio en Avda. de la Vega, 15 28108 Alcobendas, en todo lo relativo a la prestación en itinerancia ("Roaming") de los servicios de comunicaciones electrónicas móviles que el cliente tiene contratados con ALCMóvil ("servicio"), de conformidad con la Regulación de Roaming de la Unión Europea. La lectura de las presentes condiciones particulares por el cliente es condición necesaria y previa a la prestación de los servicios en itinerancia, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas condiciones.

1. Prestación 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).

2. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO EN ROAMING

Activa el roaming llamando desde tu terminal al 222 (Si eres de prepago, el roaming se encuentra activado por defecto).

3. PRECIO

El precio del servicio dependerá del país donde te encuentres:

3.1. Zona 1 o zona UE: Roaming UE y EEE (*)

A partir del 15 de junio de 2017, el tráfico realizado dentro de la Zona 1 o Zona UE se tarificará según las condiciones de tu tarifa nacional no existiendo recargo por utilizar tu móvil en cualquier país de la UE y EEE (*).

- **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 tu 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. Tanto los SMS como los MMS recibidos estando en el extranjero no se tarificarán y no computarán dentro de la franquicia de SMS contratada.
- **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.

3.2. 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/MMS cursado en roaming se facturará según la tarifa de roaming aplicable en el país que corresponda. Tanto los SMS como los MMS 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.

4. POLÍTICA DE USO RAZONABLE EN ZONA 1 O ZONA UE

A partir del 15 de junio de 2017, el tráfico realizado dentro de la Zona 1 o Zona UE se tarificará según las condiciones de la tarifa nacional del cliente itinerante que resida habitualmente en España o tenga vínculos estables con este país, que impliquen una presencia frecuente y sustancial, cuando viajen periódicamente dentro de la UE. Por ello, ALCMóvil se reserva el derecho de poder aplicar la «política de utilización razonable» descrita en el Reglamento europeo de roaming si, con base en los mecanismos de control basados en los indicadores objetivos descritos, se detecta un uso inadecuado, abusivo o fraudulento del Servicio de roaming por parte del cliente.

La política «de utilización razonable» tiene por objeto evitar que el cliente itinerante utilice de forma abusiva o anómala los servicios en roaming prestados en Zona 1 o Zona UE. Se considerará un uso que excede la “política de utilización razonable”:

- La presencia y consumo predominante en roaming UE y EEE por parte del cliente en comparación con la presencia y tráfico nacional.
- Larga inactividad de tarjetas SIM asociadas con un uso mayoritario en roaming.
- La adquisición y uso secuencial de múltiples SIM por el mismo cliente en roaming.
- La reventa organizada de tarjetas SIM de masmovil.

En virtud de lo dispuesto por la Regulación de Roaming de la Unión Europea, si se detecta un uso inadecuado, abusivo o fraudulento, se podrá aplicar un recargo para el tráfico realizado en roaming Zona 1 o Zona UE, u otras actuaciones que pudieran resultar aplicables en el caso de que se diese alguno de los supuestos previstos en el párrafo siguiente y aplicando los mecanismos de control basados en indicadores objetivos descritos.

5. MECANISMOS DE CONTROL APLICABLES

- Prueba de residencia en España: ALCMóvil se reserva el derecho de solicitar a sus clientes itinerantes pruebas que acrediten la residencia habitual del cliente en España u otros vínculos estables que impliquen una presencia frecuente y sustancial en el territorio nacional.
- Paquetes de datos abiertos y tarifas prepago: ALCMóvil se reserva el derecho a aplicar, previa notificación, el recargo que, en su caso, se indique (y que no podrá superar el precio mayorista en vigor) para el tráfico de datos en roaming dentro de la Zona 1 o Zona UE que supere los volúmenes de datos que se puedan consumir en roaming de conformidad con el límite establecido en la Regulación de Roaming de la Unión Europea (Reglamento de ejecución UE 2016/2286). Este límite se corresponderá 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 (4,50€/GB para el 2019) de roaming según los términos establecidos en el Reglamento de ejecución UE 2016/2286.
- Indicador de presencia y/o de consumo: ALCMóvil utilizará mecanismos equitativos, razonables y proporcionados basados en indicadores objetivos para determinar si el consumo en Itinerancia en la UE y EEE de los clientes prevalece sobre el tráfico nacional. Estos indicadores de presencia y de consumo se analizarán de manera acumulativa durante periodos de observación de 4 meses. En caso de que ALCMóvil detecte una presencia y un uso prevalente de alguno o varios de los servicios (voz,

SMS o datos) por parte del cliente en la Zona 1 o Zona UE sobre el tráfico nacional ALCMóvil podrá notificar al cliente que el uso de su servicio en roaming se considera abusivo. La realización de esta notificación implicará que ALCMóvil podrá aplicar el recargo que se indique a partir de ese momento, si en los próximos 14 días el comportamiento del cliente sigue indicando presencia y consumo prevalente en Zona 1 o Zona UE. ALCMóvil podrá continuar aplicando el recargo indicado al servicio sobre el que se detecte uso abusivo siempre que el comportamiento del cliente indique presencia y consumo prevalentes. A efectos de aplicación de los citados indicadores objetivos:

- Indicador de presencia: contará como días de presencia nacional de un cliente todos aquellos en los que el cliente se haya conectado a la red nacional, así como aquellos días en los que el cliente se haya conectado a una red fuera de la UE/EEE. Los días en los que el terminal se encuentre apagado se considerarán días sin conexión y no computarán dentro del citado indicador. Se considerará presencia prevalente la estancia de más del 50% de los días en itinerancia UE y EEE.
- En el indicador de consumo se considerará consumo prevalente el consumo de más del 50% del tráfico de voz, SMS o datos real realizado por el cliente en itinerancia UE y EEE.
- 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.
- 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 ALCMóvil aplicando la tarifa nacional para fines distintos de los viajes periódicos. En tal caso, ALCMóvil podrá adoptar inmediatamente medidas proporcionadas con el fin de garantizar el cumplimiento de todas las condiciones del contrato.

6. RECLAMACIONES SOBRE LA APLICACIÓN DE LA POLÍTICA DE UTILIZACIÓN RAZONABLE

Sin perjuicio de otras acciones legales previstas en derecho, las reclamaciones sobre el funcionamiento de la política de uso razonable o cualquier otra cuestión que pueda plantearse en relación con la aplicación de la misma, podrán dirigirse a MasMóvil, a su Servicio de Atención al Cliente tal y como se indica en las Condiciones Generales del Servicio, en el plazo de un mes a contar desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho o causa que motiva la reclamación, sin perjuicio de aquellos supuestos en los que la normativa vigente establezca otros

7. VELOCIDAD 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.

	Velocidad anunciada descendente	Velocidad anunciada ascendente	Velocidad disponible normalmente descendente	Velocidad disponible normalmente ascendente	Velocidad conseguida máxima descendente	Velocidad conseguida máxima ascendente	Velocidad conseguida mínima descendente	Velocidad conseguida mínima ascendente
Fijo – ADSL 20 Mbps	20	1	6,6	0,5	20	1	1*	0,5*
Fijo – FTTH 100 Mbps	100	100	100	100	100	100	80%**	80%**
Fijo – FTTH 600 Mbps	600		600	600	600	600	80%**	80%**
Móvil – HSDPA+ 21 Mbps	21	7,2			21	7,2		
Móvil – HSDPA+ 42 Mbps	42	5,7			42	5,7		
Móvil – LTE 150 Mbps	150	50			150	50		
Móvil – LTE+ 300 Mbps	300	75			500	75		

* La velocidad mínima dependerá, fundamentalmente, de la distancia de su hogar a la central telefónica donde se conecta y del estado de su par de cobre. También, si accede a internet vía WIFI, la velocidad mínima variará, entre otros motivos, por las posibles interferencias provocadas por otras redes WIFI cercanas y por la estructura o distribución del inmueble.

** Porcentaje de velocidad mínima respecto a la normalmente disponible. La velocidad mínima depende fundamentalmente del estado del cableado (fibra) y de si la conexión se efectúa por red WIFI, entre otras variables, por las posibles interferencias de otras redes WIFI cercanas y por la estructura o distribución del inmueble.

