

## 1 OBJETO DEL CONTRATO.

- 1.1 La firma del presente contrato da derecho al Cliente a recibir los servicios de Telecomunicaciones contratados a PTV Telecom, marca comercial de PROCONO, S.A. (en adelante PTV), de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente y en las presentes condiciones generales.
- 1.2 Dentro de los servicios ofertados se incluyen los de telefonía (fija o móvil), televisión por cable y acceso a Internet, sin perjuicio de que en un futuro se puedan prestar otros, que se regirán por las presentes condiciones generales; pudiendo contratarse de forma separada o conjunta, una o varias opciones, de conformidad con las tarifas y ofertas de PTV y que estén vigentes en cada uno de los servicios.
- 1.3 Las prestaciones de los distintos servicios incluye los siguientes aspectos:
  - a) Telefonía: es el servicio de telefonía fija disponible al público que PTV presta en diferentes modalidades. Telefonía móvil: Es el servicio de telefonía móvil disponible al público. Para poder prestarle este servicio, PTV le entregará una tarjeta SIM asociada al número asignado que podrá ser utilizada por usted en cualquier terminal móvil libre.
  - b) Televisión por cable: es un servicio audiovisual consistente en la programación diaria de espacios cinematográficos, televisivos, deportes, etc., íntegramente programados por terceros.
  - c) Internet de Banda Ancha: este servicio comprende la prestación de los servicios básicos siguientes: (i) acceso a Internet de Banda Ancha con horario de navegación 24 horas, a la velocidad de acceso que usted haya contratado de entre las que se describen en las tarifas; debido a las características técnicas del servicio, dicha velocidad es máxima. PTV proporcionará al Cliente un identificador (Dirección IP de Internet) para el acceso al servicio. Para la utilización de los servicios adicionales que se facilitan a través de Internet, tales como el correo electrónico y otros, PTV proporcionará las claves de acceso, que serán de carácter personal e intransferible, obligándose el Cliente a preservar la confidencialidad y exclusividad de las mismas, asumiendo, por tanto, todo tipo de consecuencias derivadas del quebrantamiento de estas obligaciones. Estas claves podrán ser modificadas a instancia de cualquiera de las partes; no obstante cuando lo fuera a solicitud de PTV, esta comunicará al Cliente la fecha de desactivación y sustitución de las mismas por otras nuevas. A partir de esa fecha el Cliente no será responsable del uso que se haga de las antiguas claves.
- 1.4 Será responsabilidad exclusiva del programador cumplir las condiciones de emisión establecidas en la legislación vigente en cada momento; no obstante, PTV explícitamente advierte de la posible retransmisión de programas de televisión para adultos.
- 1.5 PTV se reserva el derecho a modificar, añadir o suprimir algunos de los servicios anteriormente citados, previa comunicación al Cliente, informándole expresamente de su derecho a resolver el contrato anticipadamente sin penalización. PTV podrá suspender temporalmente la prestación del servicio de televisión en los casos que sea necesario el reajuste de los canales contratados.
- 1.6 Los servicios ofertados están sujetos a disponibilidad técnica de la zona. A la recepción del pedido, PTV confirmará la viabilidad de dichos servicios.

## 2 ÁMBITO TERRITORIAL.

PTV prestará el servicio en las demarcaciones en las que esté implantada, de acuerdo con lo establecido en los títulos habilitantes que le hayan sido otorgados.

## 3 ABONO AL SERVICIO.

- 3.1 El abono al servicio es personal; el Cliente no podrá ceder sus derechos a terceros, ni exonerarse de sus responsabilidades frente a PTV, salvo autorización previa, expresa y escrita de PTV. El Cliente utilizará el servicio en calidad de usuario final, exclusivamente para el fin para el que ha sido contratado, siendo responsable de extender el cumplimiento de lo establecido en el presente contrato a las personas a su cargo.
- 3.2 Queda expresamente prohibido el uso del servicio en locales públicos, para colectividades, comunidades de vecinos, o en general cualquier otro uso no permitido en las presentes condiciones generales, los cuales podrán disponer de estos servicios a través de contratos empresariales o específicos.
- 3.3 El Cliente se compromete a comunicar por escrito a PTV cualquier cambio que se produzca en sus datos identificativos antes de que sean efectivos. En el supuesto de fallecimiento del Cliente tendrá derecho a sucederle en la titularidad del contrato el heredero o legatario que haya de sucederle en la propiedad de la vivienda o local en el que esté instalado el servicio. Cuando el Cliente tenga la consideración de persona jurídica, y ésta se extinga por fusión, absorción, o causas análogas, tendrá derecho a subrogarse en dicho contrato de abono la persona o entidad que, con tal motivo le suceda en el derecho de propiedad o en el uso del local donde esté instalado el servicio.
- 3.4 El Cliente tendrá derecho a conservar su número telefónico cuando cambie de operador de red telefónica pública fija siempre que no haya modificación de servicio ni de ubicación física.

## 4 INSTALACIONES.

- 4.1 Documento de conformidad a la instalación.

PTV procederá a la instalación del servicio a partir de la firma del contrato de abono, salvo que mediaran impedimentos de fuerza mayor o análogos, no imputables a PTV. El Cliente tendrá derecho a recibir la prestación de los servicios contratados de manera inmediata una vez que PTV haya realizado todas las instalaciones y configuraciones necesarias para la recepción de dichos servicios, lo cual tendrá lugar en el plazo de una semana a contar desde la contratación. Una vez realizadas las instalaciones el Cliente recibirá el correspondiente Documento de Conformidad con la instalación, el cual será considerado parte integrante del presente contrato, y deberá ser firmado por el Cliente o por persona debidamente autorizada para ello. Para el servicio de telefonía móvil, la entrega de la tarjeta SIM se realizará en un plazo máximo de 30 días desde su contratación. Recibida e insertada dicha tarjeta en el terminal, se enviará un sms para solicitar la configuración del mismo con los parámetros de PTV.
- 4.2 Equipos.
  - 4.2.1 PTV entregará al Cliente, en perfectas condiciones de uso, los equipos necesarios para la prestación del servicio. El documento de Conformidad a la instalación incluirá una relación de los equipos entregados.

- 4.2.2** Cuando el Cliente utilice equipamientos de su propiedad para la recepción de los diferentes servicios de PTV, estos deben estar, en su caso, debidamente homologados, y serán compatibles con las instalaciones de PTV.
- 4.2.3** Los equipos instalados por PTV forman parte de la red, y pueden llevar asociado costes en concepto de mantenimiento o provisión del servicio. Éstos no podrán ser cedidos, subarrendados o entregados a terceros, debiendo el Cliente mantenerlos en su poder durante la vigencia del presente contrato y utilizarlos exclusivamente en el lugar y para el fin contratado. El Cliente es responsable de los daños producidos por el uso o manipulación inadecuado o no autorizado de los equipos entregados, así como por el extravío, robo, hurto, destrucción o deterioro de los mismos, siendo a su cargo cualquier reclamación que pudiera producirse o reparación que tuviera que llevarse a efecto.
- 4.2.4** PTV velará por la continua actualización de los equipos o sistemas entregados. Podrá sustituirlos por otros de superior tecnología y prestaciones más avanzadas, previa comunicación al Cliente con un mes de antelación informándole expresamente de su derecho a resolver el contrato anticipadamente sin penalización, salvo que éste manifieste expresamente su deseo de mantener equipos anteriores y ello sea técnicamente posible.  
Serán de aplicación al nuevo equipo o sistema las tarifas vigentes en dicho momento, desde que finalice su instalación.
- 4.2.5** En relación con el servicio de telefonía móvil usted podrá utilizar cualquier terminal libre que desee, al que deberá insertar la tarjeta SIM asociada al número asignado y que será facilitada por PTV.
- 4.3** Otros equipos.
- 4.3.1** El Cliente podrá conectar equipos que no sean propiedad de PTV, al servicio de telefonía, siempre que estos se encuentren homologados por el órgano competente. Para el resto de los servicios, en caso de instalación de equipos no propiedad de PTV, estos deberán de ser compatibles con las instalaciones de la misma.
- 4.3.2** El Cliente será responsable ante cualquier reclamación derivada de la instalación, funcionamiento y mantenimiento de los equipos que no sean propiedad de PTV.
- 4.4** Instalación, Mantenimiento y Averías
- 4.4.1** La instalación de los equipos se realizará en el domicilio indicado por el Cliente y en el lugar o lugares acordados en el presente contrato, siempre que técnicamente sea posible.
- 4.4.2** Será por cuenta de PTV la instalación de los equipos hasta el Punto de Terminación de Red (PTR). A estos efectos, se considera Punto de Terminación de Red (PTR):
- a) La toma de Cliente, en los supuestos en que la instalación se realiza por fachada o patio. Dicha toma se localizará en el punto físico por el que accede a la vivienda el cable que transporta la señal suministrada.
  - b) El punto de conexión de red privada del Cliente, en los supuestos en los que la instalación se realiza por derivación o por conductos interiores del edificio.
- A petición del Cliente se podrá realizar a su costa otras instalaciones siempre que técnicamente sea posible, y previa aceptación del presupuesto de la instalación adicional.
- 4.4.2** Será por cuenta de PTV la instalación de los equipos hasta el Punto de Terminación de Red (PTR). A estos efectos, se considera Punto de Terminación de Red (PTR):
- a) La toma de Cliente, en los supuestos en que la instalación se realiza por fachada o patio. Dicha toma se localizará en el punto físico por el que accede a la vivienda el cable que transporta la señal suministrada.
  - b) El punto de conexión de red privada del Cliente, en los supuestos en los que la instalación se realiza por derivación o por conductos interiores del edificio.
- A petición del Cliente se podrá realizar a su costa otras instalaciones siempre que técnicamente sea posible, y previa aceptación del presupuesto de la instalación adicional.
- 4.4.3** PTV realizará el mantenimiento ordinario de los equipos puestos a disposición del Cliente para la prestación de los servicios. No obstante, serán a cargo del Cliente todos los costes y gastos ocasionados por la reparación de los equipos que hayan sido intervenidos, manipulados o modificados por el Cliente o por cualquier técnico no autorizado por PTV o utilizados para un fin distinto del contratado.
- 4.4.4** Las averías que se produzcan en equipos o instalaciones propiedad de PTV serán reparadas a la mayor brevedad, desde que PTV tenga conocimiento de las mismas, pudiendo optar por la sustitución de los mismos cuando la gravedad de la avería lo aconseje, a criterio de los técnicos. En este supuesto, todas las intervenciones se efectuarán sin cargo alguno para el Cliente.
- 4.5** Acceso a la dirección de suministro del Cliente.  
El Cliente facilitará el acceso a su dirección de suministro al personal autorizado por PTV, debidamente identificado, para efectuar altas, bajas, modificaciones, inspecciones de la instalación, operaciones de mantenimiento, localización o reparación de averías, y en cualquier caso que sea necesaria para el cumplimiento del presente contrato.
- 4.6** Una vez finalizado o resuelto el presente contrato, el Cliente devolverá a PTV la totalidad de los equipos que le hubieren sido entregados y/o instalados en su domicilio (routers, etc), debiendo entregárselos a PTV en el plazo máximo de 30 días naturales de la resolución o finalización del contrato, sea a sus agentes o en las oficinas de la misma. En el supuesto de que el cliente se niegue a entregarlos u omita esta obligación, o tengan los bienes algún daño material o desperfecto, responderá de su valor que le será facturado al precio de mercado de unos equipos nuevos de iguales características que los equipos retenidos y/o dañados.
- 4.7** Cambio de dirección del suministro  
El Cliente no trasladará los equipos a una dirección distinta de la determinada en el presente contrato, salvo autorización escrita por parte de PTV.

## **5 TARIFAS, FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.**

- 5.1** El Cliente abonará a PTV el precio por los servicios prestados con arreglo a las tarifas vigentes en cada momento, que podrán ser consultadas en la página web de PTV o solicitadas al Servicio de Atención al Cliente. A estos efectos se entenderá como precio las cuotas de alta, las cuotas mensuales, tarifas planas, consumos mínimos o cualquier otro importe asumido por el Cliente.  
El Cliente declara que con carácter previo ha sido informado de las tarifas de los servicios contratados, así como de los medios que dispone para obtener información sobre las tarifas aplicables.
- 5.2** PTV facturará al Cliente la cuota de alta, cuyo importe será el establecido en las tarifas vigentes a la firma del presente contrato. Dicha cuota de alta será abonada por el Cliente una vez se lleve a cabo la instalación, y tras la firma del Documento de Conformidad de la Instalación. La cuota de alta no será reembolsable en ningún caso, y no tiene carácter de depósito, fianza, préstamo pago a

cuenta u otra figura de naturaleza análoga.

- 5.3** PTV emitirá mensualmente la factura a abonar por el Cliente, de conformidad con las tarifas vigentes y aplicando el IVA y los conceptos que resultaren aplicables. Las cuotas mensuales se devengarán el día primero de cada mes, y los consumos, una vez prestados. A estos efectos las facturas emitidas por PTV contienen el concepto por cuotas del mes corriente de su emisión y el concepto de los servicios devengados durante el periodo del consumo anterior que, con carácter general y salvo acuerdo en contrario no será inferior a un mes.
- 5.4** En las facturas aparecerán desglosadas las cantidades a abonar por cada uno de los servicios contratados y, en su caso, el de los servicios adicionales contratados, con carácter gratuito, excepto el detalle de llamadas metropolitanas, cuyo servicio debe solicitarse expresamente al Servicio de Atención al Cliente, sin perjuicio de que su abono deberá hacerse efectivo íntegramente en un único acto, salvando lo dispuesto en materia de servicios de tarificación adicional.  
En relación con el servicio de telefonía móvil, el Cliente recibirá una factura adicional con el desglose de las comunicaciones realizadas por cada una de las líneas contratadas.
- 5.5** La factura por los servicios suministrados se enviará al Cliente en soporte electrónico salvo que en el momento de contratar solicite la remisión en soporte papel. Asimismo, el Cliente podrá solicitar en cualquier momento la remisión de las facturas en soporte papel llamando al Servicio de Atención al Cliente.
- 5.6** El Cliente tiene derecho a la elección del medio de pago de entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. En caso en que desee emplear un medio de pago distinto a la domiciliación bancaria el Cliente deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente para que le faciliten los datos necesarios al efecto.
- 5.7** El retraso en el pago de más de 30 días naturales desde la prestación al cobro de la factura, implicará el devengo de intereses de demora que será el interés legal del dinero incrementado en dos puntos, todo ello sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse. Los intereses de demora se calcularán por días, basados en un año de 360 días.
- 5.8** En caso de impago de cantidades presentadas al cobro, el cliente vendrá obligado al pago de los gastos de gestión ocasionados por la falta de pago del importe no atendido. Ello sin perjuicio de las demás consecuencias, encaminadas a la obtención del cobro total no realizado, que pudieran derivarse de su incumplimiento.
- 5.9** PTV y el Cliente podrán acordar, al comienzo del contrato o durante la vigencia del mismo, un límite de crédito que le será comunicado con carácter inmediato. Cuando se alcance el límite establecido, PTV podrá emitir una factura adicional por el importe acumulado hasta ese momento y podrá restringir las llamadas salientes, excepto las de emergencia y en el momento que sea abonada se le restablecerán los servicios
- 5.10** No se aplicarán las ventajas promocionales u ofertas especiales por pack contratado cuando el Cliente dé de baja, dentro del periodo promocional o de la oferta, algunos o todos los servicios contratados conjuntamente acogiéndose a éstas, pasando los servicios a facturarse conforme a las tarifas normales en vigor, procediéndose a los ajustes correspondientes en la factura que se emita en el periodo de facturación inmediatamente posterior a la comunicación de baja.
- 5.11** Durante la prestación del servicio al Cliente, PTV podrá insertar mensajes recordatorios de la situación de mora a fin de informarle de su obligación de pago, preservando en todo caso el secreto de las comunicaciones y la intimidad del Cliente.

## **6 DEPÓSITO EN GARANTÍA.**

PTV podrá solicitar al Cliente, en el momento de contratar o durante la vigencia del contrato, para prestar el servicio de telefonía la constitución de un depósito de garantía no remunerado, en efectivo o mediante aval bancario a primer requerimiento, por el importe que proceda conforme a la normativa vigente, cuando el Cliente hubiese dejado impagada una o varias facturas en contratos de abono anteriores o vigentes, en tanto subsista la morosidad, cuando incurra reiteradamente en retrasos en el pago de las facturas o en caso de existencia de fraude detectado de modo cierto mediando previa autorización de la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

La cuantía se determinará sumando el importe de los tres últimas facturas impagadas o facturadas o, en caso de que fueran menos las facturas, la cantidad resultante de multiplicar por tres el último recibo.

En caso de negarse el Cliente a su constitución o no hacerlo en el plazo de quince días siguientes al requerimiento de constitución de PTV, ésta podrá denegar la solicitud de los servicios o, en su caso, suspender el servicio. Transcurrido un plazo de diez días desde el segundo requerimiento de constitución sin que se haya llevado a cabo, PTV podrá darle de baja.

PTV devolverá el depósito cuando tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas. Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja en el servicio o solicitará un cambio de titularidad del abono, PTV ejecutará la garantía por el total de la deuda contraída quedando el remanente a disposición del Cliente.

PTV podrá comprobar la solvencia del Cliente a través de procedimientos automatizados de 'scoring' mediante la obtención de datos a través de ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

## **7 CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

- 7.1** PTV adoptará las medidas necesarias para asegurar la permanencia, continuidad y calidad de la prestación de los servicios contratados conforme a los niveles de calidad establecidos en la normativa vigente en cada momento.

PTV se compromete a indemnizar al Cliente que lo solicite con un importe correspondiente a la cuota mensual del servicio contratado cuando por causas imputables a PTV el Cliente tenga una interrupción del servicio superior a 48 horas naturales a contar desde el momento en que el Cliente haya notificado al Servicio de Atención al Cliente el aviso de avería hasta el momento en que se restablece el servicio. El Cliente tendrá que dirigir su petición al Servicio de Atención al Cliente cuyos datos figuran en el punto 12.1, dentro del plazo de los 7 días naturales a contar desde el restablecimiento del servicio, debiendo indicar su identidad y el número de incidencia asignado por PTV en el momento de dar el aviso de avería.

- 7.2** Cuando, durante el periodo de facturación, el Cliente sufra interrupciones temporales del servicio telefónico disponible al público, PTV indemnizará al Cliente con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

a) El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado.

b) Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta.

PTV indemnizará automáticamente al Cliente, en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado cuando la

interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un (1) euro. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización correspondiente.

- 7.3** En el supuesto de que el Cliente sufra interrupciones temporales del servicio de acceso a Internet, PTV está obligado a indemnizarle al menos con una cantidad que se determina prorrateándose la cuota mensual por el tiempo en que la línea estuvo interrumpida. En caso de interrupción temporal durante un periodo de facturación superior a seis horas en el horario de 8:00h a 22:00h, la compensación será automática. Asimismo, en la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado.
- 7.4** En los supuestos de interrupción del servicio telefónico por causas de fuerza mayor y/o casos fortuitos, PTV procederá a la devolución automática al Cliente del importe de la cuota de abono, y de otros importes independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción.
- 7.5** No serán de aplicación las indemnizaciones señaladas en los apartados 7.2 y 7.3 anteriores cuando la prestación defectuosa de los servicios o interrupción temporal de los mismos se produzcan por:
- incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones contractuales, especialmente en caso de fraude o mora en el pago.
  - incorrecta o inadecuada utilización de los equipos por parte del Cliente o de las personas a su cargo.
  - los daños producidos en la red debido a la conexión por el abonado de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.
- 7.6** Todo intento de violación por parte del Cliente de los niveles de acceso a Internet, manipulación incorrecta de datos, duplicaciones y exportaciones de datos o informaciones protegidas por propiedad intelectual u otros derechos legales, así como cualquier otro supuesto de uso para fines distintos de los servicios de acceso a Internet contratados por PTV, conllevará el derecho de PTV a la cancelación automática del referido servicio así como del acceso al mismo, todo ello sin perjuicio del derecho a realizar las reclamaciones económicas y legales a las que hubiere lugar.
- 7.7** Procono, S.A., pondrá a su disposición un Software de Acceso Remoto de forma gratuita al objeto de facilitar las comunicaciones con su empresa. Con su autorización accederemos a su sistema para utilizar el procesador, a fin de proporcionarle soporte técnico sobre los servicios que mantiene contratados con PTV. Procono, S.A., se compromete a respetar la privacidad y confidencialidad de la información de datos de carácter personal que se consulte. Procono, S.A., garantiza que el personal que accede a los datos carece de recursos de software u otros medios que pudieran permitir el almacenaje de los datos a los que se accede de forma remota. Procono, S.A., queda exenta de responsabilidad alguna por cualquier daño, pérdida de datos, interrupción o fallo del equipo que se produzca como consecuencia de la utilización de dicho Software por los usuarios de su empresa.
- 7.8** PTV no será responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por ningún contenido, información, comunicación, opinión o manifestación de cualquier tipo que tengan su origen en el Cliente o en terceras personas o entidades y que se comuniquen, transmitan, vendan o exhiban a través de los servicios de Internet prestados por PTV o a través de la red de PTV. El Cliente asume bajo su exclusiva responsabilidad las consecuencias, daños o acciones que pudieran derivarse del acceso a los contenidos anteriormente señalados, así como de su reproducción o difusión. PTV responderá única y exclusivamente de los servicios que preste por sí misma y de los contenidos directamente originados por PTV e identificados con su Copyright. Dicha responsabilidad quedará excluida en los casos en que concurran causas de fuerza mayor o en los que la configuración de los equipos del Cliente no sea la adecuada para permitir el correcto uso de los servicios prestados por PTV. El Cliente asume la responsabilidad de dotar a sus sistemas informáticos de las debidas medidas de seguridad dedicadas a evitar la introducción de virus, troyanos, dialers y demás intrusiones no deseadas. El Cliente se obliga a no utilizar las facilidades del servicio para realizar o sugerir actividades prohibidas por la Ley. Asimismo el Cliente se hace responsable de extender el cumplimiento de éstas cláusulas a toda aquella persona autorizada por él a utilizar el servicio. Además el Cliente se obliga a respetar las restricciones de uso de cada uno de los servicios y accesos a otras redes (dichas restricciones serán comunicadas por PTV o por el proveedor de información).
- 7.9** El Cliente se obliga a hacer un uso razonable de los servicios contratados conforme a lo dispuesto en las condiciones contractuales con respeto a la legalidad vigente, la moral, el orden público, las buenas costumbres y los derechos de PTV y de terceros. El Cliente mantendrá indemne a PTV contra cualquier reclamación judicial o extrajudicial relacionada con un incumplimiento por su parte de las condiciones contractuales o la legislación vigente en cada momento. En ningún caso, PTV será responsable de los daños inmateriales que pueden derivarse para el Cliente de la utilización de los servicios contratados, tales como el perjuicio comercial o de explotación, ni del lucro cesante. La responsabilidad de PTV respecto a daños causados por culpa o negligencia, así como la indemnización de daños y el abono de intereses en caso de incumplimiento, no excederá en ningún caso de la totalidad del precio pagado por el Cliente, sin contar descuentos ni bonificaciones, como consecuencia del presente contrato.

## **8 SERVICIO DE ROAMING.**

La prestación del servicio en itinerancia ('Roaming') permite que los servicios de comunicaciones electrónicas móviles que el Cliente tiene contratados puedan ser usados cuando éste viaje al extranjero, una vez tenga el servicio activo, y siempre y cuando el mismo se encuentre disponible en función del país visitado. Toda la regulación relativa a la prestación de este servicio está disponible en la web de PTV.

## **9 SUSPENSIÓN TEMPORAL O INTERRUPCIÓN DEFINITIVA POR IMPAGO. SUSPENSIÓN TEMPORAL A SOLICITUD DEL CLIENTE.**

- 9.1** PTV podrá suspender el servicio al Cliente, en caso de falta de pago, en un plazo superior a un mes desde la fecha de prestación o puesta al cobro de la factura impagada, no obstante se mantendrá el servicio de llamadas entrantes, con excepción de las de cobro revertido y las del servicio de telefonía móvil cuando se encuentre en el extranjero, y salientes de urgencia. La suspensión del servicio no podrá efectuarse en día festivo. Cuando el retraso en el pago del servicio telefónico sea superior a tres meses, o se haya incurrido en suspensión temporal del mismo por mora, en dos ocasiones, PTV podrá interrumpir de forma definitiva el servicio y a la resolución del contrato. La suspensión no afectará las llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido, y las llamadas salientes de urgencias.
- 9.2** PTV informará al Cliente de la suspensión del servicio de telefonía y del momento del que será efectivo, por cualquier medio que permita la constancia de su recepción, con un mínimo de 15 días de antelación, excepto respecto de los servicios de telefonía móvil

que bastará con un preaviso de 48 horas.

- 9.3** Si el pago de la totalidad de las cantidades debidas se realizara con posterioridad a la suspensión de los servicios de TV y/o acceso a Internet, PTV restablecerá el servicio al Cliente dentro de los dos días laborables siguiente a la fecha en que tenga constancia del pago efectivo y en el día laborable siguiente para el servicio de telefonía. A tal efecto, el Cliente deberá de satisfacer la cuota de reconexión aplicable, de acuerdo con las tarifas vigentes. A tal efecto podrá cursar llamada al teléfono de atención al Cliente, o bien dirigirse por correo a cualquiera de nuestras oficinas comerciales. La suspensión o interrupción solo afectará a los servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora.
- 9.4** El Cliente tendrá derecho a solicitar de PTV la suspensión del servicio telefónico fijo contenido en el presente contrato. El periodo de suspensión estará comprendido entre un mes como mínimo y tres meses como máximo, sin que exceda en ningún caso de noventa días por año natural. En caso de suspensión, se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte. Para solicitar la suspensión temporal del servicio el Cliente deberá cursar petición con una antelación mínima de quince días a la fecha de su efectividad. A tal efecto podrá cursar llamada al teléfono de atención al Cliente, o bien dirigirse por correo a cualquiera de nuestras oficinas comerciales.
- 9.5** En el supuesto de que el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo, o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, PTV no interrumpirá ni suspenderá en servicio, mientras el procedimiento se esté substanciado, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a PTV.

## **10 DESCONEXIÓN SERVICIO DE LLAMADAS INTERNACIONALES Y DE TARIFICACIÓN ADICIONAL.**

- 10.1** PTV garantiza al Cliente la desconexión de los servicios de tarificación adicional y de llamadas internacionales, previa solicitud expresa, que se formalizará por escrito, con indicación de fecha y firmada por el Cliente o representante. Esta se ejecutará en el plazo máximo de diez días desde la recepción de la petición del Cliente. Sin perjuicio de lo previsto en el párrafo anterior, no serán de libre acceso los servicios de tarificación adicional que se presten a través del código 907, y de los códigos 803, 806 y 807 seguidos por las cifras 6, 7, 8 o 9. En estos supuestos, el Cliente, deberá solicitar expresamente a PTV el acceso a estos servicios mediante solicitud escrita, con indicación de la fecha y firma del mismo, o de su representante, dirigida al Servicio de Atención al Cliente.

## **11 DURACIÓN DEL CONTRATO Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN**

- 11.1** El contrato entra en vigor desde el momento de su aceptación por el Cliente mediante su firma, telemáticamente o telefónicamente. La duración del contrato será indefinida a partir de la fecha de activación del servicio y, en su caso, con adhesión al plazo mínimo de contratación o compromiso de permanencia al que se haya comprometido por la correspondiente ventaja promocional que vaya a disfrutar.
- 11.2** El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, especialmente, por voluntad del abonado, comunicándolo previamente al operador con una antelación mínima de dos días hábiles al momento en que ha de sufrir efectos. PTV se abstendrá de facturar y cobrar cualquier cantidad que se haya podido devengar, por causa no imputable al usuario final, con posterioridad al plazo de dos días en que se debió surtir efectos la baja. Los procedimientos habilitados por PTV para que el consumidor haga uso de este derecho serán los mismos que para la formalización del contrato y se ajustará a lo previsto en el artículo 26.2 del Real Decreto 899/2009, de mayo, garantizando en todo caso al usuario la constancia del contenido de su solicitud de baja en el servicio.
- 11.3** PTV podrá resolver el presente contrato por las siguientes causas:  
Cese de actividades.  
Cuando el Cliente realice actividades ilícitas, ilegales o contrarias a la buena fe y/o al orden público, así como cuando utilice el servicio contraviniendo la normativa vigente y atente contra el respeto e intimidad de las personas. En los supuestos de fuerza mayor y caso fortuito. Actos realizados por el Cliente que puedan perjudicar el buen nombre o imagen de PTV. La eficacia de la resolución del contrato por cualquiera de las causas antes enunciadas tendrá lugar en la fecha en que se produzca la desconexión efectiva del servicio. En lo que al servicio de telefonía se refiere, la resolución del contrato se producirá en los supuestos previstos en las disposiciones legales y reglamentarias que resulten de aplicación.
- 11.4** Sin perjuicio de la resolución del presente contrato, PTV podrá reclamar judicialmente las cantidades adeudadas, los intereses devengados, los equipos entregados propiedad de PTV y cuantos daños y perjuicios le sean ocasionados como consecuencia de la actuación del Cliente.
- 11.5** PTV podrá resolver el presente contrato en caso de mora del pago del servicio telefónico por un periodo superior a tres meses, o en caso de que tenga lugar la suspensión temporal de este servicio en dos ocasiones por razones de mora en el pago.
- 11.6** En ningún caso, la resolución del presente contrato exonerará al Cliente de sus obligaciones hasta el momento en que se produzca la definitiva desconexión del servicio.
- 11.7** El Cliente dispondrá de un plazo mínimo de siete días hábiles, a contar desde la instalación de los servicios y/o entrega de los terminales, para resolver el contrato sin incurrir en penalización y gasto alguno, incluidos los correspondientes a la devolución de los equipos que hayan sido instalados para el servicio, debiendo abonar exclusivamente los consumos realizados durante ese plazo del servicio de telefonía -fija y/o móvil. El Cliente podrá hacer uso de este derecho de desistimiento siempre y cuando cumpla las siguientes condiciones: a) no haber usado ni instalado el/los terminal/es y equipos suministrados o adquiridos y b) devolverlo/s dentro del plazo señalado en el lugar, forma y estado en que lo/s recibió, y libre de todo gasto para PTV. Si se cumplen estas condiciones, en el caso de los terminales móviles, PTV devolverá al Cliente el desembolso inicial que hubiera realizado.

## **12 DERECHO DE DESISTIMIENTO.**

En el caso de contratos celebrados a distancia y los celebrados fuera del establecimiento mercantil, el Cliente tendrá derecho a desistir del contrato sin necesidad de justificación en el plazo de catorce días naturales desde que le entreguemos el dispositivo o en caso de servicio, desde el día de la celebración del contrato. Para ejercitar este derecho, deberá remitir su solicitud de desistimiento conforme a la información facilitada sobre el ejercicio de este derecho y que consta en la página web de PTV.

## **13 MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.**

Las presentes condiciones generales de contratación así como las condiciones económicas podrán ser modificadas por PTV en cualquier momento, conforme a la normativa vigente, por razones técnicas, operativas, económicas, de servicio o mercado. En todo

caso, las modificaciones contractuales deberán ser comunicadas al Cliente con un mes de antelación a la fecha en que deban surtir efecto. Si el Cliente no estuviera de acuerdo con las modificaciones podrá resolver el contrato sin penalización alguna, debiendo comunicar a PTV su deseo de resolverlo hasta cinco días antes de que surtan efecto las modificaciones. Transcurrido ese plazo sin recibir notificación alguna del Cliente se entenderá que acepta las modificaciones.

#### **14 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. RECLAMACIONES.**

- 14.1** Las quejas, reclamaciones y peticiones en relación con el funcionamiento del servicio, precio, facturación, responsabilidad por daños o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse podrán formularse ante Servicio de Atención al Cliente por escrito a la dirección postal Avda. de Cádiz, 58, 14013 Córdoba o al correo electrónico a\_cliente@ptvtelecom.com presencialmente en cualquier oficina comercial de PTV cuyas direcciones figuran en la página web www.ptvtelecom.com-, o por teléfono al número gratuito 1650. Desde el momento de formular la reclamación, PTV asignará un número de serie a la misma que se proporcionará al reclamante. Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria en el plazo de un mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.
- 14.2** Las reclamaciones, incluso las relativas a facturación, en ningún caso serán justificación para la demora en el pago de las facturas, y por ello sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 8ª de las presentes condiciones en materia de servicios de tarificación adicional.
- 14.3** Las partes reconocen expresamente que los registros informáticos de PTV y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los servicios de telefonía, Internet y televisión solicitados y efectivamente consumidos por el Cliente.

#### **15 FUERO**

- 15.1** Para todas las cuestiones judiciales relativas al presente contrato, los contratantes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales correspondientes al lugar del suministro.

#### **16 SECRETO DE LAS COMUNICACIONES EN EL SERVICIO TELEFÓNICO.**

- 16.1** PTV se compromete a la adopción de las medidas y a la instalación de los elementos técnicos a su alcance tendentes a garantizar el secreto del contenido de la señal a través de su propia red, quedando exonerada de toda responsabilidad que pudiera derivarse de la obtención por el Cliente o por los terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general, de cuantas acciones u omisiones, no imputables a la misma, que quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas.
- 16.2** PTV se compromete a la total destrucción de los datos de carácter personal sobre el tráfico que hayan sido tratados y almacenados para establecer una comunicación, excepto en lo necesario para realizar la facturación, que incluye el plazo para su impugnación o exigencia de pago.

#### **17 PROTECCIÓN DE DATOS**

- 17.1** A efectos de lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se informa al Cliente que, los datos personales facilitados para la contratación del servicio, serán objeto de tratamiento y serán incorporados a un fichero automatizados de datos de carácter personal responsabilidad de PTV, por ser necesarios para el mantenimiento, desarrollo y control de su relación contractual y de la gestión de los servicios de PTV.

Asimismo, el Cliente autoriza el tratamiento de sus datos con la finalidad de enviar información comercial y publicidad relativa a servicios o productos de PTV y con actividades directamente relacionadas con los mismos, incluso por medios electrónicos. El Cliente autoriza a PTV a ceder sus datos a empresas distribuidoras y agentes que colaboran con ésta en las referidas labores de información. PTV será responsable frente al Cliente de cualquier utilización distinta a los fines mencionados por dichos colaboradores.

El Cliente otorga su consentimiento a PTV para recibir de ésta última publicidad de productos o servicios de terceros, siempre relacionados con servicios de telecomunicaciones.

Si no desea recibir dicha publicidad podrá manifestar en cualquier momento su voluntad en contrario dirigiéndose al Servicio de Atención al Cliente.

- 17.2** El Cliente podrá ejercer la revocación de su consentimiento así como ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, mediante petición escrita junto con una fotocopia de su DNI o documento equivalente que lo identifique, dirigida a PTV TELECOM a la dirección postal indicada en la cláusula 12.1. El ejercicio de tales derechos tiene carácter personalísimo por lo que la petición deberá realizarla el titular de los datos, su representante legal o un representante voluntario expresamente designado para el ejercicio de tales derechos.
- 17.3** Los datos del Cliente serán conservados por PTV durante la relación contractual con el Cliente esté en vigor. Finalizada esta, PTV mantendrá la información durante el tiempo preciso para el cumplimiento de las obligaciones de facturación y cobro, y de cualquier otra obligación prevista por la normativa vigente.
- PTV se compromete al deber de guardar secreto de los datos de carácter personal y adoptar las medidas para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

#### **18 PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.**

- 18.1** La firma del presente contrato no implicará en ningún caso la adquisición por el Cliente de los derechos de propiedad intelectual o industrial relacionados con los servicios o con sus contenidos, que en todo caso se registrarán por su normativa específica y por lo dispuesto en el presente contrato. El Cliente será el único responsable de las infracciones cometidas por él o por personas a su cargo que afecten a los derechos de otro Cliente, de PTV o de un tercero, incluyendo los derechos referentes al copyright, marcas, patentes, información confidencial y a cualquier derecho de propiedad intelectual o industrial.
- 18.2** A estos efectos PTV podrá requerir al Cliente cuantos extremos sean necesarios para que acredite o justifique la titularidad de los derechos de propiedad intelectual o industrial que se atribuyen. En el supuesto de que el Cliente no acredite esta titularidad, PTV podrá retirar los contenidos indebidamente utilizados, procediendo además, en su caso, a la resolución inmediata del contrato y sin que esta acción origine indemnización alguna a favor del Cliente. Asimismo, PTV se reserva el derecho a promover las acciones legales que estime pertinentes.

#### **19 COMUNICACIONES.**

PTV remitirá sus comunicaciones a la dirección postal o de correo electrónico designadas por el cliente en el anverso del contrato. El Cliente deberá comunicarle a la mayor brevedad cualquier cambio de los datos facilitados.

### **Condiciones generales para el pago aplazado de terminales móviles**

El Cliente adquiere el/los terminal/es definidos en el Contrato Residencial a través de un sistema de pago a plazos, sometido a la Ley 28/1998, de 13 de julio, de Venta a Plazos de Bienes Muebles, en las condiciones descritas más adelante, siempre y cuando el Cliente haya leído, aceptado y firmado las presentes Condiciones Generales, comprometiéndose a permanecer, en las condiciones establecidas, dado de alta en las mismas para la/s línea/s indicada/s en el Contrato Residencial y, en su caso, en la tarifa que contrate y que consta en el mismo.

1. El Cliente adquiere el/los terminal/es descrito/s en el Contrato Residencial, y se compromete al pago de los mismos a PTV en las condiciones y plazos descritos en el Contrato Residencial, sin ningún coste adicional para el Cliente. El Cliente realizará el desembolso inicial previsto para el/los terminal/es en el Contrato Residencial.

2. El Cliente autoriza expresamente a PTV a pasar al cobro las cuotas mensuales correspondientes a la venta aplazada del/de los terminal/es en la cuenta bancaria que el Cliente a tal efecto designe, con independencia del medio de pago elegido para el pago del consumo de los servicios contratados.

3. En caso de impago o demora en el pago por parte del Cliente de dos (2) cuotas mensuales PTV podrá exigir al Cliente el pago de todos los plazos pendientes de abono. Igualmente se podrá exigir el pago de los plazos pendientes de abono si el Cliente causara baja de todos los servicios que tuviera contratados con PTV antes de que finalice el pago aplazado del/los terminal/es y deberá abonar en concepto de gastos administrativos la cantidad de 60 euros más IVA.

No obstante lo anterior, si el Cliente mantuviera algún servicio no tendría ningún coste administrativo adicional.

4. El Cliente podrá, en cualquier momento de la vigencia del Contrato, abonar anticipadamente, de forma total o parcial, el precio pendiente de pago.

5. El Cliente no podrá enajenar o realizar cualquier otro acto de disposición del/de los terminal/es en tanto no se haya abonado la totalidad del importe del/de los mismo/s.