

## ESTAS SON LAS CONDICIONES GENERALES DE TU CONTRATO

### I- TODOS LOS SERVICIOS

#### 1. OBJETO

Aceptando estas condiciones contratas con nosotros el servicio de telefonía fija disponible al público, así como el acceso a Internet, la televisión y el alquiler de equipos (con mantenimiento). Te aplicarán las condiciones de los productos que contrates únicamente. Virgin telco es una marca comercializada por el operador de telecomunicaciones “Euskaltel, S.A.” (NIF A-48.766.695), con Domicilio Social en Parque Tecnológico, edificio 809, Derio, Bizkaia (en adelante Virgin telco o nosotros).

Además de los servicios que hemos descrito también puedes contratar servicios o funcionalidades adicionales con tarifas independientes que se registrarán por lo descrito en este contrato. En el caso de que quieras modificar los servicios que has contratado (por cualquier vía electrónica o telefónica) tendrás las condiciones en este contrato y no tendrás que firmar uno nuevo. El pago de la primera factura de esos nuevos servicios, implica la aceptación de las condiciones generales vigentes en cada momento.

El contrato que firmas con Virgin telco tiene las siguientes partes: las condiciones generales, la carátula con los productos que eliges, las tarifas aplicables, así como cualquier anexo con condiciones particulares que firmes. El cliente reconoce haber recibido una copia de dichos documentos.

En la página web [www.virgintelco.es](http://www.virgintelco.es) se publica toda la información exigida por el Art 12 de la Carta de Derechos del usuario de los servicios de comunicaciones (RD 899/2009, de 22 de mayo).

#### 2. CALIDAD DEL SERVICIO

Los niveles mínimos de calidad del servicio con los que Virgin telco se compromete y están vigentes, se comunican a los Organismos competentes y se publican en la web [www.virgintelco.es](http://www.virgintelco.es). Además, puedes pedirnos una copia en papel de estos niveles mínimos y te lo enviaremos gratis a tu casa.

##### 2.1 INDEMNIZACIÓN DERIVADA DE LAS OBLIGACIONES LEGALES DE CALIDAD EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES:

En relación al parámetro de tiempo de interrupción del servicio, Desde Virgin telco nos comprometemos a que el periodo de interrupción del servicio telefónico disponible al público y del servicio de acceso a Internet no supere las 47 horas por periodo de facturación, tiempo a partir del cual indemnizaremos a nuestros clientes por un valor directamente proporcional al tiempo de pérdida total del servicio. El cómputo del periodo de interrupción del servicio será el resultado de la suma de los tiempos transcurridos desde que se ha producido la rotura o inutilización por degradación del servicio hasta el momento del restablecimiento de su normal funcionamiento. A estos efectos, el instante de inicio del cómputo del periodo de interrupción del servicio será el primero de los dos sucesos siguientes:

- El de notificación por el CLIENTE del aviso de avería al nº 900 840 280
- El del registro de Virgin telco de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del servicio.

En el supuesto en el que desde Virgin telco superemos el parámetro de tiempo de interrupción del servicio establecido en la presente cláusula, nos comprometemos a realizar un descuento en factura, previa solicitud por tu parte igual a:

a) Para el servicio telefónico disponible al público:

VIRGIN TELCO se compromete a indemnizar al CLIENTE con una cantidad que será, al menos, igual a

la mayor de las dos siguientes cantidades:

- El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los 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 período de consumo efectivo realizado.
- Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta.

b) Para el servicio de acceso a Internet:

En el caso de la interrupción del servicio de Internet, desde Virgin telco nos comprometemos a indemnizarte con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

## **2.2 COMPENSACIÓN POR AVERÍA**

En el caso de que tengas una avería con duración entre 47 horas y más de 10 días, llámanos y desde Virgin telco nos comprometemos a abonarte la parte proporcional que hemos detallado en el anterior apartado como punto a) y b).

## **3. QUIÉN CONTRATA Y CÓMO FUNCIONA LA SUCESIÓN DEL CONTRATO**

Este contrato es personal, por tanto no podrás traspasar tus derechos y responsabilidades a terceros. Aunque hay algunas excepciones:

- Utilizarás el servicio solo para el fin que ha sido contratado como usuario final. Eres responsable de extender el cumplimiento de lo establecido en este contrato a las personas a tu cargo, así como a cualquier otra que por cualquier motivo pueda tener acceso al Servicio.
- En caso de fallecimiento del firmante el contrato, podrá sucederle el heredero o legatario que vaya a utilizar la casa donde estén los servicios instalados. Si hay varios herederos, deberás designar uno para que aparezca como titular del servicio. Para comunicarnos la sucesión, necesitamos que lo hagas en un plazo de seis meses desde el suceso para que formalicemos el nuevo contrato.

## **4. INSTALACIÓN DEL SERVICIO**

Desde Virgin telco, nos comprometemos a realizar tu instalación en menos de 60 días naturales desde que firmes el contrato. Acordaremos, entre los dos, la fecha de instalación.

En el caso de que no te hayamos instalado los servicios que has contratado en el plazo de esos 60 días y que sea por causas internas de Virgin telco, puedes reclamarnos el importe equivalente de la cuota de los servicios contratados multiplicada por los meses que han pasado desde que firmaste el contrato hasta que te lo hayamos activado.

Cuando vayamos a realizar tu instalación, acordaremos contigo los puntos de conexión y el trazado de cables. A veces, te recomendaremos otras alternativas que serán mejores para el funcionamiento del servicio. Por ese motivo, nos reservamos el derecho de adaptar la instalación con el fin de mejorar el funcionamiento de tus servicios.

Queremos que la instalación te cause las mínimas molestias posibles, así que si estropeamos algo durante el proceso nos comprometemos a repararlo.

Necesitamos que permitas el acceso a tu casa al personal de Virgin telco o a nuestras empresas colaboradoras, que siempre irán identificadas adecuadamente. Necesitaremos entrar en tu casa en estas situaciones:

- En el caso que debamos efectuar un alta, baja, modificación, inspección de la instalación, localización o reparación de averías.
- Si es necesario, retirar el material que tienes instalado en tu casa cuando se finalice tu contrato legal o contractualmente.
- En los dos primeros casos te diremos si vemos anomalías en el menor tiempo posible.

Además, desde Virgin telco, te avisaremos en el caso de que tengamos que realizar cambios en el sistema, en la instalación y numeración que te afecten porque lo exija la organización y/o porque sea necesario para la prestación del servicio así como de los condicionamientos técnicos y legales de progreso.

La instalación de tu casa tiene una garantía de un año desde que activemos el servicio. Fuera de esta garantía quedan:

- Daños y desperfectos que sean causados por hechos ajenos a Virgin telco.
- El uso indebido o fuera de lo normal de la instalación.
- Las manipulaciones, modificaciones o reparaciones de terceros que no pertenezcan a Virgin telco.
- Negligencia.
- Accidentes.
- Inundación.
- Sobretensiones eléctricas o rayos.
- Causas de fuerza mayor.

## 5. EQUIPAMIENTO

### a) ENTREGADOS POR VIRGIN TELCO

Desde Virgin telco te entregaremos, en perfectas condiciones, los materiales, equipamiento y accesorios (en adelante “equipos”) que necesites para la prestación del servicio. Por ejemplo, si contratas televisión te facilitaremos un decodificador. Si lo prefieres, puedes utilizar un decodificador abierto y compatible que tú tengas. Los equipos podrán estar en régimen de alquiler, compra o cualquier otro título. Si no se especifica en el contrato nada, por defecto esos equipos serán en régimen de alquiler y por tanto, no podrás cederlos a terceros. Tienes que mantenerlos bajo tu poder durante la vigencia del contrato y utilizarlos solo en el lugar y con el fin que contrataste los servicios de Virgin telco. Ten en cuenta que, en cualquier momento de la vigencia del contrato, podemos pedirte un depósito de garantía no remunerado, en efectivo o como aval bancario del valor de los equipos que tengas en casa. Si no entregas este depósito en un plazo de 15 días naturales podremos retirarte los equipos de tu casa o no proveerte de ellos.

Es posible que creemos entre todos una comunidad WiFi y para ello necesitaremos configurar tu equipo WiFi en alquiler. En dicho caso se generará un nuevo identificativo de red wifi dedicado a la comunidad wifi. La navegación por parte de los usuarios de la comunidad no afectará a tu uso privado. La privacidad y seguridad queda garantizada con los protocolos utilizados. Al mismo tiempo tú te podrías conectar a otros puntos wifi de la comunidad cuando estés fuera de casa. En cualquier caso, podrás elegir que tu equipo wifi quede fuera de la comunidad y en dicho supuesto tampoco te podrás beneficiar de las ventajas de esta comunidad wifi.

Si usas o manipulas inadecuadamente los equipos que te entregamos serás el único responsable y las reclamaciones que puedan darse serán a tu cargo. Confiamos en ti para que cuides nuestros equipos como si fuesen tuyos. En el caso de que algún equipo propiedad de Virgin telco se extravíe, te lo roben, desaparezca, se destruya o se deteriore por un uso inadecuado, deberás informarnos en menos de tres días naturales. En estos casos, deberás abonarnos el importe de la reparación o la totalidad del importe de esos equipos en el momento que se firmó el contrato. El abono lo haremos por cargo bancario a nuestro favor incluyéndolo en tu factura o en otra factura independiente. Queremos que siempre estés a

la última en tecnología, así que si vemos que tus equipos en alquiler se han quedado obsoletos podemos sustituirte los sin cargo. Te instalaríamos equipos con otra tecnología y prestaciones más avanzadas a los que les aplicaremos las tarifas vigentes que les correspondan.

Sin que afecte lo anterior, desde Virgin telco garantizamos el perfecto estado del equipo cuando te lo entregamos y nos comprometemos a que, mientras tengas garantía, te cambiaremos el equipo en caso de que observemos vicios o defectos originales. Serás el responsable de los daños que puedan derivarse de la configuración, manipulación o el uso incorrecto del equipo. Además, serás el responsable de cualquier infracción que afecte a los derechos del fabricante del equipo (incluye derechos de copyright, marcas, patentes, licencias, información confidencial y cualquier derecho de propiedad intelectual o industrial).

Una vez finalizado el contrato, tendrás que devolvernos los equipos que te hemos entregado y tenías en tu propiedad, en perfecto estado estético y de funcionamiento (entendemos que haya un normal desgaste por su uso) y en un plazo inferior a 15 días naturales desde la fecha de fin de contrato. En el caso de que no nos entregues los equipos en el plazo estipulado o que los equipos tengan desperfectos estéticos y/o de funcionamiento distintos a los del uso normal, tendrás que indemnizarnos por una cantidad igual al precio de mercado de unos equipos de estado y características similares. En este caso, la indemnización se hará mediante cargo bancario a favor de Virgin telco. Te haremos el cargo en la factura de los servicios que tuvieras contratados, en una factura independiente o por cualquier otro método de pago que especifiquemos. En el caso de que solo te des de baja en algunos de los productos contratados, estas condiciones te aplicarán en los equipos afectados por esa baja.

#### **b) OTROS EQUIPOS**

Podrás conectar equipos que no sean de nuestra propiedad, siempre que cumplan con los requisitos de la normativa vigente. Tú serás el responsable ante cualquier reclamación derivada de la instalación, funcionamiento y mantenimiento de los equipos que no sean de Virgin telco. Si el equipo se te ha entregado en régimen de compraventa, serás el responsable del mantenimiento del mismo.

#### **c) ALTERACIONES EN EL SERVICIO**

En el caso que desde Virgin telco detectemos que estás usando el servicio de manera anormal y por ello haya alteraciones en la explotación de la red, nos reservamos el derecho a suspender el servicio o a denunciar este contrato sin perjuicio de las indemnizaciones derivadas por estos daños.

### **6. MANTENIMIENTO Y AVERÍAS**

Todas las averías que ocurran en los equipos e instalación de Virgin telco las repararemos en el plazo más breve posible desde que tengamos conocimiento de ellas, respetando siempre los parámetros de calidad establecidos. La cuota mensual de tu abono incluye el mantenimiento de la red hasta el PTR (punto de terminación de red), salvo cuando el mal funcionamiento sea por culpa del cliente.

Mientras este contrato esté vigente entre las dos partes y siempre que no se establezca lo contrario, desde Virgin telco nos haremos cargo del mantenimiento ordinario de los equipos que tienes en alquiler. En cualquier caso, si has intervenido, manipulado o modificado alguno de nuestros equipos (o un técnico no autorizado por nosotros) y/o los has usado para un fin distinto al contratado, los gastos por las reparaciones serán a tu cargo.

Cuando la dimensión de la avería o la dificultad de la reparación lo aconsejen, así como los equipos no los podamos arreglar en tu casa, podremos sustituirte los equipos por otros iguales o de características similares. En el caso de que la avería sea imputable a Virgin telco en los equipos de nuestra propiedad, la comprobación, reparación o sustitución del equipo será gratuita para ti. En el caso de la que avería del equipo te sea imputable, si se comprueba la no existencia de ninguna avería o si es de algún equipo de tu propiedad, tendremos que pasarte un cargo por desplazamiento e intervención de nuestro técnico. Las tarifas que se te aplicarán serán las que estén vigentes en cada momento, sin perjuicio de lo que hemos

detallado en la cláusula anterior.

## **7. SERVICIO TÉCNICO PREMIUM**

Además de los productos básicos recogidos en el contrato de Fibra, el Servicio Técnico Premium se ofrece de manera adicional con su propia cuota mensual. Con este servicio puedes disfrutar de estas ventajas:

- La atención de cualquier incidencia que tenga que ver con los productos que te ofrecemos en tu casa en menos de 24 horas (internet, televisión o telefonía fija).
- Priorizar tus averías de tal forma que te enviaremos un técnico a partir de la tercera hora desde que nos avises o concertando una cita de lunes a domingo a cualquier hora entre las 09:00 y las 22:00.
- 4 desplazamientos y mano de obra del técnico gratuitas al año para las incidencias cubiertas por este servicio.
- Mantenimiento, reparación y configuración de la instalación física de telecomunicaciones que tienes en casa (cableado, tomas, pasivos, ptr...). Si el técnico ha aprovechado la instalación previa de tu casa, también las incluimos.
- Conexión y configuración de equipos compatibles con el acceso a la red de telefonía fijo o internet. Incluye la sintonización de canales de televisión.
- Desvío de llamadas desde el fijo al móvil que quieras en el caso de que haya avería en tu red fija.

El Servicio Técnico Premium no cubre en estos casos:

- Cuando los equipos sean del cliente.
- Cuando se impague el servicio.
- Cuando se manipule sin consentimiento la instalación hecha por Virgin telco (por parte del cliente o un tercero).

Este servicio se puede prestar directamente desde Virgin telco o a través de una empresa autorizada por nosotros, pero siempre seremos los responsables de la correcta prestación del servicio.

## **8. COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO**

### **a) COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO**

Si el servicio de telefonía fija se ve interrumpido, desde Virgin telco nos comprometemos a indemnizarte con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

- El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En el caso de que tengas menos antigüedad a tres meses, consideraremos el importe de la factura media en las mensualidades completas que se hayan efectuado o la que se obtenga en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado.
- Cinco veces la cuota mensual vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta. Desde Virgin telco nos comprometemos a indemnizarte automáticamente en la factura correspondiente al periodo inmediato posterior al considerado cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un euro. En el supuesto de interrupciones por causas de fuerza mayor, Virgin telco te compensará con la devolución del importe de la cuota y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

### **b) COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO DE INTERNET**

En el caso de la interrupción del servicio de Internet, desde Virgin telco nos comprometemos a indemnizarte con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

El pago de la indemnización la haremos automáticamente en la factura correspondiente al periodo inmediato posterior al considerado, cuando la interrupción del servicio se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas de 8:00 a 22:00 horas.

Quedan excluidas de toda compensación recogida en los apartados a) y b) la interrupción temporal motivada por alguna de estas causas:

- Por el incumplimiento grave por tu parte o de las personas a tu cargo de las condiciones establecidas en este contrato, en especial en los casos de fraude o demora en el pago.
- Por los daños producidos en la red debido a la conexión por tu parte de equipos que no cumplan la normativa vigente actual.

### c) **COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN DIGITAL**

Si se interrumpe el servicio de televisión digital, desde Virgin telco nos comprometemos a indemnizarte, siempre y cuando nos lo pidas, por una cantidad equivalente a la parte proporcional de la cuota mensual de este servicio prorrateado por el periodo en el que se efectúe la interrupción. En todo caso, la no recepción de los servicios de pago por unidad de uso contratados dará lugar a indemnización por una cantidad equivalente a la cantidad pagada por los servicios mencionados. La indemnización se llevará a cabo mediante un descuento en posteriores facturas mensuales que tengas o mediante una compensación en servicios equivalente a nuestra elección.

Sin perjuicio de lo citado en el apartado anterior, desde Virgin telco no nos responsabilizamos de la prestación defectuosa o interrupción del servicio en los siguientes casos:

- Por el incumplimiento por tu parte o por la de las personas a tu cargo de las condiciones establecidas en este contrato, sobre todo en la demora del pago.
- Por los daños que puedan producir en la red los equipos conectados cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo a la normativa vigente.
- Por resoluciones administrativas o judiciales.
- Por fallo en el suministro eléctrico.
- Por mal uso por tu parte de los equipos que te hemos entregado.
- Por una interrupción debida a supuestos de fuerza mayor como tormentas, incidencias meteorológicas...
- Por operaciones de mantenimiento de la red.
- Por actuaciones de terceros que hagan que tengas interrupciones ocasionales de menos de 10 minutos.

## **9. TARIFAS QUE APLICAMOS**

Por la prestación del servicio contratado cobraremos las tarifas que en cada momento estén vigentes. Junto con este contrato vas a recibir una hoja con las tarifas vigentes de tus servicios. Además, siempre las tienes disponibles en nuestra web: [www.virgintelco.es](http://www.virgintelco.es). Desde Virgin telco podemos modificar las tarifas en cualquier momento o las condiciones del servicio. Todas estas modificaciones te las comunicaremos. Las tarifas que incrementemos serán con los impuestos que correspondan en cada territorio.

## **10. GARANTÍAS DE PAGO**

### **10.1 SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA**

Tienes que entender que tenemos que comprobar si eres solvente para ofrecerte el servicio o no. Por ello, podemos exigirte cuando contrates o durante la duración del contrato un depósito de garantía en efectivo o por aval bancario.

Te podemos exigir este depósito de garantía al servicio telefónico disponible al público en estos casos recogidos en la legislación vigente en cada momento, y más concretamente:

- En los contratos de abono al servicio telefónico desde una ubicación fija solicitado por personas físicas o jurídicas que sean o hayan sido clientes de Virgin telco y no hubieran pagado aún los recibos pendientes. La cantidad del depósito lo determinaremos sumando el importe de los tres últimos recibos impagados del contrato de abono que fundamentan la exigencia del depósito. En caso de que no aceptes desde Virgin telco podremos desestimar tu solicitud.
- En los contratos de abono al servicio telefónico desde una ubicación fija que como titulares tengan deudas por otro(s) contrato(s) de abono vigentes o no en este momento o que de forma recurrente incurran en retrasos en los pagos. El importe lo determinaremos sumando los tres últimos recibos facturados al titular del contrato. En el caso de que tenga una antigüedad menor será la cantidad resultante de multiplicar por tres el último recibo.

Si no recibimos el depósito en un plazo de quince días a partir de la fecha en que te lo pidamos podremos suspender el servicio que has contratado. También podremos darte de baja si después de diez días del segundo aviso no has realizado el depósito. Este depósito no será remunerado y lo cancelaremos una vez desaparezcan las causas que lo motiven.

## 10.2 SERVICIOS DISTINTOS AL DE TELEFONÍA FIJA

En cuanto a los servicios distintos al de telefonía fija y con el objetivo de garantizar el cumplimiento de las obligaciones de este contrato, desde Virgin telco podremos solicitarte en cualquier momento una garantía mediante depósito no remunerado en efectivo o como aval bancario. También podemos asignarte un límite de crédito o restringirte que utilices servicios con tarifas superiores, tarificación adicional y/o servicios internacionales en estas circunstancias:

- Impagos en uno o varios recibos de tus servicios.
- La falta de solvencia que hace que no puedas atender las obligaciones que has adquirido con este contrato.
- El retraso repetido por tu parte en el cumplimiento de tus obligaciones con nosotros.
- La existencia de riesgo de fraude, morosidad o uso ilícito de los servicios.
- Sin la garantía suficiente podremos denegar tu solicitud de alta, restringir tus llamadas salientes, suspender tu servicio y resolver el contrato. En el caso de que nos pidas acabar con el contrato, cambiar el titular o la cesión del mismo y haya deudas pendientes, podremos ejecutar la garantía por la cantidad adeudada por tu parte. Si hay remanente, estará a tu disposición.

## 11. FACTURACIÓN Y PAGOS

### 11.1 CONDICIONES DE PAGO

La factura será remitida en papel o en formato electrónico en función de la opción elegida en el momento de la contratación. Todas las facturas las tendrás disponibles en la App o en tu área privada de la web.

En cualquier caso, podrás revocar este consentimiento siempre que quieras y solicitarnos la factura en electrónico/papel a través de nuestro número de atención al cliente, en la App o en tu área privada de la web.

Es importante que sepas que la factura electrónica se realiza mediante medios que garantizan la autenticidad del origen y la integridad del documento de la factura. La validez de esta factura es igual que



en papel y siempre la tendrás disponible en la App o el área privada de la web (virgintelco.es). Para tener acceso a ella deberás estar registrado en la App o en la web. Si pides el cambio a papel, se hará efectivo a partir de la siguiente factura. Si nos has facilitado una dirección de email te enviaremos todos los meses un email de disponibilidad de factura.

El pago de las facturas se realizará mediante domiciliación bancaria a la cuenta que nos has indicado en el contrato. Ten en cuenta que siempre tendrás que tener saldo suficiente en esa cuenta para atender el pago de las cantidades que nos debas.

Asimismo, podrás pagar mediante tarjeta bancaria de crédito o débito, para lo cual deberás contactar con el servicio de atención al cliente en el teléfono 900 840 280 y realizar el pago en el plazo máximo de 7 días naturales desde que recibas la factura. La modalidad de pago por tarjeta deberá ser elegida de forma expresa.

Tendrás que abonar la cuota de alta en la primera facturación del servicio que hagamos desde Virgin telco. Además, pagarás por periodos vencidos las cuotas mensuales fijas y los consumos de las tarifas (en el caso que tengas). Las dos partes reconocemos de forma expresa que los registros informáticos de Virgin telco y su reproducción constituyen una prueba válida y suficiente de los servicios solicitados y consumidos por ti.

### **11.2 IMPAGO**

En el caso de impagos por tu parte de alguna de las cantidades adeudadas por la utilización de los servicios en la fecha en los que se deban hacer los pagos, y debido a causas no imputables a la entidad de crédito en la que se domicilien los pagos, te obligará a pagar intereses de demora sin perjuicio de las demás consecuencias que pueden derivar del incumplimiento.

Esta demora de devengará desde la fecha en la que debías hacer el pago y tendremos en cuenta el interés legal del dinero más dos puntos porcentuales. Este derecho de demora se aplicará también en el caso de que como consecuencia de una reclamación, tengas derecho al reintegro de alguna cantidad.

### **11.3 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO POR PARTE DE VIRGIN TELCO A CAUSA DE IMPAGO DE LA FACTURA**

Si te retrasas del pago total o parcial durante un periodo superior a un mes desde la presentación del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio, podemos proceder a la suspensión temporal sin previo aviso. Esta suspensión solo se hará efectiva en los servicios que se encuentren impagados. El impago de otros servicios distintos al telefónico disponible al público (tarificación adicional, acceso a Internet u otros) solo dará lugar a la suspensión de los mismos.

La suspensión del servicio no hace que no tengas la obligación de pagar las cuotas periódicas fijas correspondientes.

En el supuesto de que la suspensión temporal por impago sea en el servicio telefónico, mantendremos como excepción las llamadas salientes de urgencias y las llamadas entrantes, salvo las de cobro revertido. Para que la suspensión del servicio se pueda llevar a cabo, tiene que cumplir con estos requisitos:

- Desde Virgin telco te requeriremos el pago y te notificaremos la suspensión a través de una comunicación que realizaremos con al menos quince días de antelación a la fecha en la que vaya a efectuarse la suspensión del servicio. En esta comunicación pondremos la fecha en la que tendrá lugar la suspensión si no efectúas el pago antes.
- Nunca se realizará la suspensión en días inhábiles.
- El retraso en el pago durante más de tres meses o la suspensión temporal en dos ocasiones del contrato por mora en el pago del servicio telefónico nos dará derecho a la interrupción definitiva del servicio o a la resolución del contrato.
- Si realizas el pago de las cantidades debidas (incluye intereses de demora) antes de la suspensión



del servicio telefónico por parte de Virgin telco, continuaremos prestando los mismos servicios sin ninguna obligación adicional por tu parte que no sea acreditar los pagos efectivos de las cantidades debidas.

- Si realizas el pago de las cantidades debidas (incluye intereses de demora) después de la suspensión del servicio telefónico por parte de Virgin telco, restableceremos los servicios durante el siguiente día laborable a partir del que conozcamos que el importe adeudado ha sido satisfecho.
- Tendrás que satisfacer la cuota que te aplique según las tarifas vigentes además de los gastos generados como consecuencia de los impagos y del cobro de los mismos. Estos gastos incluyen los intereses de demora y las costas de agencias de recobro, abogados, procuradores... que en un caso se hubiesen originado.

#### **11.4 SUSPENSIÓN DE SERVICIOS DISTINTOS AL TELEFÓNICO FIJO, A INSTANCIA DE VIRGIN TELCO POR CAUSA DE IMPAGO DE LA FACTURA**

Virgin telco podrá suspender los Servicios distintos al de telefonía fija, a partir del día siguiente en que se verifique el impago una vez presentado al cobro del documento de cargo correspondiente a la facturación por los Servicios distintos de telefonía. La suspensión del servicio no podrá realizarse en día inhábil. No será suspendido el servicio telefónico por impago de los Servicios distintos de telefonía. Virgin telco podrá resolver el presente contrato en caso de mora en el pago de cualquier servicio contratado distinto del de telefonía fija, transcurridos veinte días naturales desde que se hubiera iniciado la suspensión del Servicio, previo requerimiento al CLIENTE por correo postal concediéndole un plazo adicional de quince días naturales para satisfacer la deuda. La mora en el pago de servicios distintos de telefonía no será causa de resolución del presente contrato en lo referente al servicio de telefonía. 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, Virgin telco restablecerá el servicio al CLIENTE dentro de los siete días laborables siguientes a la fecha en que tenga conocimiento del pago. A tal efecto, el CLIENTE deberá satisfacer la cuota aplicable según las tarifas vigentes así como los gastos generados tanto como consecuencia de los impagos como por el cobro de impagados, incluyendo a estos efectos los gastos y costas de agencias de recobro, abogados, procuradores, etc. que, en su caso, se hubiesen originado (en la cláusula anterior).

#### **12. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA A SOLICITUD DEL CLIENTE**

El CLIENTE tendrá derecho a solicitar de VIRGIN TELCO la suspensión del servicio telefónico fijo contenido en el presente contrato. El período de suspensión estará comprendido entre un mes como mínimo y 3 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 por teléfono al número de atención al CLIENTE 900 840 280 (o el número que en su caso lo sustituya) o bien por correo a [cliente@virgintelco.es](mailto:cliente@virgintelco.es).

El CLIENTE podrá solicitar la desconexión/conexión de las llamadas a los números de tarificación adicional y llamadas internacionales, especificando la restricción solicitada.

#### **13. DESCONEXIÓN / CONEXIÓN DE LLAMADAS A SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL Y LLAMADAS INTERNACIONALES**

Para el ejercicio de las citadas desconexiones/conexiones el CLIENTE deberá dirigirse a Virgin telco por teléfono al número de atención al CLIENTE 900 840 280 (o el número que en su caso lo sustituya) o bien por correo a [cliente@virgintelco.es](mailto:cliente@virgintelco.es).

Virgin telco deberá proceder a la desconexión/conexión de los servicios anteriormente señalados en el plazo máximo de diez días hábiles desde la recepción de la comunicación remitida por el CLIENTE.

#### 14. RECLAMACIONES

El CLIENTE podrá dirigirse Virgin telco, previa su identificación y acreditación de circunstancias personales, a través de su Servicio de Atención al CLIENTE, para presentar reclamaciones sobre el funcionamiento, precio, facturación, responsabilidad por daños o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con el Servicio, en el plazo de un mes desde que tenga conocimiento del hecho que las motive.

Las reclamaciones podrán interponerse por el CLIENTE por teléfono al número de Atención al CLIENTE 900 840 280 (o el número que en su caso lo sustituya), por correo postal al Apartado de Correos nº 3 48160 Derio (Bizkaia) , o bien a través del formulario on line que aparece en la página web [www.virgintelco.es](http://www.virgintelco.es).

Formulada la reclamación, si el CLIENTE no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de Virgin telco en el plazo de un mes podrá dirigir su reclamación a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, órgano dependiente de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales.

#### 15. CAUSAS DE RESOLUCIÓN

El presente contrato se celebra con duración indefinida y se resolverá por las siguientes causas:

- a. Extinción del título que habilita al OPERADOR para la prestación de los servicios, sin que de ello se derive derecho del CLIENTE a indemnización alguna.
- b. Se resolverá por cualquiera de las partes por incumplimiento de las obligaciones que se prevén en el presente contrato.
- c. Por voluntad del CLIENTE comunicándolo previamente y de forma fehaciente con una antelación mínima de 2 días hábiles. A tal efecto deberá dirigirse por correo al APARTADO DE CORREOS Nº 3 FD 48160 DERIO (BIZKAIA), por teléfono llamando al 900 840 280 y de forma electrónica remitiendo un correo electrónico [docu@virgintelco.es](mailto:docu@virgintelco.es). Una vez pasado el mencionado plazo de 2 días Virgin telco no podrá facturar al cliente ninguna cantidad derivada de la prestación de servicios.
- d. Por cambio de domicilio del CLIENTE cuando Virgin telco no tenga implantada la red en el mismo.
- e. Fuerza mayor.

En caso de que el CLIENTE no haya remitido a Virgin telco el ejemplar correspondiente del presente contrato debidamente firmado, en un plazo de 10 días desde que lo recibió, Virgin telco estará facultado para desistir de dicho contrato, con su consiguiente pérdida de vigencia.

Una vez resuelto el contrato, el CLIENTE tendrá derecho a la devolución del depósito de garantía que le hubiera podido ser exigido si procede su devolución, sin pago de interés alguno.

En ningún caso, la resolución o el desistimiento del presente contrato exonerará al CLIENTE de sus obligaciones de pago frente al OPERADOR derivadas de la utilización de los servicios hasta el momento en el que se produzca la efectiva desconexión del CLIENTE de los servicios objeto del contrato, consecuencia de dicha resolución o desistimiento.

Sin perjuicio de la resolución del presente contrato y de la aplicación de lo establecido en el mismo en relación con la mora en las cantidades adeudadas por el CLIENTE, Virgin telco podrá reclamar judicialmente

los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la actuación del CLIENTE, así como las cantidades adeudadas o los equipos no devueltos o devueltos con deterioros y/o daños estéticos y/o de uso. Asimismo, el CLIENTE podrá reclamar los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la actuación de Virgin telco, así como las cantidades que hayan sido cobradas indebidamente.

En caso de resolución del Contrato por mora en el pago de los Servicios por parte del CLIENTE, y posterior alta de dicho Servicio, el CLIENTE deberá abonar nuevamente al OPERADOR la cuota de alta por el importe vigente en ese momento así como la deuda pendiente de pago, incluidos los gastos administrativos, de abogado, procurador, etc. que se hubieran ocasionado con motivo de las gestiones extrajudiciales o judiciales para recobrar la cantidad adeudada. Asimismo Virgin telco se reserva el derecho de no aplicar promociones, ofertas o descuentos al CLIENTE que, habiendo incurrido en mora o no habiendo efectuado en algún momento el pago de las correspondientes cuotas o servicios contratados, contrate nuevamente los Servicios de Virgin telco.

## 16. PROTECCIÓN DE DATOS

### 16.1 Quién va a tratar tus datos

Los datos de carácter personal que facilitas en este contrato, así como otros que se recojan durante la prestación de los servicios que has contratado serán tratados por:

- Euskaltel S.A. que tiene domicilio social en el Parque Tecnológico, Edificio 809. 48160 Derio. CIF: A-48766695 y
- R Cable y Telecable Telecomunicaciones S.A.U. con domicilio social en C/Real 85. 15003 A Coruña. CIF: A-15474281

Ambos serán los corresponsables del tratamiento (en adelante el Responsable o el Grupo). Las dos compañías han firmado un contrato de corresponsabilidad para regular las obligaciones en el tratamiento de los datos que nos des. Tú como cliente o tu representante podréis pedirnos más información. Resumiendo, ambas compañías son responsables de la seguridad de del tratamiento, pero la respuesta ante el ejercicio de derechos que puedas hacernos será responsabilidad de la empresa con la que tienes firmado el contrato. Además, las dos compañías tienen la misma delegada de Protección de Datos, que es la máxima autoridad de proteger el derecho fundamental de la protección de tus datos y que se encarga del cumplimiento de la normativa de protección de datos de las dos empresas. Puedes escribirle a [dpd@virgintelco.es](mailto:dpd@virgintelco.es). Solo en el caso de tratamientos relacionados con comunicaciones comerciales, el único responsable será Euskaltel S.A.

Esta cláusula quiere facilitarte información sobre los derechos que tienes como cliente o representante del cliente (en adelante representante) en base al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) además de los detalles de cómo trata los datos el Responsable. Ante cualquier duda acerca del tratamiento de los datos personales, puedes ponerte en contacto con nosotros en [cliente@virgintelco.es](mailto:cliente@virgintelco.es).

### 16.2 Finalidad del tratamiento, base legal y comunicación de datos:

En esta tabla tú como cliente o tu representante podréis consultar:

- El motivo por el que el responsable trata los datos personales, es decir, la finalidad del tratamiento.
- Las bases legales que permiten el tratamiento de los datos por parte del responsable para cada finalidad.
- El responsable no cederá los datos personales a terceros salvo cuando haya una obligación legal como las que se incluyen en la Ley 25/2007 de conservación de Datos o la de ceder los datos a los servicios de emergencias (112). En otros casos los datos se enviarán a administraciones u

organismos públicos como Hacienda Pública, Jueces y Tribunales, Comisión Nacional de los mercados y la competencia. También puedes cederse los datos en las situaciones que se indiquen en la tabla inferior.

- Tendrán acceso a los datos personales los prestadores de servicios que para dar el servicio contratado necesiten acceder a ellos. Como ejemplo, estos prestadores se dedican a los sectores de sistemas de información y tecnología (en la tabla aparecen los demás sectores).
- Algunas de las funciones se contratan fuera del Espacio Económico Europeo, en este caso también garantizamos un uso adecuado de todos los datos de carácter personal. Puedes consultar el listado actualizado con todo el detalle de países, funciones y base legitimadora de la transferencia en la sección de privacidad de la web.
- Cumplimos las obligaciones recogidas en el artículo 32 de la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de derechos digitales, por ello, una vez finalizado el plazo de tratamiento de los datos personales los bloquearemos. Te aseguramos que adoptaremos las medidas técnicas necesarias para garantizarte que no trataremos los datos para ninguna finalidad (incluyendo su visualización). Solo hay una excepción: si nos los piden los Jueces y Tribunales, el Ministerio Fiscal o las Administraciones Públicas competentes, así como si son necesarios para gestionar reclamaciones pendientes. Una vez finalizados los plazos legales que determine cada normativa vigente serán eliminados

Si tú como cliente o tu representante necesitáis más información sobre los destinatarios de los datos podéis enviar un email a [cliente@virgintelco.es](mailto:cliente@virgintelco.es) indicando el tratamiento concreto y los destinatarios sobre los que quieras más información.

Aquí tienes la tabla con la información:

Objetivo del tratamiento	Base legal	Destinatarios	Transferencias internacionales	Plazo de tratamiento
<p><b>Cliente:</b> prestar los servicios contratados y atender dudas y reclamaciones derivadas de la prestación del servicio.</p> <p><b>Representante:</b> mantener el contacto con las entidades que representa para prestar los servicios contratados y atender dudas y reclamaciones derivadas de la prestación del servicio hechas en nombre de la entidad representada.</p>	<p><b>Cliente:</b> gestionar la relación contractual de los servicios solicitados y atender dudas y reclamaciones derivadas de esta prestación.</p> <p><b>Representante:</b> interés legítimo para mantener el contacto con las entidades que representa para la prestación del servicio.</p>	<p>Los datos pueden ser cedidos a:</p> <p>El banco donde tengas domiciliada la factura (Adeudo directo SEPA).</p> <p>En el caso de que contrates un dispositivo a plazos, la entidad que los financia.</p> <p>Estos son los sectores de los prestadores de estos servicios: distribuidores y comercializadores de servicio, servicios de call center, instaladores y técnicos de mantenimiento.</p>	<p>Toda la información la tienes en la sección de Privacidad de la web.</p>	<p>El plazo para tratar los datos es:</p> <p>Durante la relación contractual.</p> <p>Los relacionados con la Ley 25/2007 se mantendrán 12 meses desde que los tengamos.</p> <p>Con el fin de cumplir las obligaciones legales, los datos que tengan que ver con la contratación y facturación se guardarán durante 8 años.</p>
<p><b>Cliente:</b> gestionar reclamaciones relacionadas con la facturación de los servicios contratados.</p> <p><b>Representante:</b> gestionar reclamaciones relacionadas con la facturación de los</p>	<p>Interés legítimo: estamos facultados para realizar las acciones que correspondan para el recobro de las facturas pendientes.</p>	<p>Los prestadores de servicios de recobro también tienen acceso a los datos.</p>	<p>No aplica.</p>	<p>El plazo para tratar los datos será hasta que se pague la deuda.</p>

Objetivo del tratamiento	Base legal	Destinatarios	Transferencias internacionales	Plazo de tratamiento
servicios que la entidad que representas tiene contratados.				
<b>Cliente:</b> ficheros relacionados con la solvencia patrimonial negativa:  Realización de un perfil sobre la solvencia del cliente consultando en estos ficheros así como sobre las deudas vencidas con el responsable.  Inscripción en ficheros de solvencia patrimonial negativa.	Interés legítimo: en el momento de la contratación haremos una comprobación de solvencia patrimonial para ver si cumple con la política de fraude de Virgin telco. En el caso de impagos, las deudas las inscribiremos en ficheros de solvencia patrimonial negativa.	La inscripción en los ficheros de solvencia patrimonial negativa se hace junto con las entidades que los gestionan en calidad de Corresponsables. La información actualizada está en la parte de Política de Privacidad de la web. Los prestadores de servicios se dedican a los sectores de recobro.	No aplica.	El plazo para tratar los datos es:  Para la consulta del fichero, durante la relación contractual.  Para la inscripción en ficheros, hasta pagar la deuda o los siguientes 6 años desde que la deuda es exigible.
<b>Cliente:</b> cuando puedas ser perjudicado por tráfico irregular fraudulento podremos llegar a bloquearte las llamadas.	Obligación legal: El Real Decreto 381/2015 obliga a los operadores a identificar y tratar el tráfico irregular.	Los datos los podemos ceder al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital. Los que pueden acceder a tus datos son entidades que se dedican a la monitorización del tráfico.	No aplica.	El plazo para tratar los datos será de 12 meses desde que se bloquee el servicio.
<b>Cliente y representante:</b> gestionar las solicitudes de portabilidad.	Obligación legal: El artículo 21 de la Ley 9/2014 General de Telecomunicaciones del 9 de mayo.	Los datos los podemos ceder a otros operadores cuando pidas la portabilidad. Accederán a ellos la entidad de referencia para la gestión de la portabilidad y terceros verificadores.	No aplica.	El plazo para tratar los datos es:  Portabilidad saliente: durante la gestión de la portabilidad.  Portabilidad entrante: durante la relación contractual.

Aquí está la información correspondiente a los tratamientos responsabilidad únicamente de Virgin telco:

Finalidad del tratamiento	Base legal	Destinatarios	Transferencias internacionales	Plazo de tratamiento
<b>Cliente y representante:</b> Envío de comunicaciones comerciales de servicios similares a los contratados.  Trataremos de enviarte solo las	Interés legítimo: como responsables de los datos nos comprometemos a mantener tus datos actualizados y ofrecerte productos y servicios similares a los que tienes contratados.	Podrán acceder a los datos las empresas de call center o de telemarketing que realizan las campañas.	Toda la información la tienes en el apartado de Privacidad de la web.	Los datos podrán ser utilizados hasta que te opongas a ello, nos retires el consentimiento prestado o:  Solo aplicable a vías no electrónicas,

<p>comunicaciones que te pueden interesar: ofertas personalizadas dependiendo de tus datos de consumo, dependiendo de tu localización solo las invitaciones a eventos de tu ciudad, sorteos y noticias sobre Virgin telco.</p> <p>Si eres representante, te enviaremos las comunicaciones comerciales de la entidad a la que representas.</p>	<p>Consentimiento para enviarte comunicaciones personalizadas en base a tu perfil que realizamos a través de tus datos de tráfico y localización.</p>			<p>hasta finalizar el contrato.</p> <p>Solo aplicable a vías electrónicas, hasta 12 meses después de finalizar el contrato.</p>
<p><b>Cliente y representante:</b> Envío de comunicaciones comerciales exclusivas de terceros con los que tenemos acuerdos u otras empresas del Grupo.</p>	<p>Consentimiento. El listado de las empresas con las que tenemos acuerdos se mantendrá actualizado en el apartado de Política de Privacidad de la web.</p>	<p>Podrán acceder a los datos las empresas de call center o de telemarketing que realizan las campañas.</p>	<p>Toda la información la tienes en el apartado de Privacidad de la web.</p>	<p>Los datos podrán ser utilizados hasta:</p> <p>Que retires tu consentimiento.</p> <p>Pasados 2 años tras finalizar el contrato.</p>

### 16.3 Esta es la información necesaria y actualizada

Cuando tú como cliente o tu representante rellenes el formulario que te facilitemos (\*) deberá ser obligatorio que lo rellenes. Si no es así, puede que no podamos prestar el servicio que quieres contratar.

Si hay alguna modificación en tus datos debes indicárnoslo cuanto antes en el email: [cliente@virgintelco.es](mailto:cliente@virgintelco.es).

### 16.4 Estos son los derechos de los interesados

Tú como cliente o tu representante tenéis los siguientes derechos:

1. Acceso a los datos personales para saber cuáles se están tratando y para qué.
2. Rectificación de los datos inexactos.
3. Suprimir los datos cuando sea posible.
4. Limitar el tratamiento cuando la exactitud, la legalidad o la necesidad del tratamiento sea dudosa. En este caso, podremos conservar los datos para el ejercicio o defensa de reclamaciones.
5. Oponerte al uso de los datos cuando la base legal que habilite al responsable al tratamiento sea el interés legítimo (lo tienes en la tabla superior). Dejaremos de tratar los datos menos cuando tengamos interés legítimo imperioso o para la formulación, el ejercicio o defensa de las reclamaciones.
6. Oponerte a que realicemos un perfil para enviarte comunicaciones comerciales.
7. Portar los datos por una relación contractual o cuando lo requieras siempre y cuando la base legal nos habilite para su tratamiento (lo tienes en la tabla superior).
8. Revocar un consentimiento que nos hayas dado.

Estos derechos los puedes ejercitar tanto tú como tu representante siempre y cuando os identifiquéis (DNI o documento equivalente más acreditación de la representación). Existen formularios tipo a vuestra disposición en el apartado de privacidad de nuestra web. Podéis hacerlo en cualquier momento por estas vías:

- Enviando un email a [cliente@virgintelco.es](mailto:cliente@virgintelco.es) indicándonos el derecho que quieres ejercitar y los datos relativos.
- Escribiéndonos al Apartado de Correos nº3 F.D., 48160 Derio (Bizkaia) indicándonos el derecho que quieres ejercitar y los datos relativos.

### 16.5 Guías

Solo incluiremos tus datos en guías o directorios públicos cuando tú como cliente o tu representante hayáis dado vuestro consentimiento en los términos indicados para el ejercicio de derechos en relación a la protección de datos. Los datos que se facilitarán son solo:

- Nombre y apellidos o razón social
- Número de abonado
- Dirección postal (sin piso ni letra)
- Terminal que quieras declarar

Si quieres aparecer en guías, indicaremos que tus datos no sean utilizados con fines publicitarios o de prospección comercial. Si no estás conforme, debes indicarlo en la propia solicitud. Los datos los cederemos a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia con el consentimiento que tú nos des en la petición. Conservaremos los datos asociados a esta solicitud mientras tengas un contrato vigente con nosotros o hasta que nos indiques lo contrario por los mismos medios por lo que has solicitado la inclusión.

### 16.6 Facilidades de identificación de la línea origen y línea conectada:

Como cliente reconoces que en la firma del contrato has sido informado de las facilidades de identificación de la línea de origen e identificación de la línea conectada que tienes a tu disposición y el modo en que afecta a la de tu intimidad y al derecho de la protección de datos de carácter personal. Tienes las siguientes facilidades:

1. Desactivación de la presentación del usuario llamante (desactivar la opción de ver el número de la llamada entrante): cuando recibes una llamada puedes ver la persona que te llama solo cuando tu teléfono tenga esta opción y la persona que te llama no haya capado la identificación. La posibilidad de ver quién te llama está activada por defecto de forma gratuita. Si decides desactivarlo (gratis), no podrás ver quien te llama.
2. Restricción llamada a llamada de la identificación de la línea de origen (Restringir que tu número aparezca cuando llamas): puedes ocultar tu número cuando llames. Es muy sencillo: si llamas desde un fijo, marca el código 067 antes del número; si lo llamas desde un móvil solo tienes que incluir delante del número el código #31#. Esta funcionalidad es gratuita y la puedes usar en todas tus líneas. Esta opción no será válida cuando llames al 112 u otros números de emergencias, así como los relacionados con la seguridad pública, la defensa nacional o cuando proceda respetando la normativa sobre protección y suspensión de las garantías del secreto de las comunicaciones.
3. Restricción permanente de la identificación de la línea de origen (Restringir permanentemente que tu número aparezca cuando llamas): puedes ocultar tu número de forma permanente siempre que llames de forma gratuita. Esta opción no será válida cuando llames al 112 u otros números de emergencias, así como los relacionados con la seguridad pública, la defensa nacional o cuando proceda respetando la normativa sobre protección y suspensión de las garantías del secreto de las comunicaciones.
4. Rechazo de llamadas desviadas: puedes rechazar las llamadas que sean desviadas por un tercero a tu fijo de forma gratuita. Este servicio no está disponible para el móvil.

5. Rechazo de llamadas con restricción de la identificación de la línea de origen (Rechazar las llamadas que no aparezcan cuando recibes la llamada): puedes pedirnos que las llamadas que recibas que no vengan identificadas las rechazemos. Este servicio tiene coste que dependerá de las tarifas de cada momento. Este servicio no está disponible para el móvil, aunque algunos smartphones tienen esta funcionalidad integrada.
6. Supresión de la identificación de la línea conectada (Suspender la identificación de llamadas en líneas conectadas): si transfieren a tu teléfono una llamada hecha a otro número y si la línea es digital, se puede ver el número de quien hizo la llamada. Puedes optar que tu número aparezca en estos casos de forma gratuita, solo con tu número fijo. Este servicio no está disponible para el móvil.

Puedes activar los servicios de los apartados 1, 3, 4 y 6 enviando un email a [cliente@virgintelco.es](mailto:cliente@virgintelco.es). En el caso de que quieras activar el servicio número 5 o desactivar los 1, 3, 4, 5 y 6 tienes que hacerlo por escrito y acompañarlo con una fotocopia de tu DNI por email a [cliente@virgintelco.es](mailto:cliente@virgintelco.es).

## **17. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL**

A estos efectos, si no desea que su número sea identificado deberá ejercitar sus derechos de acuerdo con lo previsto en el apartado relativo a los servicios de identificación de línea de origen y línea conectada.

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 Virgin telco, o de un tercero, incluyendo los derechos referentes al copyright, marcas, patentes, información confidencial y a cualquier derecho de propiedad intelectual o industrial.

En el supuesto en que Virgin telco detectará el acceso fraudulento por parte del CLIENTE a un servicio de pago de Virgin telco, adicionalmente a las acciones legales de cualquier índole cuyo ejercicio Virgin telco se reserva, Virgin telco podrá imponer al CLIENTE una penalización mínima de 2.000 €.

## **18. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO**

Las modificaciones contractuales que pudieran producirse con posterioridad a la firma del presente contrato deberán ser comunicadas al CLIENTE con una antelación mínima de un mes a su entrada en vigor. Dentro del mencionado plazo, si el CLIENTE no estuviera conforme con la modificación, podrá comunicar al OPERADOR su voluntad de resolver el contrato. Transcurrido dicho plazo de un mes sin que Virgin telco haya recibido notificación alguna, se entenderá que el CLIENTE acepta las modificaciones adoptadas.

Con carácter enunciativo, no limitativo, se considerarán causas válidas de modificación de las tarifas, las variaciones de las características técnicas de los equipos o redes, cambios tecnológicos que afecten al producto, variaciones de las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio, evolución del mercado y/o del contenido de los servicios prestados, y la adaptación a cambios normativos.

## **19. COMPROMISOS DE PERMANENCIA EN EL SERVICIO**

En su caso, el CLIENTE podrá suscribir anexos al presente contrato mediante los cuales se comprometa a mantener contratado el servicio un determinado periodo de tiempo como consecuencia de la obtención de ventajas, descuentos o equipamiento a precio promocional. En dicho caso, también resultarán de aplicación los derechos y obligaciones especiales previstos en dichos anexos.

## **20. DERECHO DESISTIMIENTO EN LA CONTRATACIÓN A DISTANCIA**



En el supuesto en que el CLIENTE haya contratado a distancia (telefónicamente con o sin la intervención de un tercero verificador o electrónicamente a través de la web de Virgin telco), tendrá derecho a desistir de la contratación efectuada en el plazo de 14 días desde que éste reciba la confirmación documental de la misma. Para el ejercicio del citado derecho deberá dirigirse:

1. Por correo postal a la dirección Apartado de Correos nº 3 – 48160 Derio (Bizkaia).
2. Por correo electrónico a la dirección: [docu@virgintelco.es](mailto:docu@virgintelco.es)

Asimismo, podrás ejercer el derecho de desistimiento por teléfono llamando al número 900 840 280. En dicho caso tienes derecho a obtener un documento de confirmación del desistimiento que, en su caso, te lo enviaremos por correo postal o electrónico.

## 21. ACCESO A LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA

El servicio de voz prestado por Virgin telco permite acceder a los servicios de emergencia de manera gratuita, informándose a dichos servicios sobre la ubicación de la persona que realiza la llamada, en caso de ser requerido.

## 22. INTEGRIDAD DE LAS REDES

VIRGIN TELCO adoptará las medidas técnicas admitidas por la legislación vigente al objeto de mantener la integridad de las redes, así como para procurar su seguridad ante un acceso no autorizado. Con dicha finalidad tiene implementadas medidas preventivas frente a incidentes de seguridad, de integridad o de amenazas y vulnerabilidad de la red.

Asimismo, en el supuesto de producirse un incidente de seguridad, Virgin telco cuenta con procedimientos dedicados a tomar las medidas adecuadas en función del hecho acaecido, con el fin de solucionar a la mayor brevedad posible dichos incidentes y restablecer la seguridad e integridad de su red.

## II - CLÁUSULAS ESPECÍFICAS PARA INTERNET

### 1. RESPONSABILIDAD POR SERVICIOS Y CONTENIDOS

El CLIENTE se compromete a utilizar el SERVICIO de acuerdo con la ley, la moral, las buenas costumbres y el orden público, así como a abstenerse de utilizar el SERVICIO con fines ilícitos. A estos efectos el CLIENTE se obliga a hacer uso del SERVICIO en los términos previstos en el presente CONTRATO.

En especial el cliente no deberá:

- Realizar conductas consideradas SPAM. Por SPAM se entiende comunicaciones comerciales masivas a usuarios que no han admitido su recepción.
- Realizar bajo ningún concepto la utilización de los servicios de Virgin telco para el albergue de contenido en páginas web que, asemejándose a las originales, traten de obtener información confidencial de terceros tal como contraseñas de acceso, números de tarjetas de crédito, números de cuentas bancarias, etc..., así como enviar o propiciar el envío por correo electrónico o cualquier medio equivalente de mensajes de correo que publiciten un sitio web de este tipo.
- Utilizar los servicios para recoger o intentar recoger datos de carácter personal de terceros sin recabar previamente su consentimiento.
- Modificar información legítima que se transfiera por la red de Virgin telco con objeto de engañar o confundir a terceros. Así como cualquier acción que tuviera la intención de encubrir o falsificar la identidad de un cliente o usuario.
- Utilizar los servicios para acceder o intentar acceder a cuentas de terceros, evadir o intentar evadir cualquier mecanismo de seguridad que Virgin telco o cualquier otro cliente o usuario podría disponer, cause o no pérdida o corrupción de información.
- Realizar ataques de denegación de servicio, entendido por hacer un uso masivo fraudulento de los servicios para cualquier actividad que pueda afectar adversamente a la capacidad de otras

personas para acceder a los servicios de Virgin telco o de Internet. En general, cualquier acción que pueda causar una denegación de servicio en el acceso a servicios de Internet tanto para otros clientes de Virgin telco. como para otros usuarios de Internet.

- Enviar, compartir, almacenar, mostrar o hacer disponible cualquier material que vulnere los derechos de las personas, en especial de los menores de edad y de las libertades públicas. n general el uso de cualquier servicio de Virgin telco. con propósitos ilegales o violación de cualquier regulación aplicable, así como ayudar o colaborar con cualquier persona a realizar las actividades descritas anteriormente.

En el caso de que cualquier usuario o tercero desee poner en conocimiento de Virgin telco cualquiera de las actividades prohibidas descritas, deberá enviar una notificación a VIRGIN TELCO, siguiendo las instrucciones descritas en la web de Virgin telco, bien a través del formulario web (preferentemente) o a través de la cuenta de correo electrónico habilitada a tal [efecto: cliente@virgintelco.es](mailto:efecto_cliente@virgintelco.es).

Virgin telco no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por los productos o servicios prestados, utilizados u ofertados por el CLIENTE o por terceras personas o entidades por medio de los servicios de acceso a Internet prestados por Virgin telco o bien que se difundan a través de su red.

Asimismo, Virgin telco no será en ningún caso 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 Virgin telco o a través de la red de Virgin telco.

En el caso de que Virgin telco, en cumplimiento de la normativa vigente, se viera obligado a retirar la información, impedir acceso, bloquear o suspender el SERVICIO, el CLIENTE no podrá pedir indemnización por los daños, molestias y/o perjuicios ocasionados por tales circunstancias.

Virgin telco como operador de redes y proveedor de acceso no originará la transmisión, modificará los datos o seleccionará los datos o a los destinatarios de los mismos, por tanto no será responsable de los mismos.

El CLIENTE asume la responsabilidad de dotar a sus sistemas informáticos de las debidas medidas de seguridad dedicadas a evitar la introducción virus, troyanos, dialers y demás intrusiones no deseadas. Virgin telco en ningún caso asumirá gasto o indemnización alguna por daños o lucro cesante que se deriven de las citadas intrusiones de terceros a través de Internet.

El CLIENTE se obliga a no utilizar las facilidades y capacidades del SERVICIO para realizar o sugerir actividades prohibidas por la ley. Asimismo, el CLIENTE se hace responsable de extender el cumplimiento de estas cláusulas a toda aquella persona autorizada por él a usar el SERVICIO. Además, el CLIENTE se obliga a respetar las restricciones de uso de cada uno de los servicios y accesos a otras redes.

El CLIENTE reconoce que la información a la cual puede acceder a través del servicio de Acceso a Internet, puede estar protegida por derechos de propiedad intelectual, industrial o de otra índole, por lo que se abstendrá de llevar a cabo cualquier conducta en el uso de los recursos de Internet que atente contra los derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros o del propio Virgin telco, dejando en todo caso indemne al OPERADOR frente a cualquier reclamación, judicial o extrajudicial que se presente frente a ella como consecuencia del uso anteriormente citado.

En el caso de que se realicen las actividades descritas en esta cláusula u otras de análoga naturaleza por parte de los usuarios del CLIENTE y/o por el mismo, será el CLIENTE y no Virgin telco el responsable ante cualquier persona por dichas actividades.

## **2. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL ACCESO A INTERNET**

El CLIENTE podrá solicitar la suspensión temporal del servicio de acceso a Internet. Esta prestación adicional no será de aplicación a todas las modalidades de acceso a internet. Para solicitar la referida suspensión

temporal EL CLIENTE deberá cursar petición con una antelación mínima de quince días a la fecha de su efectividad.

El CLIENTE podrá solicitar la inhabilitación temporal por un período mínimo, en cada petición, de un mes y un período máximo de tres meses, no siendo posible solicitar más de una suspensión temporal por año natural. La cuota correspondiente durante los períodos de inhabilitación se reducirá en un 100% y únicamente tendrás que pagar una cuota de mantenimiento de 10 € mensuales.

### 3. CLÁUSULAS APLICABLES AL ACCESO A INTERNET A TRAVÉS DE FTTH

A los clientes que accedan a los servicios a través de tecnología FTTH les serán de aplicación las siguientes cláusulas, de forma adicional a las establecidas en los puntos anteriores.

1. Para la disfrutar de todos los servicios prestados a través de la tecnología FTTH, es necesaria la alimentación eléctrica de los equipos de telecomunicaciones. En caso de caída en el suministro eléctrico no será posible contar con ninguno de los servicios contratados.
2. Debido a las especificaciones técnicas de la tecnología FTTH, para disfrutar de cualquiera de los servicios resulta preciso de contar con acceso a Internet, la caída en el acceso a Internet implica dejar de recibir el resto de los servicios, y en especial el servicio telefónico ya que se presta a través de tecnología IP.
3. Para recibir el servicio telefónico o el de Televisión Digital resulta preciso tener contratado el acceso a Internet. La baja en el servicio de acceso a Internet implicará de forma automática la baja en el servicio telefónico y el de Televisión Digital.
4. La suspensión temporal del servicio a Internet, solicitada por el CLIENTE o por impago del mismo, supondrá de forma automática el bloqueo del servicio de Televisión Digital.

### 4. VELOCIDAD DEL ACCESO A INTERNET

A la prestación servicio de acceso a Internet le resultan de aplicación las siguientes velocidades:

Producto	Velocidad Anunciada Subida/Bajada	Velocidad Bajada (Kbps)			Velocidad Subida (Kbps)		
		Máxima	Disponible Normalmente	Mínima	Máxima	Disponible Normalmente	Mínima
Internet 300Mbps	300Mbps/300Mbps	300.000	275.000	210.000	300.000	240.000	180.000
Internet 600Mbps	600Mbps/600Mbps	600.000	530.000	250.000	600.000	450.000	210.000
Internet 1Giga	1Gbps/1Gbps	1 000 000	870 000	300 000	1 000 000	600 000	280 000

La “velocidad máxima” es la velocidad máxima que permite la red para cada modalidad.

La “velocidad disponible normalmente” se corresponde con el promedio de velocidad de las mediciones realizadas por el Sistema de Sondas para la modalidad relevante que resulte más equiparable.

La “velocidad mínima”, se corresponde con el percentil 5, para el cual se toman todas las medidas de la velocidad de transmisión conseguida, se ordenan de menor a mayor y se toma el registro correspondiente al 5% de todas ellas. Es decir, es la velocidad mínima alcanzada entre todos los intentos de descarga/subida exceptuando el 5% de descargas/subidas más lentas.

En relación a dichas velocidades publicadas, se comunica que los factores relevantes que pueden limitar la velocidad que el CLIENTE podrá experimentar al usar Internet, son los siguientes:

#### A) FACTORES SOBRE LOS QUE VIRGIN TELCO TIENE CONTROL:

La interrupción o degradación del servicio como consecuencia de operaciones de mantenimiento de red durante el tiempo imprescindible para la realización de las mismas.

## B) FACTORES AJENOS AL OPERADOR:

1. La velocidad dependerá en todo momento del tráfico en Internet existente, y del número de usuarios navegando simultáneamente, disminuyendo la velocidad cuando aumenta el tráfico y los usuarios.
2. Para velocidades superiores a 100Mbps desde un PC es necesario que este disponga de una tarjeta de red Gigabit Ethernet, de lo contrario la velocidad quedará limitada por la que admita la tarjeta.
3. Numero de dispositivos conectados al Cablemodem y aplicaciones ejecutándose simultáneamente en el PC.
4. Los programas Peer to peer (P2P) generan una cantidad elevada de tráfico que puede provocar lentitud en la navegación.
5. La presencia de virus en el PC del cliente puede reducir considerablemente la velocidad de navegación.
6. Las actualizaciones automáticas del Software del PC aumentan el tráfico de datos, lo cual conlleva una bajada en la velocidad de navegación.
7. Existencia de equipos de red intermedios entre el PC y el Cablemodem (Routers, Switches, PLCs...). La velocidad de acceso a Internet se verá condicionada por las limitaciones propias de estos equipos.
8. El Cableado y equipamiento suministrado por Virgin telco debe mantenerse en perfectas condiciones. Cualquier manipulación de los mismos por parte del cliente puede afectar en la calidad del servicio.
9. Factores específicos de conexión a Internet por WiFi:
  - La señal WiFi y la velocidad de navegación empeoran a mayor distancia del Router.
  - La Cobertura WiFi se ve afectada por la topología de la vivienda del cliente (paredes, encofrados o cualquier obstáculo físico) así como por las interferencias que generan los electrodomésticos y aparatos electrónicos.
  - Saturación de bandas e interferencias con redes WiFi colindantes con vecinos.
  - Compatibilidad de la versión de WiFi del dispositivo conectado a la red WiFi. Cada red WiFi puede obtener por tecnología una velocidad máxima, para llegar a dicha velocidad máxima es necesario que todos los dispositivos sean compatibles con la versión de la red WiFi
  - Método de encriptación de la red WiFi

## III - CLÁUSULAS ESPECÍFICAS PARA TELEVISIÓN DIGITAL

El servicio de televisión de Virgin telco permite al CLIENTE el acceso a un determinado paquete de canales y contenidos de televisión en función de la oferta contratada.

Queda prohibida expresamente la utilización del Servicio Contratado para su reproducción, distribución y comunicación pública. En ningún caso podrá difundirse la emisión o el servicio ofrecidos en virtud del presente contrato en locales públicos, para comunidades de vecinos, y, en general, para cualquier uso no autorizado en el presente contrato.

Los canales Premium incorporan contenidos temáticos que implican el pago de una cuota mensual adicional. Son contratables únicamente por algunas de las modalidades de TV Digital. Período mínimo de suscripción: un mes natural desde su fecha de activación.

Virgin telco se reserva el derecho a modificar la composición de los paquetes de canales y canales Premium.

Los programas anunciados, así como los canales del servicio propuesto y los contenidos del servicio Videoclub, podrán ser suprimidos, sustituidos o modificados en su totalidad o en parte, no asumiendo Virgin telco responsabilidad alguna.

Virgin telco podrá suspender temporalmente la prestación del servicio en los casos en que sea necesario el



reajuste de los canales contratados. Todos los supuestos previstos, serán notificados con la suficiente antelación y no afectarán a la línea de programación del servicio contratado.

Para el disfrute del servicio resulta necesario contar con una tarjeta que será suministrada junto con el descodificador. Virgin telco se reserva en todo caso la propiedad de dicha tarjeta, comprometiéndose el CLIENTE a su custodia, buen uso y devolución una vez finalizada la prestación del servicio.

## **1. CONDICIONES DEL SERVICIO VIRGIN TELCO GO (SERVICIO DE ACCESO MULTIDISPOSITIVO)**

Podrán acceder a este producto aquellos CLIENTES que tengan contratada Televisión Digital de Virgin telco y el servicio de acceso a Internet Banda Ancha por Fibra en una modalidad de 8 MB o superior. Asimismo deberán recibir su factura en formato electrónico.

### **A) DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

El servicio de acceso multidispositivo permite el acceso en modo streaming, mediante los dispositivos disponibles en cada momento que se detallan en la página web de Virgin telco, a contenidos de los canales del paquete de televisión que el cliente tenga contratado y que Virgin telco tenga disponibles en cada momento.

El acceso a determinados contenidos podrá estar sujeto a condiciones adicionales, así como al pago de una tarifa.

El CLIENTE podrá vincular a su cuenta de usuario un máximo de 5 dispositivos de las modalidades de dispositivos disponibles en cada momento, permitiéndose una cuenta de usuario por CLIENTE. La actualización de los dispositivos disponibles se realizará en la web de Virgin telco.

Para acceder al servicio el CLIENTE proporcionará el usuario y contraseña que le requiera en cada momento Virgin telco.

El registro de un dispositivo disponible se realizará con el acceso del CLIENTE al servicio desde dicho dispositivo. El CLIENTE podrá modificar los dispositivos a través de la web de Virgin telco. El CLIENTE únicamente podrá usar de manera simultánea dos de los dispositivos registrados.

### **B) CALIDAD Y LIMITACIONES DEL SERVICIO**

El acceso al servicio requiere una conexión a Internet que no se incluye en el servicio, por lo que el coste de la conexión a Internet deberá ser asumido íntegramente por el CLIENTE.

Se informa al cliente del alto consumo de datos que supone el acceso al servicio a través de la red móvil, por lo que se recomienda acceder siempre a través de una red fija de acceso a Internet. No resulta posible el acceso al servicio desde la red móvil de Virgin telco.

Virgin telco no se responsabiliza si la visualización de los contenidos se ve afectada por la degradación de la calidad de la conexión a internet, su baja velocidad, así como en el caso de la utilización de la conexión de forma simultánea con otros usuarios.

Este servicio solo estará disponible para conexiones realizadas dentro del Estado. El contenido para adultos no estará disponible en el servicio multidispositivo.

El dispositivo deberá cumplir con una serie de especificaciones relativas al sistema operativo, navegador, siendo necesario consultar las mismas en la página web de Virgin telco.

## **2. CONDICIONES DEL SERVICIO VIDEOCLUB**

El servicio Videoclub permite el acceso bajo demanda por parte del CLIENTE a una selección de contenidos



audiovisuales puestos a su disposición por Virgin telco.

El periodo en el que estarán disponibles para su visualización estos contenidos será variable y dependerá de cada contenido. No está permitida la grabación de los contenidos emitidos en el servicio Videoclub. El servicio Videoclub permite visualizar, parar, rebobinar y adelantar los contenidos disponibles.

Para acceder al servicio de Videoclub el CLIENTE tiene que tener contratado al menos un paquete de TV Digital.

La contratación de los contenidos se podrá realizar a través del decodificador y el ordenador, mientras que el visionado podrá realizarse a través de todos los medios disponibles de acceso a la televisión de Virgin telco.

El servicio Videoclub está disponible en algunos modelos de decodificadores. Adicionalmente, el cliente podrá disfrutar del Videoclub en multidispositivos (Ordenadores, Tablets y Smartphones), en las condiciones establecidas en el servicio Virgin telco Go.

El servicio de Videoclub se presta en dos modalidades:

1. Videoclub gratuito: permite el acceso gratuito a unos determinados contenidos disponibles en función del paquete de Televisión contratado por el CLIENTE.
2. Videoclub Estrenos: permite el acceso mediante el pago de las tarifas vigentes de contenidos de Cine de Estreno, Adultos, Cine de librería y otros eventos. Una vez contratados, los contenidos estarán disponibles para su visualización por un periodo de 48 horas, pasado el cual será necesaria una nueva contratación para acceder al contenido de nuevo.

Cuando por causa imputable al OPERADOR, el contenido contratado por el CLIENTE no se recibiese durante un periodo que altere el contenido del evento contratado, Virgin telco le compensará con el importe del contenido contratado.

Virgin telco cobrará al CLIENTE por los contenidos contratados, los precios que en cada momento estén vigentes. El CLIENTE autoriza irrevocablemente al OPERADOR a debitar de su cuenta bancaria los importes correspondientes a los eventos contratados. El pago de los eventos se realizará mensualmente contra la cuenta del CLIENTE sobre la que se cargan el resto de servicios contratados. En la factura aparecerán los datos que identifiquen los contenidos contratados.

Toda reclamación deberá ponerse en conocimiento de Virgin telco en el plazo de un mes, a contar desde la fecha de cargo del importe correspondiente.

Los registros del sistema informático de Virgin telco y su reproducción constituyen una prueba válida y suficiente de las operaciones efectuadas por el CLIENTE.

### **3. GRABACIÓN DE CONTENIDOS**

A través de equipos alquilados por Virgin telco resulta posible la grabación de contenidos emitidos por la televisión de Virgin telco. Los contenidos grabados únicamente podrán ser visionados a través de dichos equipos, estando prohibido extraer o copiar dichos contenidos guardados en los equipos de grabación.

Asimismo, en ciertas modalidades contractuales, el servicio de grabación presenta ciertas restricciones a la grabación: En dichas modalidades la grabación sólo está disponible para determinados contenidos, y las grabaciones realizadas únicamente estarán disponibles por un periodo de un mes.

Las horas de grabación de contenidos son limitadas y su número depende de la modalidad de servicio contratada.

Virgin telco no se hace responsable de la pérdida de las grabaciones como consecuencia de averías en la

red o por reparación, actualización o sustitución de los equipos de grabación.

#### **4. NETFLIX**

La contratación del servicio de televisión de NETFLIX, la realizará directamente el cliente con NETFLIX a través de los distintos medios de contratación habilitados. En el momento de la contratación, el CLIENTE deberá aceptar las condiciones generales de contratación de NETFLIX.

Cuando en la contratación del servicio de televisión de NETFLIX, el CLIENTE seleccione como opción de pago: “a través de Virgin telco”, el CLIENTE autoriza expresamente a VIRGIN TELCO al cobro de las cuotas del servicio NETFLIX junto con la factura de servicios de telecomunicaciones. Posteriormente VIRGIN TELCO, en cumplimiento del acuerdo suscrito con NETFLIX, abonará a NETFLIX las cuotas aplicables.

### **IV - CONDICIONES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS**

#### **1. TARIFA PLANA A FIJOS Y MÓVILES**

Se entenderá como tarifa plana, aquella aplicable por línea contratada que incluye tanto el coste de establecimiento de llamada como de los consumos de las llamadas realizadas a números geográficos locales, provinciales, interprovinciales y a móviles nacionales durante las 24 horas del día, por CLIENTES residenciales, todo ello en términos y condiciones que se detallan a continuación. Esta tarifa plana permite llamadas a número geográficos locales, provinciales interprovinciales y a móviles nacionales cuyo límite en minutos viene definido y establecido por la misma tarifa. Pasado el límite establecido se tarificarán las llamadas según la tarifa vigente. Quedan expresamente excluidas de la aplicación de esta tarifa las llamadas a servicios de tarificación adicional red inteligente, 902, cobro revertido, Vía Satélite, llamadas internacionales y conexión de datos. De producirse estas llamadas se facturarán de acuerdo con las tarifas vigentes en cada momento. Las condiciones especiales objeto del presente documento se aplicarán prorrateadas desde la fecha de alta. Se considerará como fecha de alta la de activación en los sistemas de Virgin telco de la tarifa plana.

### **ESTAS SON LAS CONDICIONES GENERALES DE TU CONTRATO DE MÓVIL**

#### **1. OBJETO**

Mediante la aceptación de las presentes condiciones, el CLIENTE contrata el servicio de comunicaciones móviles, de acuerdo con la selección realizada por el CLIENTE, para llamadas de voz y transmisión de datos. Virgin telco es una marca comercializada por el operador de telecomunicaciones “Euskaltel, S.A.” (NIF A-48.766.695), con Domicilio Social en Parque Tecnológico, edificio 809, Derio, Bizkaia (en adelante Virgin telco), Virgin telco se compromete a facilitar el SERVICIO dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología.

El contrato que firmas con Virgin telco tiene las siguientes partes: las condiciones generales, la carátula con los productos que eliges, las tarifas aplicables así como cualquier anexo con condiciones particulares que firmes. El cliente reconoce haber recibido una copia de dichos documentos.

En el caso de que el CLIENTE solicite la modificación de los servicios contratados por vía electrónica o telefónica, los nuevos servicios se registrarán por las presentes Condiciones Generales, por lo que no será necesaria la firma de un nuevo contrato. El pago de la primera factura correspondiente a los nuevos servicios contratados implicará la aceptación de las Condiciones Generales vigentes en cada momento.

En la página web [www.virgintelco.es](http://www.virgintelco.es) se publica toda la información exigida por el Art 12 de la Carta de Derechos del usuario de los servicios de comunicaciones (RD 899/2009, de 22 de mayo).

#### **2. CALIDAD**

Los niveles mínimos de calidad del servicio comprometidos por Virgin telco y vigentes en el año en curso

son comunicados a los Organismos competentes y publicados en la página web de Virgin telco ([www.virgintelco.es](http://www.virgintelco.es)) el CLIENTE podrá solicitar el envío gratuito a su domicilio por correo ordinario del documento con los niveles mínimos de calidad del servicio.

En relación a la indemnización por incumplimiento del compromiso de Calidad de Servicio, derivada de las obligaciones legales de calidad en materia de telecomunicaciones, Virgin telco se compromete a indemnizar al CLIENTE, si éste se ve afectado por una indisponibilidad del servicio telefónico móvil disponible al público y/o del servicio de transmisión de datos (Internet) superior a siete (7) horas al mes, correspondiendo el mes al período de facturación del CLIENTE.

El CLIENTE deberá comunicar al OPERADOR, mediante declaración responsable dirigida al Servicio de Atención al CLIENTE, en el plazo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del Servicio, que ha estado en un área afectada por la interrupción en el momento de producirse, y dicha información no deberá ser contradictoria con la que conste en los sistemas de información de Virgin telco, circunstancia esta última que deberá ser comunicada por Virgin telco al CLIENTE.

Esta indemnización se calculará y abonará al CLIENTE de la siguiente forma:

#### **A) PARA EL SERVICIO TELEFÓNICO**

Virgin telco se compromete a indemnizar 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 los 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 período de consumo efectivo realizado.
- b. Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta.

#### **B) PARA EL SERVICIO DE TRANSMISIÓN DE DATOS (INTERNET)**

En el caso de la interrupción del servicio de Internet, desde Virgin telco nos comprometemos a indemnizarte con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

### **3. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO Y SUCESIÓN DEL CONTRATO**

El abono a los servicios es personal y el CLIENTE no podrá traspasar sus derechos y responsabilidades a terceros, salvo en los casos previstos en los párrafos siguientes.

El CLIENTE utilizará el Servicio en calidad de usuario final, exclusivamente para el fin para el que ha sido contratado no pudiendo ser objeto de reventa, siendo el CLIENTE responsable de extender el cumplimiento de lo establecido en el presente contrato a las personas a su cargo así como a cualquier otra que por cualquier motivo pueda tener acceso al Servicio (de la cláusula anterior).

En caso de fallecimiento del CLIENTE, tendrán derecho a sucederle en el contrato el heredero o legatario, y si fueran varios, el que designen los interesados.

La sucesión en el abono deberá comunicarse al OPERADOR en el plazo de seis meses, a partir de la fecha del hecho causante, formalizándose un nuevo contrato.

El CLIENTE estará obligado a comunicar al OPERADOR cualquier cambio que se produzca en sus datos identificativos y en los de domiciliación bancaria, antes de que sean efectivos.



#### **4. TARJETA SIM**

El CLIENTE recibe al abonarse al Servicio una Tarjeta SIM, de la que Virgin telco es propietaria, que le permitirá acceder al Servicio. El CLIENTE recibe igualmente un número de identificación personal que será secreto y que deberá ser introducido en el terminal para poder utilizarlo, obligándose a custodiarlo de forma confidencial. Dado que la Tarjeta SIM está asociada a dicho número de identificación personal y a un número de teléfono, toda comunicación, realizada a partir de la Tarjeta SIM y/o clave de acceso asignadas al CLIENTE, se considerará como efectuada por éste o con su consentimiento.

Las presentes Condiciones Generales no amparan la utilización de tarjetas SIM fuera de dispositivos móviles, ni en modo alguno a través de sistemas automáticos salvo autorización expresa y previa por parte de Virgin telco. En el caso de detectarse este tipo de utilizaciones indebidas Virgin telco se reserva el derecho a suspender el servicio y rescindir el contrato de forma inmediata y sin necesidad de preaviso.

Corresponde al CLIENTE realizar un uso responsable de todos los servicios y/o funcionalidades. Virgin telco no asume responsabilidad alguna derivada de la pérdida, deterioro, robo o mal uso de las Tarjetas SIM y/o claves de acceso por el CLIENTE o por cualquier tercero, respondiendo el CLIENTE de todo el tráfico, uso y mal uso que se haga de la tarjeta SIM. No obstante, Virgin telco, previa identificación del CLIENTE y sus circunstancias personales, podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios al CLIENTE desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al CLIENTE, éste le comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de su Tarjeta SIM y/o sus claves de acceso, o que detecte el conocimiento de éstas por un tercero, y realizar las comprobaciones oportunas de la denuncia ante la autoridad competente en caso de hurto o robo de la Tarjeta SIM, o acerca de la pérdida o extravío de la Tarjeta SIM, propiedad de Virgin telco, y que le/s ha/n sido cedida/s por ésta.

En caso de que el CLIENTE sea provisto de una Tarjeta SIM supletoria (Tarjeta ECO), que permita al CLIENTE utilizarla simultáneamente junto a la tarjeta SIM principal para recibir y realizar llamadas distintas, será igualmente de aplicación lo previsto precedentemente respondiendo el CLIENTE de todo el tráfico, uso y mal uso que se haga de dicha tarjeta SIM, y de los cargos que por su utilización correspondan.

En caso de extravío o robo Virgin telco repondrá al CLIENTE una nueva Tarjeta/s SIM a la mayor brevedad posible. Salvo que Virgin telco decida aplicar al CLIENTE condiciones más favorables, éste deberá abonar el importe de reposición vigente en el momento de reemplazo. Si el CLIENTE volviera a disponer de la Tarjeta SIM extraviada/robada, la misma deberá devolverse al OPERADOR.

La Tarjeta SIM deberá devolverse al OPERADOR cuando ésta lo solicite en los supuestos de una sustitución o modificación por razones técnicas, operativas u otras, con el fin de mejorar el Servicio. Virgin telco responderá de las Tarjetas SIM que resulten defectuosas o no aptas para el uso, en los términos establecidos en la Ley, y salvo que la ineficacia se deba a inexperiencia, negligencia y/o descuido del CLIENTE, proporcionando su reparación o sustitución gratuita durante al menos doce meses desde la entrega correspondiente.

#### **5. TARIFAS APLICABLES**

Virgin telco cobrará al CLIENTE por la prestación de los servicios las tarifas que en cada momento ésta tenga vigentes. El CLIENTE recibe junto con el presente contrato una hoja que contiene las tarifas vigentes para la prestación de los diferentes servicios. Adicionalmente en la página web de Virgin telco ([www.virgintelco.es](http://www.virgintelco.es)) se recogen todas las tarifas vigentes en cada momento. Virgin telco podrá modificar libremente las tarifas o las condiciones establecidas para la prestación de los servicios. Dichas modificaciones serán debidamente notificadas al CLIENTE.

Las tarifas vigentes se incrementarán con los impuestos que en cada caso resulten legalmente aplicables.

En el caso de que el CLIENTE se hubiera adherido a un compromiso de permanencia en Tarifa y antes de transcurrido el plazo comprometido cambiara su Tarifa, el CLIENTE se obliga a satisfacer al OPERADOR, en su caso, la compensación estipulada.

En caso de otorgarse al CLIENTE descuentos en factura o la aplicación de Tarifas que comporten franjas

temporales u horarias sin coste para el CLIENTE, tarifas planas o un límite de facturación máxima por tiempo o volumen de tráfico telefónico, las mismas serán incompatibles con cualquier sistema que implique la concentración, transformación o conversión de llamadas o del tráfico, reservándose Virgin telco en tal caso, bien la resolución contractual, bien la facturación al CLIENTE del tráfico efectivamente cursado y/o sin aplicación de tales limitaciones o descuentos.

Virgin telco se reserva el derecho a limitar el número máximo de líneas que soportan el Servicio en favor de un solo titular del mismo, o de limitar el número de líneas asociadas a una determinada Tarifa.

## **6. GARANTÍAS DE PAGO**

En garantía del cumplimiento de las obligaciones objeto de este contrato, Virgin telco podrá solicitar al CLIENTE en cualquier momento la constitución de una garantía, mediante depósito no remunerado en efectivo o aval bancario, así como asignar al CLIENTE un límite de crédito o restringirle la utilización de los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y/o servicios internacionales, ante cualquiera de las siguientes circunstancias:

- La existencia de cantidades impagadas por el CLIENTE en uno o varios recibos del Servicio.
- La no acreditación de solvencia suficiente para atender las obligaciones que para el CLIENTE derivan del presente contrato.
- El retraso reiterado del CLIENTE en el cumplimiento de sus obligaciones con Virgin telco
- La existencia de riesgo objetivo de fraude, morosidad o de uso ilícito del Servicio. La falta de constitución de la garantía solicitada facultará al OPERADOR para desestimar la solicitud de alta en el Servicio, restringir las llamadas salientes, suspender el Servicio y resolver el contrato. La solicitud del CLIENTE de resolución del contrato, de cambio de titularidad o de cesión del contrato, existiendo deudas pendientes de pago, facultará al OPERADOR para ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada, quedando el remanente a disposición del CLIENTE.

## **7. FACTURACIÓN Y CONDICIONES DE PAGO**

### **A) CONDICIONES DE PAGO**

La factura será remitida en papel o en electrónico en función de la opción elegida en el momento de la contratación.

Todas las facturas las tendrás disponibles en la App o en tu área privada de la web.

En cualquier caso, podrás revocar este consentimiento siempre que quieras y solicitarnos la factura en electrónico/papel a través de nuestro número de atención al cliente, en la App o en tu área privada de la web.

Es importante que sepas que la factura electrónica se realiza mediante medios que garantizan la autenticidad del origen y la integridad del documento de la factura. La validez de esta factura es igual que en papel y siempre la tendrás disponible en la App o el área privada de la web ([virgintelco.es](http://virgintelco.es)). Para tener acceso a ella deberás estar registrado en la App o en la web. Si pides el cambio a papel, se hará efectivo a partir de la siguiente factura. Si nos has facilitado una dirección de email te enviaremos todos los meses un email de disponibilidad de factura.

El pago de las facturas se realizará mediante domiciliación bancaria a la cuenta que nos has indicado en el contrato. Ten en cuenta que siempre tendrás que tener saldo suficiente en esa cuenta para atender el pago de las cantidades que nos debas.

Asimismo, podrás pagar mediante tarjeta bancaria de crédito o débito, para lo cual deberás contactar con el servicio de atención al cliente en el teléfono 900 840 280 y realizar el pago en el plazo máximo de 7 días naturales desde que recibas la factura. La modalidad de pago por tarjeta deberá ser elegida de forma expresa.

Tendrás que abonar la cuota de alta en la primera facturación del servicio que hagamos desde Virgin telco. Además, pagarás por periodos vencidos las cuotas mensuales fijas y los consumos de las tarifas (en el caso que tengas). Las dos partes reconocemos de forma expresa que los registros informáticos de Virgin telco y su reproducción constituyen una prueba válida y suficiente de los servicios solicitados y consumidos por ti.

Las partes reconocen expresamente que los registros informáticos de Virgin telco y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los Servicios solicitados y efectivamente consumidos por el CLIENTE.

El CLIENTE deberá abonar al OPERADOR los importes por llamadas realizadas y recibidas en el extranjero de acuerdo con los cargos o precios que se hayan establecido por la utilización de la Red de operadores extranjeros, no tarificados en la Red de Virgin telco y repercutidas por éste al CLIENTE en factura, de acuerdo a las condiciones específicas correspondientes al servicio de cobertura internacional de llamadas (roaming), facilitadas al CLIENTE y cuya información está disponible a través del Servicio de Atención al CLIENTE y sitio Web de Virgin telco en Internet.

Virgin telco podrá facturar y remitir al cobro la cantidad correspondiente o saldo pendiente de forma inmediata cuando:

- Se produzca la suspensión del Servicio;
- acontezca la extinción o resolución del contrato o la interrupción del Servicio;
- el CLIENTE incumpla las presentes Condiciones Generales para la prestación del Servicio.

## **B) IMPAGO**

El impago por parte del CLIENTE al OPERADOR de las cantidades debidas por la utilización de los servicios en la fecha en que se deba realizar el pago, debido a causas no imputables a la entidad de crédito en la que se domicilien los pagos, implicará la obligación para el CLIENTE de pagar intereses de demora, sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivar de su incumplimiento.

El tipo de demora se devengará desde la fecha en que el pago debió realizarse, siendo dicho interés el legal del dinero más dos puntos porcentuales. Igual interés de demora se aplicará para el caso de que, como consecuencia de una reclamación, el CLIENTE tenga derecho al reintegro de alguna cantidad.

## **C) SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR IMPAGO**

Si el CLIENTE no atendiera parcial o totalmente el pago de las cantidades adeudadas Virgin telco quedará facultada para restringir las llamadas salientes y/o suspender el Servicio correspondiente al Contrato y los Anexos asociados al documento de cargo cuyo importe haya sido impagado. La referida restricción y/o suspensión podrá realizarse a partir del día siguiente al que se verifique el impago Virgin telco llevará a cabo las actuaciones necesarias para restablecer el Servicio dentro del día laborable siguiente al que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho.

El CLIENTE deberá abonar el importe devengado en concepto de reactivación del servicio en caso de producirse.

La suspensión sólo afectará a los servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. El impago del cargo por los servicios de tarificación adicional, acceso a Internet o de cualesquiera otros distintos del servicio telefónico disponible al público, sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios.

Podrá suspenderse el Servicio en caso de disconformidad del CLIENTE con la facturación de servicios de tarificación adicional, salvo que el CLIENTE pague el importe del mismo, excluidos los conceptos relativos a servicios de tarificación adicional. En tal caso, el acreedor por prestación de servicios de tarificación adicional podrá proceder al cobro por las vías ordinarias de forma separada al del cobro de la factura por servicios de telecomunicaciones (de la cláusula anterior).

## **8. DESCONEXIÓN/CONEXIÓN DE LLAMADAS A SERVICIOS DE TARIFICACIÓN**

El CLIENTE podrá solicitar la desconexión/conexión de las llamadas a los números de tarificación adicional y llamadas internacionales, especificando la restricción solicitada.

Para el ejercicio de las citadas desconexiones/conexiones el CLIENTE deberá dirigirse a Virgin telco por teléfono al número de atención al CLIENTE 900 840 280 (o el número que en su caso lo sustituya) o bien por correo al APARTADO DE CORREOS Nº 3 FD 48160 DERIO (BIZKAIA).

VIRGIN TELCO deberá proceder a la desconexión/conexión de los servicios anteriormente señalados en el plazo máximo de diez días hábiles desde la recepción de la comunicación remitida por el CLIENTE.

## **9. COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO**

### **A) COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL**

En caso de que el servicio telefónico móvil se vea interrumpido, Virgin telco se compromete a indemnizar al CLIENTE con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

- El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los 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 período de consumo efectivo realizado.
- Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta.

VIRGIN TELCO se compromete a indemnizar automáticamente al CLIENTE en la factura correspondiente al periodo inmediato posterior al considerado cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un euro.

En el supuesto de interrupciones por causas de fuerza mayor, Virgin telco compensará al CLIENTE con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

### **B) COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO DE TRANSMISIÓN DATOS (INTERNET)**

En el caso de la interrupción del servicio de Internet, desde Virgin telco nos comprometemos a indemnizarte con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

El pago de dicha indemnización se realizará automáticamente en la factura correspondiente al periodo inmediato posterior al considerado, cuando la interrupción del servicio, se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22.

No será de aplicación la indemnización señalada en los apartados A y B de esta cláusula cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las siguientes causas:

- Incumplimiento grave por el CLIENTE o de las personas a su cargo de las condiciones establecidas en el presente Contrato, en especial en los casos de fraude o mora en el pago.
- Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.

A los efectos de las indemnizaciones señaladas en los puntos A y B siguientes quedan excluidos los servicios de cobertura internacional de llamadas (roaming) prestados en el extranjero por operadores distintos a de Virgin telco del servicio facilitado por Virgin telco y no tarificados en la red de aquél.

### **C) DETERMINACIÓN DE LOS USUARIOS AFECTADOS POR UNA INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL O DE ACCESO A INTERNET MOVIL**

Se entenderá que una interrupción del servicio en una zona afecta a un CLIENTE cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:

- a. Virgin telco conoce a través de sus sistemas de información que dicho CLIENTE se encontraba en la zona afectada en el momento de la interrupción.
- b. La interrupción afecta al área donde se encuentra el domicilio que figura en el contrato y Virgin telco, a través de sus sistemas de información, no puede situarle en otra zona durante el período de la interrupción.
- c. El CLIENTE comunica al OPERADOR, mediante declaración responsable, en el plazo de 10 días contados a partir del restablecimiento del servicio, que ha estado en la zona afectada por la interrupción en el momento de producirse y dicha afirmación no resulta contradictoria con la obtenida de los sistemas de información de Virgin telco, circunstancia esta última que será debidamente comunicada por Virgin telco al CLIENTE.

## **10. MÓDULOS DE AHORRO**

Por módulos de ahorro se entenderán aquellos productos que el CLIENTE contrata y mediante el pago de una cuota mensual fija permiten acceder a un determinado ahorro o precio rebajado respecto a la tarifa habitual, en un determinado tipo de llamadas seleccionadas.

Para este tipo de módulos de ahorro se establece contractualmente una limitación de 1.000 minutos por línea y mes (no acumulable con otras líneas) y adicionalmente a un máximo de 150 destinos fijo o móviles diferentes (si se trata de módulos de ahorro por tipo de destino o en horario determinado).

## **11. TRANSMISIÓN DE DATOS Y VELOCIDADES DE ACCESO**

### **11.1**

#### **TRANSMISIÓN DE DATOS**

El CLIENTE reconoce haber sido informado de que la tarjeta SIM recibida tiene habilitada por defecto una tarifa para datos en función del volumen de datos enviado o recibido, siendo posible contratar bonos o tarifas (nacionales e internacionales) especiales de transmisión de datos, de acuerdo con lo previsto en la cláusula siguiente.

En el caso de que cualquier usuario o tercero desee poner en conocimiento de Virgin telco cualquiera de las actividades prohibidas descritas, deberá enviar una notificación al OPERADOR, siguiendo las instrucciones descritas en la web de Virgin telco, bien a través del formulario web (preferentemente) o a través de la cuenta de correo electrónico habilitada a tal efecto: [cliente@virgintelco.es](mailto:cliente@virgintelco.es)

Virgin telco no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por los productos o servicios prestados, utilizados u ofertados por el CLIENTE o por terceras personas o entidades por medio de los servicios de acceso a Internet prestados por Virgin telco o bien que se difundan a través de su red.

Asimismo, Virgin telco no será en ningún caso 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 Virgin telco o a través de la red de Virgin telco.

En el caso de que Virgin telco, en cumplimiento de la normativa vigente, se viera obligado a retirar la información, impedir acceso, bloquear o suspender el SERVICIO, el CLIENTE no podrá pedir indemnización por los daños, molestias y/o perjuicios ocasionados por tales circunstancias.

Virgin telco como operador de redes y proveedor de acceso no originará la transmisión, modificará los datos o seleccionará los datos o a los destinatarios de los mismos, por tanto no será responsable de los mismos ya que no modificará dicha información.

El CLIENTE asume la responsabilidad de dotar a sus sistemas informáticos de las debidas medidas de seguridad dedicadas a evitar la introducción virus, troyanos, dialers y demás intrusiones no deseadas. Virgin telco en ningún caso asumirá gasto o indemnización alguna por daños o lucro cesante que se deriven de las citadas intrusiones de terceros a través de Internet.

El CLIENTE se obliga a no utilizar las facilidades y capacidades del SERVICIO para realizar o sugerir actividades prohibidas por la ley. Asimismo, el CLIENTE se hace responsable de extender el cumplimiento de estas cláusulas a toda aquella persona autorizada por él a usar el SERVICIO. Además, el CLIENTE se obliga a respetar las restricciones de uso de cada uno de los servicios y accesos a otras redes.

El CLIENTE reconoce que la información a la cual puede acceder a través del servicio de Acceso a Internet, puede estar protegida por derechos de propiedad intelectual, industrial o de otra índole, por lo que se abstendrá de llevar a cabo cualquier conducta en el uso de los recursos de Internet que atente contra los derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros o del propio Virgin telco, dejando en todo caso indemne al OPERADOR frente a cualquier reclamación, judicial o extrajudicial que se presente frente a ella como consecuencia del uso anteriormente citado.

En el caso de que se realicen las actividades descritas en esta cláusula u otras de análoga naturaleza por parte de los usuarios del CLIENTE y/o por el mismo, será el CLIENTE y no Virgin telco el responsable ante cualquier persona por dichas actividades.

## 11.2 VELOCIDADES DE ACCESO A INTERNET

A la prestación servicio de acceso a Internet le resultan de aplicación las siguientes velocidades:

	Velocidad anunciada (Mbps)		Velocidad máxima conseguida (Mbps)	
	Downlink	Uplink	Downlink	Uplink
<b>3G</b>	16	4	16	4
<b>4G</b>	150	50	150	50

En relación a dichas velocidades publicadas, se comunica que los factores relevantes que pueden limitar la velocidad que el CLIENTE podrá experimentar al usar Internet, son los siguientes:

### A) FACTORES SOBRE LOS QUE VIRGIN TELCO TIENE CONTROL:

La interrupción o degradación del servicio como consecuencia de operaciones de mantenimiento de red durante el tiempo imprescindible para la realización de las mismas.

### B) FACTORES AJENOS AL OPERADOR:

1. Tecnología de acceso (2G, 3G, 4G) que esté dando cobertura y la banda de transmisión. La tecnología de acceso (4G, 3G o 2G) va a determinar cuál es la máxima velocidad obtenida, independientemente del resto de factores.

2. Asimismo, en frecuencias bajas (banda 800MHz) la propagación de las ondas radioeléctricas es mejor, y se consigue mejor cobertura dentro de los edificios y también mejores velocidades de acceso a internet desde el móvil. Por otro lado, las frecuencias más altas (2600MHz) tienen mayor capacidad, aunque la propagación es peor, con lo que empeora la cobertura en interiores.
3. Distancia a la antena.
4. La lejanía respecto a la antena también afecta a la velocidad máxima que se puede conseguir, disminuyendo al alejarse de la antena.
5. Cantidad de usuarios conectados de forma simultánea a la antena que da el servicio.
6. La capacidad máxima de la antena se comparte entre todos los usuarios conectados a la misma. De esta forma, a mayor número de usuarios conectados usando el servicio de forma simultánea, disminuye más la velocidad experimentada.
7. Tipo de servicio utilizado por el resto de usuarios.
8. La red móvil debe distribuir su capacidad entre todos los usuarios que se conectan a la vez también en función del tipo de servicio que demandan. No se necesita la misma capacidad de la red para enviar un mensaje de texto por una aplicación de mensajería, que para hacer una videoconferencia. En consecuencia el modo en que los usuarios utilizan el servicio acaba afectando a la velocidad del resto de usuarios conectados en ese momento.
9. Movimiento del usuario.
10. Encontrarse en movimiento también afecta a la velocidad experimentada, produciéndose una mayor bajada de la velocidad cuando el desplazamiento es más rápido. De esta forma la bajada es inferior caminando y se incrementa al moverse dentro de un coche.
11. Capacidad del terminal o el dispositivo utilizado por el usuario del servicio.
12. La tecnología del dispositivo deberá ser compatible con la de la antena a la que se encuentra conectado. De esta forma, si el dispositivo tiene solo tecnología 3G no podrá alcanzar la velocidad facilitada por la tecnología 4G. Asimismo, la calidad de la antena del dispositivo del CLIENTE también afecta a la velocidad experimentada.
13. Condiciones geográficas (incluida ubicación en interiores, garajes, muros, ...).
14. La situación del usuario y los obstáculos físicos que existan entre el mismo y la antena afectan a la velocidad experimentada.
15. Condiciones climatológicas
16. Dada a la naturaleza inalámbrica del servicio algunas inclemencias climatológicas pueden afectar en la propagación de la señal.

## 12. BONOS DATOS

El CLIENTE podrá contratar bonos mensuales de conexión de datos para móvil de acuerdo con la modalidad seleccionada en la carátula.

El CLIENTE contrata un bono mensual utilizable para la transmisión de un determinado volumen de datos, a la máxima velocidad disponible, de acuerdo con lo indicado en carátula. Una vez alcanzado el volumen de los datos contratados en el bono inicial, de forma automática se activarán hasta un mínimo de 2 bloques de 1 GB cada uno que se cobrarán al CLIENTE de acuerdo con las tarifas vigentes.

Una vez alcanzado el volumen de los datos contratados en los bloques, Virgin telco permitirá al CLIENTE continuar accediendo a datos si bien a velocidades menores, no obstante, el servicio será suspendido una vez superado el límite mensual de descarga establecido para cada tipo de bono.

En el supuesto de que cualquiera de los bonos contratados no fuese consumido en su totalidad en el mes natural correspondiente al de su devengo Virgin telco facturará el importe total del Bono. El bono inicial se renovará automáticamente por meses naturales salvo baja expresa por parte del CLIENTE.

El bono contratado no resulta de aplicación para transmisiones de datos realizadas en roaming internacional fuera de la Unión Europea. Dichas transmisiones se facturarán según las tarifas vigentes. No obstante, el CLIENTE podrá contratar bonos para la transmisión de datos en roaming internacional fuera de la Unión Europea a los que les resultarán de aplicación las presentes condiciones.

### 13. RECLAMACIONES

El CLIENTE podrá dirigirse a Virgin telco, previa su identificación y acreditación de circunstancias personales, a través de su Servicio de Atención al CLIENTE, para presentar reclamaciones sobre el funcionamiento, precio, facturación, responsabilidad por daños o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con el Servicio, en el plazo de un mes desde que tenga conocimiento del hecho que las motive. Las reclamaciones podrán interponerse por el CLIENTE por teléfono al número de Atención al Cliente 900 840 280, por correo postal al APARTADO DE CORREOS Nº 3 FD 48160 DERIO (BIZKAIA), o bien a través del formulario on line que aparece en la página web.

### 14. PROTECCIÓN DE DATOS

#### 14.1 Quién va a tratar tus datos

Los datos de carácter personal que facilitas en este contrato, así como otros que se recojan durante la prestación de los servicios que has contratado serán tratados por:

- Euskaltel S.A. que tiene domicilio social en el Parque Tecnológico, Edificio 809. 48160 Derio. CIF: A-48766695 y
- R Cable y Telecable Telecomunicaciones S.A.U. con domicilio social en C/Real 85. 15003 A Coruña. CIF: A-15474281

Ambos serán los corresponsables del tratamiento (en adelante el Responsable o el Grupo). Las dos compañías han firmado un contrato de corresponsabilidad para regular las obligaciones en el tratamiento de los datos que nos des. Tú como cliente o tu representante podréis pedirnos más información. Resumiendo, ambas compañías son responsables de la seguridad de del tratamiento, pero la respuesta ante el ejercicio de derechos que puedas hacernos será responsabilidad de la empresa con la que tienes firmado el contrato. Además, las dos compañías tienen la misma delegada de Protección de Datos, que es la máxima autoridad de proteger el derecho fundamental de la protección de tus datos y que se encarga del cumplimiento de la normativa de protección de datos de las dos empresas. Puedes escribirle a [dpd@virgintelco.es](mailto:dpd@virgintelco.es). Solo en el caso de tratamientos relacionados con comunicaciones comerciales, el único responsable será Euskaltel S.A.

Esta cláusula quiere facilitarte información sobre los derechos que tienes como cliente o representante del cliente (en adelante representante) en base al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) además de los detalles de cómo trata los datos el Responsable. Ante cualquier duda acerca del tratamiento de los datos personales, puedes ponerte en contacto con nosotros en [cliente@virgintelco.es](mailto:cliente@virgintelco.es).

#### 14.2 Finalidad del tratamiento, base legal y comunicación de datos:

En esta tabla tú como cliente o tu representante podréis consultar:

1. El motivo por el que el responsable trata los datos personales, es decir, la finalidad del tratamiento.
2. Las bases legales que permiten el tratamiento de los datos por parte del responsable para cada finalidad.
3. El responsable no cederá los datos personales a terceros salvo cuando haya una obligación legal como las que se incluyen en la Ley 25/2007 de conservación de Datos o la de ceder los datos a los servicios de emergencias (112). En otros casos los datos se enviarán a administraciones u organismos públicos como Hacienda Pública, Jueces y Tribunales, Comisión Nacional de los mercados y la competencia. También puedes cederse los datos en las situaciones que se indiquen en la tabla inferior.



4. Tendrán acceso a los datos personales los prestadores de servicios que para dar el servicio contratado necesiten acceder a ellos. Como ejemplo, estos prestadores se dedican a los sectores de sistemas de información y tecnología (en la tabla aparecen los demás sectores).
5. Algunas de las funciones se contratan fuera del Espacio Económico Europeo, en este caso también garantizamos un uso adecuado de todos los datos de carácter personal. Puedes consultar el listado actualizado con todo el detalle de países, funciones y base legitimadora de la transferencia en la sección de privacidad de la web.
6. Cumplimos las obligaciones recogidas en el artículo 32 de la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de derechos digitales, por ello, una vez finalizado el plazo de tratamiento de los datos personales los bloquearemos. Te aseguramos que adoptaremos las medidas técnicas necesarias para garantizarte que no trataremos los datos para ninguna finalidad (incluyendo su visualización). Solo hay una excepción: si nos los piden los Jueces y Tribunales, el Ministerio Fiscal o las Administraciones Públicas competentes, así como si son necesarios para gestionar reclamaciones pendientes. Una vez finalizados los plazos legales que determine cada normativa vigente serán eliminados

Si tú como cliente o tu representante necesitáis más información sobre los destinatarios de los datos podéis enviar un email a [cliente@virgintelco.es](mailto:cliente@virgintelco.es) indicando el tratamiento concreto y los destinatarios sobre los que quieras más información.

Aquí tienes la tabla con la información:

Objetivo del tratamiento	Base legal	Destinatarios	Transferencias internacionales	Plazo de tratamiento
<p><b>Cliente:</b> prestar los servicios contratados y atender dudas y reclamaciones derivadas de la prestación del servicio.</p> <p><b>Representante:</b> mantener el contacto con las entidades que representa para prestar los servicios contratados y atender dudas y reclamaciones derivadas de la prestación del servicio hechas en nombre de la entidad representada.</p>	<p><b>Cliente:</b> gestionar la relación contractual de los servicios solicitados y atender dudas y reclamaciones derivadas de esta prestación.</p> <p><b>Representante:</b> interés legítimo para mantener el contacto con las entidades que representa para la prestación del servicio.</p>	<p>Los datos pueden ser cedidos a:</p> <p>El banco donde tengas domiciliada la factura (Adeudo directo SEPA).</p> <p>En el caso de que contrates un dispositivo a plazos, la entidad que los financia.</p> <p>Estos son los sectores de los prestadores de estos servicios: distribuidores y comercializadores de servicio, servicios de call center, instaladores y técnicos de mantenimiento.</p>	<p>Toda la información la tienes en la sección de Privacidad de la web.</p>	<p>El plazo para tratar los datos es:</p> <p>Durante la relación contractual.</p> <p>Los relacionados con la Ley 25/2007 se mantendrán 12 meses desde que los tengamos.</p> <p>Con el fin de cumplir las obligaciones legales, los datos que tengan que ver con la contratación y facturación se guardarán durante 8 años.</p>
<p><b>Cliente:</b> gestionar reclamaciones relacionadas con la facturación de los servicios contratados.</p> <p><b>Representante:</b> gestionar reclamaciones relacionadas con la facturación de los servicios que la entidad que representas tiene contratados.</p>	<p>Interés legítimo: estamos facultados para realizar las acciones que correspondan para el recobro de las facturas pendientes.</p>	<p>Los prestadores de servicios de recobro también tienen acceso a los datos.</p>	<p>No aplica.</p>	<p>El plazo para tratar los datos será hasta que se pague la deuda.</p>

Objetivo del tratamiento	Base legal	Destinatarios	Transferencias internacionales	Plazo de tratamiento
<p><b>Cliente:</b> ficheros relacionados con la solvencia patrimonial negativa:</p> <p>Realización de un perfil sobre la solvencia del cliente consultando en estos ficheros así como sobre las deudas vencidas con el responsable.</p> <p>Inscripción en ficheros de solvencia patrimonial negativa.</p>	<p>Interés legítimo: en el momento de la contratación haremos una comprobación de solvencia patrimonial para ver si cumple con la política de fraude de Virgin telco. En el caso de impagos, las deudas las inscribiremos en ficheros de solvencia patrimonial negativa.</p>	<p>La inscripción en los ficheros de solvencia patrimonial negativa se hace junto con las entidades que los gestionan en calidad de Corresponsables. La información actualizada está en la parte de Política de Privacidad de la web. Los prestadores de servicios se dedican a los sectores de recobro.</p>	<p>No aplica.</p>	<p>El plazo para tratar los datos es:</p> <p>Para la consulta del fichero, durante la relación contractual.</p> <p>Para la inscripción en ficheros, hasta pagar la deuda o los siguientes 6 años desde que la deuda es exigible.</p>
<p><b>Cliente:</b> cuando puedas ser perjudicado por tráfico irregular fraudulento podremos llegar a bloquearte las llamadas.</p>	<p>Obligación legal: El Real Decreto 381/2015 obliga a los operadores a identificar y tratar el tráfico irregular.</p>	<p>Los datos los podemos ceder al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital. Los que pueden acceder a tus datos son entidades que se dedican a la monitorización del tráfico.</p>	<p>No aplica.</p>	<p>El plazo para tratar los datos será de 12 meses desde que se bloquee el servicio.</p>
<p><b>Cliente y representante:</b> gestionar las solicitudes de portabilidad.</p>	<p>Obligación legal: El artículo 21 de la Ley 9/2014 General de Telecomunicación es del 9 de mayo.</p>	<p>Los datos los podemos ceder a otros operadores cuando pidas la portabilidad. Accederán a ellos la entidad de referencia para la gestión de la portabilidad y terceros verificadores.</p>	<p>No aplica.</p>	<p>El plazo para tratar los datos es:</p> <p>Portabilidad saliente: durante la gestión de la portabilidad.</p> <p>Portabilidad entrante: durante la relación contractual.</p>

Aquí está la información correspondiente a los tratamientos responsabilidad únicamente de Virgin telco:

Finalidad del tratamiento	Base legal	Destinatarios	Transferencias internacionales	Plazo de tratamiento
<p><b>Cliente y representante:</b> Envío de comunicaciones comerciales de servicios similares a los contratados.</p> <p>Trataremos de enviarte solo las comunicaciones</p>	<p>Interés legítimo: como responsables de los datos nos comprometemos a mantener tus datos actualizados y ofrecerte productos y servicios similares a los que tienes contratados.</p>	<p>Podrán acceder a los datos las empresas de call center o de telemarketing que realizan las campañas.</p>	<p>Toda la información la tienes en el apartado de Privacidad de la web.</p>	<p>Los datos podrán ser utilizados hasta que te opongas a ello, nos retires el consentimiento prestado o:</p> <p>Solo aplicable a vías no electrónicas, hasta finalizar el contrato.</p> <p>Solo aplicable a vías electrónicas, hasta 12</p>

<p>que te pueden interesar: ofertas personalizadas dependiendo de tus datos de consumo, dependiendo de tu localización solo las invitaciones a eventos de tu ciudad, sorteos y noticias sobre Virgin telco.</p> <p>Si eres representante, te enviaremos las comunicaciones comerciales de la entidad a la que representas.</p>	<p>Consentimiento para enviarte comunicaciones personalizadas en base a tu perfil que realizamos a través de tus datos de tráfico y localización.</p>			<p>meses después de finalizar el contrato.</p>
<p><b>Cliente y representante:</b> Envío de comunicaciones comerciales exclusivas de terceros con los que tenemos acuerdos u otras empresas del Grupo.</p>	<p>Consentimiento. El listado de las empresas con las que tenemos acuerdos se mantendrá actualizado en el apartado de Política de Privacidad de la web.</p>	<p>Podrán acceder a los datos las empresas de call center o de telemarketing que realizan las campañas.</p>	<p>Toda la información la tienes en el apartado de Privacidad de la web.</p>	<p>Los datos podrán ser utilizados hasta:</p> <p>Que retires tu consentimiento.</p> <p>Pasados 2 años tras finalizar el contrato.</p>

### 14.3 Esta es la información necesaria y actualizada

Cuando tú como cliente o tu representante rellenes el formulario que te facilitemos (\*) deberá ser obligatorio que lo rellenes. Si no es así, puede que no podamos prestar el servicio que quieres contratar.

Si hay alguna modificación en tus datos debes indicárnoslo cuanto antes en el email: [cliente@virgintelco.es](mailto:cliente@virgintelco.es).

### 14.4 Estos son los derechos de los interesados

Tú como cliente o tu representante tenéis los siguientes derechos:

1. Acceso a los datos personales para saber cuáles se están tratando y para qué.
2. Rectificación de los datos inexactos.
3. Suprimir los datos cuando sea posible.
4. Limitar el tratamiento cuando la exactitud, la legalidad o la necesidad del tratamiento sea dudosa. En este caso, podremos conservar los datos para el ejercicio o defensa de reclamaciones.
5. Oponerte al uso de los datos cuando la base legal que habilite al responsable al tratamiento sea el interés legítimo (lo tienes en la tabla superior). Dejaremos de tratar los datos menos cuando tengamos interés legítimo imperioso o para la formulación, el ejercicio o defensa de las reclamaciones.
6. Oponerte a que realicemos un perfil para enviarte comunicaciones comerciales.
7. Portar los datos por una relación contractual o cuando lo requieras siempre y cuando la base legal nos habilite para su tratamiento (lo tienes en la tabla superior).
8. Revocar un consentimiento que nos hayas dado.

Estos derechos los puedes ejercitar tanto tú como tu representante siempre y cuando os identifiquéis (DNI o documento equivalente más acreditación de la representación). Existen formularios tipo a vuestra disposición en el apartado de privacidad de nuestra web. Podéis hacerlo en cualquier momento por estas vías:

- Enviando un email a [cliente@virgintelco.es](mailto:cliente@virgintelco.es) indicándonos el derecho que quieres ejercitar y los datos relativos.
- Escribiéndonos al Apartado de Correos nº3 F.D., 48160 Derio (Bizkaia) indicándonos el derecho que quieres ejercitar y los datos relativos.

#### 14.5 Guías

Solo incluiremos tus datos en guías o directorios públicos cuando tú como cliente o tu representante hayáis dado vuestro consentimiento en los términos indicados para el ejercicio de derechos en relación a la protección de datos. Los datos que se facilitarán son solo:

- Nombre y apellidos o razón social
- Número de abonado
- Dirección postal (sin piso ni letra)
- Terminal que quieras declarar

Si quieres aparecer en guías, indicaremos que tus datos no sean utilizados con fines publicitarios o de prospección comercial. Si no estás conforme, debes indicarlo en la propia solicitud. Los datos los cederemos a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia con el consentimiento que tú nos des en la petición. Conservaremos los datos asociados a esta solicitud mientras tengas un contrato vigente con nosotros o hasta que nos indiques lo contrario por los mismos medios por lo que has solicitado la inclusión.

#### 14.6 Facilidades de identificación de la línea origen y línea conectada:

Como cliente reconoces que en la firma del contrato has sido informado de las facilidades de identificación de la línea de origen e identificación de la línea conectada que tienes a tu disposición y el modo en que afecta a la de tu intimidad y al derecho de la protección de datos de carácter personal. Tienes las siguientes facilidades:

1. Desactivación de la presentación del usuario llamante (desactivar la opción de ver el número de la llamada entrante): cuando recibes una llamada puedes ver la persona que te llama solo cuando tu teléfono tenga esta opción y la persona que te llama no haya capado la identificación. La posibilidad de ver quién te llama está activada por defecto de forma gratuita. Si decides desactivarlo (gratis), no podrás ver quien te llama.
2. Restricción llamada a llamada de la identificación de la línea de origen (Restringir que tu número aparezca cuando llamas): puedes ocultar tu número cuando llames. Es muy sencillo: si llamas desde un fijo, marca el código 067 antes del número; si lo llamas desde un móvil solo tienes que incluir delante del número el código #31#. Esta funcionalidad es gratuita y la puedes usar en todas tus líneas. Esta opción no será válida cuando llames al 112 u otros números de emergencias, así como los relacionados con la seguridad pública, la defensa nacional o cuando proceda respetando la normativa sobre protección y suspensión de las garantías del secreto de las comunicaciones.
3. Restricción permanente de la identificación de la línea de origen (Restringir permanentemente que tu número aparezca cuando llamas): puedes ocultar tu número de forma permanente siempre que llames de forma gratuita. Esta opción no será válida cuando llames al 112 u otros números de emergencias, así como los relacionados con la seguridad pública, la defensa

nacional o cuando proceda respetando la normativa sobre protección y suspensión de las garantías del secreto de las comunicaciones.

4. Rechazo de llamadas desviadas: puedes rechazar las llamadas que sean desviadas por un tercero a tu fijo de forma gratuita. Este servicio no está disponible para el móvil.
5. Rechazo de llamadas con restricción de la identificación de la línea de origen (Rechazar las llamadas que no aparezcan cuando recibes la llamada): puedes pedirnos que las llamadas que recibas que no vengan identificadas las rechazemos. Este servicio tiene coste que dependerá de las tarifas de cada momento. Este servicio no está disponible para el móvil, aunque algunos smartphones tienen esta funcionalidad integrada.
6. Supresión de la identificación de la línea conectada (Suspender la identificación de llamadas en líneas conectadas): si transfieren a tu teléfono una llamada hecha a otro número y si la línea es digital, se puede ver el número de quien hizo la llamada. Puedes optar que tu número aparezca en estos casos de forma gratuita, solo con tu número fijo. Este servicio no está disponible para el móvil.

Puedes activar los servicios de los apartados 1, 3, 4 y 6 enviando un email a [cliente@virgintelco.es](mailto:cliente@virgintelco.es). En el caso de que quieras activar el servicio número 5 o desactivar los 1, 3, 4, 5 y 6 tienes que hacerlo por escrito y acompañarlo con una fotocopia de tu DNI por email a [cliente@virgintelco.es](mailto:cliente@virgintelco.es).

## 15. EXTINCIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato se celebra con duración indefinida y se resolverá por las siguientes causas:

- a. Extinción del título que habilita al OPERADOR para la prestación de los servicios, sin que de ello se derive derecho del CLIENTE a indemnización alguna.
- b. Se resolverá por cualquiera de las partes por incumplimiento de las obligaciones que se prevén en el presente contrato.
- c. Por voluntad del CLIENTE comunicándolo previamente y de forma fehaciente con una antelación mínima de 2 días hábiles. A tal efecto deberá dirigirse por correo al APARTADO DE CORREOS Nº 3 FD 48160 DERIO (BIZKAIA), ), por teléfono llamando al 900 840 280 y de forma electrónica remitiendo un correo electrónico [docu@virgintelco.es](mailto:docu@virgintelco.es). Una vez pasado el mencionado plazo de 2 días Virgin telco no podrá facturar al cliente ninguna cantidad derivada de la prestación de servicios.
- d. En caso de que el CLIENTE no haya remitido al OPERADOR el ejemplar correspondiente del presente contrato debidamente firmado, en un plazo de 10 días desde que lo recibió, Virgin telco estará facultado para desistir de dicho contrato, con su consiguiente pérdida de vigencia.
- e. Fuerza mayor.

Una vez resuelto el contrato, el CLIENTE tendrá derecho a la devolución del depósito de garantía que le hubiera podido ser exigido si procede su devolución, sin pago de interés alguno. En ningún caso, la resolución o el desistimiento del presente contrato exonerará al CLIENTE de sus obligaciones de pago frente al OPERADOR derivadas de la utilización de los servicios hasta el momento en el que se produzca la efectiva desconexión del CLIENTE de los servicios objeto del contrato, consecuencia de dicha resolución o desistimiento. Sin perjuicio de la resolución del presente contrato y de la aplicación de lo establecido en el mismo en relación con la mora en las cantidades adeudadas por el CLIENTE, Virgin telco podrá reclamar judicialmente los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la actuación del CLIENTE, así como las cantidades adeudadas o los equipos no devueltos o devueltos con deterioros y/o daños estéticos y/o de uso. Asimismo, el CLIENTE podrá reclamar los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la actuación de Virgin telco, así como las cantidades que hayan sido cobradas indebidamente. En caso de resolución del Contrato por mora en el pago de los Servicios por parte del CLIENTE, y posterior alta de dicho Servicio, el CLIENTE deberá abonar nuevamente al OPERADOR la cuota de alta por el importe vigente en ese momento, así como la deuda pendiente de pago, incluidos los gastos administrativos, de abogado, procurador, etc. que se hubieran ocasionado con motivo de las gestiones extrajudiciales o judiciales para recobrar la cantidad adeudada. Asimismo Virgin telco se reserva el derecho de no aplicar promociones,

ofertas o descuentos al CLIENTE que, habiendo incurrido en mora o no habiendo efectuado en algún momento el pago de las correspondientes cuotas o servicios contratados, contrate nuevamente los Servicios de Virgin telco.

## **16. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO**

El contrato y sus Condiciones podrán ser modificadas por Virgin telco en cualquier momento, previa comunicación al CLIENTE con un preaviso de un mes. En todo caso el CLIENTE podrá recabar información detallada a través del Servicio de Atención al CLIENTE. Si el CLIENTE no estuviera conforme con la modificación, podrá notificar al OPERADOR su voluntad de resolver el contrato en el plazo de un mes desde que reciba la comunicación, transcurrido el cual sin que Virgin telco haya recibido comunicación alguna, se entenderá que el CLIENTE acepta las modificaciones. La versión actualizada de las condiciones generales podrá recogerse en las oficinas comerciales.

La declaración de cualquiera de estas Condiciones Generales como nula, inválida o ineficaz no afectará a la validez o eficacia de las demás condiciones generales, las cuales permanecerán siendo vinculantes para las partes. El Contrato se regirá por la legislación española que será la aplicable en relación con su interpretación, validez y cumplimiento.

Con carácter enunciativo, no limitativo, se considerarán causas válidas de modificación de las tarifas, las variaciones de las características técnicas de los equipos o redes, cambios tecnológicos que afecten al producto, variaciones de las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio, evolución del mercado y/o del contenido de los servicios prestados, y la adaptación a cambios normativos.

## **17. COMPROMISOS DE PERMANENCIA EN EL SERVICIO**

En su caso, el CLIENTE podrá suscribir anexos al presente contrato mediante los cuales se comprometa a mantener contratado el servicio un determinado periodo de tiempo como consecuencia de la obtención de ventajas, descuentos o equipamiento a precio promocional. En dicho caso, también resultarán de aplicación los derechos y obligaciones especiales previstos en dichos anexos.

## **18. DERECHO DE DESISTIMIENTO EN CONTRATACIÓN A DISTANCIA**

En el supuesto en que el CLIENTE haya contratado a distancia (telefónicamente con o sin la intervención de un tercero verificador o electrónicamente a través de la web de Virgin telco), tendrá derecho a desistirse de la contratación efectuada en el plazo de 14 días desde que éste reciba la confirmación documental de la misma. Para el ejercicio del citado derecho deberá dirigirse:

1. Por correo postal a la dirección: Apartado de Correos nº 3 – 48160 Derio (Bizkaia).
2. Por correo electrónico a la dirección: [docu@virgintelco.es](mailto:docu@virgintelco.es)

Asimismo, podrás ejercer el derecho de desistimiento por teléfono llamando al número 900 840 280. En dicho caso tienes derecho a obtener un documento de confirmación del desistimiento que, en su caso, te lo enviaremos por correo postal o electrónico.

## **19. POLÍTICA DE UTILIZACIÓN RAZONABLE ROAMING DENTRO DE LA UNIÓN EUROPEA**

Conforme a lo indicado en el Reglamento de Ejecución (UE) 2016/2286 de la Comisión del 15 de diciembre de 2016, especialmente en su artículo 4, Virgin telco establece las siguientes políticas para evitar usos anómalos o abusivos de los servicios de itinerancia en la Unión Europea (en adelante UE) que se aplicarán de conformidad a lo estipulado en dicho reglamento:

1. Virgin telco podrá solicitar a sus clientes itinerantes que faciliten pruebas de su residencia habitual en España, o que tengan vínculos estables que impliquen una presencia frecuente y

sustancial en territorio español.

#### Postpago

2. En el caso de paquetes de datos abiertos Virgin telco se reserva el derecho, previa notificación al cliente, de establecer un límite de consumo en itinerancia en la UE igual o superior al doble del volumen obtenido dividiendo el precio nacional al por menor global de dicho paquete de datos abiertos, IVA excluido, correspondiente a la totalidad del período de facturación, entre la tarifa máxima por itinerancia al por mayor regulada a que se refiere el artículo 12 del Reglamento (UE) nº 531/2012.
3. En los supuestos de líneas cuyos consumos (de voz y/o datos) en itinerancia en la UE sean mayores que en territorio nacional durante un periodo de al menos cuatro meses consecutivos: Virgin telco notificará al cliente que, en ausencia de modificación de sus pautas de uso en el plazo de dos semanas, Virgin telco se reserva el derecho de facturar al cliente un recargo a los consumos en itinerancia dentro de la UE hasta el momento en que el uso del cliente deje de indicar un riesgo de uso abusivo o anómalo. En cualquier caso, la suma de la tarifa nacional más el recargo aplicado no podrá superar 0,2290€/minuto y 0,2420€ por megabyte utilizado (IVA INCLUIDO).
4. Igualmente, en el caso de tarjetas SIM con larga inactividad (2 meses o más) que únicamente se empleen para consumos en itinerancia, o en casos de activación y utilización secuencial de más de una tarjeta SIM por un mismo cliente cuando se encuentra en itinerancia: Virgin telco notificará al cliente que en ausencia de modificación de sus pautas de uso Virgin telco se reserva el derecho de facturar al cliente un recargo a los consumos en itinerancia dentro de la UE hasta el momento en que el uso del cliente deje de indicar un riesgo de uso abusivo o anómalo. En cualquier caso, la suma de la tarifa nacional más el recargo aplicado no podrá superar 0,2290€/minuto y 0,2420€ por megabyte utilizado (IVA INCLUIDO).
5. Reclamaciones. El cliente dispone de los medios de reclamación previstos en las Condiciones Generales de Contratación del servicio de telefonía móvil para resolver cualquier reclamación relacionada con la aplicación de la presente política de uso razonable.

## 20. ACCESO A LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA

El servicio de voz prestado por Virgin telco permite acceder a los servicios de emergencia de manera gratuita, informándose a dichos servicios sobre la ubicación de la persona que realiza la llamada, en caso de ser requerido.

## 21. INTEGRIDAD DE LAS REDES

Virgin telco adoptará las medidas técnicas admitidas por la legislación vigente al objeto de mantener la integridad de las redes, así como para procurar su seguridad ante un acceso no autorizado. Con dicha finalidad tiene implementadas medidas preventivas frente a incidentes de seguridad, de integridad o de amenazas y vulnerabilidad de la red.

Asimismo, en el supuesto de producirse un incidente de seguridad, Virgin telco cuenta con procedimientos dedicados a tomar las medidas adecuadas en función del hecho acaecido, con el fin de solucionar a la mayor brevedad posible dichos incidentes y restablecer la seguridad e integridad de su red.