



AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE

I- TOTS ELS SERVEIS

1. OBJECTE

Acceptant aquestes condicions contractes amb nosaltres el servei de telefonia fixa disponible al públic, i també l'accés a Internet, la televisió i el lloguer d'equips (amb manteniment). T'aplicaran les condicions dels productes que contractis únicament. Virgin telco és una marca comercialitzada per l'operador de telecomunicacions "Euskaltel, SA" (NIF A-48.766.695), amb domicili social a Parc Tecnològic, edifici 809, Derio, Bizkaia (d'ara endavant, Virgin telco o nosaltres).

A més dels serveis que hem descrit també pots contractar serveis o funcionalitats addicionals amb tarifes independents que es regiran pel que està descrit en aquest contracte. En el cas que vulguis modificar els serveis que has contractat (per qualsevol via electrònica o telefònica) tindràs les condicions en aquest contracte i no n'hauràs de signar un nou. El pagament de la primera factura d'aquests nous serveis, implica l'acceptació de les condicions generals vigents en cada moment.

El contracte que signes amb Virgin telco té les següents parts: les condicions generals, la caràtula amb els productes que tries, les tarifes aplicables, i qualsevol annex amb condicions particulars que signis. El client reconeix que ha rebut una còpia d'aquests documents.

A la pàgina web www.virgintelco.cat es publica tota la informació exigida per l'art. 12 de la Carta de Drets de l'usuari dels serveis de comunicacions (RD 899/2009, de 22 de maig).

2. QUALITAT DEL SERVEI

Els nivells mínims de qualitat del servei amb els quals Virgin telco es compromet i estan vigents, es comuniquen als organismes competents i es publiquen a la web www.virgintelco.cat. A més, pots demanar-nos una còpia en paper d'aquests nivells mínims i te l'enviarem de franc a casa teva.

2.1 INDEMNITZACIÓ DERIVADA DE LES OBLIGACIONS LEGALS DE QUALITAT EN MATÈRIA DE TELECOMUNICACIONS:

En relació amb el paràmetre de temps d'interrupció del servei, des de Virgin telco ens comprometem que el període d'interrupció del servei telefònic disponible al públic i del servei d'accés a Internet no superi les 47 hores per període de facturació, temps a partir del qual indemnitzarem els nostres clients per un valor directament proporcional al temps de pèrdua total del servei. El còmput del període d'interrupció del servei serà el resultat de la suma dels temps transcorreguts des que s'ha produït la ruptura o inutilització per degradació del servei fins al moment del restabliment del seu funcionament normal. A aquests efectes, l'instant d'inici del còmput del període d'interrupció del servei serà el primer dels dos fets següents:

- La notificació per part del CLIENT de l'avís d'avaría al número 900 840 280.
- El registre de Virgin telco de la incidència causant de la interrupció total o parcial del servei.

En el supòsit que des de Virgin telco superem el paràmetre de temps d'interrupció

del servei establert en aquesta clàusula, ens comprometem a realitzar un descompte en la factura, prèvia sol·licitud per la teva part, igual a:

a) Per al servei telefònic disponible al públic:

VIRGIN TELCO es compromet a indemnitzar el CLIENT amb una quantitat que serà, almenys, igual a la més gran de les dues quantitats següents:

- La mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els tres mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció. En cas d'una antiguitat inferior a tres mesos, es considerarà l'import de la factura mitjana en les mensualitats completes efectuades o la que s'hauria obtingut en una mensualitat estimada proporcionalment al període de consum efectiu realitzat.
- Cinc vegades la quota mensual d'abonament vigent al moment de la interrupció, prorratejat pel temps de durada de la interrupció.

b) Per al servei d'accés a Internet:

En cas d'interrupció del servei d'Internet, des de Virgin telco ens comprometem a indemnitzar-te amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres quotes fixes, prorratejades pel temps que hagi durat la interrupció.

2.2 COMPENSACIÓ PER AVARIA

En el cas que tinguis una avaria amb una durada d'entre 47 hores i més de 10 dies, truca'ns i des de Virgin telco ens comprometem a abonar-te la part proporcional que hem detallat en l'apartat anterior com a punt a) i b).

3. QUI CONTRACTA I COM FUNCIONA LA SUCCESSION DEL CONTRACTE

Aquest contracte és personal, per tant no podràs traspassar els teus drets i responsabilitats a tercers. Tot i això, hi ha algunes excepcions:

- Utilitzaràs el servei únicament per a la finalitat que ha estat contractada com a usuari final. Ets responsable d'estendre el compliment del que s'estableix en aquest contracte a les persones al teu càrrec, com també a qualsevol altra que per qualsevol motiu pugui tenir accés al Servei.
- En cas de defunció del signant el contracte, podrà succeir-lo l'hereu o legatari que utilitzarà la casa on estiguin instal·lats els serveis. Si hi ha diversos hereus, n'hauràs de designar un perquè aparegui com a titular del servei. Per comunicar-nos la successió, necessitem ho facis en un termini de sis mesos des de l'esdeveniment per tal de formalitzar el nou contracte.

4. INSTAL·LACIÓ DEL SERVEI

Des de Virgin telco, ens comprometem a realitzar la teva instal·lació en menys de 60 dies naturals des que signis el contracte. Acordarem, entre els dos, la data d'instal·lació.

En el cas que no t'hàgim instal·lat els serveis que has contractat en el termini d'aquests 60 dies i que sigui per causes internes de Virgin telco, pots reclamar-nos l'import equivalent de la quota dels serveis contractats multiplicada pels mesos que han

passat des que vas signar el contracte fins que te l'hàgim activat.

Quan realitzem la teva instal·lació, acordarem amb tu els punts de connexió i el traçat de cables. De vegades, et recomanarem altres alternatives que seran millors per al funcionament del servei. Per aquest motiu, ens reservem el dret d'adaptar la instal·lació amb la finalitat de millorar el funcionament dels teus serveis.

Volem que la instal·lació et causi les mínimes molèsties possibles, de manera que si fem malbé alguna cosa durant el procés ens comprometem a reparar-la.

Necessitem que permetis l'accés a la teva casa al personal de Virgin telco o les nostres empreses col·laboradores, que sempre aniran identificades adequadament. Necessitarem entrar a casa teva en aquestes situacions:

- En el cas que hàgim d'efectuar una alta, baixa, modificació, inspecció de la instal·lació, localització o reparació d'avaries.
- Si cal retirar el material que tens instal·lat a casa quan finalitzi el teu contracte legalment o contractualment.
- En els dos primers casos et direm si veiem anomalies en el menor temps possible.

A més, des de Virgin telco, t'avisarem en el cas que hàgim de realitzar canvis en el sistema, en la instal·lació i en la numeració que t'afectin perquè ho exigeix l'organització i/o perquè és necessari per a la prestació del servei així com dels condicionaments tècnics i legals de progrés.

La instal·lació de casa teva té una garantia d'un any des que activem el servei. Queden fora d'aquesta garantia:

- Els danys i desperfectes que siguin causats per fets aliens a Virgin telco.
- L'ús indegut o fora del normal de la instal·lació.
- Les manipulacions, modificacions o reparacions de tercers que no pertanyin a Virgin telco.
- Negligència.
- Accidents.
- Inundació.
- Sobretensions elèctriques o llamps.
- Causes de força major.

5. EQUIPAMENT

a) LLIURAT PER VIRGIN TELCO

Des de Virgin telco et lliurarem, en perfectes condicions, els materials, equipament i accessoris (d'ara endavant "equips") que necessitis per a la prestació del servei. Per exemple, si contractes televisió et facilitarem un descodificador. Si ho prefereixes, pots utilitzar un descodificador obert i compatible que tinguis tu. Els equips podran estar en règim de lloguer, compra o qualsevol altre títol. Si no s'especifica res en el contracte, per defecte aquests equips seran en règim de lloguer i, per tant, no podràs cedir-los a tercers. Has de mantenir-los sota el teu poder durant la vigència del contracte i utilitzar-los només en el lloc i amb la finalitat amb què vas contractar els serveis de Virgin telco. Tingues en compte que, en qualsevol moment de la vigència del contracte, podem demanar-te un dipòsit de garantia no remunerat, en efectiu o com a aval bancari, del valor dels equips que tinguis a casa. Si no lliures aquest dipòsit en un termini de 15 dies naturals podrem retirar-te els equips de casa teva o no proveir-te'n.

És possible que creem entre tots una comunitat WiFi i per a això necessitem configurar el teu equip WiFi en lloguer. En aquest cas es generarà un nou identificatiu de xarxa WiFi dedicat a la comunitat WiFi. La navegació per part dels usuaris de la comunitat no n'afectarà el teu ús privat. La privadesa i seguretat queden garantides amb els protocols utilitzats. Al mateix temps tu et podries connectar a uns altres punts WiFi de la comunitat quan estiguis fora de casa. En qualsevol cas, podràs triar que el teu equip WiFi quedi fora de la comunitat i en aquest supòsit tampoc et podràs beneficiar dels avantatges d'aquesta comunitat WiFi.

Si utilitzes o manipules inadecuadament els equips que et lliurem en seràs l'únic responsable i les reclamacions que puguin donar-se aniran al teu càrrec. Confiam en tu perquè cuidis nostres equips com si fossin teus. En el cas que algun equip propietat de Virgin telco s'extraviï, te'l robin, desaparegui, es destrueixi o es deteriori per un ús inadequat, ens n'hauràs d'informar en menys de tres dies naturals. En aquests casos, ens hauràs d'abonar l'import de la reparació o la totalitat de l'import d'aquests equips en el moment en què es va signar el contracte. En farem l'abonament per càrrec bancari al nostre favor incloent-lo en la teva factura o en una altra factura independent. Volem que sempre estiguis a l'última en tecnologia, de manera que si veiem que els teus equips en lloguer s'han quedat obsolets podem substituir-te'ls sense càrrec. T'instal·laríem equips amb una altra tecnologia i prestacions més avançades i els aplicarem les tarifes vigents que els corresponguin.

Sense que això afecti l'anterior, des de Virgin telco garantim el perfecte estat de l'equip quan te'l lliurem i ens comprometem que, mentre tinguis garantia, et canviarem l'equip en cas que observem vicis o defectes originals. Seràs el responsable dels danys que puguin derivar-se de la configuració, la manipulació o l'ús incorrecte de l'equip. A més, seràs el responsable de qualsevol infracció que afecti els drets del fabricant de l'equip (incloent-hi drets de copyright, marques, patents, llicències, informació confidencial i qualsevol dret de propietat intel·lectual o industrial).

Una vegada finalitzat el contracte, hauràs de tornar-nos els equips que t'hem lliurat i que tenies en la teva propietat, en perfecte estat estètic i de funcionament (entenem que hi hagi un desgast normal per l'ús) i en un termini inferior a 15 dies naturals des de la data de finalització de contracte. En el cas que no ens lliuris els equips en el termini estipulat o que els equips tinguin desperfectes estètics i/o de funcionament diferents als de l'ús normal, hauràs d'indemnitzar-nos per una quantitat igual al preu de mercat d'uns equips d'estat i característiques similars. En aquest cas, la indemnització es farà mitjançant càrrec bancari a favor de Virgin telco. Et farem el càrrec en la factura dels serveis que tinguis contractats, en una factura independent o per qualsevol altre mètode de pagament que especifiquem. En el cas que només et donis de baixa en alguns dels productes contractats, aquestes condicions t'aplicaran en els equips afectats per aquesta baixa.

b) ALTRES EQUIPS

Podràs connectar equips que no siguin de la nostra propietat, sempre que compleixin amb els requisits de la normativa vigent. Tu seràs el responsable davant qualsevol reclamació derivada de la instal·lació, el funcionament i el manteniment dels equips que no siguin de Virgin telco. Si l'equip se t'ha lliurat en règim de compravenda, seràs el responsable de fer-ne el manteniment.

c) ALTERACIONS EN EL SERVEI

En el cas que des de Virgin telco detectem que estàs utilitzant el servei de manera anormal i que per això hi hagi alteracions en l'explotació de la xarxa, ens reservem el dret de suspendre el servei o de denunciar aquest contracte sense perjudici de les

indemnitzacions derivades per aquests danys.

6. MANTENIMENT I AVARIES

Totes les avaries que es produeixen en els equips i la instal·lació de Virgin telco les repararem en el termini més breu possible des que en tinguem coneixement, respectant sempre els paràmetres de qualitat establerts. La quota mensual del teu abonament inclou el manteniment de la xarxa fins al PTR (punt de terminació de xarxa), excepte en el cas que el mal funcionament sigui per culpa del client.

Mentre aquest contracte estigui vigent entre les dues parts i sempre que no s'estableixi el contrari, des de Virgin telco ens farem càrrec del manteniment ordinari dels equips que tens en lloguer. En qualsevol cas, si has intervingut, manipulat o modificat algun dels nostres equips (o un tècnic no autoritzat per nosaltres) i/o els has utilitzat per a una finalitat diferent a la contractada, les despeses per les reparacions aniran al teu càrrec.

Quan la dimensió de l'avaría o la dificultat de la reparació ho aconsellin, i quan no puguem reparar els equips a casa teva, podem substituir-te els equips per uns altres d'iguals o de característiques similars. En el cas que l'avaría sigui imputable a Virgin telco en els equips de la nostra propietat, la comprovació, reparació o substitució de l'equip serà gratuïta per a tu. En el cas que l'avaría de l'equip et sigui imputable, si es comprova que no hi ha cap cap avaría o si és d'algun equip de la teva propietat, haurem de passar-te un càrrec per desplaçament i intervenció del nostre tècnic. Les tarifes que se t'aplicaran seran les que estiguin vigents a cada moment, sense perjudici del que hem detallat en la clàusula anterior.

7. SERVEI TÈCNIC PREMIUM

A més dels productes bàsics recollits en el contracte de Fibra, el Servei Tècnic Premium s'ofereix de manera addicional amb una quota mensual pròpia. Amb aquest servei pots gaudir dels avantatges següents:

- L'atenció de qualsevol incidència que tingui a veure amb els productes que t'oferim a casa teva en menys de 24 hores (Internet, televisió o telefonia fixa).
- Prioritat per a les teves avaries de manera que t'enviarem un tècnic a partir de la tercera hora des que ens avisis o concertant una cita de dilluns a diumenge a qualsevol hora entre les 09.00 i les 22.00.
- 4 desplaçaments i mà d'obra del tècnic de franc a l'any per a les incidències cobertes per aquest servei.
- Manteniment, reparació i configuració de la instal·lació física de telecomunicacions que tens a casa (cablejat, preses, passius, ptr...). Si el tècnic ha aprofitat la instal·lació prèvia de casa teva, també les incloem.
- Connexió i configuració d'equips compatibles amb l'accés a la xarxa de telefonia fixa o Internet. Inclou la sintonització de canals de televisió.
- Desviament de trucades des del fix al mòbil que vulguis en el cas que hi hagi una avaría a la teva xarxa fixa.

El Servei Tècnic Premium no cobreix aquests casos:

- Quan els equips siguin del client.
- Quan hi hagi impagament del servei.
- Quan es manipuli sense consentiment la instal·lació feta per Virgin telco (per part del client o d'un tercer).

Aquest servei es pot prestar directament des de Virgin telco o a través d'una empresa

autoritzada per nosaltres, però sempre serem els responsables de la prestació correcta del servei.

8. COMPENSACIÓ PER INTERRUPCIÓ TEMPORAL DEL SERVEI

a) COMPENSACIÓ PER INTERRUPCIÓ TEMPORAL DEL SERVEI TELEFÒNIC FIX

Si el servei de telefonia fixa es veu interromput, des de Virgin telco ens comprometem a indemnitzar-te amb una quantitat que serà, almenys, igual a la més gran de les dues següents:

- La mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els tres mesos anteriors, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció. En el cas que tinguis una antiguitat de menys de tres mesos, considerarem l'import de la factura mitjana en les mensualitats completes que s'hagin efectuat o la que s'obtingui en una mensualitat estimada de manera proporcional al període de consum efectiu realitzat.
- Cinc vegades la quota mensual vigent al moment de la interrupció, prorratejada pel temps de durada de la interrupció. Des de Virgin telco ens comprometem a indemnitzar-te automàticament en la factura corresponent al període immediat posterior al considerat quan la interrupció del servei suposi el dret a una indemnització per import superior a un euro. En el supòsit d'interrupcions per causes de força major, Virgin telco et compensarà amb la devolució de l'import de la quota i altres independents del trànsit, prorratejat pel temps de durada de la interrupció.

b) COMPENSACIÓ PER INTERRUPCIÓ TEMPORAL DEL SERVEI D'INTERNET

En cas d'interrupció del servei d'Internet, des de Virgin telco ens comprometem a indemnitzar-te amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres quotes fixes, prorratejades pel temps que hagi durat la interrupció.

El pagament d'aquesta indemnització es realitzarà automàticament en la factura corresponent al període immediat posterior al considerat, quan la interrupció del servei s'hagi produït de manera contínua o discontinua, i sigui superior a sis hores en horari de 8:00 a 22:00.

Queden excloses de tota compensació recollida als apartats a) i b) les interrupcions temporals motivades per alguna d'aquestes causes:

- Per l'incompliment greu per part teva o de les persones al teu càrrec de les condicions establertes en aquest contracte, especialment en els casos de frau o demora en el pagament.
- Pels danys produïts a la xarxa a causa de la connexió per part teva d'equips que no compleixin la normativa vigent actual.

c) COMPENSACIÓ PER INTERRUPCIÓ TEMPORAL DEL SERVEI DE TELEVISIÓ DIGITAL

Si s'interromp el servei de televisió digital, des de Virgin telco ens comprometem a indemnitzar-te, sempre que ens ho demanis, per una quantitat equivalent a la part proporcional de la quota mensual d'aquest servei prorratejada pel període en el qual s'efectuï la interrupció. En tot cas, la manca de recepció dels serveis de pagament per unitat d'ús contractats donarà lloc a indemnització per una quantitat equivalent a la quantitat pagada pels serveis esmentats. La indemnització es durà a terme mitjançant un descompte en posteriors factures mensuals que tinguis o mitjançant una compensació en serveis equivalent a la nostra elecció.

Sense perjudici del que s'indica en l'apartat anterior, des de Virgin telco no ens responsabilitzem de la prestació defectuosa o la interrupció del servei en els casos següents:

- Per l'incompliment per part teva o de les persones al teu càrrec de les condicions establertes en aquest contracte, sobretot en la demora del pagament.
- Pels danys que puguin produir a la xarxa els equips connectats sense conformitat avaluada d'acord a la normativa vigent.
- Per resolucions administratives o judicials.
- Per fallada en el subministrament elèctric.
- Per mal ús per part teva dels equips que t'hem lliurat.
- Per una interrupció deguda a supòsits de força major com són tempestes, incidències meteorològiques...
- Per operacions de manteniment de la xarxa.
- Per actuacions de tercers que facin que tinguis interrupcions ocasionals de menys de 10 minuts.

9. TARIFES QUE APLIQUEM

Per la prestació del servei contractat cobrarem les tarifes que estiguin vigents a cada moment. Juntament amb aquest contracte rebràs un full amb les tarifes vigents dels teus serveis. A més, sempre les tens disponibles a la nostra web: www.virgintelco.cat. Des de Virgin telco podem modificar les tarifes o les condicions del servei en qualsevol moment. Et comunicarem totes aquestes modificacions. Les tarifes que incrementem inclouran els impostos que corresponguin a cada territori.

10. GARANTIES DE PAGAMENT

10.1 SERVEI DE TELEFONIA FIXA

Has d'entendre que hem de comprovar si ets solvent per oferir-te el servei o no. Per això, podem exigir-te quan contractis o durant la durada del contracte un dipòsit de garantia en efectiu o per aval bancari.

Et podem exigir aquest dipòsit de garantia al servei telefònic disponible al públic en aquests casos recollits en la legislació vigent a cada moment, i més concretament:

- En els contractes d'abonament al servei telefònic des d'una ubicació fixa sol·licitat per persones físiques o jurídiques que siguin o hagin estat clients de Virgin telco i no haguessin pagat encara els rebuts pendents. Determinarem la quantitat del dipòsit sumant l'import dels tres últims rebuts impagats del contracte d'abonament que fonamenten l'exigència del dipòsit. En cas que no ho acceptis, des de Virgin telco podrem desestimar la teva sol·licitud.
- En els contractes d'abonament al servei telefònic des d'una ubicació fixa que com a titulars tinguin deutes per un(s) altre(s) contracte(s) d'abonament vigents o no en aquest moment o que de manera recurrent incorrin en retards en els pagaments. Determinarem l'import sumant els tres últims rebuts facturats al titular del contracte. En el cas que tingui una antiguitat menor serà la quantitat resultant de multiplicar per tres l'últim rebut.

Si no rebem el dipòsit en un termini de quinze dies a partir de la data en què te'l demanem podrem suspendre el servei que has contractat. També podrem donar-te

de baixa si deu dies després del segon avís no has realitzat el dipòsit. Aquest dipòsit no serà remunerat i el cancel·larem una vegada desapareguin les causes que el motivin.

10.2 SERVEIS DIFERENTS AL DE TELEFONIA FIXA

Pel que fa als serveis diferents al de telefonia fixa i amb l'objectiu de garantir el compliment de les obligacions d'aquest contracte, des de Virgin telco podem sol·licitar-te en qualsevol moment una garantia mitjançant dipòsit no remunerat en efectiu o com a aval bancari. També podem assignar-te un límit de crèdit o restringir-te que utilitzis serveis amb tarifes superiors, tarifació addicional i/o serveis internacionals en aquestes circumstàncies:

- Impagament en un o diversos rebuts dels teus serveis.
- La falta de solvència que fa que no puguis atendre les obligacions que has adquirit amb aquest contracte.
- El retard repetit per part teva en el compliment de les teves obligacions amb nosaltres.
- L'existència de risc de frau, morositat o ús il·lícit dels serveis.
- Sense la garantia suficient podem denegar la teva sol·licitud d'alta, restringir les teves trucades sortints, suspendre el teu servei i resoldre el contracte. En el cas que ens demanis acabar amb el contracte, canviar-ne el titular o cedir-lo i hi hagi deutes pendents, podem executar la garantia per la quantitat deguda per part teva. Si hi ha romanent, estarà a la teva disposició.

11. FACTURACIÓ I PAGAMENTS

11.1 CONDICIONS DE PAGAMENT

La factura serà remesa en paper o en format electrònic en funció de l'opció triada en el moment de la contractació. Tindràs totes les factures disponibles en l'aplicació o a la teva àrea privada de la web.

En qualsevol cas, podràs revocar aquest consentiment sempre que vulguis i sol·licitar-nos la factura en format electrònic/paper a través del nostre número d'atenció al client, en l'aplicació o a la teva àrea privada de la web.

És important que sàpigues que la factura electrònica es realitza per mitjans que garanteixen l'autenticitat de l'origen i la integritat del document de la factura. Aquesta factura té la mateixa validesa que en paper i sempre la tindràs disponible en l'aplicació o l'àrea privada de la web (virgintelco.cat). Per tenir-hi accés hauràs d'estar registrat en l'aplicació o la web. Si demanes el canvi a paper, es farà efectiu a partir de la factura següent. Si ens has facilitat una adreça de correu electrònic, cada mes t'enviarem un missatge de correu electrònic de disponibilitat de factura.

El pagament de les factures es realitzarà mitjançant domiciliació bancària al compte que ens has indicat en el contracte. Tingues en compte que sempre hauràs de tenir saldo suficient en aquest compte per atendre el pagament de les quantitats que ens deguis.

A més, podràs pagar mitjançant targeta bancària de crèdit o dèbit. Per fer-ho hauràs de contactar amb el servei d'atenció al client en el telèfon 900 840 280 i realitzar el pagament en el termini màxim de 7 dies naturals des que rebis la factura. Cal triar de forma expressa la modalitat de pagament per targeta.

Hauràs d'abonar la quota d'alta en la primera facturació del servei que fem des de Virgin telco. A més, pagaràs per períodes vençuts les quotes mensuals fixes i els consums de les tarifes (en el cas que en tinguis). Les dues parts reconeixem de forma expressa que els registres informàtics de Virgin telco i la seva reproducció constitueixen una prova vàlida i suficient dels serveis sol·licitats i consumits per tu.

11.2 IMPAGAMENT

En el cas d'impagaments per part teva d'alguna de les quantitats degudes per la utilització dels serveis en la data en què se n'hagin de fer els pagaments, i per causes no imputables a l'entitat de crèdit en la qual es domiciliïn els pagaments, t'obligarà a pagar interessos de demora sense perjudici de les altres conseqüències que es poden derivar de l'incompliment.

Aquesta demora es reportarà des de la data en la qual haves de fer el pagament i tindrem en compte l'interès legal dels diners més dos punts percentuals. Aquest dret de demora s'aplicarà també en el cas que, com a conseqüència d'una reclamació, tinguis dret al reintegrament d'alguna quantitat.

11.3 SUSPENSÍO DEL SERVEI TELEFÒNIC FIX PER PART DE VIRGIN TELCO A CAUSA D'IMPAGAMENT DE LA FACTURA

Si et retardes en el pagament total o parcial durant un període superior a un mes des de la presentació del document de càrrec corresponent a la facturació del servei, podem procedir a la suspensió temporal sense avís previ. Aquesta suspensió només es farà efectiva en els serveis que es trobin impagats. L'impagament d'uns altres serveis diferents al telefònic disponible al públic (tarificació addicional, accés a Internet o altres) només donarà lloc a la suspensió d'aquests serveis.

La suspensió del servei no fa que no tinguis l'obligació de pagar les quotes periòdiques fixes corresponents.

En el cas que la suspensió temporal per impagament sigui en el servei telefònic, mantindrem com a excepció les trucades sortints d'urgències i les trucades entrants, excepte les de cobrament revertit. Per tal que la suspensió del servei es pugui dur a terme, ha de complir amb aquests requisits:

- Des de Virgin telco et requerirem el pagament i et notificarem la suspensió a través d'una comunicació amb almenys quinze dies d'antelació a la data en la qual s'hagi d'efectuar la suspensió del servei. En aquesta comunicació indicarem la data en la qual tindrà lloc la suspensió si no efectues el pagament abans.
- Mai no es realitzarà la suspensió en dies inhàbils.
- El retard en el pagament durant més de tres mesos o la suspensió temporal en dues ocasions del contracte per morositat en el pagament del servei telefònic, ens donarà dret a la interrupció definitiva del servei o a la resolució del contracte.
- Si realitzes el pagament de les quantitats degudes (incloent-hi els interessos de demora) abans de la suspensió del servei telefònic per part de Virgin telco, continuarem prestant els mateixos serveis sense cap obligació addicional per part teva més enllà d'acreditar els pagaments efectius de les quantitats degudes.
- Si realitzes el pagament de les quantitats degudes (incloent-hi interessos de demora) després de la suspensió del servei telefònic per part de Virgin telco, restablirem els serveis durant el dia laborable següent a partir del moment en què coneguem que l'import degut ha estat satisfet.

- Hauràs de satisfer la quota que t'apliqui segons les tarifes vigents a més de les despeses generades com a conseqüència dels impagaments i del cobrament. Aquestes despeses inclouen els interessos de demora i les costes d'agències de recobrament, advocats, procuradors... que es puguin haver originat.

11.4. SUSPENSIÓ DE SERVEIS DIFERENTS AL TELEFÒNIC FIX, A INSTÀNCIES DE VIRGIN TELCO PER CAUSA D'IMPAGAMENT DE LA FACTURA

Virgin telco podrà suspendre els serveis diferents al de telefonia fixa a partir de l'endemà en què es verifiqui l'impagament una vegada presentat al cobrament el document de càrrec corresponent a la facturació pels serveis diferents de telefonia. La suspensió del servei no es podrà realitzar en dia inhàbil. No se suspendrà el servei telefònic per impagament dels serveis diferents de telefonia. Virgin telco podrà resoldre el present contracte en cas de morositat en el pagament de qualsevol servei contractat diferent del de telefonia fixa, transcorreguts vint dies naturals des que s'hagi iniciat la suspensió del servei, previ requeriment al CLIENT per correu postal concedint-li un termini addicional de quinze dies naturals per satisfer el deute. La morositat en el pagament de serveis diferents de telefonia no serà causa de resolució del present contracte referent al servei de telefonia. Si el pagament de la totalitat de les quantitats degudes es realitzés amb posterioritat a la suspensió dels serveis de TV i/o accés a Internet, Virgin telco restablirà el servei al CLIENT dins dels set dies laborables següents a la data que tingui coneixement del pagament. A aquest efecte, el CLIENT haurà de satisfer la quota aplicable segons les tarifes vigents i també les despeses generades tant com a conseqüència dels impagaments com pel cobrament d'impagats, incloent-hi a aquests efectes les despeses i costes d'agències de recobrament, advocats, procuradors, etc. que, si escau, s'haguessin originat (en la clàusula anterior).

12. SUSPENSIÓ TEMPORAL DEL SERVEI DE TELEFONIA FIXA A SOL·LICITUD DEL CLIENT

El CLIENT tindrà dret a sol·licitar de VIRGIN TELCO la suspensió del servei telefònic fix contingut en el present contracte. El període de suspensió estarà comprès entre un mes com a mínim i 3 mesos com a màxim, sense que excedeixi en cap cas de noranta dies per any natural.

En cas de suspensió, es deduirà de la quota d'abonament la meitat de l'import proporcional corresponent al temps al que afecti.

Per sol·licitar la suspensió temporal del servei el CLIENT haurà de cursar petició amb una antelació mínima de quinze dies a la data en què serà efectiva.

A aquest efecte podrà cursar trucada per telèfon al número d'atenció al CLIENT 900 840 280 (o el número que si s'escau el substitueixi) o bé per correu cliente@virgintelco.es.

El CLIENT podrà sol·licitar la desconnexió/connexió de les trucades als números de tarifació addicional i trucades internacionals, especificant la restricció sol·licitada.

13. DESCONNEXIÓ / CONNEXIÓ DE TRUCADES A SERVEIS DE TARIFACIÓ ADDICIONAL I TRUCADES INTERNACIONALS

Per a l'exercici de les citades desconnexions/connexions el CLIENT haurà de dirigir-se a Virgin telco per telèfon al número d'atenció al CLIENT 900 840 280 (o el número que



si s'escau el substitueixi) o bé per correu cliente@virgintelco.es.

Virgin telco haurà de procedir a la desconnexió/connexió dels serveis anteriorment indicats en el termini màxim de deu dies hàbils des de la recepció de la comunicació remesa pel CLIENT.

14. RECLAMACIONS

El CLIENT podrà dirigir-se a Virgin telco, prèvia identificació i acreditació de circumstàncies personals, a través del seu Servei d'Atenció al Client, per tal de presentar reclamacions sobre el funcionament, el preu, la facturació, la responsabilitat per danys o qualsevol altra qüestió que es pugui plantejar en relació amb el Servei, en el termini d'un mes des que tingui coneixement del fet que les motivi.

El CLIENT podrà interposar les reclamacions per telèfon al número d'Atenció al Client 900 840 280 (o el número que si s'escau el substitueixi), per correu postal a l'Apartat de Correus 3, 48160 Derio (Bizkaia), o bé a través del formulari en línia que apareix a la pàgina web www.virgintelco.cat.

Formulada la reclamació, si el CLIENT no hagués obtingut resposta satisfactòria de Virgin telco en el termini d'un mes podrà dirigir la seva reclamació a l'Oficina d'Atenció a l'Usuari de Telecomunicacions, òrgan que depèn de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals.

15. CAUSES DE RESOLUCIÓ

Aquest contracte se celebra amb durada indefinida i es resoldrà per les causes següents:

- a. Extinció del títol que habilita l'OPERADOR per a la prestació dels serveis, sense que se'n derivi dret del CLIENT a cap indemnització.
- b. Es resoldrà per qualsevol de les parts per incompliment de les obligacions que es preveuen en aquest contracte.
- c. Per voluntat del CLIENT comunicant-ho prèviament i de manera fefaent amb una antelació mínima de 2 dies hàbils. A aquest efecte haurà de dirigir-se per correu a l'APARTAT DE CORREUS 3, 48160 DERIO (BIZKAIA), per telèfon al 900 840 280 i de manera electrònica remetent un correu electrònic docu@virgintelco.es. Passat el termini esmentat de 2 dies Virgin telco no podrà facturar al client cap quantitat derivada de la prestació de serveis.
- d. Per canvi de domicili del CLIENT quan Virgin telco no hi tingui implantada la xarxa.
- e. Força major.

En cas que el CLIENT no hagi remès a Virgin telco l'exemplar corresponent del present contracte degudament signat, en un termini de 10 dies des que el va rebre, Virgin telco estarà facultat per desistir d'aquest contracte, amb la pèrdua de vigència conseqüent.

Una vegada resolt el contracte, el CLIENT tindrà dret a la devolució del dipòsit de garantia que se li hagi pogut exigir si s'escau la devolució, sense pagament de cap interès.

En cap cas, la resolució o el desistiment del present contracte exonerarà el CLIENT de les seves obligacions de pagament enfront de l'OPERADOR derivades de la utilització dels serveis fins al moment en què es produeixi la desconnexió efectiva del CLIENT dels serveis objecte del contracte, conseqüència d'aquesta resolució o desistiment.

Sense perjudici de la resolució d'aquest contracte i de l'aplicació del que s'hi estableix en relació amb la morositat en les quantitats degudes pel CLIENT, Virgin telco podrà reclamar judicialment els danys i perjudicis ocasionats com a conseqüència de l'actuació del CLIENT, i també les quantitats degudes o els equips no retornats o retornats amb desperfectes i/o danys estètics i/o d'ús. A més, el CLIENT podrà reclamar els danys i perjudicis ocasionats com a conseqüència de l'actuació de Virgin telco, i també les quantitats que hagin estat cobrades indegudament.

En cas de resolució del Contracte per morositat en el pagament dels Serveis per part del CLIENT, i posterior alta d'aquest Servei, el CLIENT haurà d'abonar novament a l'OPERADOR la quota d'alta per l'import vigent en aquest moment i també el deute pendent de pagament, inclosos les despeses administratives, d'advocat, procurador, etc. que s'haguessin ocasionat amb motiu de les gestions extrajudicials o judicials per recobrar la quantitat deguda. A més Virgin telco es reserva el dret de no aplicar promocions, ofertes o descomptes al CLIENT que, havent incorregut en morositat o no havent efectuat en algun moment el pagament de les quotes corresponents o serveis contractats, contracti novament els Serveis de Virgin telco.

16. PROTECCIÓ DE DADES

16.1 Qui tractarà les teves dades

Les dades de caràcter personal que facilites en el teu contracte, així com unes altres que es recullen durant la prestació dels serveis que has contractat, seran tractades per:

- Euskaltel S.A. que té domicili social al Parc Tecnològic, Edifici 809. 48160 Derio. CIF: A-48766695 i
- R Cable i Telecable Telecomunicaciones S.A.U. amb domicili social al carrer Real 85. 15003 La Corunya. CIF: A-15474281

Tots dos seran els corresponents del tractament (d'ara endavant el Responsable o el Grup). Les dues companyies han signat un contracte de coresponsabilitat per regular les obligacions en el tractament de les dades que ens donis, del qual tens més informació en l'apartat de Política de privadesa del Grup en la nostra web. Tu com a client o el teu representant ens en podreu demanar més informació. més, les dues companyies tenen la mateixa delegada de Protecció de Dades, que és la màxima autoritat en la protecció del dret fonamental de la protecció de les teves dades i que s'encarrega del compliment de la normativa de protecció de dades de les dues empreses. Pots escriure-li a dpd@virgintelco.es. Només en el cas de tractaments relacionats amb comunicacions comercials Euskaltel S.A en serà l'únic responsable.

Aquesta clàusula vol facilitar-te informació sobre els drets que tens com a client o representant del client (d'ara endavant representant) sobre la base del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) a més dels detalls de com tracta les dades el Responsable. Davant qualsevol dubte sobre el tractament de les dades personals, pots posar-te en contacte amb nosaltres a cliente@virgintelco.es.

16.2 Finalitat del tractament, base legal i comunicació de dades:

En aquesta taula, tu com a client o el teu representant podeu consultar:

- El motiu pel qual el responsable tracta les dades personals, és a dir, la finalitat del tractament.
- Les bases legals que permeten el tractament de les dades per part del responsable per a cada finalitat.
- El responsable no cedirà les dades personals a tercers excepte quan hi hagi una obligació legal com les que s'inclouen en la Llei 25/2007 de conservació de dades o la cessió de dades als serveis d'emergències (112). En altres casos, les dades s'enviaran a administracions o organismes públics com ara Hisenda Pública, Jutges i Tribunals, Comissió Nacional dels Mercats i la Competència. També es poden cedir les dades en les situacions que s'indiquen en la taula inferior.
- Tindran accés a les dades personals els prestadors de serveis que ho necessitin per tal de donar el servei contractat. Com a exemple, aquests prestadors es dediquen als sectors de sistemes d'informació i tecnologia (en la taula apareixen els altres sectors).
- Algunes de les funcions es contracten fora de l'Espai Econòmic Europeu. En aquest cas també garantim un ús adequat de totes les dades de caràcter personal. Pots consultar el llistat actualitzat amb tot el detall de països, funcions i base legitimadora de la transferència en la secció de privadesa de la web.
- Complim les obligacions recollides en l'article 32 de la Llei orgànica de Protecció de Dades i Garantia de drets digitals. Per això, una vegada finalitzat el termini de tractament de les dades personals les bloquejarem. T'assegurem que adoptarem les mesures tècniques necessàries per garantir-te que no tractarem les dades per a cap finalitat (incloent-hi la visualització). Només hi ha una excepció: si ens les demanen els Jutges i Tribunals, el Ministeri Fiscal o les Administracions Públiques competents, o també si són necessàries per gestionar reclamacions pendents. Una vegada finalitzats els terminis legals que determini cada normativa vigent, seran eliminades.

Si tu com a client o el teu representant necessiteu més informació sobre els destinataris de les dades podeu enviar un correu electrònic a cliente@virgintelco.es indicant el tractament concret i els destinataris sobre els quals voleu més informació.

Aquí tens la taula amb la informació dels tractaments per als quals la corresponsabilitat del tractament correspon al Grup:

Objectiu del tractament	Base legal	Destinataris	Transferències internacionals	Termini de tractament
<p>Client: prestar els serveis contractats i atendre dubtes i reclamacions derivats de la prestació del servei.</p> <p>Representant: mantenir el contacte amb les entitats que representa per prestar els serveis</p>	<p>Client: gestionar la relació contractual dels serveis sol·licitats i atendre dubtes i reclamacions derivats d'aquesta prestació.</p> <p>Representant: interès legítim per mantenir el contacte amb les</p>	<p>Les dades poden ser cedides a:</p> <p>El banc on tinguis domiciliada la factura (càrrec directe SEPA).</p> <p>En el cas que contractis un</p>	<p>En tens tota la informació en la secció de privadesa de la web.</p>	<p>El termini per tractar les dades és:</p> <p>Durant la relació contractual.</p> <p>Les relacionades amb la Llei</p>

Objectiu del tractament	Base legal	Destinatari	Transferències internacionals	Termini de tractament
<p>contractats i atendre dubtes i reclamacions derivats de la prestació del servei fetes en nom de l'entitat representada.</p>	<p>entitats que representa per a la prestació del servei.</p>	<p>dispositiu a terminis, l'entitat que el finança.</p> <p>Aquests són els sectors dels prestadors d'aquests serveis: distribuïdors i comercialitzadors de servei, serveis de call center, instal·ladors i tècnics de manteniment.</p>		<p>25/2007 es mantindran 12 mesos des que les tinguem.</p> <p>Amb la finalitat de complir les obligacions legals, les dades que tinguin a veure amb la contractació i facturació es conservaran durant 8 anys.</p>
<p>Client: gestionar reclamacions relacionades amb la facturació dels serveis contractats.</p> <p>Representant: gestionar reclamacions relacionades amb la facturació dels serveis que l'entitat que representes té contractats.</p>	<p>Interès legítim: estem facultats per realitzar les accions que corresponguin per al recobrament de les factures pendents.</p>	<p>Els prestadors de serveis de recobrament també tenen accés a les dades.</p>	<p>No aplica.</p>	<p>El termini per tractar les dades serà fins que es pagui el deute.</p>
<p>Client: fitxers relacionats amb la solvència patrimonial negativa:</p> <p>Realització d'un perfil sobre la solvència del client consultant en aquests fitxers com també sobre els deutes vençuts amb el responsable.</p> <p>Inscripció en fitxers de solvència patrimonial negativa.</p>	<p>Interès legítim: en el moment de la contractació farem una comprovació de solvència patrimonial per veure si compleix amb la política de frau de Virgin telco. En cas d'impagament, inscriurem els deutes en fitxers de solvència patrimonial negativa.</p>	<p>La inscripció en els fitxers de solvència patrimonial negativa es fa juntament amb les entitats que els gestionen en qualitat de corresponsables. La informació actualitzada es pot trobar en la part de política de privadesa de la web. Els prestadors de serveis es dediquen als sectors de recobrament.</p>	<p>No aplica.</p>	<p>El termini per tractar les dades és:</p> <p>Per a la consulta del fitxer, durant la relació contractual.</p> <p>Per a la inscripció en fitxers, fins que es pagui el deute o els següents 6 anys des que el deute és exigible.</p>
<p>Client: quan puguis ser perjudicat per trànsit irregular fraudulent podem arribar a bloquejar-te les trucades.</p>	<p>Obligació legal: El Reial Decret 381/2015 obliga els operadors a identificar i tractar el trànsit irregular.</p>	<p>Podem cedir les dades al Ministeri d'Energia, Turisme i Agenda Digital. Els que poden accedir a les teves dades són entitats que es dediquen al monitoratge del trànsit.</p>	<p>No aplica.</p>	<p>El termini per tractar les dades serà 12 mesos des que es bloquegi el servei.</p>

Objectiu del tractament	Base legal	Destinatari	Transferències internacionals	Termini de tractament
Client i representant: gestionar les sol·licituds de portabilitat.	Obligació legal: L'article 21 de la Llei 9/2014 general de telecomunicacions del 9 de maig.	Podem cedir les dades a altres operadors quan demanis la portabilitat. Hi accediran l'entitat de referència per a la gestió de la portabilitat i tercers verificadors.	No aplica.	El termini per tractar les dades és: Portabilitat sortint: durant la gestió de la portabilitat. Portabilitat entrant: durant la relació contractual.

Aquí tens la informació corresponent als tractaments que són responsabilitat únicament de Virgin telco:

Finalitat del tractament	Base legal	Destinatari	Transferències internacionals	Termini de tractament
Client i representant: Enviament de comunicacions comercials de serveis similars als contractats, sobre esdeveniments i altres notícies sobre nosaltres. Tractarem d'enviar-te només les comunicacions que et poden interessar: ofertes personalitzades d'acord amb les teves dades de consum, d'acord amb la teva localització només les invitacions a esdeveniments de la teva ciutat, sortejos i notícies sobre Virgin telco. Si ets representant, t'enviarem les comunicacions comercials de l'entitat a la qual representes.	Interès legítim: com a responsables de les dades ens comprometem a mantenir les teves dades actualitzades i oferir-te productes i serveis similars als que tens contractats. Consentiment per enviar-te comunicacions personalitzades sobre la base del teu perfil que realitzem a través de les teves dades de trànsit i localització.	Podran accedir a les dades les empreses de call center o de telemàrqueting que realitzen les campanyes.	En tens tota la informació a l'apartat de privadesa de la web.	Les dades podran ser utilitzades fins que t'hi oposis o: Només aplicable a vies no electròniques, fins que finalitzi el contracte. Només aplicable a vies electròniques, fins a 12 mesos després de finalitzar el contracte.

<p>Client i representant:</p> <p>Realització de perfils sobre la base de les teves dades de trànsit i localització.</p> <p>Les utilitzarem només per a les comunicacions que et poden interessar: ofertes personalitzades segons les teves dades de consum, de la teva localització només les invitacions a esdeveniments de la teva ciutat, sortejos.</p>	<p>Consentiment per enviar-te comunicacions personalitzades sobre la base del teu perfil que realitzem a través de les teves dades de trànsit i localització.</p>	<p>Podran accedir a les dades les empreses de call center o de telemàrqueting que realitzen les campanyes.</p>	<p>En tens tota la informació a l'apartat de privadesa de la web.</p>	<p>Les dades podran ser utilitzades fins que ens retiris el consentiment prestat.</p>
<p>Client i representant:</p> <p>Enviament de comunicacions comercials exclusives de tercers amb els quals tenim acords o altres empreses del Grup.</p>	<p>Consentiment. El llistat de les empreses amb les quals tenim acords es mantindrà actualitzat en l'apartat de Política de privadesa de la web.</p>	<p>Podran accedir a les dades les empreses de call center o de telemàrqueting que realitzen les campanyes.</p>	<p>En tens tota la informació a l'apartat de privadesa de la web.</p>	<p>Les dades podran ser utilitzades:</p> <p>Fins que retiris el teu consentiment.</p> <p>Fins que passin 2 anys després de finalitzar el contracte.</p>

16.3 Aquesta és la informació necessària i actualitzada

Quan tu com a client o el teu representant completeu el formulari que et facilitem (*) serà obligatori que l'emplenis. Si no és així, pot ser que no puguem prestar el servei que vols contractar.

Si hi ha alguna modificació en les teves dades, ens ho has d'indicar al més aviat possible per correu electrònic a: cliente@virgintelco.es.

16.4 Aquests són els drets dels interessats

Tu com a client o el teu representant teniu els drets següents:

1. Accedir a les dades personals per tal de saber quines s'estan tractant i per a què.
2. Rectificar les dades inexactes.
3. Suprimir les dades quan sigui possible.
4. Limitar el tractament quan l'exactitud, la legalitat o la necessitat del tractament sigui dubtosa. En aquest cas, podrem conservar les dades per a l'exercici o defensa de reclamacions.
5. Oposar-te a l'ús de les dades quan la base legal que habiliti el responsable al tractament sigui l'interès legítim (ho pots veure en la taula superior). Deixarem de tractar les teves dades, llevat que tinguem interès legítim imperiós o per a la formulació, l'exercici o defensa de reclamacions.

6. Oposar-te al fet que realitzem un perfil per enviar-te comunicacions comercials.
7. Portar les dades per una relació contractual o quan ho requereixis sempre que la base legal ens habiliti per tractar-les (ho pots veure en la taula superior).
8. Revocar un consentiment que ens hagis donat.

Tant tu com el teu representant podeu exercitar aquests drets sempre que us identifiqueu (DNI o document equivalent més acreditació de la representació). Trobareu formularis tipus a la vostra disposició en l'apartat de privadesa de la nostra web. Podeu fer-ho en qualsevol moment per aquestes vies:

- Enviant un correu electrònic a cliente@virgintelco.es indicant el dret que vols exercitar i les dades relatives.
- Escrivint-nos a l'Apartat de Correus 3 FD, 48160 Derio (Bizkaia) indicant el dret que vols exercitar i les dades relatives.

16.5 Guies

Només inclourem les teves dades en guies o directoris públics quan tu com a client o el teu representant hi hàgiu donat el vostre consentiment en els termes indicats per a l'exercici de drets en relació amb la protecció de dades. Les dades que es facilitaran són únicament aquestes:

- Nom i cognoms o raó social
- Número d'abonat
- Adreça postal (sense pis ni lletra)
- Terminal que vulguis declarar

Si vols aparèixer en guies, indicarem que les teves dades no siguin utilitzades amb finalitats publicitàries o de prospecció comercial. Si no hi estàs conforme, has d'indicar-ho en la sol·licitud. Cedirem les dades a la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència amb el consentiment que tu ens en donis en la petició. Conservarem les dades associades a aquesta sol·licitud mentre tinguis un contracte vigent amb nosaltres o fins que ens indiquis el contrari pels mateixos mitjans pels quals n'has sol·licitat la inclusió.

16.6 Facilitats d'identificació de la línia origen i línia connectada:

Com a client reconeixes que en la signatura del contracte has estat informat de les facilitats d'identificació de la línia d'origen i identificació de la línia connectada que tens a la teva disposició i la manera en què afecta la teva intimitat i el dret de la protecció de dades de caràcter personal. Tens les facilitats següents:

1. Desactivació de la presentació de l'usuari que truca (desactivar l'opció de veure el número de la trucada entrant): quan reps una trucada pots veure la persona que et truca només quan el teu telèfon tingui aquesta opció i la persona que et truca no hagi bloquejat la identificació. La possibilitat de veure qui et truca està activada per defecte de manera gratuïta. Si decideixes desactivar-la (de franc), no podràs veure qui et truca.
2. Restricció trucada a trucada de la identificació de la línia d'origen (restringir que el teu número aparegui quan truques): pots ocultar el teu número quan truquis. És molt senzill: si truques des d'un fix, marca el codi 067 abans del número; si truques des d'un mòbil només has d'incloure el codi #31# davant del número. Aquesta funcionalitat és gratuïta i la pots utilitzar en totes les teves línies. Aquesta opció no serà vàlida quan truquis al 112 o a uns altres números

- d'emergències, així com els relacionats amb la seguretat pública, la defensa nacional o quan escaigui respectant la normativa sobre protecció i suspensió de les garanties del secret de les comunicacions.
3. Restricció permanent de la identificació de la línia d'origen (restringir permanentment que el teu número aparegui quan truques): pots ocultar el teu número de manera permanent sempre que truquis de forma gratuïta. Aquesta opció no serà vàlida quan truquis al 112 o a uns altres números d'emergències, així com els relacionats amb la seguretat pública, la defensa nacional o quan escaigui respectant la normativa sobre protecció i suspensió de les garanties del secret de les comunicacions.
 4. Rebuig de trucades desviades: pots rebutjar les trucades que siguin desviades per un tercer al teu fix de forma gratuïta. Aquest servei no està disponible per al mòbil.
 5. Rebuig de trucades amb restricció de la identificació de la línia d'origen (rebutjar les trucades que no apareguin quan reps la trucada): pots demanar-nos que rebutgem les trucades que rebis que no estiguin identificades. Aquest servei té un cost que dependrà de les tarifes de cada moment. Aquest servei no està disponible per al mòbil, encara que alguns smartphones tenen aquesta funcionalitat integrada.
 6. Supressió de la identificació de la línia connectada (suspènre la identificació de trucades en línies connectades): si transfereixen al teu telèfon una trucada feta a un altre número i si la línia és digital, es pot veure el número de qui ha fet la trucada. Pots bloquejar que el teu número aparegui en aquests casos de forma gratuïta, només amb el teu número fix. Aquest servei no està disponible per al mòbil.

Pots activar els serveis dels apartats 1, 3, 4 i 6 enviant un correu electrònic a cliente@virgintelco.es. En el cas que vulguis activar el servei número 5 o desactivar els serveis 1, 3, 4, 5 i 6 ho has de fer per escrit i acompanyar-ho amb una fotocòpia del teu DNI per correu electrònic a cliente@virgintelco.es.

17. PROPIETAT INTEL·LECTUAL I INDUSTRIAL

A aquests efectes, si el CLIENT no desitja que el seu número sigui identificat, haurà d'exercitar els seus drets d'acord amb el previst a l'apartat relatiu als serveis d'identificació de línia d'origen i línia connectada.

La signatura d'aquest contracte no implicarà en cap cas l'adquisició pel CLIENT dels drets de propietat intel·lectual o industrial relacionats amb els Serveis o amb els seus continguts, que en tot cas es regiran per la seva normativa específica i pel que es disposa en aquest contracte. El CLIENT serà l'únic responsable de les infraccions comeses per ell o per persones al seu càrrec que afectin els drets d'un altre CLIENT, de Virgin telco, o d'un tercer, incloent-hi els drets referents al copyright, marques, patents, informació confidencial i a qualsevol dret de propietat intel·lectual o industrial.

En el supòsit en què Virgin telco detectés l'accés fraudulent per part del CLIENT a un servei de pagament de Virgin telco, addicionalment a les accions legals de qualsevol índole de les quals Virgin telco es reserva l'exercici, Virgin telco podrà imposar al CLIENT una penalització mínima de 2000 €.

18. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

Les modificacions contractuals que es puguin produir amb posterioritat a la signatura d'aquest contracte s'hauran de comunicar al CLIENT amb una antelació mínima d'un mes a la seva entrada en vigor. Dins del termini esmentat, si el CLIENT no està conforme amb la modificació podrà comunicar a l'OPERADOR la seva voluntat de resoldre el contracte. Transcorregut aquest termini d'un mes sense que Virgin telco hagi rebut cap notificació, s'entendrà que el CLIENT accepta les modificacions adoptades.

Amb caràcter enunciatiu, no limitatiu, es consideraran causes vàlides de modificació de les tarifes, les variacions de les característiques tècniques dels equips o xarxes, canvis tecnològics que afectin el producte, variacions de les condicions econòmiques existents al moment de la contractació del servei, evolució del mercat i/o del contingut dels serveis prestats, i l'adaptació a canvis normatius.

19. COMPROMISOS DE PERMANÈNCIA EN EL SERVEI

Si escau, el CLIENT podrà subscriure annexos a aquest contracte mitjançant els quals es comprometí a mantenir contractat el servei un període de temps determinat com a conseqüència de l'obtenció d'avantatges, descomptes o equipament a preu promocional. En aquest cas, també resultaran d'aplicació els drets i obligacions especials previstos en aquests annexos.

20. DRET DE DESISTIMENT EN LA CONTRACTACIÓ A DISTÀNCIA

En el supòsit que el CLIENT hagi contractat a distància (telefònicament amb o sense la intervenció d'un tercer verificador o electrònicament a través de la web de Virgin telco), tindrà dret a desistir de la contractació efectuada en el termini de 14 dies des que en rebí la confirmació documental. Per a l'exercici d'aquest dret s'haurà d'adreçar:

1. Per correu postal a l'adreça Apartat de Correus núm. 3 – 48160 Derio (Biscaia).
2. Per correu electrònic a l'adreça: docu@virgintelco.es

També podràs exercir el dret de desistiment per telèfon trucant al número 900 840 280. En aquest cas, tens el dret d'obtenir un document de confirmació del desistiment que, si escau, t'enviarem per correu postal o electrònic.

21. ACCÉS ALS SERVEIS D'EMERGÈNCIA

El servei de veu prestat per Virgin telco permet accedir als serveis d'emergència de manera gratuïta, i aquests serveis reben informació sobre la ubicació de la persona que realitza la trucada, en cas que sigui requerit.

22. INTEGRITAT DE LES XARXES

VIRGIN TELCO adoptarà les mesures tècniques admeses per la legislació vigent a fi de mantenir la integritat de les xarxes, així com per procurar la seva seguretat davant un accés no autoritzat. Amb aquesta finalitat té implementades mesures preventives enfront d'incidents de seguretat, d'integritat o d'amenaques i vulnerabilitat de la xarxa.

Així mateix, en el supòsit de produir-se un incident de seguretat, Virgin telco compta amb procediments dedicats a prendre les mesures adequades en funció del fet esdevingut, amb la finalitat de solucionar al més aviat aquests incidents i restablir la seguretat i integritat de la seva xarxa.

II - CLÀUSULES ESPECÍFIQUES PER A INTERNET

1. RESPONSABILITAT PER SERVEIS I CONTINGUTS

El CLIENT es compromet a utilitzar el SERVEI d'acord amb la llei, la moral, els bons costums i l'ordre públic, així com a abstenir-se d'utilitzar el SERVEI amb finalitats il·lícites. A aquest efecte, el CLIENT s'obliga a fer ús del SERVEI en els termes previstos en el CONTRACTE actual.

Especialment el client no haurà de:

- Realitzar conductes considerades SPAM. Per SPAM s'entén comunicacions comercials massives a usuaris que no n'han admès la recepció.
- Realitzar en cap concepte la utilització dels serveis de Virgin telco per a l'hostatge de contingut en pàgines web que, assemblant-se a les originals, tractin d'obtenir informació confidencial de tercers com ara contrasenyes d'accés, números de targetes de crèdit, números de comptes bancaris, etc., així com enviar o propiciar l'enviament per correu electrònic o qualsevol mitjà equivalent de missatges de correu que publicitin un lloc web d'aquest tipus.
- Utilitzar els serveis per recollir o intentar recollir dades de caràcter personal de tercers sense recaptar-ne prèviament el consentiment.
- Modificar informació legítima que es transfereixi per la xarxa de Virgin Telco a fi d'enganyar o confondre tercers. Així com qualsevol acció que tingués la intenció d'encobrir o falsificar la identitat d'un client o usuari.
- Utilitzar els serveis per accedir o intentar accedir a comptes de tercers, evadir o intentar evadir qualsevol mecanisme de seguretat del qual podria disposar Virgin telco o qualsevol altre client o usuari, causi o no pèrdua o corrupció d'informació.
- Realitzar atacs de denegació de servei, entès per fer un ús massiu fraudulent dels serveis per a qualsevol activitat que pugui afectar adversament la capacitat d'altres persones per accedir als serveis de Virgin telco o d'Internet. En general, qualsevol acció que pugui causar una denegació de servei en l'accés a serveis d'Internet tant per a altres clients de Virgin telco com per a altres usuaris d'Internet.
- Enviar, compartir, emmagatzemar, mostrar o fer disponible qualsevol material que vulneri els drets de les persones, especialment dels menors d'edat i de les llibertats públiques, en general l'ús de qualsevol servei de Virgin telco amb propòsits il·legals o violació de qualsevol regulació aplicable, així com ajudar o col·laborar amb qualsevol persona per realitzar les activitats descrites anteriorment.

En el cas que qualsevol usuari o tercer desitgi posar en coneixement de Virgin telco qualsevol de les activitats prohibides descrites, haurà d'enviar una notificació a VIRGIN TELCO, seguint les instruccions descrites a la web de Virgin telco, bé a través del formulari web (preferentment) o a través del compte de correu electrònic habilitat a aquest efecte: cliente@virgintelco.es.

Virgin telco no serà en cap cas responsable, ni tan sols de manera indirecta o subsidiària, pels productes o serveis prestats, utilitzats o oferts pel CLIENT o per terceres persones o entitats per mitjà dels serveis d'accés a Internet prestats per Virgin telco o bé que es difonguin a través de la seva xarxa.

A més, Virgin telco no serà en cap cas responsable, ni tan sols de manera indirecta o subsidiària, per cap contingut, informació, comunicació, opinió o manifestació de qualsevol tipus que tinguin l'origen en el CLIENT o en terceres persones o entitats i que es comuniquin, transmetin, embenen o exhibeixin a través dels serveis d'Internet

prestats per Virgin telco o a través de la xarxa de Virgin telco.

En el cas que Virgin telco, en compliment de la normativa vigent, es veiés obligat a retirar la informació, impedir l'accés, bloquejar o suspendre el SERVEI, el CLIENT no podrà demanar cap indemnització pels danys, molèsties i/o perjudicis ocasionats per aquestes circumstàncies.

Virgin telco, com a operador de xarxes i proveïdor d'accés, no originarà la transmissió, modificarà les dades o seleccionarà les dades o els destinataris; per tant, no en serà responsable.

El CLIENT assumeix la responsabilitat de dotar els seus sistemes informàtics de les mesures de seguretat degudes dedicades a evitar la introducció virus, troians, dialers i altres intrusions no desitjades. Virgin telco no assumirà cap despesa o indemnització per danys o lucre cessant que es derivin de les citades intrusions de tercers a través d'Internet.

El CLIENT s'obliga a no utilitzar les facilitats i capacitats del SERVEI per realitzar o suggerir activitats prohibides per la llei. A més, el CLIENT es fa responsable d'estendre el compliment d'aquestes clàusules a tota aquella persona autoritzada per ell a fer ús del SERVEI. A més, el CLIENT s'obliga a respectar les restriccions d'ús de cada un dels serveis i accessos a altres xarxes.

El CLIENT reconeix que la informació a la qual pot accedir a través del servei d'accés a Internet, pot estar protegida per drets de propietat intel·lectual, industrial o d'una altra índole, per la qual cosa s'abstindrà de dur a terme qualsevol conducta en l'ús dels recursos d'Internet que atempti contra els drets de propietat intel·lectual o industrial de tercers o de Virgin telco, deixant en tot cas indemne l'OPERADOR enfront de qualsevol reclamació, judicial o extrajudicial que es presenti com a conseqüència de l'ús anteriorment citat.

En el cas que es realitzin les activitats descrites en aquesta clàusula o unes altres de naturalesa anàloga per part dels usuaris del CLIENT i/o per ell mateix, serà el CLIENT i no Virgin telco el responsable davant qualsevol persona per aquestes activitats.

2. SUSPENSÍO TEMPORAL DE L'ACCÉS A INTERNET

El CLIENT podrà sol·licitar la suspensió temporal del servei d'accés a Internet. Aquesta prestació addicional no serà aplicable a totes les modalitats d'accés a Internet. Per sol·licitar la suspensió temporal referida, el CLIENT haurà de cursar petició amb una antelació mínima de quinze dies a la data de la seva efectivitat.

El CLIENT podrà sol·licitar la inhabilitació temporal per un període mínim d'un mes i un període màxim de tres mesos, i no serà possible sol·licitar més d'una suspensió temporal per any natural. La quota corresponent durant els períodes d'inhabilitació es reduirà en un 100 % i únicament hauràs de pagar una quota de manteniment de 10 € mensuals.

3. CLÀUSULES APLICABLES A L'ACCÉS A INTERNET A TRAVÉS DE FTTH

Als clients que accedeixin als serveis a través de tecnologia FTTH els seran aplicables les clàusules següents, de manera addicional a les establertes en els punts anteriors.

1. Per tal de gaudir de tots els serveis prestats a través de la tecnologia FTTH, és necessària l'alimentació elèctrica dels equips de telecomunicacions. En cas de caiguda en el subministrament elèctric no serà possible comptar amb cap dels serveis contractats.

2. A causa de les especificacions tècniques de la tecnologia FTTH, per gaudir de qualsevol dels serveis cal comptar amb accés a Internet. La caiguda en l'accés a Internet implica deixar de rebre la resta dels serveis, i especialment el servei telefònic, ja que es presta a través de tecnologia IP.
3. Per rebre el servei telefònic o el de televisió digital cal tenir contractat l'accés a Internet. La baixa en el servei d'accés a Internet implicarà automàticament la baixa en el servei telefònic i el de televisió digital.
4. La suspensió temporal del servei a Internet, sol·licitada pel CLIENT o per impagament, suposarà automàticament el bloqueig del servei de televisió digital.

4. VELOCITAT DE L'ACCÉS A INTERNET

A la prestació de servei d'accés a Internet li resulten d'aplicació les velocitats següents:

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 "velocitat màxima" és la velocitat màxima que permet la xarxa per a cada modalitat.

La "velocitat disponible normalment" es correspon amb la mitjana de velocitat dels mesuraments realitzats pel Sistema de Sondes per a la modalitat rellevant que resulti més equiparable.

La "velocitat mínima" es correspon amb el percentil 5, per al qual es prenen totes les mesures de la velocitat de transmissió aconseguida, s'ordenen de menor a major i es pren el registre corresponent al 5 % de totes. És a dir, és la velocitat mínima assolida entre tots els intents de descàrrega/pujada, exceptuant el 5 % de descàrregues/pujades més lentes.

En relació amb aquestes velocitats publicades, es comunica que els factors rellevants que poden limitar la velocitat que el CLIENT podrà experimentar quan utilitza Internet, són els següents:

A) FACTORS SOBRE ELS QUALS VIRGIN TELCO TÉ CONTROL:

La interrupció o degradació del servei com a conseqüència d'operacions de manteniment de la xarxa durant el temps imprescindible per dur-les a terme.

B) FACTORS ALIENS A L'OPERADOR:

1. La velocitat dependrà en tot moment del trànsit existent a Internet, i del nombre d'usuaris navegant simultàniament, i la velocitat disminueix quan augmenta el trànsit i els usuaris.
2. Per a velocitats superiors a 100 Mbps des d'un PC, cal que disposi d'una targeta de xarxa Gigabit Ethernet. En cas contrari, la velocitat quedarà limitada pel que admeti la targeta.
3. Nombre de dispositius connectats al mòdem de cable i d'aplicacions executant-se simultàniament al PC.
4. Els programes Peer to Peer (P2P) generen una quantitat elevada de trànsit que pot provocar lentitud en la navegació.

5. La presència de virus en el PC del client pot reduir considerablement la velocitat de navegació.
6. Les actualitzacions automàtiques del programari del PC augmenten el trànsit de dades, la qual cosa comporta una baixada en la velocitat de navegació.
7. Existència d'equips de xarxa intermedis entre el PC i el mòdem de cable (encaminadors, commutadors, PLC...). La velocitat d'accés a Internet es veurà condicionada per les limitacions pròpies d'aquests equips.
8. Cal mantenir en perfectes condicions el cablatge i l'equipament subministrat per Virgin telco. Qualsevol manipulació per part del client pot afectar la qualitat del servei.
9. Factors específics de connexió a Internet per WiFi:
 - el senyal WiFi i la velocitat de navegació empitjoren a més distància de l'encaminador.
 - La cobertura WiFi es veu afectada per la topologia de l'habitatge del client (parets, encofrats o qualsevol obstacle físic) i també per les interferències que generen els electrodomèstics i els aparells electrònics.
 - Saturació de bandes i interferències amb xarxes WiFi adjacents amb veïns.
 - Compatibilitat de la versió de WiFi del dispositiu connectat a la xarxa WiFi. Cada xarxa WiFi pot obtenir per tecnologia una velocitat màxima. Per arribar a aquesta velocitat màxima, cal que tots els dispositius siguin compatibles amb la versió de la xarxa WiFi.
 - Mètode d'enciptació de la xarxa WiFi.

III. CLÀUSULES ESPECÍFIQUES PER A TELEVISIÓ DIGITAL

El servei de televisió de Virgin telco permet al CLIENT l'accés a un paquet determinat de canals i continguts de televisió en funció de l'oferta contractada.

Queda prohibida expressament la utilització del servei contractat per fer-ne reproducció, distribució i comunicació pública. En cap cas podrà es difondre l'emissió o el servei oferts en virtut d'aquest contracte a locals públics, per a comunitats de veïns, i, en general, per a qualsevol ús no autoritzat en aquest contracte.

Els canals Premium incorporen continguts temàtics que impliquen el pagament d'una quota mensual addicional. Són contractables únicament per a algunes de les modalitats de TV digital. Període mínim de subscripció: un mes natural des de la data d'activació.

Virgin telco es reserva el dret de modificar la composició dels paquets de canals i canals Premium.

Els programes anunciats, i també els canals del servei proposat i els continguts del servei Videoclub, podran ser suprimits, substituïts o modificats íntegrament o en part, sense que Virgin telco assumeixi cap responsabilitat.

Virgin telco podrà suspendre temporalment la prestació del servei en els casos en què sigui necessari el reajustament dels canals contractats. Tots els supòsits previstos seran notificats amb l'antelació suficient i no afectaran la línia de programació del servei contractat.

Per gaudir del servei resulta necessari comptar amb una targeta que serà subministrada juntament amb el descodificador. Virgin telco es reserva en tot cas la propietat d'aquesta targeta, i el CLIENT es compromet a custodiar-la, fer-ne bon ús i tornar-la una vegada finalitzada la prestació del servei.

1. CONDICIONS DEL SERVEI VIRGIN TELCO GO (SERVEI D'ACCÉS MULTIDISPOSITIU)

Podran accedir a aquest producte aquells CLIENTS que tinguin contractada Televisió Digital de Virgin telco i el servei d'accés a Internet Banda Ampla per Fibra en una modalitat de 8 MB o superior. A més, hauran de rebre la factura en format electrònic.

A) DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei d'accés multidispositiu permet l'accés en mode streaming, mitjançant els dispositius disponibles en cada moment que es detallen a la pàgina web de Virgin telco, a continguts dels canals del paquet de televisió que el client tingui contractat i que Virgin telco tingui disponibles en cada moment.

L'accés a determinats continguts podrà estar subjecte a condicions addicionals, i també al pagament d'una tarifa.

El CLIENT podrà vincular al seu compte d'usuari un màxim de 5 dispositius de les modalitats de dispositius disponibles a cada moment, i es permet un compte d'usuari per CLIENT. L'actualització dels dispositius disponibles es realitzarà a la web de Virgin telco.

Per accedir al servei el CLIENT proporcionarà l'usuari i la contrasenya que li requereixi en cada moment Virgin telco.

El registre d'un dispositiu disponible es realitzarà amb l'accés del CLIENT al servei des d'aquest dispositiu. El CLIENT podrà modificar els dispositius a través de la web de Virgin telco. El CLIENT únicament podrà utilitzar de manera simultània dos dels dispositius registrats.

B) QUALITAT I LIMITACIONS DEL SERVEI

L'accés al servei requereix una connexió a Internet que no s'inclou en el servei, per la qual cosa el cost de la connexió a Internet haurà de ser assumit íntegrament pel CLIENT.

S'informa el client de l'alt consum de dades que suposa l'accés al servei a través de la xarxa mòbil, per la qual cosa es recomana accedir-hi sempre a través d'una xarxa fixa d'accés a Internet. No és possible accedir al servei des de la xarxa mòbil de Virgin telco.

Virgin telco no es responsabilitza si la visualització dels continguts es veu afectada per la degradació de la qualitat de la connexió a Internet, la baixa velocitat, i també en el cas de la utilització de la connexió simultàniament amb altres usuaris.

Aquest servei només estarà disponible per a connexions realitzades dins de l'Estat. El contingut per a adults no estarà disponible en el servei multidispositiu.

El dispositiu haurà de complir amb una sèrie d'especificacions relatives al sistema operatiu i el navegador, que cal consultar a la pàgina web de Virgin telco.

2. CONDICIONS DEL SERVEI VIDEOCLUB

El servei Videoclub permet l'accés sota demanda per part del CLIENT a una selecció de continguts audiovisuals que Virgin telco posa a la seva disposició.

El període en el qual aquests continguts estaran disponibles per visualitzar-los serà variable i dependrà de cada contingut. No està permès l'enregistrament dels continguts emesos en el servei Videoclub. El servei Videoclub permet veure, aturar, rebobinar i avançar els continguts disponibles.

Per accedir al servei de Videoclub, el CLIENT ha de tenir contractat almenys un paquet de TV Digital.

La contractació dels continguts es podrà realitzar a través del descodificador i l'ordinador, mentre que la visualització es podrà realitzar a través de tots els mitjans disponibles d'accés a la televisió de Virgin telco.

El servei Videoclub està disponible en alguns models de descodificadors. Addicionalment, el client podrà gaudir del Videoclub en multidispositius (ordinadors, tauletes i telèfons mòbils intel·ligents), en les condicions establertes en el servei Virgin telco Go.

El servei de Videoclub es presta en dues modalitats:

1. Videoclub gratuït: permet l'accés gratuït a uns continguts determinats disponibles en funció del paquet de televisió contractat pel CLIENT.
2. Videoclub Estrenes: permet l'accés mitjançant el pagament de les tarifes vigents de continguts de cinema d'estrena, adults, cinema de llibreria i altres esdeveniments. Una vegada contractats, els continguts estaran disponibles per visualitzar-los en un període de 48 hores, passat el qual caldrà una contractació nova per accedir novament al contingut.

Quan per causa imputable a l'OPERADOR, el contingut contractat pel CLIENT no es rebés durant un període que alteri el contingut de l'esdeveniment contractat, Virgin telco el compensarà amb l'import del contingut contractat.

Virgin telco cobrarà al CLIENT pels continguts contractats els preus que estiguin vigents en cada moment. El CLIENT autoritza irrevocablement l'OPERADOR a carregar al seu compte bancari els imports corresponents als esdeveniments contractats. El pagament dels esdeveniments es realitzarà mensualment contra el compte del CLIENT en el qual es carreguen la resta de serveis contractats. En la factura apareixeran les dades que identifiquen els continguts contractats.

Qualsevol reclamació s'haurà de posar en coneixement de Virgin telco en el termini d'un mes, a comptar de la data de càrrec de l'import corresponent.

Els registres del sistema informàtic de Virgin telco i la seva reproducció constitueixen una prova vàlida i suficient de les operacions efectuades pel CLIENT.

3. ENREGISTRAMENT DE CONTINGUTS

A través d'equips llogats per Virgin telco resulta possible enregistrar continguts emesos per la televisió de Virgin telco. Els continguts enregistrats únicament es podran visionar a través d'aquests equips, i està prohibit extreure o copiar aquests continguts desats als equips d'enregistrament.

A més, en algunes modalitats contractuals, el servei d'enregistrament presenta algunes restriccions a l'enregistrament: En aquestes modalitats l'enregistrament només està disponible per a uns continguts determinats, i els enregistraments realitzats únicament estaran disponibles per un període d'un mes.



Les hores d'enregistrament de continguts són limitades i el seu nombre depèn de la modalitat de servei contractada.

Virgin telco no es fa responsable de la pèrdua dels enregistraments com a conseqüència d'avaries a la xarxa o per reparació, actualització o substitució dels equips d'enregistrament.

4. NETFLIX

El CLIENT contractarà el servei de televisió de NETFLIX directament amb NETFLIX a través dels diferents mitjans de contractació habilitats. En el moment de la contractació, el CLIENT haurà d'acceptar les condicions generals de contractació de NETFLIX.

Quan en la contractació del servei de televisió de NETFLIX, el CLIENT seleccioni com a opció de pagament: "a través de Virgin telco", el CLIENT autoritza expressament VIRGIN TELCO al cobrament de les quotes del servei NETFLIX juntament amb la factura de serveis de telecomunicacions. Posteriorment VIRGIN TELCO, en compliment de l'acord subscrit amb NETFLIX, abonarà a NETFLIX les quotes aplicables.

IV. CONDICIONS APLICABLES A TOTS ELS SERVEIS

1. TARIFA PLANA A FIXOS I MÒBILS

S'entendrà com a tarifa plana aquella aplicable per línia contractada que inclou tant el cost d'establiment de trucada com els consums de les trucades realitzades a números geogràfics locals, provincials, interprovincials i a mòbils nacionals durant les 24 hores del dia, per CLIENTS residencials, tot això en termes i condicions que es detallen a continuació. Aquesta tarifa plana permet trucades a números geogràfics locals, provincials interprovincials i a mòbils nacionals, amb un límit en minuts definit i establert per la mateixa tarifa. Passat el límit establert, les trucades es facturaran d'acord amb la tarifa vigent. Queden expressament excloses de l'aplicació d'aquesta tarifa les trucades a serveis de tarifació addicional xarxa intel·ligent, 902, cobrament revertit, via satèl·lit, trucades internacionals i connexió de dades. Si es produeixen aquestes trucades, es facturaran d'acord amb les tarifes vigents a cada moment. Les condicions especials objecte del present document s'aplicaran prorratejades des de la data d'alta. Es considerarà com a data d'alta la d'activació en els sistemes de Virgin telco de la tarifa plana.

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE DE MÒBIL

1. OBJETO

Mitjançant l'acceptació d'aquestes condicions, el CLIENT contracta el servei de comunicacions mòbils, d'acord amb la selecció realitzada pel CLIENT, per a trucades de veu i transmissió de dades. Virgin telco és una marca comercialitzada per l'operador de telecomunicacions "Euskaltel, SA" (NIF A-48766695), amb domicili social a Parc Tecnològic, edifici 809, Derio, Bizkaia (d'ara endavant Virgin telco), Virgin telco es compromet a facilitar el SERVEI dins dels límits de cobertura i de l'estat de la tecnologia.

El contracte que signes amb Virgin telco té les parts següents: les condicions generals, la caràtula amb els productes que tries, les tarifes aplicables i qualsevol annex amb condicions particulars que signis. El client reconeix que ha rebut una còpia d'aquests documents.

En el cas que el CLIENT sol·liciti la modificació dels serveis contractats per via electrònica o telefònica, els nous serveis es regiran per aquestes condicions generals, per la qual cosa no serà necessària la signatura d'un nou contracte. El pagament de la primera factura corresponent als nous serveis contractats implicarà l'acceptació de les Condicions Generals vigents en cada moment.

A la pàgina web www.virgintelco.cat es publica tota la informació exigida per l'art. 12 de la Carta de Drets de l'usuari dels serveis de comunicacions (RD 899/2009, de 22 de maig).

2. QUALITAT

Els nivells mínims de qualitat del servei compromesos per Virgin telco i vigents l'any en curs són comunicats als organismes competents i publicats a la pàgina web de Virgin telco (www.virgintelco.cat). El CLIENT podrà sol·licitar l'enviament gratuït al seu domicili per correu ordinari del document amb els nivells mínims de qualitat del servei.

En relació amb la indemnització per incompliment del compromís de qualitat de servei, derivada de les obligacions legals de qualitat en matèria de telecomunicacions, Virgin telco es compromet a indemnitzar el CLIENT, si es veu afectat per una manca de disponibilitat del servei telefònic mòbil disponible al públic i/o del servei de transmissió de dades (Internet) superior a set (7) hores al mes, corresponent el mes al període de facturació del CLIENT.

El CLIENT haurà de comunicar a l'OPERADOR, mitjançant declaració responsable dirigida al Servei d'Atenció al CLIENT, en el termini de deu (10) dies comptats a partir del restabliment del Servei, que ha estat en una àrea afectada per la interrupció en el moment de produir-se, i aquesta informació no haurà de ser contradictòria amb la que consti en els sistemes d'informació de Virgin telco, circumstància aquesta última que haurà de ser comunicada per Virgin telco al CLIENT.

Aquesta indemnització es calcularà i s'abonarà al CLIENT de la manera següent:

A) PER AL SERVEI TELEFÒNIC

Virgin telco es compromet a indemnitzar el CLIENT amb una quantitat que serà, almenys, igual a la més gran de les dues següents:

- a. La mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els tres mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció. En cas d'una antiguitat inferior a tres mesos, es considerarà l'import de la factura mitjana en les mensualitats completes efectuades o la que s'hauria obtingut en una mensualitat estimada proporcionalment al període de consum efectiu realitzat.
- b. Cinc vegades la quota mensual d'abonament vigent al moment de la interrupció, prorratejat pel temps de durada de la interrupció.

B) PER AL SERVEI DE TRANSMISSIÓ DE DADES (INTERNET)

En cas d'interrupció del servei d'Internet, des de Virgin telco ens comprometem a indemnitzar-te amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres quotes fixes, prorratejades pel temps que hagi durat la interrupció.

3. CONTRACTACIÓ DEL SERVEI I SUCCESSIÓ DEL CONTRACTE

L'abonament als serveis és personal i el CLIENT no podrà traspassar els seus drets i responsabilitats a tercers, excepte en els casos previstos en els paràgrafs següents.

El CLIENT utilitzarà el Servei en qualitat d'usuari final, exclusivament per a la finalitat per a la qual ha estat contractat i no podrà ser objecte de revenda, i el CLIENT serà responsable d'estendre el compliment de l'establert en aquest contracte a les persones al seu càrrec i també a qualsevol altra que per qualsevol motiu pugui tenir accés al servei (de la clàusula anterior).

En cas de defunció del CLIENT, tindran dret a succeir-lo en el contracte l'hereu o legatari, i si en fossin diversos, el que designin els interessats.

La successió en l'abonament s'haurà de comunicar a l'OPERADOR en el termini de sis mesos, a partir de la data del fet causant, i es formalitzarà un contracte nou.

El CLIENT estarà obligat a comunicar a l'OPERADOR qualsevol canvi que es produeixi en les seves dades identificatives i en les de domiciliació bancària, abans que siguin efectives.

4. TARGETA SIM

El CLIENT rep en abonar-se al servei una targeta SIM, de la qual és propietari Virgin telco, i que li permetrà accedir al servei. El CLIENT rep igualment un número d'identificació personal que serà secret i que caldrà introduir al terminal per poder utilitzar-lo, i està obligat a custodiar-lo de manera confidencial. Atès que la targeta SIM està associada a aquest número d'identificació personal i a un número de telèfon, tota comunicació, realitzada a partir de la targeta SIM i/o clau d'accés assignades al CLIENT, es considerarà efectuada pel CLIENT o amb el seu consentiment.

Aquestes condicions generals no emparen la utilització de targetes SIM fora de dispositius mòbils, ni de cap manera a través de sistemes automàtics excepte autorització expressa i prèvia per part de Virgin telco. En cas que es detecti aquest tipus d'utilitzacions indegudes Virgin telco es reserva el dret de suspendre el servei i rescindir el contracte de manera immediata i sense necessitat de preavís.

Correspon al CLIENT realitzar un ús responsable de tots els serveis i/o funcionalitats. Virgin telco no assumeix cap responsabilitat derivada de la pèrdua, deterioració, robatori o mal ús de les targetes SIM i/o claus d'accés per part del CLIENT o de qualsevol tercer, i el CLIENT respondrà de tot el trànsit, ús i mal ús que es faci de la targeta SIM. No obstant això, Virgin telco, prèvia identificació del CLIENT i les seves circumstàncies personals, podrà prendre les mesures al seu abast per evitar perjudicis al CLIENT des de la data en què, a través del Servei d'Atenció al Client, li comuniqui la constància o sospita de la pèrdua, sostracció o robatori de la seva targeta SIM i/o les seves claus d'accés, o que en detecti el coneixement per un tercer, i realitzar les comprovacions oportunes de la denúncia davant l'autoritat competent en cas de furt o robatori de la targeta SIM, o sobre la pèrdua o extraviament de la targeta SIM, propietat de Virgin telco, i que li ha estat cedida.

En cas que es proveeixi el CLIENT d'una targeta SIM supletòria (targeta ECO), que permeti al CLIENT utilitzar-la simultàniament a la targeta SIM principal per tal de rebre i realitzar trucades diferents, serà igualment d'aplicació el previst precedentment i el CLIENT respondrà de tot el trànsit, ús i mal ús que es faci d'aquesta targeta SIM, i dels càrrecs que per la seva utilització corresponguin.

En cas de pèrdua o robatori Virgin telco reposarà al CLIENT una nova targeta o

targetes SIM tan aviat com sigui possible. Llevat que Virgin telco decideixi aplicar-li condicions més favorables, el CLIENT haurà d'abonar l'import de reposició vigent en el moment de la substitució. Si el CLIENT tornés a disposar de la targeta SIM extraviada/robada, haurà de tornar-la a l'OPERADOR.

Caldrà tornar la targeta SIM a l'OPERADOR quan ho sol·liciti en els supòsits d'una substitució o modificació per raons tècniques, operatives o d'altres, amb la finalitat de millorar el servei. Virgin telco respondrà de les targetes SIM que resultin defectuoses o no aptes per a l'ús, en els termes establerts en la Llei, i tret que la ineficàcia es degui a inexperiència, negligència i/o descuit del CLIENT, i en proporcionarà la reparació o substitució gratuïta durant almenys dotze mesos des del lliurament corresponent.

5. TARIFES APLICABLES

Virgin telco cobrarà al CLIENT per la prestació dels serveis les tarifes que en cada moment tingui vigents. El CLIENT rep juntament amb aquest contracte un full que conté les tarifes vigents per a la prestació dels diferents serveis. Addicionalment a la pàgina web de Virgin telco (www.virgintelco.es) es recullen totes les tarifes vigents a cada moment. Virgin telco podrà modificar lliurement les tarifes o les condicions establertes per a la prestació dels serveis. Aquestes modificacions seran degudament notificades al CLIENT.

Les tarifes vigents s'incrementaran amb els impostos que en cada cas resultin legalment aplicables.

En el cas que el CLIENT s'hagi adherit a un compromís de permanència en tarifa i abans que hagi transcorregut el termini compromès canviï la tarifa, el CLIENT s'obliga a satisfer a l'OPERADOR, si s'escau, la compensació estipulada.

En cas d'atorgar-se al CLIENT descomptes en factura o l'aplicació de tarifes que comportin franges temporals o horàries sense cost per al CLIENT, tarifes planes o un límit de facturació màxima per temps o volum de trànsit telefònic, seran incompatibles amb qualsevol sistema que impliqui la concentració, transformació o conversió de trucades o del trànsit; Virgin telco es reserva en aquest cas o bé la resolució contractual o bé la facturació al CLIENT del trànsit efectivament cursat i/o sense aplicació de les limitacions o descomptes.

Virgin telco es reserva el dret a limitar el nombre màxim de línies que suporten el servei en favor d'un sol titular, o de limitar el nombre de línies associades a una tarifa determinada.

6. GARANTIES DE PAGAMENT

En garantia del compliment de les obligacions objecte d'aquest contracte, Virgin telco podrà sol·licitar al CLIENT en qualsevol moment la constitució d'una garantia, mitjançant dipòsit no remunerat en efectiu o aval bancari, i també assignar al CLIENT un límit de crèdit o restringir-li la utilització dels serveis de tarifes superiors, tarifació addicional i/o serveis internacionals, davant qualsevol de les circumstàncies següents:

- L'existència de quantitats impagades pel CLIENT en un o diversos rebuts del servei.
- La manca d'acreditació de solvència suficient per atendre les obligacions que per al CLIENT deriven d'aquest contracte.
- El retard reiterat del CLIENT en el compliment de les seves obligacions amb Virgin telco
- L'existència de risc objectiu de frau, morositat o d'ús il·lícit del servei. La falta de

constituïció de la garantia sol·licitada facultarà l'OPERADOR per desestimar la sol·licitud d'alta en el servei, restringir les trucades sortints, suspendre el servei i resoldre el contracte. La sol·licitud del CLIENT de resolució del contracte, de canvi de titularitat o de cessió del contracte, amb deutes pendents de pagament, facultarà l'OPERADOR per executar la garantia per la quantitat total deguda, i quedarà el romanent a la disposició del CLIENT.

7. FACTURACIÓ I CONDICIONS DE PAGAMENT

A) CONDICIONS DE PAGAMENT

La factura serà remesa en paper o en format electrònic en funció de l'opció triada en el moment de la contractació.

Tindràs totes les factures disponibles en l'aplicació o a la teva àrea privada de la web.

En qualsevol cas, podràs revocar aquest consentiment sempre que vulguis i sol·licitar-nos la factura en format electrònic/paper a través del nostre número d'atenció al client, en l'aplicació o a la teva àrea privada de la web.

És important que sàpigues que la factura electrònica es realitza per mitjans que garanteixen l'autenticitat de l'origen i la integritat del document de la factura. Aquesta factura té la mateixa validesa que en paper i sempre la tindràs disponible en l'aplicació o l'àrea privada de la web (virgintelco.cat). Per tenir-hi accés hauràs d'estar registrat en l'aplicació o la web. Si demanes el canvi a paper, es farà efectiu a partir de la factura següent. Si ens has facilitat una adreça de correu electrònic, cada mes t'enviarem un missatge de correu electrònic de disponibilitat de factura.

El pagament de les factures es realitzarà mitjançant domiciliació bancària al compte que ens has indicat en el contracte. Tingues en compte que sempre hauràs de tenir saldo suficient en aquest compte per atendre el pagament de les quantitats que ens deguis.

A més, podràs pagar mitjançant targeta bancària de crèdit o dèbit. Per fer-ho hauràs de contactar amb el servei d'atenció al client en el telèfon 900 840 280 i realitzar el pagament en el termini màxim de 7 dies naturals des que rebis la factura. Cal triar de forma expressa la modalitat de pagament per targeta.

Hauràs d'abonar la quota d'alta en la primera facturació del servei que fem des de Virgin telco. A més, pagaràs per períodes vençuts les quotes mensuals fixes i els consums de les tarifes (en el cas que en tinguis). Les dues parts reconeixem de forma expressa que els registres informàtics de Virgin telco i la seva reproducció constitueixen una prova vàlida i suficient dels serveis sol·licitats i consumits per tu.

Les parts reconeixen expressament que els registres informàtics de Virgin telco i la seva reproducció constitueixen prova vàlida i suficient dels serveis sol·licitats i efectivament consumits pel CLIENT.

El CLIENT haurà d'abonar a l'OPERADOR els imports per trucades realitzades i rebudes a l'estranger d'acord amb els càrrecs o preus que s'hagin establert per la utilització de la xarxa d'operadors estrangers, no tarifades a la xarxa de Virgin telco i repercutides per aquest al CLIENT en la factura, d'acord amb les condicions específiques corresponents al servei de cobertura internacional de trucades (itinerància), facilitades al CLIENT i la informació del qual està disponible a través del

Servei d'Atenció al Client i el lloc web de Virgin telco a Internet.

Virgin telco podrà facturar i remetre al cobrament la quantitat corresponent o saldo pendent de manera immediata quan:

- Es produeixi la suspensió del servei;
- es produeixi l'extinció o resolució del contracte o la interrupció del servei;
- el CLIENT incompleixi aquestes condicions generals per a la prestació del servei.

B) IMPAGAMENT

L'impagament per part del CLIENT a l'OPERADOR de les quantitats degudes per la utilització dels serveis en la data en què s'hagi de realitzar el pagament, per causes no imputables a l'entitat de crèdit en la qual es domiciliïn els pagaments, implicarà l'obligació per al CLIENT de pagar interessos de demora, sense perjudici de les altres conseqüències que es poguessin derivar del seu incompliment.

El tipus de demora es reportarà des de la data en què el pagament s'havia de realitzar, i l'interès serà el legal dels diners més dos punts percentuals. S'aplicarà el mateix interès de demora en el cas que, com a conseqüència d'una reclamació, el CLIENT tingui dret al reintegrament d'alguna quantitat.

C) SUSPENSIÓ DEL SERVEI PER IMPAGAMENT

Si el CLIENT no atengués parcial o totalment el pagament de les quantitats degudes, Virgin telco quedarà facultada per restringir les trucades sortints i/o suspendre el Servei corresponent al Contracte i els Annexos associats al document de càrrec l'import del qual hagi estat impagat. La referida restricció i/o suspensió es podrà realitzar a partir de l'endemà del dia en què es verifiqui l'impagament. Virgin telco portarà a terme les actuacions necessàries per restablir el Servei dins del dia laborable següent al dia que tingui constància que l'import degut ha estat satisfet.

El CLIENT haurà d'abonar l'import reportat en concepte de reactivació del servei si és que es produeix.

La suspensió només afectarà els serveis relacionats amb el pagament dels quals s'hagi incorregut en morositat. L'impagament del càrrec pels serveis de tarifació addicional, accés a Internet o de qualssevol altres diferents del servei telefònic disponible al públic, només donarà lloc a la suspensió d'aquests serveis.

Es podrà suspendre el servei en cas de disconformitat del CLIENT amb la facturació de serveis de tarifació addicional, tret que el CLIENT en pagui l'import, excloent-ne els conceptes relatius a serveis de tarifació addicional. En aquest cas, el creditor per prestació de serveis de tarifació addicional podrà procedir al cobrament per les vies ordinàries separatament del cobrament de la factura per serveis de telecomunicacions (de la clàusula anterior).

8. DESCONNEXIÓ/CONNEXIÓ DE TRUCADES A SERVEIS DE TARIFACIÓ

El CLIENT podrà sol·licitar la desconnexió/connexió de les trucades als nombres de tarifació addicional i trucades internacionals, especificant la restricció sol·licitada.

Per a l'exercici de les citades desconnexions/connexions el CLIENT s'haurà de dirigir a Virgin telco per telèfon al número d'atenció al CLIENT 900 840 900 (o el número que si s'escau el substitueixi) o bé per correu a l'APARTAT DE CORREUS 3, 48160 DERIO



(BIZKAIA).

VIRGIN TELCO haurà de procedir a la desconnexió/connexió dels serveis anteriorment indicats en el termini màxim de deu dies hàbils des de la recepció de la comunicació remesa pel CLIENT.

9. COMPENSACIÓ PER INTERRUPCIÓ TEMPORAL DEL SERVEI

A) COMPENSACIÓ PER INTERRUPCIÓ TEMPORAL DEL SERVEI TELEFÒNIC MÒBIL

En cas que el servei telefònic mòbil es vegi interromput, Virgin telco es compromet a indemnitzar el CLIENT amb una quantitat que serà, almenys, igual a la més alta de les dues següents:

- La mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els tres mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció. En cas d'una antiguitat inferior a tres mesos, es considerarà l'import de la factura mitjana en les mensualitats completes efectuades o la que s'hauria obtingut en una mensualitat estimada proporcionalment al període de consum efectiu realitzat.
- Cinc vegades la quota mensual d'abonament vigent al moment de la interrupció, prorratejat pel temps de durada de la interrupció.

VIRGIN TELCO es compromet a indemnitzar automàticament el CLIENT en la factura corresponent al període immediat posterior al considerat quan la interrupció del servei suposi el dret a una indemnització d'import superior a 1 euro.

En el supòsit d'interrupcions per causes de força major, Virgin telco compensarà el CLIENT amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres independents del trànsit, prorratejat pel temps de durada de la interrupció.

B) COMPENSACIÓ PER INTERRUPCIÓ TEMPORAL DEL SERVEI DE TRANSMISSIÓ DE DADES (INTERNET)

En cas d'interrupció del servei d'Internet, des de Virgin telco ens comprometem a indemnitzar-te amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres quotes fixes, prorratejades pel temps que hagi durat la interrupció.

El pagament d'aquesta indemnització es realitzarà automàticament en la factura corresponent al període immediat posterior al considerat, quan la interrupció del servei s'hagi produït de manera contínua o discontinua, i sigui superior a sis hores en horari de 8 a 22.

No serà aplicable la indemnització assenyalada en els apartats A i B d'aquesta clàusula quan la interrupció temporal estigui motivada per alguna de les causes següents:

- Incompliment greu per part del CLIENT o de les persones al seu càrrec de les condicions establertes en el present Contracte, especialment en els casos de frau o morositat en el pagament.
- Pels danys produïts a la xarxa a causa de la connexió pel CLIENT d'equips terminals la conformitat dels quals no hagi estat avaluada, d'acord amb la normativa vigent.

A l'efecte de les indemnitzacions assenyalades en els punts A i B següents queden

exclosos els serveis de cobertura internacional de trucades (itinerància) prestats a l'estranger per operadors diferents de Virgin telco del servei facilitat per Virgin telco i no tarifats en la xarxa d'aquell operador.

C) DETERMINACIÓ DELS USUARIS AFECTATS PER UNA INTERRUPCIÓ DEL SERVEI TELEFÒNIC MÒBIL O D'ACCÉS A INTERNET MÒBIL

S'entendrà que una interrupció del servei en una zona afecta un CLIENT quan es doni alguna de les circumstàncies següents:

- a. Virgin telco coneix a través dels seus sistemes d'informació que aquest CLIENT es trobava en la zona afectada en el moment de la interrupció.
- b. La interrupció afecta l'àrea on es troba el domicili que figura en el contracte i Virgin telco, a través dels seus sistemes d'informació, no pot situar-lo en una altra zona durant el període de la interrupció.
- c. El CLIENT comunica a l'OPERADOR, mitjançant declaració responsable, en el termini de 10 dies comptats a partir del restabliment del servei, que ha estat a la zona afectada per la interrupció al moment de produir-se i aquesta afirmació no resulta contradictòria amb l'obtinguda dels sistemes d'informació de Virgin telco, circumstància aquesta última que serà degudament comunicada per Virgin telco al CLIENT.

10. MÒDULS D'ESTALVI

Per mòduls d'estalvi s'entendran aquells productes que el CLIENT contracta i que, mitjançant el pagament d'una quota mensual fixa, permeten accedir a un estalvi determinat o a un preu rebaixat respecte a la tarifa habitual, en un tipus determinat de trucades seleccionades.

Per a aquest tipus de mòduls d'estalvi s'estableix contractualment una limitació de 1000 minuts per línia i mes (no acumulable amb altres línies) i addicionalment a un màxim de 150 destinacions fixes o mòbils diferents (si es tracta mòduls d'estalvi per tipus de destinació o en horari determinat).

11. TRANSMISSIÓ DE DADES I VELOCITATS D'ACCÉS

11.1 TRANSMISSIÓ DE DADES

El CLIENT reconeix que ha estat informat que la targeta SIM rebuda té habilitada per defecte una tarifa per a dades en funció del volum de dades enviat o rebut, i és possible contractar bons o tarifes (nacionals i internacionals) especials de transmissió de dades, d'acord amb el previst en la clàusula següent.

En el cas que qualsevol usuari o tercer desitgi posar en coneixement de Virgin telco qualsevol de les activitats prohibides descrites, haurà d'enviar una notificació l'OPERADOR, seguint les instruccions descrites a la web de Virgin telco, bé a través del formulari web (preferentment) o a través del compte de correu electrònic habilitat a aquest efecte: cliente@virgintelco.es

Virgin telco no serà en cap cas responsable, ni tan sols de manera indirecta o subsidiària, pels productes o serveis prestats, utilitzats o oferts pel CLIENT o per terceres persones o entitats per mitjà dels serveis d'accés a Internet prestats per Virgin telco o bé que es difonguin a través de la seva xarxa.

A més, Virgin telco no serà en cap cas responsable, ni tan sols de manera indirecta o

subsidiària, per cap contingut, informació, comunicació, opinió o manifestació de qualsevol tipus que tinguin l'origen en el CLIENT o en terceres persones o entitats i que es comuniquin, transmetin, embenen o exhibeixin a través dels serveis d'Internet prestats per Virgin telco o a través de la xarxa de Virgin telco.

En el cas que Virgin telco, en compliment de la normativa vigent, es veiés obligat a retirar la informació, impedir l'accés, bloquejar o suspendre el SERVEI, el CLIENT no podrà demanar cap indemnització pels danys, molèsties i/o perjudicis ocasionats per aquestes circumstàncies.

Virgin telco, com a operador de xarxes i proveïdor d'accés, no originarà la transmissió, modificarà les dades o seleccionarà les dades o els destinataris; per tant, no en serà responsable ja que no modificarà aquesta informació.

El CLIENT assumeix la responsabilitat de dotar els seus sistemes informàtics de les mesures de seguretat degudes dedicades a evitar la introducció virus, troians, dialers i altres intrusions no desitjades. Virgin telco no assumirà cap despesa o indemnització per danys o lucre cessant que es derivin de les citades intrusions de tercers a través d'Internet.

El CLIENT s'obliga a no utilitzar les facilitats i capacitats del SERVEI per realitzar o suggerir activitats prohibides per la llei. A més, el CLIENT es fa responsable d'estendre el compliment d'aquestes clàusules a tota aquella persona autoritzada per ell a fer ús del SERVEI. A més, el CLIENT s'obliga a respectar les restriccions d'ús de cada un dels serveis i accessos a altres xarxes.

El CLIENT reconeix que la informació a la qual pot accedir a través del servei d'accés a Internet, pot estar protegida per drets de propietat intel·lectual, industrial o d'una altra índole, per la qual cosa s'abstindrà de dur a terme qualsevol conducta en l'ús dels recursos d'Internet que atempti contra els drets de propietat intel·lectual o industrial de tercers o de Virgin telco, deixant en tot cas indemne l'OPERADOR enfront de qualsevol reclamació, judicial o extrajudicial que es presenti com a conseqüència de l'ús anteriorment citat.

En el cas que es realitzin les activitats descrites en aquesta clàusula o unes altres de naturalesa anàloga per part dels usuaris del CLIENT i/o per ell mateix, serà el CLIENT i no Virgin telco el responsable davant qualsevol persona per aquestes activitats.

11.2 VELOCITATS D'ACCÉS A INTERNET

A la prestació de servei d'accés a Internet li resulten d'aplicació les velocitats següents:

	Velocidad anunciada (Mbps)		Velocidad máxima conseguida (Mbps)	
	Downlink	Uplink	Downlink	Uplink
3G	16	4	16	4
4G	150	50	150	50

En relació amb aquestes velocitats publicades, es comunica que els factors rellevants que poden limitar la velocitat que el CLIENT podrà experimentar quan utilitza Internet, són els següents:

A) FACTORS SOBRE ELS QUALS VIRGIN TELCO TÉ CONTROL:

La interrupció o degradació del servei com a conseqüència d'operacions de manteniment de la xarxa durant el temps imprescindible per dur-les a terme.

B) FACTORS ALIENS A L'OPERADOR:

1. Tecnologia d'accés (2G, 3G, 4G) que estigui donant cobertura i la banda de transmissió. La tecnologia d'accés (4G, 3G o 2G) determinarà quina és la màxima velocitat obtinguda, independentment de la resta de factors.
2. A més, en freqüències baixes (banda 800 MHz) la propagació de les ones radioelèctriques és millor, i s'aconsegueix més bona cobertura dins dels edificis i també millors velocitats d'accés a Internet des del mòbil. D'altra banda les freqüències més altes (2600 MHz) tenen més capacitat, encara que la propagació és pitjor, amb la qual cosa empitjora la cobertura en interiors.
3. Distància a l'antena.
4. La llunyania respecte de l'antena també afecta la velocitat màxima que es pot assolir, que disminueix en allunyar-se de l'antena.
5. Quantitat d'usuaris connectats simultàniament a l'antena que dona el servei.
6. La capacitat màxima de l'antena es comparteix entre tots els usuaris que hi estan connectats. D'aquesta manera, a més nombre d'usuaris connectats utilitzant el servei simultàniament, més disminueix la velocitat experimentada.
7. Tipus de servei utilitzat per la resta d'usuaris.
8. La xarxa mòbil ha de distribuir la seva capacitat entre tots els usuaris que es connecten alhora també en funció del tipus de servei que demanden. No es necessita la mateixa capacitat de la xarxa per enviar un missatge de text per una aplicació de missatgeria, que per fer una videoconferència. En conseqüència, la manera en què els usuaris utilitzen el servei acaba afectant la velocitat de la resta d'usuaris connectats en aquest moment.
9. Moviment de l'usuari.
10. Trobar-se en moviment també afecta la velocitat experimentada, i es produeix una reducció més gran de la velocitat quan el desplaçament és més ràpid. D'aquesta manera, la reducció és inferior caminant i s'incrementa en moure's dins d'un cotxe.
11. Capacitat del terminal o el dispositiu utilitzat per l'usuari del servei.
12. La tecnologia del dispositiu haurà de ser compatible amb la de l'antena a la qual es troba connectat. D'aquesta manera, si el dispositiu té només tecnologia 3G no podrà assolir la velocitat facilitada per la tecnologia 4G. A més, la qualitat de l'antena del dispositiu del CLIENT també afecta la velocitat experimentada.
13. Condicions geogràfiques (incloent-hi la ubicació a interiors, garatges, murs...).
14. La situació de l'usuari i els obstacles físics entre l'usuari i l'antena afecten la velocitat experimentada.
15. Condicions climatològiques
16. Atesa la naturalesa sense fil del servei, algunes inclemències climatològiques poden afectar la propagació del senyal.

12. BONS DE DADES

El CLIENT podrà contractar bons mensuals de connexió de dades per a mòbil d'acord amb la modalitat seleccionada en la caràtula.

El CLIENT contracta un bo mensual utilitzable per a la transmissió d'un volum de dades determinat, a la màxima velocitat disponible, d'acord amb l'indicat en caràtula. Una vegada assolit el volum de les dades contractades en el bo inicial, automàticament s'activaran fins a un mínim de 2 blocs d'1 GB cada un que es cobraran al CLIENT d'acord amb les tarifes vigents.

Una vegada assolit el volum de les dades contractades en els blocs, Virgin telco permetrà al CLIENT continuar accedint a dades si bé a velocitats menors. Ara bé, el servei serà suspès una vegada superat el límit mensual de descàrrega establert per a cada tipus de bo.

En el cas que qualsevol dels bons contractats no fos consumit íntegrament en el mes natural corresponent al de la seva meritació Virgin telco facturarà l'import total del bo. El bo inicial es renovarà automàticament per mesos naturals excepte baixa expressa per part del CLIENT.

El bo contractat no resulta d'aplicació per a transmissions de dades realitzades en itinerància internacional fora de la Unió Europea. Aquestes transmissions es facturaran segons les tarifes vigents. No obstant això, el CLIENT podrà contractar bons per a la transmissió de dades en itinerància internacional fora de la Unió Europea als quals resultaran d'aplicació aquestes condicions.

13. RECLAMACIONS

El CLIENT podrà dirigir-se a Virgin telco, prèvia identificació i acreditació de circumstàncies personals, a través del seu Servei d'Atenció al Client, per tal de presentar reclamacions sobre el funcionament, el preu, la facturació, la responsabilitat per danys o qualsevol altra qüestió que es pugui plantejar en relació amb el Servei, en el termini d'un mes des que tingui coneixement del fet que les motivi. El CLIENT podrà interposar les reclamacions per telèfon al número d'Atenció al Client 900 840 280, per correu postal a l'APARTAT DE CORREUS 3, 48160 DERIO (BIZKAIA), o bé a través del formulari en línia que apareix a la pàgina web.

14. PROTECCIÓ DE DADES

14.1 Qui tractarà les teves dades

Les dades de caràcter personal que facilites en el teu contracte, així com unes altres que es recullin durant la prestació dels serveis que has contractat, seran tractades per:

- Euskaltel S.A. que té domicili social al Parc Tecnològic, Edifici 809. 48160 Derio. CIF: A-48766695 i
- R Cable i Telecable Telecomunicaciones S.A.U. amb domicili social al carrer Real 85. 15003 La Corunya. CIF: A-15474281

Tots dos seran els corresponents del tractament (d'ara endavant el Responsable o el Grup). Les dues companyies han signat un contracte de coresponsabilitat per regular les obligacions en el tractament de les dades que ens donis, del qual tens més informació en l'apartat de Política de privadesa del Grup en la nostra web. Tu com a client o el teu representant ens en podreu demanar més informació. més, les dues companyies tenen la mateixa delegada de Protecció de Dades, que és la màxima autoritat en la protecció del dret fonamental de la protecció de les teves dades i que s'encarrega del compliment de la normativa de protecció de dades de les dues empreses. Pots escriure-li a dpd@virgintelco.es. Només en el cas de tractaments relacionats amb comunicacions comercials Euskaltel S.A en serà l'únic responsable.

Aquesta clàusula vol facilitar-te informació sobre els drets que tens com a client o representant del client (d'ara endavant representant) sobre la base del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) a més dels detalls de com tracta les dades el Responsable. En cas de qualsevol dubte sobre el tractament de les dades personals, pots posar-te en contacte amb nosaltres a cliente@virgintelco.es.

14.2 Finalitat del tractament, base legal i comunicació de dades:

En aquesta taula, tu com a client o el teu representant podeu consultar:

1. El motiu pel qual el responsable tracta les dades personals, és a dir, la finalitat del tractament.
2. Les bases legals que permeten el tractament de les dades per part del responsable per a cada finalitat.
3. El responsable no cedirà les dades personals a tercers excepte quan hi hagi una obligació legal com les que s'inclouen en la Llei 25/2007 de conservació de dades o la cessió de dades als serveis d'emergències (112). En altres casos, les dades s'enviaran a administracions o organismes públics com ara Hisenda Pública, Jutges i Tribunals, Comissió Nacional dels Mercats i la Competència. També es poden cedir les dades en les situacions que s'indiquen en la taula inferior.
4. Tindran accés a les dades personals els prestadors de serveis que ho necessitin per tal de donar el servei contractat. Com a exemple, aquests prestadors es dediquen als sectors de sistemes d'informació i tecnologia (en la taula apareixen els altres sectors).
5. Algunes de les funcions es contracten fora de l'Espai Econòmic Europeu. En aquest cas també garantim un ús adequat de totes les dades de caràcter personal. Pots consultar el llistat actualitzat amb tot el detall de països, funcions i base legitimadora de la transferència en la secció de privadesa de la web.
6. Complim les obligacions recollides en l'article 32 de la Llei orgànica de Protecció de Dades i Garantia de drets digitals. Per això, una vegada finalitzat el termini de tractament de les dades personals les bloquejarem. T'assegurem que adoptarem les mesures tècniques necessàries per garantir-te que no tractarem les dades per a cap finalitat (incloent-hi la visualització). Només hi ha una excepció: si ens les demanen els Jutges i Tribunals, el Ministeri Fiscal o les Administracions Públiques competents, o també si són necessàries per gestionar reclamacions pendents. Una vegada finalitzats els terminis legals que determini cada normativa vigent, seran eliminades.

Si tu com a client o el teu representant necessiteu més informació sobre els destinataris de les dades podeu enviar un correu electrònic a cliente@virgintelco.es indicant el tractament concret i els destinataris sobre els quals voleu més informació.

Aquí tens la taula amb la informació dels tractaments per als quals la corresponsabilitat del tractament correspon al Grup:

Objectiu del tractament	Base legal	Destinataris	Transferències internacionals	Termini de tractament
<p>Client: prestar els serveis contractats i atendre dubtes i reclamacions derivats de la prestació del servei.</p> <p>Representant: mantenir el contacte amb les entitats que representa per prestar els serveis contractats i atendre dubtes i reclamacions derivats de la prestació del</p>	<p>Client: gestió contractual dels serveis sol·licitats i atendre dubtes i reclamacions derivats d'aquesta prestació.</p> <p>Representant: interès legítim</p>	<p>Les dades poden ser cedides a:</p> <p>El banc on tinguis domiciliada la factura (càrrec directe SEPA).</p> <p>En el cas que contractis un dispositiu a terminis, l'entitat que el finança.</p> <p>Aquests són els</p>	<p>En tens tota la informació en la secció de privadesa de la web.</p>	<p>El termini per tractar les dades és:</p> <p>Durant la relació contractual.</p> <p>Les relacionades amb la Llei 25/2007 es mantindran 12</p>

Objectiu del tractament	Base legal	Destinatari	Transferències internacionals	Termini de tractament
servei fetes en nom de l'entitat representada.	per mantenir el contacte amb les entitats que representa per a la prestació del servei.	sectors dels prestadors d'aquests serveis: distribuïdors i comercialitzadors de servei, serveis de call center, instal·ladors i tècnics de manteniment.		mesos des que les tinguem. Amb la finalitat de complir les obligacions legals, les dades que tinguin a veure amb la contractació i facturació es conservaran durant 8 anys.
Client: gestionar reclamacions relacionades amb la facturació dels serveis contractats. Representant: gestionar reclamacions relacionades amb la facturació dels serveis que l'entitat que representes té contractats.	Interès legítim: estem facultats per realitzar les accions que corresponguin per al recobrament de les factures pendents.	Els prestadors de serveis de recobrament també tenen accés a les dades.	No aplica.	El termini per tractar les dades serà fins que es pagui el deute.
Client: fitxers relacionats amb la solvència patrimonial negativa: Realització d'un perfil sobre la solvència del client consultant en aquests fitxers com també sobre els deutes vençuts amb el responsable. Inscripció en fitxers de solvència patrimonial negativa.	Interès legítim: en el moment de la contractació farem una comprovació de solvència patrimonial per veure si compleix amb la política de frau de Virgin telco. En cas d'impagament, inscriurem els deutes en fitxers de solvència patrimonial negativa.	La inscripció en els fitxers de solvència patrimonial negativa es fa juntament amb les entitats que els gestionen en qualitat de corresponsables. La informació actualitzada es pot trobar en la part de política de privadesa de la web. Els prestadors de serveis es dediquen als sectors de recobrament.	No aplica.	El termini per tractar les dades és: Per a la consulta del fitxer, durant la relació contractual. Per a la inscripció en fitxers, fins que es pagui el deute o els següents 6 anys des que el deute és exigible.
Client: quan puguis ser perjudicat per trànsit irregular fraudulent podem arribar a bloquejar-te les trucades.	Obligació legal: El Reial Decret 381/2015 obliga els operadors a identificar i tractar el trànsit irregular.	Podem cedir les dades al Ministeri d'Energia, Turisme i Agenda Digital. Els que poden accedir a les teves dades són entitats que es dediquen al monitoratge del trànsit.	No aplica.	El termini per tractar les dades serà 12 mesos des que es bloquegi el servei.
Client i representant: gestionar les sol·licituds de portabilitat.	Obligació legal: L'article 21 de la Llei 9/2014 general de	Podem cedir les dades a altres operadores quan demanis la	No aplica.	El termini per tractar les dades és:

Objectiu del tractament	Base legal	Destinatari	Transferències internacionals	Termini de tractament
	telecomunicacions del 9 de maig.	portabilitat. Hi accediran l'entitat de referència per a la gestió de la portabilitat i tercers verificadors.		Portabilitat sortint: durant la gestió de la portabilitat. Portabilitat entrant: durant la relació contractual.

Aquí tens la informació corresponent als tractaments que són responsabilitat únicament de Virgin telco:

Finalitat del tractament	Base legal	Destinatari	Transferències internacionals	Termini de tractament
<p>Client i representant: Enviament de comunicacions comercials de serveis similars als contractats, sobre esdeveniments i altres notícies sobre nosaltres</p> <p>Tractarem d'enviar-te només les comunicacions que et poden interessar: ofertes personalitzades d'acord amb les teves dades de consum, d'acord amb la teva localització només les invitacions a esdeveniments de la teva ciutat, sortejos i notícies sobre Virgin telco.</p> <p>Si ets representant, t'enviarem les comunicacions comercials de l'entitat a la qual representes.</p>	<p>Interès legítim: com a responsables de les dades ens comprometem a mantenir les teves dades actualitzades i oferir-te productes i serveis similars als que tens contractats.</p> <p>Consentiment per enviar-te comunicacions personalitzades sobre la base del teu perfil que realitzem a través de les teves dades de trànsit i localització.</p>	Podran accedir a les dades les empreses de call center o de telemàrqueting que realitzen les campanyes.	En tens tota la informació a l'apartat de privadesa de la web.	<p>Les dades podran ser utilitzades fins que t'hi oposis o:</p> <p>Només aplicable a vies no electròniques, fins que finalitzi el contracte.</p> <p>Només aplicable a vies electròniques, fins a 12 mesos després de finalitzar el contracte.</p>

<p>Client i representant:</p> <p>Realització de perfils sobre la base de les teves dades de trànsit i localització.</p> <p>Les utilitzarem només per a les comunicacions que et poden interessar: ofertes personalitzades segons les teves dades de consum, de la teva localització només les invitacions a esdeveniments de la teva ciutat, sortejos.</p>	<p>Consentiment per enviar-te comunicacions personalitzades sobre la base del teu perfil que realitzem a través de les teves dades de trànsit i localització.</p>	<p>Podran accedir a les dades les empreses de call center o de telemàrqueting que realitzen les campanyes.</p>	<p>En tens tota la informació a l'apartat de privadesa de la web.</p>	<p>Les dades podran ser utilitzades fins que ens retiris el consentiment prestat.</p>
<p>Client i representant:</p> <p>Enviament de comunicacions comercials exclusives de tercers amb els quals tenim acords o altres empreses del Grup.</p>	<p>Consentiment. El llistat de les empreses amb les quals tenim acords es mantindrà actualitzat en l'apartat de Política de privadesa de la web.</p>	<p>Podran accedir a les dades les empreses de call center o de telemàrqueting que realitzen les campanyes.</p>	<p>En tens tota la informació a l'apartat de privadesa de la web.</p>	<p>Les dades podran ser utilitzades:</p> <p>Fins que retiris el teu consentiment.</p> <p>Fins que passin 2 anys després de finalitzar el contracte.</p>

14.3 Aquesta és la informació necessària i actualitzada

Quan tu com a client o el teu representant completeu el formulari que et facilitem (*) serà obligatori que l'emplenis. Si no és així, pot ser que no puguem prestar el servei que vols contractar.

Si hi ha alguna modificació en les teves dades, ens ho has d'indicar al més aviat possible per correu electrònic a: cliente@virgintelco.es.

14.4 Aquests són els drets dels interessats

Tu com a client o el teu representant teniu els drets següents:

1. Accedir a les dades personals per tal de saber quines s'estan tractant i per a què.
2. Rectificar les dades inexactes.
3. Suprimir les dades quan sigui possible.
4. Limitar el tractament quan l'exactitud, la legalitat o la necessitat del tractament sigui dubtosa. En aquest cas, podrem conservar les dades per a l'exercici o defensa de reclamacions.
5. Oposar-te a l'ús de les dades quan la base legal que habiliti el responsable al tractament sigui l'interès legítim (ho pots veure en la taula superior). Deixarem

- de tractar les teves dades, llevat que tinguem interès legítim imperiós o per a la formulació, l'exercici o defensa de reclamacions.
6. Oposar-te al fet que realitzem un perfil per enviar-te comunicacions comercials.
 7. Portar les dades per una relació contractual o quan ho requereixis sempre que la base legal ens habiliti per tractar-les (ho pots veure en la taula superior).
 8. Revocar un consentiment que ens hagi donat.

Tant tu com el teu representant podeu exercitar aquests drets sempre que us identifiqueu (DNI o document equivalent més acreditació de la representació). Trobareu formularis tipus a la vostra disposició en l'apartat de privadesa de la nostra web. Podeu fer-ho en qualsevol moment per aquestes vies:

- Enviant un correu electrònic a cliente@virgintelco.es indicant el dret que vols exercitar i les dades relatives.
- Escrivint-nos a l'Apartat de Correus 3 FD, 48160 Derio (Bizkaia) indicant el dret que vols exercitar i les dades relatives.

14.5 Guies

Només inclourem les teves dades en guies o directoris públics quan tu com a client o el teu representant hi hàgiu donat el vostre consentiment en els termes indicats per a l'exercici de drets en relació amb la protecció de dades. Les dades que es facilitaran són únicament aquestes:

- Nom i cognoms o raó social
- Número d'abonat
- Adreça postal (sense pis ni lletra)
- Terminal que vulguis declarar

Si vols aparèixer en guies, indicarem que les teves dades no siguin utilitzades amb finalitats publicitàries o de prospecció comercial. Si no hi estàs conforme, has d'indicar-ho en la sol·licitud. Cedirem les dades a la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència amb el consentiment que tu ens en donis en la petició. Conservarem les dades associades a aquesta sol·licitud mentre tinguis un contracte vigent amb nosaltres o fins que ens indiquis el contrari pels mateixos mitjans pels quals n'has sol·licitat la inclusió.

14.6 Facilitats d'identificació de la línia origen i línia connectada:

Com a client reconeixes que en la signatura del contracte has estat informat de les facilitats d'identificació de la línia d'origen i identificació de la línia connectada que tens a la teva disposició i la manera en què afecta la teva intimitat i el dret de la protecció de dades de caràcter personal. Tens les facilitats següents:

1. Desactivació de la presentació de l'usuari que truca (desactivar l'opció de veure el número de la trucada entrant): quan reps una trucada pots veure la persona que et truca només quan el teu telèfon tingui aquesta opció i la persona que et truca no hagi bloquejat la identificació. La possibilitat de veure qui et truca està activada per defecte de manera gratuïta. Si decideixes desactivar-la (de franc), no podràs veure qui et truca.
2. Restricció trucada a trucada de la identificació de la línia d'origen (restringir que el teu número aparegui quan truques): pots ocultar el teu número

quan truquis. És molt senzill: si truques des d'un fix, marca el codi 067 abans del número; si truques des d'un mòbil només has d'incloure el codi #31# davant del número. Aquesta funcionalitat és gratuïta i la pots utilitzar en totes les teves línies. Aquesta opció no serà vàlida quan truquis al 112 o a uns altres números d'emergències, així com els relacionats amb la seguretat pública, la defensa nacional o quan escaigui respectant la normativa sobre protecció i suspensió de les garanties del secret de les comunicacions.

3. Restricció permanent de la identificació de la línia d'origen (restringir permanentment que el teu número aparegui quan truques): pots ocultar el teu número de manera permanent sempre que truquis de forma gratuïta. Aquesta opció no serà vàlida quan truquis al 112 o a uns altres números d'emergències, així com els relacionats amb la seguretat pública, la defensa nacional o quan escaigui respectant la normativa sobre protecció i suspensió de les garanties del secret de les comunicacions.
4. Rebuig de trucades desviades: pots rebutjar les trucades que siguin desviades per un tercer al teu fix de forma gratuïta. Aquest servei no està disponible per al mòbil.
5. Rebuig de trucades amb restricció de la identificació de la línia d'origen (rebutjar les trucades que no apareguin quan reps la trucada): pots demanar-nos que rebutgem les trucades que rebis que no estiguin identificades. Aquest servei té un cost que dependrà de les tarifes de cada moment. Aquest servei no està disponible per al mòbil, encara que alguns smartphones tenen aquesta funcionalitat integrada.
6. Supressió de la identificació de la línia connectada (suspendre la identificació de trucades en línies connectades): si transfereixen al teu telèfon una trucada feta a un altre número i si la línia és digital, es pot veure el número de qui ha fet la trucada. Pots bloquejar que el teu número aparegui en aquests casos de forma gratuïta, només amb el teu número fix. Aquest servei no està disponible per al mòbil.

Pots activar els serveis dels apartats 1, 3, 4 i 6 enviant un correu electrònic a cliente@virgintelco.es. En el cas que vulguis activar el servei número 5 o desactivar els serveis 1, 3, 4, 5 i 6 ho has de fer per escrit i acompanyar-ho amb una fotocòpia del teu DNI per correu electrònic a info@racctelplus.com.

15. EXTINCIÓ I RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

Aquest contracte se celebra amb durada indefinida i es resoldrà per les causes següents:

- a. Extinció del títol que habilita l'OPERADOR per a la prestació dels serveis, sense que se'n derivi dret del CLIENT a cap indemnització.
- b. Es resoldrà per qualsevol de les parts per incompliment de les obligacions que es preveuen en aquest contracte.
- c. Per voluntat del CLIENT comunicant-ho prèviament i de manera fefaent amb una antelació mínima de 2 dies hàbils. A aquest efecte haurà de dirigir-se per correu a l'APARTAT DE CORREUS 3, 48160 DERIO (BIZKAIA), per telèfon trucant al 900 840 280 i de forma electrònica remetent un correu electrònic docu@virgintelco.es. Passat el termini esmentat de 2 dies Virgin telco no podrà facturar al client cap quantitat derivada de la prestació de serveis.
- d. En cas que el CLIENT no hagi remès a l'OPERADOR l'exemplar corresponent d'aquest contracte degudament signat, en un termini de 10 dies des que el va

- rebre, Virgin telco estarà facultat per desistir d'aquest contracte, amb la pèrdua de vigència consegüent.
- e. Força major.

Una vegada resolt el contracte, el CLIENT tindrà dret a la devolució del dipòsit de garantia que se li hagi pogut exigir si s'escau la devolució, sense pagament de cap interès. En cap cas, la resolució o el desistiment del present contracte exonerarà el CLIENT de les seves obligacions de pagament enfront de l'OPERADOR derivades de la utilització dels serveis fins al moment en què es produeixi la desconexió efectiva del CLIENT dels serveis objecte del contracte, conseqüència d'aquesta resolució o desistiment. Sense perjudici de la resolució d'aquest contracte i de l'aplicació del que s'hi estableix en relació amb la morositat en les quantitats degudes pel CLIENT, Virgin telco podrà reclamar judicialment els danys i perjudicis ocasionats com a conseqüència de l'actuació del CLIENT, i també les quantitats degudes o els equips no retornats o retornats amb desperfectes i/o danys estètics i/o d'ús. A més, el CLIENT podrà reclamar els danys i perjudicis ocasionats com a conseqüència de l'actuació de Virgin telco, i també les quantitats que hagin estat cobrades indegudament. En cas de resolució del contracte per morositat en el pagament dels serveis per part del CLIENT, i posterior alta d'aquest servei, el CLIENT haurà d'abonar novament a l'OPERADOR la quota d'alta per l'import vigent en aquest moment i també el deute pendent de pagament, incloses les despeses administratives, d'advocat, procurador, etc. que s'haguessin ocasionat amb motiu de les gestions extrajudicials o judicials per recobrar la quantitat deguda. A més Virgin telco es reserva el dret de no aplicar promocions, ofertes o descomptes al CLIENT que, havent incorregut en morositat o no havent efectuat en algun moment el pagament de les quotes corresponents o serveis contractats, contracti novament els Serveis de Virgin telco.

16. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

El contracte i les seves condicions podran ser modificats per Virgin telco en qualsevol moment, prèvia comunicació al CLIENT amb un preavís d'un mes. En tot cas el CLIENT podrà recollir informació detallada a través del Servei d'Atenció al Client. Si el CLIENT no està conforme amb la modificació, podrà notificar a l'OPERADOR la seva voluntat de resoldre el contracte en el termini d'un mes des que rebí la comunicació, transcorregut el qual sense que Virgin telco hagi rebut cap comunicació, s'entendrà que el CLIENT accepta les modificacions. La versió actualitzada de les condicions generals es podrà recollir en les oficines comercials.

La declaració de qualsevol d'aquestes condicions generals com a nul·la, invàlida o ineficaç no afectarà la validesa o l'eficàcia de les altres condicions generals, que continuaran sent vinculants per a les parts. El contracte es registrarà per la legislació espanyola que serà l'aplicable en relació amb la seva interpretació, validesa i compliment.

Amb caràcter enunciatiu, no limitatiu, es consideraran causes vàlides de modificació de les tarifes, les variacions de les característiques tècniques dels equips o xarxes, canvis tecnològics que afectin el producte, variacions de les condicions econòmiques existents al moment de la contractació del servei, evolució del mercat i/o del contingut dels serveis prestats, i l'adaptació a canvis normatius.

17. COMPROMISOS DE PERMANÈNCIA EN EL SERVEI

Si escau, el CLIENT podrà subscriure annexos a aquest contracte mitjançant els quals es comprometí a mantenir contractat el servei un període de temps determinat com a conseqüència de l'obtenció d'avantatges, descomptes o equipament a preu promocional. En aquest cas, també resultaran d'aplicació els drets i obligacions especials previstos en aquests annexos.

18. DRET DE DESISTIMENT EN CONTRACTACIÓ A DISTÀNCIA

En el supòsit que el CLIENT hagi contractat a distància (telefònicament amb o sense la intervenció d'un tercer verificador o electrònicament a través de la web de Virgin telco), tindrà dret a desistir de la contractació efectuada en el termini de 14 dies des que en rebí la confirmació documental. Per a l'exercici d'aquest dret s'haurà d'adreçar:

1. Per correu postal a l'adreça: Apartat de Correus 3 – 48160 Derio (Bizkaia).
2. Per correu electrònic a l'adreça: docu@virgintelco.es

També podràs exercir el dret de desistiment per telèfon trucant al número 900 840 280. En aquest cas, tens el dret d'obtenir un document de confirmació del desistiment que, si escau, t'enviarem per correu postal o electrònic.

19. POLÍTICA D'UTILITZACIÓ RAONABLE DE LA ITINERÀNCIA DINS DE LA UNIÓ EUROPEA

Conforme a l'indicat en el Reglament d'Execució (UE) 2016/2286 de la Comissió del 15 de desembre de 2016, especialment en l'article 4, Virgin telco estableix les polítiques següents per tal d'evitar usos anòmals o abusius dels serveis d'itinerància en la Unió Europea) (d'ara endavant UE) que s'aplicaran de conformitat a l'estipulat en aquest reglament:

1. Virgin telco podrà sol·licitar als seus clients itinerants que facilitin proves de la seva residència habitual a Espanya, o que tinguin vincles estables que impliquin una presència freqüent i substancial en territori espanyol.

Postpagament

2. En el cas de paquets de dades oberts Virgin telco es reserva el dret, prèvia notificació al client, d'establir un límit de consum en itinerància en la UE igual o superior al doble del volum obtingut dividint el preu nacional al detall global d'aquest paquet de dades obertes, IVA exclòs, corresponent a la totalitat del període de facturació, entre la tarifa màxima per itinerància a l'engròs regulada com fa referència l'article 12 del Reglament (UE) núm. 531/2012.
3. En els supòsits de línies els consums de les quals (de veu i/o dades) en itinerància en la UE siguin més grans que en territori nacional durant un període de com a mínim quatre mesos consecutius: Virgin telco notificarà al client que, en absència de modificació de les seves pautes d'ús en el termini de dues setmanes, Virgin telco es reserva el dret de facturar al client un recàrrec als consums en itinerància dins de la UE fins al moment en què l'ús del client deixi d'indicar un risc d'ús abusiu o anòmal. En qualsevol cas la suma de la tarifa nacional més el recàrrec aplicat no podrà superar 0,2290 €/minut i 0,2420 € per megabyte utilitzat (IVA INCLÒS).
4. Igualment, en el cas de targetes SIM amb llarga inactivitat (2 mesos o més) que únicament s'utilitzin per a consums en itinerància, o en casos d'activació i utilització seqüencial de més d'una targeta SIM per un mateix client quan es troba en itinerància: Virgin telco notificarà al client que, en absència de modificació de les seves pautes d'ús, Virgin telco es reserva el dret de facturar al client un recàrrec als consums en itinerància dins de la UE fins al moment en què l'ús del client deixi d'indicar un risc d'ús abusiu o anòmal. En qualsevol cas la suma de la tarifa nacional més el recàrrec aplicat no podrà superar 0,2290 €/minut i 0,2420 € per megabyte utilitzat (IVA INCLÒS).
5. Reclamacions. El client disposa dels mitjans de reclamació previstos en les Condicions Generals de Contractació del servei de telefonia mòbil per resoldre



qualsevol reclamació relacionada amb l'aplicació de la present política d'ús raonable.

20. ACCÉS ALS SERVEIS D'EMERGÈNCIA

El servei de veu prestat per Virgin telco permet accedir als serveis d'emergència de manera gratuïta, i aquests serveis reben informació sobre la ubicació de la persona que realitza la trucada, en cas que sigui requerit.

21. INTEGRITAT DE LES XARXES

Virgin telco adoptarà les mesures tècniques admeses per la legislació vigent a fi de mantenir la integritat de les xarxes, així com per procurar la seva seguretat davant un accés no autoritzat. Amb aquesta finalitat té implementades mesures preventives enfront d'incidents de seguretat, d'integritat o d'amenaques i vulnerabilitat de la xarxa.

Així mateix, en el supòsit de produir-se un incident de seguretat, Virgin telco compta amb procediments dedicats a prendre les mesures adequades en funció del fet esdevingut, amb la finalitat de solucionar al més aviat aquests incidents i restablir la seguretat i integritat de la seva xarxa.