

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



TOTS ELS SERVEIS

1. OBJECTE

Acceptant aquestes condicions contractes amb nosaltres el servei de telefonia fixa disponible al públic, així com l'accés a internet i el lloguer d'equips (amb manteniment). T'aplicaran únicament les condicions dels productes que contractis. Virgin telco és una marca comercialitzada per l'operador de telecomunicacions "Euskaltel, SA" (NIF A-48.766.695), amb domicili social al Parc Tecnològic, edifici 809, Derio, Biscaia (d'ara endavant Virgin telco o nosaltres). Els serveis de televisió es prestaran per Agile TV i aplicaran les condicions d'aquest. Agile TV és Over The Top Networks Ibérica, SLU amb NIF B-86.588.639, amb domicili social al C. Casanova 209, principal 1a – 08021, Barcelona.

A més dels serveis que hem descrit també pots contractar serveis o funcionalitats addicionals amb tarifes independents que es regiran per allò que es descriu en aquest contracte. En 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 de 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 firmes amb Virgin telco té les parts següents: les condicions generals, la caràtula amb els productes que tries, les tarifes aplicables, així com qualsevol annex amb condicions particulars que signis. El client reconeix haver rebut una còpia d'aquests documents.

Al web www.virgintelco.es 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 què Virgin telco es compromet i estan vigents es comuniquen als Organismes competents i es publiquen al web www.virgintelco.es. A més, ens pots demanar una còpia en paper d'aquests nivells mínims i te l'enviarem de franc a casa.

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

Pel que fa al paràmetre de temps d'interrupció del servei, des de Virgin telco ens comprometem que el període d'interrupció del servei telefònic disponible al pú-

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



blic 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 el trencament o la inutilització per degradació del servei fins al moment del restabliment del funcionament normal. A aquests efectes, l'instant d'inici del còmput del període d'interrupció del servei serà el primer dels dos successos següents:

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

En el supòsit en què des de Virgin telco superem el paràmetre de temps d'interrupció del servei establert en aquesta clàusula, ens comprometem a aplicar un descompte en factura, amb una sol·licitud prèvia per part teva 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 elevada 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'hagués obtingut en una mensualitat estimada de manera proporcional al període de consum efectiu realitzat.
- Cinc vegades la quota mensual d'abonament vigent en el moment de la interrupció, prorratejat pel temps de durada.

b) Per al servei d'accés a internet:

En el cas de la 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 hagués durat la interrupció.

2.2 COMPENSACIÓ PER AVARIA

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

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



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. De totes maneres, hi ha algunes excepcions:

- Utilitzaràs el servei només per a la finalitat que ha estat contractat com a usuari final. Ets responsable d'estendre el compliment del que estableix aquest contracte a les persones al teu càrrec, així com a qualsevol altra que per qualsevol motiu pugui tenir accés al Servei.
- En cas de mort de la persona signant el contracte podrà succeir-lo l'hereu o legatari que hagi d'utilitzar el domicili on hi hagi els serveis instal·lats. Si hi ha diversos hereus, caldrà designar-ne un perquè aparegui com a titular del servei. Per comunicar-nos la successió, necessitem que ho facis en un termini de sis mesos des del succés perquè formalitzem 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 tots dos, la data d'instal·lació.

En cas que no us 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 anem a fer-te la 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 per tal de millorar el funcionament dels teus serveis.

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

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

- En cas que hàgim de fer 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 teva quan es finalitzi el teu contracte legalment o contractualment.

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



· 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 fer canvis en el sistema, en la instal·lació i numeració que t'afectin perquè ho exigeixi l'organització i/o perquè sigui 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. Fora d'aquesta garantia queden:

- 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 llampecs.
- Causes de força major.

5. EQUIPAMENT

a) LLIURATS PER VIRGIN TELCO

Des de Virgin telco et lliurarem en perfectes condicions els materials, l'equipament i els accessoris (d'ara endavant els "equips") que necessitis per a la prestació del servei. Per a la recepció del servei de televisió prestat per Agile TV, Virgin Telco oferirà al CLIENT un descodificador, sense perjudici que el CLIENT podrà utilitzar un descodificador de la seva propietat. Els equips podran estar en règim de lloguer, compra o qualsevol altre títol. Si no s'especifica res al 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 al lloc i amb la finalitat per a la qual 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 entregues 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 això necessitem configurar el teu equip wifi de 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 afectarà el teu ús privat. La privacitat i seguretat queda garantida amb

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



els protocols utilitzats. Així mateix, et podries connectar a altres punts wifi de la comunitat quan siguis fora de casa. En qualsevol cas, podràs triar que el teu equip wifi quedi fora de la comunitat i en aquest supòsit tampoc no et podràs beneficiar dels avantatges d'aquesta comunitat wifi.

Si fas servir o manipules inadequadament els equips que t'entreguem en seràs l'únic responsable i les reclamacions que puguin donar-se seran a càrrec teu. Confiem en tu perquè tinguis cura dels nostres equips com si fossin teus. En el cas que algun equip propietat de Virgin telco s'extravii, te'l robin, desaparegui, es destrueixi o es deteriori per un ús inadequat, hauràs d'informar-nos-en 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. L'abonament el farem per càrrec bancari a favor nostre i l'inclourem a la teva factura o en una altra factura independent. Volem que sempre estiguis a l'última en tecnologia, així que si veiem que els teus equips de lloguer s'han quedat obsolets podem substituir-te'ls sense càrrec. T'instal·laríem equips amb una altra tecnologia i prestacions més avançades als quals aplicarem les tarifes vigents que els corresponguin.

Sense que afecti això, 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, manipulació o ús incorrecte de l'equip. A més, seràs el responsable de qualsevol infracció que afecti els drets del fabricant de l'equip (inclou drets de copyright, marques, patents, llicències, informació confidencial i qualsevol dret de propietat intel·lectual o industrial).

Un cop 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 normal desgast pel seu ús) i en un termini inferior a 15 dies naturals des de la data de fi de contracte. En cas que no ens lliuris els equips en el termini estipulat o que els equips tinguin desperfectes estètics i/o de funcionament diferents dels de l'ús normal, ens hauràs d'indemnitzar 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 a la factura dels serveis que tinguessis 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 als equips afectats per aquesta baixa.

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



b) ALTRES EQUIPS

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

c) ALTERACIONS EN EL SERVEI

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

6. MANTENIMENT I AVARIES

Totes les avaries que tinguin 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 quan el mal funcionament sigui per culpa del client.

Mentre aquest contracte sigui 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 fet servir per a un fi diferent del contractat, les despeses per les reparacions seran al teu càrrec.

Quan la dimensió de l'avaría o la dificultat de la reparació ho aconsellin, així com els equips no els puguem arreglar a casa teva, podrem substituir-te els equips per altres de característiques iguals o similars. En el cas que l'avaría sigui imputable a Virgin telco als equips de la nostra propietat, la comprovació, reparació o substitució de l'equip serà gratuïta per a tu. En el cas en què l'avaría de l'equip et sigui imputable, si es comprova la no existència de 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 siguin vigents en cada moment, sense perjudici del que hem detallat a la clàusula anterior.

7. SERVEI TÈCNIC PRÈMIUM

A més dels productes bàsics recollits en el contracte de Fibra, el Servei Tècnic Prèmium s'ofereix de manera addicional amb la seva pròpia quota mensual. Amb aquest servei pots gaudir d'aquests avantatges:

- L'atenció de qualsevol incidència que tingui a veure amb els productes que t'ofereixim a casa teva en menys de 24 hores (serveis relacionats amb internet o telefonia fixa).
- Prioritzar 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 h.
- 4 desplaçaments i mà d'obra del tècnic gratuïtes 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 dels 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 avaria a la teva xarxa fixa.

El Servei Tècnic Prèmium no cobreix en aquests casos:

- Quan els equips siguin del client.
- Quan s'impagui el 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 mitjançant una empresa autoritzada per nosaltres, però sempre serem els responsables de la correcta prestació 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 cas que tinguis menys antiguitat a tres mesos, considerarem l'import de la factura mit-

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



jana en les mensualitats completes que s'hagin efectuat o la que s'obtingui en una mensualitat estimada de forma proporcional al període de consum efectiu realitzat.

- Cinc vegades la quota mensual vigent en el moment de la interrupció, prorratejat pel temps de durada d'aquesta. Des de Virgin telco ens comprometem a indemnitzar-te automàticament a 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 cas 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 que hagi durat la interrupció.

b) COMPENSACIÓ PER INTERRUPCIÓ TEMPORAL DEL SERVEI D'INTERNET

En el cas de la 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 hagués durat la interrupció.

El pagament de la indemnització el farem automàticament a 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 de 8.00 a 22.00 hores.

Queden excloses de tota compensació recollida als apartats a) i b) la interrupció temporal motivada per alguna d'aquestes causes:

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

c) TARIFES QUE APLIQUEM

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

9. GARANTIES DE PAGAMENT

9.1 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 a la legislació vigent en 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 hagin pagat encara els rebuts pendents. La quantitat del dipòsit el determinarem sumant l'import dels tres darrers 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. L'import el determinarem sumant els tres darrers rebuts facturats al titular del contracte. En cas que tingui una antiguitat menor serà la quantitat resultant de multiplicar per tres el darrer rebut.

Si no rebem el dipòsit en un termini de quinze dies a partir de la data en què t'ho demanem podrem suspendre el servei que has contractat. També podrem donar-te de baixa si després de deu dies del segon avís no has tramitat el dipòsit. Aquest dipòsit no serà remunerat i el cancel·larem una vegada desapareguin les causes que el motivin.

9.2 SERVEIS DIFERENTS AL DE TELEFONIA FIXA

Pel que fa als serveis diferents del de telefonia fixa i amb l'objectiu de garantir el compliment de les obligacions d'aquest contracte, des de Virgin telco et podrem sol·licitar 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:

- Impagaments en un o diversos rebuts dels teus serveis.
- La manca de solvència que fa que no puguis atendre les obligacions que has

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



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 podrem denegar la teva sol·licitud d'alta, restringir les trucades sortints, suspendre el teu servei i resoldre el contracte. En el cas que ens demanis acabar amb el contracte, canviar el titular o cedir-lo i hi hagi deutes pendents, podrem executar la garantia per la quantitat deguda per part teva. Si hi ha romanent, estarà a la teva disposició.

10. FACTURACIÓ I PAGAMENTS

10.1 CONDICIONS DE PAGAMENT

La factura serà tramesa en paper o en format electrònic en funció de l'opció triada en el moment de la contractació. Totes les factures les tindràs disponibles a l'app o a la teva àrea privada del web.

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

És important que sàpigues que la factura electrònica es fa a través de mitjans que garanteixen l'autenticitat de l'origen i la integritat del document de la factura. La validesa d'aquesta factura és igual que en paper i sempre la tindràs disponible a l'app o a l'àrea privada del web (virgintelco.es). Per tenir-hi accés hauràs d'estar registrat a l'app o al 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 t'enviarem cada mes un missatge de correu electrònic de disponibilitat de factura.

El pagament de les factures es farà mitjançant domiciliació bancària al compte que ens has indicat en el contracte. Tingues en compte que sempre hauràs de tenir prou saldo en aquest compte per atendre el pagament de les quantitats que ens deguis. Així mateix, podràs pagar mitjançant targeta bancària de crèdit o dèbit, per a això hauràs de contactar amb el servei d'atenció al client al telèfon 900 840 280 i fer el pagament en el termini màxim de 7 dies naturals des que rebis la factura. La modalitat de pagament per targeta s'haurà de triar de forma expressa.

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

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



els consums de les tarifes (en cas que en tinguis). Les dues parts reconeixem de manera 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.

10.2 IMPAGAMENT

És obligació del Client abonar les factures al venciment. En el cas que hi hagi impagament de la factura per part del Client i després d'analitzar el cas concret, Virgin telco podrà carregar al Client les despeses generades per aquesta falta de pagament, així com les conseqüències que es derivin d'aquest impagament, incloses les despeses de devolució del rebut i els costos de reconexió. Els càrrecs aplicables en cas d'impagament estan disponibles al lloc web www.virgintelco.es.

Tot això sense perjudici d'altres accions que poguessin dur-se a terme, com el cobrament de demora igual a l'interès legal dels diners més dos punts o la inclusió de les dades del Client en fitxers de solvència i crèdit.

10.3 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 estiguin impagats. L'impagament d'altres serveis diferents del telefònic disponible al públic (tarifació addicional, accés a internet o altres) només donarà lloc a la suspensió d'aquests.

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

En 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. Perquè la suspensió del servei es pugui dur a terme, cal complir aquests requisits:

- Des de Virgin telco et requerirem el pagament i et notificarem la suspensió a través d'una comunicació que durem a terme amb almenys quinze dies d'antelació a la data en què s'efectuarà la suspensió del servei. En aquesta comunicació posarem la data en què tindrà lloc la suspensió si no fas el pagament abans.
- Mai no es durà a terme la suspensió en dies inhàbils.

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



- El retard en el pagament durant més de tres mesos o la suspensió temporal en dues ocasions del contracte per mora en el pagament del servei telefònic ens donarà dret a la interrupció definitiva del servei o a la resolució del contracte.
- Si pagues les quantitats degudes (inclou 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 que no sigui acreditar els pagaments efectius de les quantitats degudes.
- Si pagues les quantitats degudes (inclou interessos de demora) després de la suspensió del servei telefònic per part de Virgin telco, restablirem els serveis durant el següent dia laborable a partir del qual coneguem que l'import degut s'ha 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 d'aquestes.

10.4 SUSPENSÍO DE SERVEIS DIFERENTS DEL TELEFÒNIC FIX, A INSTÀNCIA DE VIRGIN TELCO PER CAUSA D'IMPAGAMENT DE LA FACTURA

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

11. SUSPENSÍO 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 aquest 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 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 s'hagi de fer efectiva.

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

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

Per a l'exercici de les desconnexions/connexions esmentades el CLIENT haurà d'adreçar-se a Virgin telco per telèfon al número d'atenció al CLIENT 900 840 280 (o el número que, si escau, el substitueixi) o bé per correu a cliente@virgintelco.es.

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

13. RECLAMACIONS

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

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



Les reclamacions podran interposar-se pel CLIENT per telèfon al número d'Atenció al Client 900 840 280 (o el número que, si escau, el substitueixi), per correu postal a l'Apartat de Correus núm. 3 48160 Derio (Biscaia), o bé a través del formulari en línia que apareix al web www.virgintelco.es.

Un cop formulada la reclamació, si el CLIENT no ha obtingut resposta satisfactòria de Virgin telco en el termini d'un mes podrà adreçar la reclamació a l'Oficina d'Atenció a l'Usuari de Telecomunicacions, òrgan dependent de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals.

14. CAUSES DE RESOLUCIÓ

En aplicació de l'article 67 de la Llei general de telecomunicacions, aquest contracte tindrà una durada inicial de vint-i-quatre (24) mesos i es prorrogarà automàticament un cop transcorregut el període de vigència inicial en idèntics períodes; 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 si ho comunica prèviament i de forma fefaent amb una antelació mínima de 2 dies hàbils. A aquest efecte haurà de dirigir-se per correu a l'APARTAT DE CORREUS NÚM. 3 FD 48160 DERIO (BISCAIA), per telèfon trucant al 900 840 280 i de forma electrònica enviant un missatge de correu electrònic a docu@virgintelco.es. Un cop passat aquest termini 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 enviat a Virgin telco 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 del contracte esmentat, amb la consegüent pèrdua de vigència.

Una vegada resolt el contracte, el CLIENT tindrà dret a la devolució del dipòsit de garantia que li hagués pogut ser exigít, si escau la seva devolució, sense cap pagament

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



d'interès.

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

Sense perjudici de la resolució d'aquest contracte i de l'aplicació del que estableix aquest en relació amb les conseqüències de l'impagament de les quantitats degudes pel CLIENT, Virgin telco podrà reclamar judicialment els danys i perjudicis ocasionats com a conseqüència de l'actuació del CLIENT, així com les quantitats degudes o els equips no tornats o tornats amb deterioraments i/o danys estètics i/o d'ús. Així mateix, el CLIENT podrà reclamar els danys i perjudicis ocasionats com a conseqüència de l'actuació de Virgin telco, així com les quantitats que hagin estat cobrades indegudament.

En cas de resolució del Contracte per mora en el pagament dels Serveis per part del CLIENT, i posterior alta del Servei esmentat, el CLIENT haurà d'abonar novament a l'OPERADOR la quota d'alta per l'import vigent en aquell moment així com el deute pendent de pagament i les quantitats que s'haguessin generat en relació amb l'impagament del servei. Així mateix, Virgin telco es reserva el dret a no aplicar promocions, ofertes o descomptes al CLIENT que, si ha incorregut en mora o no ha efectuat en algun moment el pagament de les corresponents quotes o serveis contractats, contracti novament els Serveis de Virgin telco.

15. PROTECCIÓ DE DADES

Aquesta clàusula té per objecte facilitar la informació de detall sobre com tractem les teves dades personals i sobre els drets que tens com a client o representant del client (d'ara endavant el "representant") sobre la base del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD). Aquesta informació es mantindrà, sempre actualitzada, a la teva disposició al nostre lloc web, a l'apartat de Política de Privacitat. A més, davant de qualsevol dubte sobre el tractament de les teves dades, et pots dirigir a docu@virgintelco.es

15.1 Responsable del tractament

Les dades personals facilitades en aquest contracte, així com altres que es recullin durant la prestació dels serveis contractats, seran tractades com a Corresponsables del Tractament per:

- Euskaltel SA, CIF: A-48766695 i domicili al Parc Tecnològic, edifici 809. 48160 Derio (d'ara endavant Euskaltel) i

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



- R Cable y Telecable Telecomunicaciones, SAU, CIF: A-15474281 i domicili al c/ Real, núm. 85, 15003 la Corunya (d'ara endavant R)

Totes dues empreses formem part d'un mateix Grup Empresarial i hem subscrit un contracte de Corresponsabilitat en què es recullen les funcions i obligacions de cada una pel que fa al tractament de les teves dades. Aquesta Corresponsabilitat aplica a tots els tractaments informats a l'apartat següent.

En resum, serà responsabilitat de l'empresa amb la qual tens la relació contractual, en aquest cas Euskaltel, facilitar-te tota la informació relativa al tractament de les teves dades, gestionar els teus consentiments i/o oposicions a tractaments esmentats, tramitar i donar resposta als drets que sol·licitis en relació amb aquests tractaments i informar-te sobre qualsevol violació de dades personals que pogués suposar un risc per a tu. Mentre que serà responsabilitat conjunta de les dues empreses: definir el tractament que es farà de les teves dades i la informació a transmetre't sobre això, fer les anàlisis de riscos necessàries, definir les mesures de seguretat a implantar i gestionar els incidents de seguretat que poguessin arribar a produir-se. Pots trobar informació de detall sobre la Corresponsabilitat al nostre web, a l'apartat Política de Privadesa, apartat Grup.

A més, totes dues companyies tenen la mateixa delegada de Protecció de Dades, que s'encarrega del compliment de la normativa de protecció de dades de les dues empreses. Hi pots escriure a dpd@virgintelcom.es

15.2 Finalitats del tractament, base legal i comunicacions de dades:

A la taula següent el Client i el Representant hi poden consultar:

- El motiu pel qual els Corresponsables tracten les dades personals, la finalitat del tractament.
- Les bases legals que permeten aquest tractament per a cadascuna de les finalitats indicades.
- Els Corresponsables no cediran les dades personals a tercers excepte quan hi hagi una obligació legal com les que s'inclouen a la Llei 25/2007 de conservació de dades o la de cedir les dades als serveis d'emergències (112). En altres casos les dades s'enviaran a administracions o organismes públics com Hisenda Pública, Jutges i Tribunals, Comissió Nacional dels Mercats i la Competència. També es poden cedir les dades en les situacions que s'indiquin a la taula inferior.
- Tindran accés a les dades personals els prestadors de serveis que, per donar el servei contractat, necessitin accedir-hi. Com a exemple, aquests prestadors es dediquen als sectors de sistemes d'informació i tecnologia (a la taula apareixen els altres sectors).

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



- Llevat que així s'indiqui a la taula adjunta, a l'apartat Destinaris, els Corresponsables no realitzen Transferències Internacionals de Dades. Per a aquests casos, a causa de la contractació d'algun servei a proveïdors de fora de l'Espai Econòmic Europeu, garantim també un ús adequat de totes les dades de caràcter personal. Es pot consultar el llistat actualitzat amb tot el detall de països, serveis i base legitimadora de la transferència a la secció de privacitat del web.
- Complint amb l'article 32 de la Llei orgànica de protecció de dades i garantia de drets digitals, una vegada finalitzat el termini de tractament de les dades personals les bloquejarem i adoptarem les mesures tècniques necessàries per garantir 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, així com si són necessàries per gestionar reclamacions pendents. Un cop finalitzats els terminis legals que determini cada normativa vigent seran eliminades.

Així mateix, s'informa el Client i el Representant que poden sol·licitar més informació sobre els destinataris de les dades enviant un missatge de correu electrònic a l'adreça docu@virgintelco.es i indicar-hi el tractament concret dels destinataris sobre els quals requereixi més informació. I igualment podrà sol·licitar més informació sobre el nostre Interès Legítim en aquells casos que aquesta sigui la Base Legal del Tractament, entre altres qüestions.

La següent taula conté la informació de detall de tots els tractaments. Tots ells són

Transferències internacionals	Base legal	Destinataris	Termini de conservació
<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 servei fets en nom de l'entitat representada.</p>	<p>Client: gestió de la relació contractual: prestació dels serveis sol·licitats, així com atenció a les reclamacions o consultes realitzades en el marc d'aquesta prestació de serveis.</p> <p>Representant: interès legítim per romandre en contacte amb l'entitat que representes i a la qual prestem serveis.</p>	<p>Les dades poden ser cedides a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'entitat bancària respecte de la qual hagi acceptat la domiciliació de "Deute Directe SEPA". - L'entitat seleccionada per formalitzar la contractació de finançament de dispositius adquirits, quan així se'ns ho sol·liciti. <p>Podran accedir a les dades prestadors de servei dels sectors de distribució i comercialització de serveis, call center, instal·lacions i tècnics de manteniment.</p>	<p>Durant la relació contractual</p> <p>Les dades relatives a la Llei 25/2007 es mantindran 12 mesos des que s'hagin generat.</p> <p>Les dades relatives a la contractació i facturació associada es conservaran 8 anys una vegada finalitzada la relació contractual, per donar compliment a les obligacions legals associades.</p>

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



Finalitat del tractament	Base legal	Destinatari	Termini de conservació
<p>Client: gestionar les reclamacions de quantitat que el Client deu per la prestació de serveis.</p> <p>Representant: gestionar les reclamacions de quantitat amb l'entitat que representes i que ens serveix de punt de contacte.</p>	<p>Interès legítim: estem facultats per iniciar les accions necessàries per al recobriment de les quantitats degudes pels Clients.</p>	<p>Podran accedir a les dades prestadors de servei del sector de recobriment.</p>	<p>Fins al pagament del deute.</p>
<p>Client: Fitxers de solvència patrimonial negativa i prevenció del frau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creació d'un perfil sobre la solvència del client, per a la qual cosa es consultaran els deutes vençuts amb els Corresponsables, fitxers de protecció d'identitat o detecció fraudulenta de dades (Sistema Hunter), altres sistemes d'informació creditícia i fitxers de solvència patrimonial negativa. - Protegir el client i la companyia de possible frau en la contractació. - Inscripció en fitxers de solvència patrimonial negativa i al sistema Hunter. 	<p>Interès legítim: es comprovarà la solvència patrimonial en el moment de la contractació per determinar si es compleix la nostra política de prevenció del frau. Si no és així, la sol·licitud es podrà denegar, situació en què el client tindrà dret a sol·licitar una revisió manual del cas.</p> <p>Les dades es podran inscriure en el sistema Hunter de prevenció de frau.</p> <p>Així mateix, en cas d'impagament, el deute serà inscrit en fitxers de solvència patrimonial negativa.</p>	<p>Les dades dels fitxers de solvència patrimonial negativa seran tractades juntament, com a Corresponsables del Tractament en cada cas, amb Equifax Ibérica, SL i amb Experian Bureau de Crédito, SAU. Les dades seran cedides a l'Associació Espanyola d'Empreses contra el Fraude, dins del sistema Hunter al qual els Corresponsables estan adherits. Més informació a l'apartat següent.</p> <p>Podran accedir a les dades prestadors de serveis del sector d'informació creditícia.</p>	<p>Els perfils de solvència es conservaran durant la relació contractual.</p> <p>Les dades en el sistema Hunter es mantindran durant 1 any i 5 anys les de casos potencialment fraudulents.</p> <p>La inscripció en fitxers de solvència patrimonial negativa es mantindrà fins a la cancel·lació del deute o durant 6 anys des que és exigible.</p>
<p>Client: Identificar el trànsit irregular fraudulent perquè, en cas que es detecti que el Client pot ser perjudicat, es procedeixi al bloqueig de les trucades entrants o sortints.</p>	<p>Obligació legal: El Reial decret 381/2015 obliga tots els operadors de telecomunicacions a la identificació del trànsit irregular.</p>	<p>Les dades poden ser cedides a l'Administració Pública competent en cada moment.</p> <p>Podran accedir a les dades els prestadors de serveis del sector de monitorització de trànsit.</p>	<p>12 mesos des de la realització del bloqueig.</p>
<p>Client i Representant: Gestió de les sol·licituds de portabilitat.</p>	<p>Obligació legal: article 33 de la Llei 11/2022, de 28 de juny, General de Telecomunicacions</p>	<p>Les dades es poden cedir a altres operadores quan el Client sol·liciti la portabilitat.</p> <p>Podran accedir a les dades les entitats de referència per a la portabilitat, així com tercers verificadors com a proveïdors de servei.</p>	<p>Portabilitat sortint: durant la gestió de la portabilitat.</p> <p>Portabilitat entrant: durant la relació contractual.</p>

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



Finalitat del tractament	Base legal	Destinataris	Termini de conservació
<p>Client: Enviament d'informació sobre millors tarifes als usuaris finals a través dels mitjans de comunicació habituals amb una periodicitat, almenys, anual.</p> <p>Aquesta informació s'enviarà en tot cas als usuaris finals, per a la qual cosa es tractaran dades identificatives, informació dels serveis contractats i dades de contacte.</p>	<p>Obligació legal. Article 67.7 de la Llei 11/2022, de 28 de juny, General de Telecomunicacions</p>	<p>Podran accedir a les dades els prestadors de servei dedicats a l'enviament d'informació per mitjans electrònics.</p> <p>Detall de possibles transferències internacionals a l'apartat Política de Privadesa del nostre web.</p>	<p>Mentre en siguis client</p>
<p>Client i Representant: Enviament de comunicacions comercials o notícies relatives a les empreses del Grup Empresarial, per fer invitacions a esdeveniments i participacions en concursos.</p> <p>S'enviaran comunicacions comercials al Representant en la seva condició de receptor o punt de contacte amb l'entitat que representa.</p>	<p>Interès legítim: per mantenir el Client actualitzat i oferir productes o serveis similars als contractats.</p> <p>Per fer aquestes comunicacions es tindran en compte les dades agregades de consum, de manera que es puguin enviar comunicacions comercials més personalitzades i d'acord amb les necessitats del Client.</p>	<p>Podran accedir a les dades els prestadors de servei dels sectors de call center o de telemàrqueting que fan les campanyes.</p> <p>Detall de possibles transferències internacionals a l'apartat Política de Privadesa del nostre web.</p>	<p>Fins que t'hi oposis o fins a 12 mesos després de finalitzar el contracte.</p>
<p>Client i Representant: Realització de perfils sobre la base de les teves dades de trànsit i localització amb finalitats comercials.</p> <p>I així enviar-te només comunicacions que et puguin interessar: invitacions a esdeveniments de la teva ciutat segons les dades de localització, ofertes personalitzades segons les teves dades de consum o d'ús de serveis...</p>	<p>Consentiment: per enviar-te comunicacions personalitzades sobre la base del perfil que fem a partir de les teves dades de trànsit i localització.</p>	<p>Podran accedir a les dades les empreses de call center o de telemàrqueting que fan les campanyes.</p> <p>Detall de possibles transferències internacionals a l'apartat Política de Privadesa del nostre web.</p>	<p>Les dades es podran utilitzar fins que retiris el teu consentiment, com a màxim 2 anys després de finalitzar el contracte.</p>

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



Finalitat del tractament	Base legal	Destinataris	Termini de conservació
Client i representant: Enviament de comunicacions comercials exclusives de tercers amb qui tenim acords o d'altres serveis diferents dels contractats d'empreses del Grup empresarial.	Consentiment. El llistat de les empreses amb què tenim acords, així com dels serveis no similars als contractats de les empreses del Grup dels quals es podran realitzar comunicacions comercials es mantindrà actualitzat a l'apartat de Política de Privacitat del web.	Podran accedir a les dades les empreses de call center o de telemàrqueting que fan les campanyes. Detall de possibles transferències internacionals a l'apartat Política de Privadesa del nostre web.	Les dades es podran utilitzar fins que retiris el teu consentiment, com a màxim 2 anys després de finalitzar el contracte.

Responsabilitat de R i Euskaltel, com a Corresponsables del Tractament, com s'informa a l'apartat anterior:

Sistema Hunter

Per protegir el client i la companyia de possible frau en la contractació, els Corresponsables estan adherits a l'Associació Espanyola d'Empreses contra el frau, els membres de la qual són Corresponsables del tractament de les dades del sistema Hunter juntament amb nosaltres. Les dades aportades a la contractació pel client seran comparades amb dades d'altres sol·licituds de serveis de telefonia que figurin al sistema, exclusivament per detectar l'existència d'informació potencialment fraudulenta. Si és així es farà un estudi manual detallat de la sol·licitud i les dades seran incloses com a tals al fitxer, on podran consultar-les les entitats del sector de les telecomunicacions adherides, el llistat de les quals es pot consultar a www.asociacioncontraelfraude.org.

El client pot exercir els seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació, oposició, portabilitat o limitació al tractament de les seves dades davant de l'Associació Espanyola d'Empreses contra el Fraude, dirigint-se a l'apartat de correus 2.054, 28002 MADRID, a través de l'enviament d'una sol·licitud signada i acompanyada de fotocòpia del seu document identificatiu.

Informació necessària i actualitzada

Tots els camps que apareguin assenyalats amb un asterisc (*) en els formularis que es facilitin al Client o al Representant seran de compliment obligat, de manera que l'omissió d'algun d'ells podria comportar la impossibilitat de prestar el servei contractat.

Perquè la informació facilitada estigui sempre actualitzada i no contingui errors, el Client o el Representant haurà de comunicar a Euskaltel, com més aviat millor, les modificacions de les dades de caràcter personal que es vagin produint a través

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



de les vies de comunicació assenyalades en aquest contracte. Així mateix, podràs actualitzar les teves dades personals a través de la teva àrea privada al web.

15.3 Drets dels interessats:

Virgin telco informa el Client i el Representant que podran exercir els drets següents:

- (I) dret d'accés a les dades personals per saber quines són objecte de tractament i les operacions de tractament dutes a terme amb elles;
- (II) dret de rectificació de qualsevol dada personal inexacta;
- (III) dret de supressió de les dades personals, quan això sigui possible;
- (IV) dret a sol·licitar la limitació del tractament de les dades personals quan l'exactitud, la legalitat o la necessitat del tractament de les dades resulti dubtosa i, en aquest cas, els Corresponsables podran conservar les dades per a l'exercici o la defensa de reclamacions.
- (V) dret d'oposició al tractament de les dades personals, quan la base legal que habiliti els Corresponsables per al seu tractament, de les indicades a la taula a dalt inclosa, sigui l'interès legítim. Els Corresponsables deixaran de tractar les dades llevat que tinguin un interès legítim imperiós o per a la formulació, exercici o defensa de reclamacions.
- (VI) dret a la portabilitat de les dades, quan la base legal que habiliti els Corresponsables per al seu tractament, de les indicades a la taula a dalt inclosa, sigui l'existència d'una relació contractual o el seu consentiment.
- (VII) dret a revocar el consentiment atorgat.

El Client o el Representant podran exercir els drets acompanyant acreditació de la seva identitat (DNI o document equivalent) en qualsevol moment i de forma gratuïta de les maneres següents:

- (I) Dirigint un missatge de correu electrònic a docu@virgintelco.es indicant el dret que desitges exercir i les teves dades identificatives.
- (II) Dirigint una sol·licitud escrita a **l'Apartat de Correus núm. 3 FD, 48160 Derio (Biscaia)** indicant el dret que desitges exercir i les teves dades personals.

Si el Client o el Representant considerés que els Corresponsables no han tractat les dades personals adequadament podrà contactar amb el Delegat de Protecció de Dades a l'adreça dpd@virgintelco.es. Tot i això, s'informa el Client i el Representant que tenen dret a presentar una reclamació davant de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades si consideren que s'ha comès una infracció de la legislació en matèria de protecció de dades respecte al tractament de les dades personals.

15.4 Inclusió de dades en guies

Per defecte, Virgin telco no inclourà les dades dels seus Clients a la guia d'abonats impresa o electrònica corresponent a la seva província i als serveis d'informació o consulta. No obstant això, el Client que ho desitgi podrà sol·licitar a Virgin telco, mitjançant l'enviament d'un escrit per qualsevol dels mitjans assenyalats en aquest contracte, sol·licitant que totes o alguna de les seves dades siguin incloses a la guia d'abonats. Les dades del Client a les quals es refereix aquest paràgraf són: nom, cognoms, raó social, número d'abonat, adreça postal del domicili, excepte pis, lletra i escala. Llevat que el Client manifesti el contrari, s'entendrà que aquesta sol·licitud inclou la primera i successives inclusions de les seves dades a les guies impreses o electròniques que s'elaborin durant tota la vigència d'aquest contracte. Si el Client desitja que s'ometi alguna de les dades que apareguin a les guies (omissió parcial de la seva adreça o alguna altra dada), podrà sol·licitar-ho mitjançant escrit dirigit a Virgin telco. El Client podrà sol·licitar a Virgin telco expressament, mitjançant l'enviament d'un escrit per qualsevol dels mitjans assenyalats en aquest contracte, que les seves dades que figurin en guies d'abonats puguin ser utilitzades per tercers amb fins de publicitat o prospecció comercial.

Arribat el cas, Virgin telco podrà proporcionar als serveis d'emergència i informació la direcció de provisió del servei, de les persones que efectuen la trucada, sempre que aquesta es produeixi des d'un terminal fix i en modalitat de servei directe.

15.5. Drets en relació amb serveis d'identificació de línia d'origen i línia connectada

Restricció d'identificació de línia trucant

Si no vol que el seu número de telèfon sigui mostrat als terminals telefònics dels clients trucats, únicament haurà de marcar, sense cap cost, el "067" abans del número de telèfon amb què es vol comunicar; a més, si vol restringir el seu número de telèfon permanentment, podrà sol·licitar-ho sense cap cost, cada sis mesos, al telèfon d'atenció al client 1717 (o el número que, si escau, el substitueixi).

Malgrat el que assenjala el paràgraf anterior, Virgin telco l'informa que eliminarà la supressió en origen de la identificació de la línia trucant quan la destinació de les trucades correspongui a serveis de trucades d'urgències a través del número 112 i altres d'autoritades per a l'atenció de les d'emergència o de les relacionades amb la seguretat pública o la defensa nacional.

Identificació de la línia trucant en destinació

Si no vol que el número de telèfon origen de la trucada sigui mostrat al seu termi-

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



nal podrà sol·licitar-ho sense cap cost, cada sis mesos, al número d'atenció al client 1717 (o el número que, si escau, el substitueixi).

Filtratge de trucades sense identificació

Si el CLIENT desitja filtrar en destinació les trucades sense identificació, podrà fer-ho sol·licitant-ho per telèfon al número d'atenció al client 1717 (o el número que, si escau, el substitueixi).

Identificació de la línia connectada

Si el CLIENT vol evitar el desviament automàtic de trucades al seu terminal per part d'un tercer n'hi haurà prou que marqui *02# per activar-lo i #02# per desactivar-lo, sense cap cost per al CLIENT.

En cas que sol·liciti que les seves dades no siguin incloses en els serveis de consulta telefònica i guies (impreses i electròniques) ha de ser conscient que a través del servei.

Identificació de la línia trucant en destinació

Es permet la identificació del seu número telefònic per part del destinatari de la trucada. Així mateix, també ha de ser conscient que a través del servei "Identificació de línia connectada" es permet la identificació del número telefònic del destinatari de la trucada per part de qui la realitza.

16. PROPIETAT INTEL·LECTUAL I INDUSTRIAL

A aquests efectes, si no vol que el seu número sigui identificat haurà d'exercitar els seus drets d'acord amb el que preveu 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 per part del 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 disposa aquest contracte. El CLIENT serà l'únic responsable de les infraccions comeses per ell o per persones a càrrec seu 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.

17. MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

Les modificacions contractuals que poguessin produir-se amb posterioritat a la signatura d'aquest contracte hauran de ser comunicades al CLIENT amb una antelació mínima d'un mes a la seva entrada en vigor. Dins del termini esmentat, si el CLIENT no estigués conforme amb la modificació, podrà comunicar a l'OPERADOR la seva voluntat de resoldre el contracte. Un cop 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 en el moment de la contractació del servei, evolució del mercat i/o del contingut dels serveis prestats i l'adaptació a canvis normatius.

18. COMPROMISOS DE PERMANÈNCIA EN EL SERVEI

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

19. DRET DE DESISTIMENT EN LA CONTRACTACIÓ A DISTÀNCIA

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

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

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

20. ACCÉS ALS SERVEIS D'EMERGÈNCIA

El servei de veu prestat per Virgin telco permet accedir als serveis d'emergència de manera gratuïta i informar-se dels serveis sobre la ubicació de la persona que fa 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 d'un accés no autoritzat. Amb aquesta finalitat té implementades mesures preventives davant d'incidents de seguretat, d'integritat o d'amenaques i vulnerabilitat de la xarxa.

Així mateix, en el supòsit que es produeixi un incident de seguretat, Virgin telco compta amb procediments dedicats a prendre les mesures adequades en funció del fet esdevingut, a fi de solucionar com més aviat millor aquests incidents i restablir la seguretat i la integritat de la xarxa.

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 aquests efectes el CLIENT s'obliga a fer ús del SERVEI en els termes previstos en aquest CONTRACTE.

Especialment el client no haurà de:

- Dur a terme conductes considerades spam. Per 'spam' s'entén comunicacions comercials massives a usuaris que no n'han admès la recepció.
- Usar sota cap concepte els serveis de Virgin telco per a l'alberg de contingut en pàgines web que, en assemblar-se a les originals, tractin d'obtenir informació confidencial de tercers tals com 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 demanar-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 tinguiés 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 que Virgin telco o qualsevol altre client o usuari podria disposar, 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 a 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 a realitzar les activitats descrites anteriorment.

En cas que qualsevol usuari o tercer vulgui posar en coneixement de Virgin telco qualsevol de les activitats prohibides descrites, haurà d'enviar una notificació a

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



VIRGIN TELCO seguint les instruccions descrites al 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 forma 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.

Així mateix, Virgin telco no serà en cap cas responsable, ni tan sols de forma 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, venguin o exhibeixin a través dels serveis d'internet prestats per Virgin telco o a través de la xarxa de Virgin telco.

En cas que Virgin telco, en compliment de la normativa vigent, es veiés obligat a retirar la informació, impedir accés, bloquejar o suspendre el SERVEI, el CLIENT no podrà demanar 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, no modificarà les dades ni seleccionarà les dades o els destinataris d'aquestes, per tant, no en serà responsable.

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

El CLIENT s'obliga a no utilitzar les facilitats i capacitats del SERVEI per fer o suggerir activitats prohibides per la llei. Així mateix, el CLIENT es fa responsable d'estendre el compliment d'aquestes clàusules a tota aquella persona autoritzada per ell a fer servir el SERVEI. A més, el CLIENT s'obliga a respectar les restriccions d'ús de cadascun 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

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



dels recursos d'internet que atempti contra els drets de propietat intel·lectual o industrial de tercers o del mateix Virgin telco, deixant en tot cas indemne l'OPERADOR davant de qualsevol reclamació, judicial o extrajudicial que es presenti davant d'ella com a conseqüència de l'ús citat anteriorment.

En el cas que es duguin a terme les activitats descrites en aquesta clàusula o altres de naturalesa anàloga per part dels usuaris del CLIENT i/o per aquest, serà el CLIENT i no Virgin telco el responsable davant de 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 és aplicable a totes les modalitats d'accés a internet. Per sol·licitar la suspensió temporal esmentada EL CLIENT haurà de cursar petició amb una antelació mínima de quinze dies a la data en què es faci efectiva.

El CLIENT podrà sol·licitar la inhabilitació temporal per un període mínim, en cada petició, 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 un 100% i únicament haurà 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 d'aplicació les clàusules següents, de manera addicional a les establertes als punts anteriors.

1. Per gaudir de tots els serveis prestats a través de la tecnologia FTTH, cal 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, en especial, el servei telefònic, ja que es presta a través de tecnologia IP.
3. Per rebre el servei telefònic i la resta de serveis que en depenen o vinculats a internet cal tenir contractat l'accés a internet. La baixa en el servei d'accés a internet implicarà de forma automàtica la baixa en el servei telefònic i la impossibilitat de rebre la resta de serveis que depenen d'internet per a la seva prestació.

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



4. La suspensió temporal del servei a internet, sol·licitada pel CLIENT o per impagament d'aquest, suposarà de manera automàtica la impossibilitat de rebre la resta de serveis que depenen d'internet per prestar-los.

4. VELOCITAT DE L'ACCÉS A INTERNET

A la prestació del servei d'accés a internet li són aplicables les velocitats següents:

Producte	Velocitat anunciada pujada/baixada	Velocitat baixada (kbps)			Velocitat pujada (kbps)		
		Màxima	Disponible Normalment	Mínima	Màxima	Disponible Normalment	Mínima
Internet 300 Mbps	300Mbps/30Mbps	300.00	275.000	210.000	300.000	240.000	180.000
Internet 600 Mbps	600Mbps/600Mbps	600.00	530.000	250.000	600.000	450.000	210.000
Internet 1 Giga	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 en utilitzar 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 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 a internet existent i del nombre d'usuaris navegant simultàniament; la velocitat disminueix quan augmenta el trànsit i els usuaris.
2. Per a velocitats superiors a 100 Mbps des d'un PC cal que aquest disposi d'una targeta de xarxa Gigabit Ethernet, altrament la velocitat quedarà limitada per la que admeti la targeta.
3. Nombre de dispositius connectats al Cable mòdem i aplicacions que s'executen 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 Cable mòdem (routers, switches, PLC...). La velocitat d'accés a internet es veurà condicionada per les limitacions pròpies d'aquests equips.
8. El cablejat i l'equipament subministrat per Virgin telco s'ha de mantenir en perfectes condicions. Qualsevol manipulació d'aquests 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 del router.
 - La cobertura wifi es veu afectada per la topologia de l'habitatge del client (parets, encofrats o qualsevol obstacle físic) així com per les interferències que generen els electrodomèstics i els aparells electrònics.
 - Saturació de bandes i interferències amb xarxes wifi contigües 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

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



de la xarxa wifi.

- Mètode d'enciptació de la xarxa wifi.

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



CONDICIONS APLICABLES A TOTS ELS SERVEIS

1. TARIFA PLANA A FIXOS I MÒBLS

S'entendrà com a tarifa plana aquella aplicable per línia contractada que inclou tant el cost d'establiment de trucada com dels 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 tot seguit. Aquesta tarifa plana permet trucades a números geogràfics locals, provincials, interprovincials i a mòbils nacionals el límit dels quals en minuts està definit i establert per la mateixa tarifa. Un cop passat el límit establert es tarifaràn les trucades segons 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 en cada moment. Les condicions especials objecte d'aquest document s'aplicaran prorratejades des de la data d'alta. Es considerarà 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. OBJECTE

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-48.766.695), amb Domicili Social al Parc Tecnològic, edifici 809, Derio, Biscaia (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 firmes amb Virgin telco té les parts següents: les condicions generals, la caràtula amb els productes que tries, les tarifes aplicables així com qualsevol annex amb condicions particulars que signis. El client reconeix haver rebut una còpia d'aquests documents.

En 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

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



primera factura corresponent als nous serveis contractats implicarà l'acceptació de les Condicions Generals vigents en cada moment.

Al web www.virgintelco.es 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 al lloc web de Virgin telco (www.virgintelco.es). El CLIENT podrà sol·licitar l'enviament gratuït al seu domicili per correu ordinari del document amb els nivells mínims de qualitat del servei.

Pel que fa a 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 aquest es veu afectat per una indisponibilitat 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 una declaració responsable adreçada 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; aquesta última circumstància 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'hagués obtingut en una mensualitat estimada de manera proporcional al període de consum efectiu realitzat.

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



b. Cinc vegades la quota mensual d'abonament vigent en el moment de la interrupció, prorratejat pel temps de durada.

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

En el cas de la 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 hagués durat la interrupció.

3. CONTRACTACIÓ DEL SERVEI I SUCCESSIÓ DEL CONTRACTE

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

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

En cas de defunció del CLIENT, tenen dret a succeir-lo en el contracte l'hereu o el legatari i si són 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 nou contracte.

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 efectius.

4. TARGETA SIM

El CLIENT rep en abonar-se al Servei una Targeta SIM, de la qual Virgin telco és propietària, que li permetrà accedir al Servei. El CLIENT rep igualment un número d'identificació personal que serà secret i que haurà de ser introduït al terminal per poder utilitzar-lo i s'obliga a custodiar-lo de forma 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 per aquest o amb el seu consentiment.

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



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 de detectar-se aquest tipus d'usos indeguts Virgin telco es reserva el dret a suspendre el servei i rescindir el contracte de forma immediata i sense necessitat de preavís.

Correspon al CLIENT fer un ús responsable de tots els serveis i/o funcionalitats. Virgin telco no assumeix cap responsabilitat derivada de la pèrdua, deteriorament, robatori o mal ús de les Targetes SIM i/o claus d'accés per part del CLIENT o per qualsevol tercer. El CLIENT respon de tot el trànsit, ús i mal ús que es faci de la targeta SIM. No obstant això, Virgin telco, amb la identificació prèvia 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, aquest li comuniqui la constància o sospita de la pèrdua, sostracció o robatori de la 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 de la Targeta SIM, propietat de Virgin telco, i que li/els ha/h estat cedida/es per aquesta.

En cas que el CLIENT sigui proveït d'una Targeta SIM supletòria (Targeta ECO), que permeti al CLIENT utilitzar-la simultàniament al costat de la targeta SIM principal per rebre i fer trucades diferents, serà igualment aplicable el que s'ha previst precedentment i el CLIENT respondrà de tot el trànsit, ús i mal ús que es faci de la targeta SIM, i dels càrrecs que corresponguin per haver-la utilitzat.

En cas de pèrdua o robatori Virgin telco reposarà al CLIENT una nova Targeta o Targetes SIM com més aviat millor. Llevat que Virgin telco decideixi aplicar al CLIENT condicions més favorables, aquest haurà d'abonar l'import de reposició vigent en el moment de reemplaçament. Si el CLIENT torna a disposar de la Targeta SIM extravialada/robada, aquesta s'ha de tornar a l'OPERADOR.

La targeta SIM s'ha de tornar a l'OPERADOR quan aquest ho sol·liciti en els supòsits d'una substitució o modificació per raons tècniques, operatives o altres, per tal 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 a la Llei, i llevat que la ineficàcia sigui deguda a inexperiència, negligència i/o distracció del CLIENT, i proporcionarà la seva reparació o substitució gratuïta durant almenys dotze mesos des del lliurament corresponent.

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



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 al lloc web de Virgin telco (www.virgintelco.es) es recullen totes les tarifes vigents en 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 canviés la seva Tarifa, el CLIENT s'obliga a satisfer a l'OPERADOR, si escau, la compensació estipulada.

En cas que s'atorgui 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, aquestes seran incompatibles amb qualsevol sistema que impliqui la concentració, transformació o conversió de trucades o del trànsit i Virgin telco en aquest cas, es reservarà o bé la resolució contractual o bé la facturació al CLIENT del trànsit efectivament cursat i/o sense aplicació de tals 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 determinada Tarifa.

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, així com assignar al CLIENT un límit de crèdit o restringir-li l'ús dels serveis de tarifes superiors, tarifació addicional i/o serveis internacionals, davant de qualsevol de les circumstàncies següents:

- L'existència de quantitats impagades per part del CLIENT en un o diversos rebuts del Servei.
- La no acreditació de solvència suficient per atendre les obligacions que per al CLIENT deriven d'aquest contracte.

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU 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 manca de constitució 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, si existeixen deutes pendents de pagament, facultarà l'OPERADOR per executar la garantia per la quantitat total deguda i el romanent quedarà a disposició del CLIENT.

7. FACTURACIÓ I CONDICIONS DE PAGAMENT

A) CONDICIONS DE PAGAMENT

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

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

És important que sàpigues que la factura electrònica es fa a través de mitjans que garanteixen l'autenticitat de l'origen i la integritat del document de la factura. La validesa d'aquesta factura és igual que en paper i sempre la tindràs disponible a l'app o a l'àrea privada del web (virgintelco.es). Per tenir-hi accés hauràs d'estar registrat a l'app o al 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 t'enviarem cada mes un missatge de correu electrònic de disponibilitat de factura.

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

Així mateix, podràs pagar mitjançant targeta bancària de crèdit o dèbit, per a això hauràs de contactar amb el servei d'atenció al client al telèfon 900 840 280 i fer el pagament en el termini màxim de 7 dies naturals des que rebis la factura. La modalitat de pagament per targeta s'haurà de triar de forma expressa.

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



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 cas que en tinguis). Les dues parts reconeixem de manera 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 l'ús de la xarxa d'operadors estrangers, no tarifats a la xarxa de Virgin telco i repercutides per aquest al CLIENT en factura, d'acord amb les condicions específiques corresponents al servei de cobertura internacional de trucades (roaming), 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 el saldo pendent de forma immediata quan:

- es produeixi la suspensió del Servei;
- s'esdevingui l'extinció o la resolució del contracte o la interrupció del Servei;
- el CLIENT incompleixi aquestes Condicions Generals per a la prestació del Servei.

B) IMPAGAMENT

És obligació del Client abonar les factures al venciment. En el cas que hi hagi impagament de la factura per part del Client i després d'analitzar el cas concret, Virgin telco podrà carregar al Client les despeses generades per aquesta falta de pagament, així com les conseqüències que es derivin d'aquest impagament, incloses les despeses de devolució del rebut i els costos de reconexió. Els càrrecs aplicables en cas d'impagament estan disponibles al lloc web www.virgintelco.es.

Tot això sense perjudici d'altres accions que poguessin dur-se a terme, com el cobrament de demora igual a l'interès legal dels diners més dos punts o la inclusió de les dades del Client en fitxers de solvència i crèdit.

C) SUSPENSÍO DEL SERVEI PER IMPAGAMENT

Si el CLIENT no atengués parcialment 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 dels quals hagi quedat impagat. La restricció i/o suspensió esmentades es poden fer a partir del dia següent a aquell en què es verifiqui l'impagament. Virgin telco durà a terme les actuacions necessàries per restablir el Servei dins del dia laborable següent a aquell en què tingui constància que l'import degut ha estat satisfet.

El CLIENT haurà d'abonar l'import meritat en concepte de reactivació del servei en cas que es produeixi.

La suspensió només afectarà els serveis respecte al pagament del qual s'hagi incorregut en mora. 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.

Podrà suspendre's el Servei en cas de disconformitat del CLIENT amb la facturació de serveis de tarifació addicional, llevat que el CLIENT en pagui l'import, exclosos els conceptes relatius a serveis de tarifació addicional. En aquest cas, el creditor per prestació de serveis de tarifació addicional pot procedir al cobrament per les vies ordinàries de manera separada al 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 números de tarifació addicional i trucades internacionals, especificant la restricció sol·licitada.

Per a l'exercici d'aquestes 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 escau, el substitueixi) o bé per correu a l'APARTAT DE CORREUS NÚM. 3 FD 48160 DERIO (BISCAIA).

VIRGIN TELCO haurà de procedir a la desconnexió/connexió dels serveis anteriorment assenyalats 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 gran 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'hagués obtingut en una mensualitat estimada de manera proporcional al període de consum efectiu realitzat.
- Cinc vegades la quota mensual d'abonament vigent en el moment de la interrupció, prorratejat pel temps de durada.

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 per import superior a un 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 d'independents del trànsit, prorratejat pel temps que hagués durat la interrupció.

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

En el cas de la 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 hagués durat la interrupció.

El pagament de la indemnització esmentada es realitzarà automàticament a 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 h.

No és aplicable la indemnització assenyalada als 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 a càrrec seu de les condicions establertes en aquest Contracte, especialment en els casos de frau o mora en el pagament.

- Pels danys produïts a la xarxa a causa de la connexió per part del CLIENT d'equips terminals la conformitat dels quals no hagi estat avaluada d'acord amb la normativa vigent.

Als efectes de les indemnitzacions assenyalades als punts A i B següents queden exclosos els serveis de cobertura internacional de trucades (roaming) prestats a l'estranger per operadors diferents de Virgin telco del servei facilitat per Virgin telco i no tarifats a la xarxa d'aquell.

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 a la zona afectada en el moment de la interrupció.
- b. La interrupció afecta l'àrea on es troba el domicili que figura al contracte i Virgin telco, a través dels seus sistemes d'informació, no el pot situar 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 en el 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 mitjançant el pagament d'una quota mensual fixa permeten accedir a un determinat estalvi o preu rebaixat respecte de la tarifa habitual, en un determinat tipus de trucades seleccionades.

Per a aquest tipus de mòduls d'estalvi s'estableix contractualment una limitació de 1.000 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 de 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 haver 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 que preveu la clàusula següent.

En cas que qualsevol usuari o tercer vulgui posar en coneixement de Virgin telco qualsevol de les activitats prohibides descrites, haurà d'enviar una notificació a l'OPERADOR, seguint les instruccions descrites al web de Virgin telco, ja sigui 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 forma 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.

Així mateix, Virgin telco no serà en cap cas responsable, ni tan sols de forma 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, venguin o exhibeixin a través dels serveis d'internet prestats per Virgin telco o a través de la xarxa de Virgin telco.

En cas que Virgin telco, en compliment de la normativa vigent, es veiés obligat a retirar la informació, impedir accés, bloquejar o suspendre el SERVEI, el CLIENT no podrà demanar 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, no modificarà les dades ni seleccionarà les dades o els destinataris d'aquestes, 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 pertinents dedicades a evitar la introducció de virus, troians, dialers i altres intrusions no desitjades. Virgin telco en cap cas no assumirà cap despesa o indemnització per danys o lucre cessant que es derivin de les intrusions esmentades de tercers a través d'internet.

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



El CLIENT s'obliga a no utilitzar les facilitats i capacitats del SERVEI per fer o suggerir activitats prohibides per la llei. Així mateix, el CLIENT es fa responsable d'estendre el compliment d'aquestes clàusules a tota aquella persona autoritzada per ell a fer servir el SERVEI. A més, el CLIENT s'obliga a respectar les restriccions d'ús de cadascun 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 del mateix Virgin telco, deixant en tot cas indemne l'OPERADOR davant de qualsevol reclamació, judicial o extrajudicial que es presenti davant d'ella com a conseqüència de l'ús citat anteriorment.

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

11.2 VELOCITATS D'ACCÉS A INTERNET

A la prestació del servei d'accés a internet li són aplicables les velocitats següents:

	Velocitat anunciada (Mbps)		Màxima velocitat aconseguida (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 en utilitzar 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 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. Així mateix, en freqüències baixes (banda 800 MHz) la propagació de les ones radioelèctriques és millor i s'aconsegueix una cobertura millor dins dels edificis i també millors velocitats d'accés a internet des del mòbil. D'altra banda, les freqüències més altes (2.600 MHz) tenen més capacitat, encara que la propagació és pitjor, de manera que empitjora la cobertura en interiors.
3. Distància a l'antena.
4. La llunyania respecte a l'antena també afecta la velocitat màxima que es pot aconseguir i 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, com més usuaris connectats usant el servei de forma simultània, 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 demanen. No cal 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 com els usuaris utilitzen el servei acaba afectant la velocitat de la resta d'usuaris connectats en aquell mateix moment.
9. Moviment de l'usuari.
10. Trobar-se en moviment també afecta la velocitat experimentada i es produeix una baixada de la velocitat més important quan el desplaçament és més ràpid. D'aquesta manera, la baixada és inferior si es va caminant i s'incrementa en moure's dins d'un cotxe.
11. Capacitat del terminal o dispositiu utilitzat per l'usuari del servei.
12. La tecnologia del dispositiu ha de ser compatible amb la de l'antena a què està connectat. D'aquesta manera, si el dispositiu només té tecnologia 3G no podrà assolir la velocitat facilitada per la tecnologia 4G. Així mateix, la qualitat de l'antena del dispositiu del CLIENT també afecta la velocitat experimentada.
13. Condicions geogràfiques (inclosa ubicació en interiors, garatges, murs...).
14. La situació de l'usuari i els obstacles físics que hi hagi entre aquest i l'antena afecten la velocitat experimentada.
15. Condicions climatològiques
16. Donada la naturalesa sense fil del servei algunes inclemències climatològiques poden afectar la propagació del senyal.

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



12. BONS DE DADES

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

El CLIENT contracta un bo mensual utilitzable per a la transmissió d'un determinat volum de dades, a la màxima velocitat disponible, d'acord amb el que s'indica a la caràtula. Un cop assolit el volum de les dades contractades en el bo inicial, de forma automàtica s'activaran fins a un mínim de 2 blocs d'1 GB cadascun, que es cobraran al CLIENT d'acord amb les tarifes vigents.

Un cop assolit el volum de les dades contractades en els blocs, Virgin telco permetrà al CLIENT continuar accedint a dades si bé a velocitats més reduïdes; no obstant això, el servei serà suspès una vegada superat el límit mensual de descàrrega establert per a cada tipus de bo.

En cas que qualsevol dels bons contractats no fos consumit en la seva totalitat 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 és aplicable per a transmissions de dades realitzades en roaming internacional fora de la Unió Europea. Aquestes transmissions es facturaran segons les tarifes vigents. No obstant això, el CLIENT pot contractar bons per a la transmissió de dades en roaming internacional fora de la Unió Europea als quals els són aplicables aquestes condicions.

13. RECLAMACIONS

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

14. PROTECCIÓ DE DADES

14.1 General: responsable del tractament

Les dades personals facilitades en aquest contracte, així com altres que es recullin durant la prestació dels serveis contractats, seran tractades per:

- Euskaltel, SA, CIF: A-48766695 i domicili al Parc Tecnològic, edifici 809. 48160 Derio i
- R Cable y Telecable Telecomunicaciones, SAU, CIF: A-15474281 i domicili al c/ Real, núm. 85, 15003 La Corunya.

Tots dos seran corresponsables del tractament (d'ara endavant el "Responsable" o el "Grup"). Les dues companyies han signat un contracte de corresponsabilitat per regular les obligacions en el tractament de les dades, del qual està publicada més informació a l'apartat del nostre web: Política de Privacitat - Grup. A més, totes dues companyies tenen la mateixa delegada de Protecció de Dades, que s'encarrega del compliment de la normativa de protecció de dades de les dues empreses. Pots escriure a dpd@virgintelco.es. Només en el cas de tractaments relacionats amb comunicacions comercials, l'únic responsable serà Euskaltel.

Aquesta clàusula té per objecte facilitar la informació sobre els drets que té 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 són tractades les dades personals. Davant de qualsevol dubte sobre el tractament d'aquestes, et pots dirigir a docu@virgintelco.es.

14.2 Finalitats del tractament, base legal i comunicacions de dades:

A la taula següent el Client i el Representant hi poden consultar:

- El motiu pel qual el Responsable tracta les dades personals, la finalitat del tractament.
- Les bases legals que permeten aquest tractament per a cadascuna de les finalitats indicades.
- El responsable no cedirà les dades personals a tercers excepte quan hi hagi una obligació legal com les que s'inclouen a la Llei 25/2007 de conservació de dades o la de cedir les dades als serveis d'emergències (112). En altres casos les dades s'enviaran a administracions o organismes públics com Hisenda Pública, Jutges i Tribunals, Comissió Nacional dels Mercats i la Competència. També es poden cedir les dades en les situacions que s'indiquin a la taula inferior.
- Tindran accés a les dades personals els prestadors de serveis que, per donar el servei contractat, necessitin accedir-hi. Com a exemple, aquests prestadors es dediquen als sectors de sistemes d'informació i tecnologia (a la taula apareixen els altres sectors).

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



- 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. Es pot consultar el llistat actualitzat amb tot el detall de països, funcions i base legitimadora de la transferència a la secció de privacitat del web.
- Complint amb l'article 32 de la Llei orgànica de protecció de dades i garantia de drets digitals, una vegada finalitzat el termini de tractament de les dades personals les bloquejarem i adoptarem les mesures tècniques necessàries per garantir 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, així com si són necessàries per gestionar reclamacions pendents. Un cop finalitzats els terminis legals que determini cada normativa vigent seran eliminades.

Així mateix, el responsable informa al Client i Representant que poden sol·licitar més informació sobre els destinataris de les dades enviant un correu electrònic a l'adreça docu@virgintelco.es, indicant el tractament concret sobre els destinataris del qual requereixi més informació.

La següent la taula conté la informació dels tractaments per als quals la Corresponsabilitat del tractament correspon al Grup:

Finalitat de tractament	<p>Client: Prestar 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 derivades de la prestació del servei fetes en nom de l'entitat representada.</p>
Base legal	<p>Client: Gestió de la relació contractual: prestació dels serveis sol·licitats, així com atenció a les reclamacions o consultes fetes en el marc d'aquesta prestació de serveis.</p> <p>Representant: Interès legítim per romandre en contacte amb l'entitat a la qual representes i a la qual us prestem serveis</p>

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



Destinataris	<p>Les dades poden ser cedides a:</p> <ul style="list-style-type: none">- L'entitat bancària respecte de la qual hagis acceptat la domiciliació de "Deute Directe SEPA".- L'entitat seleccionada per formalitzar la contractació de finançament de dispositius adquirits, quan així se'ns sol·liciti. <p>Els prestadors de serveis que podrien accedir a les dades personals per a aquest tractament es dediquen als sectors de distribuïdors i comercialització de serveis, call center, instal·ladors i tècnics de manteniment.</p>
Transferències internacionals	<p>Tota la informació està accessible a la secció de Privadesa de la web.</p>
Termini de conservació	<p><u>Durant la relació contractual</u></p> <p>Les dades relatives a la Llei 25/72007 es mantindran 12 mesos des de la seva generació.</p> <p>Les dades relatives a la contractació i facturació associada es conservaran 8 anys una vegada finalitzada la relació contractual, per donar compliment a les obligacions legals associades.</p>
Finalitat de tractament	<p>Client: Gestionar l'import de les reclamacions que el Client deu per la prestació dels serveis.</p> <p>Representant: Gestionar reclamacions de quantitat amb l'entitat que representes, servint com el nostre punt de contacte.</p>
Base legal	<p>Interès legítim: Estem facultats per iniciar les accions necessàries per al cobrament de les quantitats degudes pels seus clients.</p>
Destinataris	<p>Els proveïdors de serveis que podrien accedir a les dades personals per a aquest tractament es dediquen als sectors de recuperació</p>
Transferències internacionals	<p>No es fan transferències internacionals de dades personals.</p>
Termini de conservació	<p>Fins al pagament del deute.</p>

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



Finalitat de tractament	<p>Client: Fitxers de solvència patrimonial negativa i prevenció del frau:</p> <ul style="list-style-type: none">- Creació d'un perfil sobre la solvència del client, per a la qual cosa es consultaran els deutes vençuts amb el responsable, fitxers de protecció d'identitat o detecció fraudulenta de dades (Sistema Hunter), altres sistemes d'informació creditícia i fitxers de solvència patrimonial negativa.- Protegir el client i la companyia de possible frau en la contractació.- Inscripció en fitxers de solvència patrimonial negativa i al sistema Hunter. Interès legítim: es comprovarà la solvència patrimonial en el moment de la contractació per determinar si es compleix la política de prevenció del frau de Virgin telco. Les dades es podran inscriure al sistema Hunter de prevenció de frau.
Base legal	<p>Interès legítim: Es comprovarà la solvència patrimonial no en el moment de la contractació per determinar si un Política de prevenció de fraus de R. Les dades seran conservades inscriviu-vos al sistema de prevenció de frau Hunter. Així mateix, en cas d'impagament, el deute serà inscrit en fitxers de solvència patrimonial negatiu.</p>
Destinataris	<p>Les dades dels fitxers de solvència patrimonial negativa seran tractades juntament, com a Corresponsables del Tractament en cada cas, amb Equifax Ibérica, S.L. i amb Experian Bureau de Crèdit, SAU. Les dades dels fitxers de solvència patrimonial negativa seran tractats juntament amb Equifax Ibérica, SL com a Corresponsables del Tractament.</p> <p>Les dades seran cedides a l'Associació Espanyola d'Empreses contra el Fraus, dins del sistema Hunter a què el Responsable està adherit. Més informació a l'apartat següent.</p> <p>Els prestadors de serveis que podrien accedir a les dades personals per a aquest tractament es dediquen als sectors d'informació creditícia. No es fan transferències internacionals de les dades personals. Els perfils de solvència es conservaran durant la relació contractual.</p>
Transferències internacionals	<p>No es fan transferències internacionals de dades personals.</p>
Termini de conservació	<p>Les dades al sistema Hunter es mantindran durant 1 any i 5 anys les potencialment fraudulent.</p> <p>La inscripció en fitxers de solvència patrimonial negativa es mantindrà fins a la cancel·lació del deute o durant 6 anys des que és exigible.</p>

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



Finalitat de tractament	Client: Identificar el trànsit irregular fraudulent per, en cas que es detecti que el Client pot ser perjudicat, procedir al bloqueig de les trucades entrants o sortints.
Base legal	Obligació legal: El Reial decret 381/2015 obliga tots els operadors de telecomunicacions a la identificació del trànsit irregular.
Destinataris	Les dades es poden cedir al Ministeri d'Energia, Turisme i Agenda Digital. Els prestadors de serveis que podrien accedir a les teves dades personals per a aquest tractament es dediquen a la monitorització del trànsit.
Transferències internacionals	No es fan transferències internacionals de les teves dades personals.
Termini de conservació	12 mesos des de la realització del bloqueig.

Finalitat de tractament	Client i Representant: Gestió de les sol·licituds de portabilitat.
Base legal	Obligació legal: article 33 de la Llei 11/2022, de 28 de juny, general de telecomunicacions.
Destinataris	Les dades poden ser cedides a altres operadores quan el Client sol·liciti la portabilitat. Les categories de prestadors de serveis que podrien accedir a les dades són l'entitat de referència per a la gestió de la portabilitat i tercers verificadors.
Transferències internacionals	No es fan transferències internacionals de les teves dades personals.
Termini de conservació	Portabilitat sortint: Durant la gestió de la portabilitat. Portabilitat entrant: Durant la relació contractual.

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



I aquesta és la informació dels tractaments responsabilitat exclusiva de Virgin telco.

Finalitat de tractament	<p>Client: Enviament d'informació sobre tarifes millors als usuaris finals a través dels mitjans de comunicació habituals amb una periodicitat, almenys, anual.</p> <p>Aquesta informació s'enviarà en tot cas als usuaris finals, per a la qual cosa es tractaran dades identificatives, informació dels serveis contractats i dades de contacte.</p>
Base legal	Obligació legal. Article 67.7 de la Llei 11/2022, de 28 de juny, general de telecomunicacions.
Destinatari	Les categories de prestadors de serveis que podrien accedir a dades seran els prestadors de serveis de plataforma per a la gestió d'enviaments d'informació per mitjans electrònics.
Transferències internacionals	Tota la informació la tens a l'apartat de Privadesa de la web.
Termini de conservació	Mentre siguis client.

Finalitat de tractament	<p>Client i Representant: Enviament de comunicacions comercials o notícies relatives a Virgin telco, per fer invitacions a esdeveniments i participacions en concursos.</p> <p>Per fer aquestes comunicacions es tindran en compte les dades agregades de consum, de manera que Virgin telco pugui remetre comunicacions comercials més personalitzades i d'acord amb les necessitats del Client.</p> <p>Es remetran comunicacions comercials al Representant en la condició de receptor o punt de contacte amb l'entitat que representa</p>
Base legal	Interès legítim de Virgin telco: per mantenir el Client actualitzat i oferir productes o serveis similars als contractats.
Destinatari	Les categories de prestadors de serveis que podrien accedir a les dades seran les entitats de call center o empreses de telemàrqueting que fan les diferents campanyes.

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



Transferències internacionals	Tota la informació la tens a l'apartat de Privadesa de la web.
Termini de conservació	Fins que t'hi oposis o: Per a vies no electròniques (p. ex. telèfon), fins a finalitzar el contracte. Per a vies electròniques (per ex. SMS, correu electrònic), fins a 12 mesos després de finalitzar el contracte.
Finalitat de tractament	Client i Representant: Realització de perfils sobre la base de les teves dades de trànsit i localització. Els farem servir per només les comunicacions que et poden interessar: ofertes personalitzades depenent de les teves dades de consum, de la teva localització només les invitacions a esdeveniments de la teva ciutat, sorteigs...
Base legal	Consentiment: per enviar-te comunicacions personalitzades sobre la base del teu perfil que realitzem a través de les teves dades de trànsit i localització.
Destinataris	Podran accedir a les dades les empreses de call center o de telemàrqueting que fan les campanyes
Transferències internacionals	Tota la informació la tens a l'apartat de Privadesa de la web.
Termini de conservació	Les dades podran ser utilitzades fins que retiris el teu consentiment, com a màxim 2 anys després de finalitzar el contracte.
Finalitat de tractament	Client i representant: Enviament de comunicacions comercials exclusives de tercers amb què tenim acords o deu altres empreses del Grup.
Base legal	Consentiment. El llistat de les empreses amb què tenim acords així com de les empreses del Grup dels productes de les quals es podran realitzar comunicacions comercials es mantindrà actualitzat a l'apartat de Política de Privadesa del web.
Destinataris	Podran accedir a les dades les empreses de call center o de telemàrqueting que fan les campanyes.

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



Transferències internacionals	Tota la informació la tens a l'apartat de Privadesa de la web.
Termini de conservació	Les dades podran ser utilitzades fins que retiris el teu consentiment, com a màxim 2 anys després de finalitzar el contracte.

Sistema Hunter

Per protegir el client i la companyia de possible frau en la contractació, el Responsable està adherit a l'Associació Espanyola d'Empreses contra el frau, els membres de la qual són corresponsables del tractament de les dades del sistema Hunter juntament amb aquesta. Les dades aportades a la contractació pel client seran comparades amb dades d'altres sol·licituds de serveis de telefonia que figurin al sistema, exclusivament per detectar l'existència d'informació potencialment fraudulenta. Si és així es farà un estudi manual detallat de la sol·licitud i les dades seran incloses com a tals al fitxer, on podran consultar-les les entitats del sector de les telecomunicacions adherides, el llistat de les quals es pot consultar a www.asociacioncontraelfraude.org.

El client pot exercir els seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació, oposició, portabilitat o limitació al tractament de les seves dades davant de l'Associació Espanyola d'Empreses contra el Fraude, dirigint-se a l'apartat de correus 2.054, 28002 MADRID, a través de l'enviament d'una sol·licitud signada i acompanyada de fotocòpia del seu document identificatiu.

Informació necessària i actualitzada

Tots els camps que apareguin assenyalats amb un asterisc (*) en els formularis que es facilitin al Client o al Representant seran de compliment obligat, de manera que l'omissió d'algun d'ells podria comportar la impossibilitat de prestar el servei contractat.

Perquè la informació facilitada estigui sempre actualitzada i no contingui errors, el Client o el Representant haurà de comunicar a Euskaltel, com més aviat millor, les modificacions de les dades de caràcter personal que es vagin produint a través de les vies de comunicació assenyalades en aquest contracte. Així mateix, podràs actualitzar les teves dades personals a través de la teva àrea privada al web.

14.3 Drets dels interessats:

Virgin telco informa el Client i el Representant que podran exercir els drets següents:

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



- (I)** dret d'accés a les dades personals per saber quines són objecte de tractament i les operacions de tractament dutes a terme amb elles;
- (II)** dret de rectificació de qualsevol dada personal inexacta;
- (III)** dret de supressió de les dades personals, quan això sigui possible;
- (IV)** dret a sol·licitar la limitació del tractament de les dades personals quan l'exactitud, la legalitat o la necessitat del tractament de les dades resulti dubtosa i, en aquest cas, el Responsable podrà conservar les dades per a l'exercici o la defensa de reclamacions.
- (V)** dret d'oposició al tractament de les dades personals, quan la base legal que habiliti el Responsable per al seu tractament, de les indicades a la taula a dalt inclosa, sigui l'interès legítim. El Responsable deixarà de tractar les dades llevat que tingui un interès legítim imperiós o per a la formulació, exercici o defensa de reclamacions.
- (VI)** dret a la portabilitat de les dades, quan la base legal que habiliti el Responsable per al seu tractament, de les indicades a la taula a dalt inclosa, sigui l'existència d'una relació contractual o el seu consentiment.
- (VII)** dret a revocar el consentiment atorgat.

El Client o el Representant podran exercir els drets acompanyant acreditació de la seva identitat (DNI o document equivalent) en qualsevol moment i de forma gratuïta de les maneres següents:

- (I)** Dirigint un missatge de correu electrònic a docu@virgintelco.es indicant el dret que desitges exercitar i les teves dades identificatives.
- (II)** Dirigint una sol·licitud escrita a l'Apartat de Correus núm. 3 FD, 48160 Derio (Biscaia) indicant el dret que desitges exercitar i les teves dades personals.

Si el Client o el Representant considerés que el Responsable no ha tractat les dades personals adequadament podrà contactar amb el Delegat de Protecció de Dades a l'adreça dpd@virgintelco.es. Tot i això, Virgin telco informa el Client i el Representant que té dret a presentar una reclamació davant de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades si considera que s'ha comès una infracció de la legislació en matèria de protecció de dades respecte al tractament de les dades personals.

14.4 Inclusió de dades en guies

Per defecte, Virgin telco no inclourà les dades dels seus Clients a la guia d'abonats impresa o electrònica corresponent a la seva província i als serveis d'informació o consulta. No obstant això, el Client que ho desitgi podrà sol·licitar a Virgin telco, mitjançant l'enviament d'un escrit per qualsevol dels mitjans assenyalats en aquest contracte, sol·licitant que totes o alguna de les seves dades siguin incloses a la guia

d'abonats. Aquesta guia tindrà el caràcter de font accessible al públic. Les dades del Client a les quals es refereix aquest paràgraf són: nom, cognoms, raó social, número d'abonat, adreça postal del domicili, excepte pis, lletra i escala. Llevat que el Client manifesti el contrari, s'entendrà que aquesta sol·licitud inclou la primera i successives inclusions de les seves dades a les guies impreses o electròniques que s'elaborin durant tota la vigència d'aquest contracte. Si el Client desitja que s'ometi alguna de les dades que apareguin a les guies (omissió parcial de la seva adreça o alguna altra dada), podrà sol·licitar-ho mitjançant escrit dirigit a Virgin telco. El Client podrà sol·licitar a Virgin telco expressament, mitjançant l'enviament d'un escrit per qualsevol dels mitjans assenyalats en aquest contracte, que les seves dades que figurin en guies d'abonats puguin ser utilitzades per tercers amb fins de publicitat o prospecció comercial.

Arribat el cas, Virgin telco podrà proporcionar als serveis d'emergència i informació la direcció de provisió del servei, de les persones que efectuen la trucada, sempre que aquesta es produeixi des d'un terminal fix i en modalitat de servei directe.

14.5. Drets en relació amb serveis d'identificació de línia d'origen i línia connectada

Restricció d'identificació de línia trucant

Si no vol que el seu número de telèfon sigui mostrat als terminals telefònics dels clients trucats, únicament haurà de marcar, sense cap cost, el "067" abans del número de telèfon amb què vol comunicar; a més, si vol restringir el seu número de telèfon permanentment, podrà sol·licitar-ho sense cap cost, cada sis mesos, al telèfon d'atenció al client 1717 (o el número que, si escau, el substitueixi).

Malgrat el que assenyala el paràgraf anterior, Virgin telco l'informa que eliminarà la supressió en origen de la identificació de la línia trucant quan la destinació de les trucades correspongui a serveis de trucades d'urgències a través del número 112 i altres d'autoritzaes per a l'atenció de les d'emergència o de les relacionades amb la seguretat pública o la defensa nacional.

Identificació de la línia trucant en destinació

Si no vol que el número de telèfon origen de la trucada sigui mostrat al seu terminal podrà sol·licitar-ho sense cap cost, cada sis mesos, al número d'atenció al client 1717 (o el número que, si escau, el substitueixi).

Filtratge de trucades sense identificació

Si el CLIENT desitja filtrar en destinació les trucades sense identificació, podrà fer-

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



ho sol·licitant-ho per telèfon al número d'atenció al client 1717 (o el número que, si escau, el substitueixi).

Identificació de la línia connectada

Els CLIENTS que disposin del servei RDSI de Virgin telco disposen per defecte de la facilitat d'identificació de la línia connectada. Si el CLIENT que rep la trucada procedent d'una línia RDSI de qualsevol operador vol evitar la visualització per qui truca de la línia connectada, podrà fer-ho sense cap cost sol·licitant-ho per telèfon al número d'atenció al client 1717 (o el número que, si escau, el substitueixi).

Desviament automàtic de trucades

Si el CLIENT vol evitar el desviament automàtic de trucades al seu terminal per part d'un tercer n'hi haurà prou que marqui *02# per activar-lo i #02# per desactivar-lo, sense cap cost per al CLIENT.

En cas que sol·liciti que les seves dades no siguin incloses en els serveis de consulta telefònica i guies (impreses i electròniques) ha de ser conscient que a través del servei "Identificació de la línia trucant en destinació" es permet la identificació del seu número telefònic per part del destinatari de la trucada. Així mateix, també ha de ser conscient que a través del servei "Identificació de línia connectada" es permet la identificació del número telefònic del destinatari de la trucada per part de qui la realitza.

15. EXTINCIÓ I RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

En aplicació de l'article 67 de la Llei general de telecomunicacions, aquest contracte tindrà una durada inicial de vint-i-quatre (24) mesos i es prorrogarà automàticament un cop transcorregut el període de vigència inicial en idèntics períodes; 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 si ho comunica prèviament i de forma fefaent amb una antelació mínima de 2 dies hàbils. A aquest efecte haurà de dirigir-se per correu a l'APARTAT DE CORREUS NÚM. 3 FD 48160 DERIO (BISCAIA), per telèfon trucant al 900 840 280 i de forma electrònica amb un missatge de correu electrònic a docu@virgintelco.es. Un cop passat aquest termini de 2 dies Virgin telco no podrà facturar al client cap quantitat derivada de la prestació de serveis.

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



- 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 del contracte esmentat, amb la consegüent pèrdua de vigència.
- e.** Força major.

Una vegada resolt el contracte, el CLIENT tindrà dret a la devolució del dipòsit de garantia que li hagués pogut ser exigut, si escau la seva devolució, sense cap pagament d'interès. En cap cas, la resolució o el desistiment d'aquest contracte exonerarà el CLIENT de les seves obligacions de pagament davant de l'OPERADOR derivades de l'ús dels serveis fins al moment en què es produeixi la desconexió efectiva del CLIENT dels serveis objecte del contracte, conseqüència de la resolució o desistiment esmentats. Sense perjudici de la resolució d'aquest contracte i de l'aplicació del que s'estableix en relació amb la mora en les quantitats degudes pel CLIENT, Virgin telco podrà reclamar judicialment els danys i perjudicis ocasionats com a conseqüència de l'actuació del CLIENT, així com les quantitats degudes o els equips no tornats o tornats amb deterioraments i/o danys estètics i/o d'ús.

Així mateix, el CLIENT podrà reclamar els danys i perjudicis ocasionats com a conseqüència de l'actuació de Virgin telco, així com les quantitats que hagin estat cobrades indegudament. En cas de resolució del Contracte per mora en el pagament dels Serveis per part del CLIENT, i posterior alta del Servei esmentat, el CLIENT haurà d'abonar novament a l'OPERADOR la quota d'alta per l'import vigent en aquell moment, així com el deute pendent de pagament. Així mateix Virgin telco es reserva el dret de no aplicar promocions, ofertes o descomptes al CLIENT que, havent incorregut en mora o no havent efectuat en algun moment el pagament de les corresponents quotes 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, amb una comunicació prèvia al CLIENT d'un mes. En tot cas, el CLIENT en podrà demanar informació detallada a través del Servei d'Atenció al Client. Si el CLIENT no estigués 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. Si ha transcorregut aquest termini 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 a les oficines comercials.

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



La declaració de qualsevol d'aquestes Condicions Generals com a nul·la, invàlida o ineficaç no afecta la validesa o eficàcia de les altres condicions generals, les quals seguiran sent vinculants per a les parts. El Contracte es regirà per la legislació espanyola, que serà aquella 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 en el 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 compromet a mantenir contractat el servei un determinat període de temps com a conseqüència de l'obtenció d'avantatges, descomptes o equipament a preu promocional. En aquest cas, també són aplicables els drets i les obligacions especials que preveuen aquests annexos.

18. DRET DE DESISTIMENT EN CONTRACTACIÓ A DISTÀNCIA

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

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

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

19. POLÍTICA D'ÚS RAONABLE ROAMING DINS LA UNIÓ EUROPEA

D'acord amb el que indica el Reglament d'Execució (UE) 2016/2286 de la Comissió del 15 de desembre de 2016, especialment a l'article 4, Virgin telco estableix les polítiques següents per evitar usos anòmals o abusius dels serveis d'itinerància a la Unió

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



Europea (d'ara endavant UE), que s'aplicaran de conformitat amb el que estipula aquest reglament:

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

Postpagament

2. En el cas de paquets de dades obertes Virgin telco es reserva el dret, amb una notificació prèvia al client, d'establir un límit de consum en itinerància a 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 a què fa referència l'article 12 del Reglament (UE) núm. 531/2012.

3. En els supòsits de línies que tinguin uns consums (de veu i/o dades) en itinerància a la UE que siguin més grans que en territori nacional durant un període d'almenys quatre mesos consecutius: Virgin telco notificarà al client que, si no modifica 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, si no modifica 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).

Els serveis en itinerància es prestaran en condicions igual d'avantajoses per al client final que les que s'ofereixen al país d'origen en sobre els paràmetres de qualitat recollits a https://www.euskaltel.com/CanalOnline/microsites/calidad_servicio/, sempre que, a la xarxa visitada, estigui disponible la mateixa generació de xarxes i tecnologia de comunicacions mòbils contractada pel client.

En cas que no sigui possible accedir en itinerància a les mateixes condicions de qualitat que les disponibles al país d'origen, VIRGIN TELCO garanteix que oferirà al client final el nivell de més qualitat de xarxa disponible a la xarxa visitada, tenint

AQUESTES SÓN LES CONDICIONS GENERALS DEL TEU CONTRACTE



en compte el desenvolupament de les generacions i tecnologies ofertes en cadascuna d'aquestes xarxes.

Cal tenir en compte que en determinades regions la qualitat del servei podria veure's afectada per raons alienes a VIRGIN TELCO, per problemes de cobertura o per la tecnologia del terminal utilitzat pel client final.

S'informa igualment que determinats serveis addicionals, com ara serveis de valor afegit, podrien comportar un increment de les tarifes aplicables.

5. Reclamacions. El client disposa dels mitjans de reclamació previstos a les Condicions Generals de Contractació del servei de telefonia mòbil per resoldre qualsevol reclamació relacionada amb l'aplicació d'aquesta 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 informar-se dels serveis sobre la ubicació de la persona que fa 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 d'un accés no autoritzat. Amb aquesta finalitat té implementades mesures preventives davant d'incidents de seguretat, d'integritat o d'amenaques i vulnerabilitat de la xarxa.

Així mateix, en el supòsit que es produeixi un incident de seguretat, Virgin telco compta amb procediments dedicats a prendre les mesures adequades en funció del fet esdevingut, a fi de solucionar com més aviat millor aquests incidents i restablir la seguretat i la integritat de la xarxa.