

CONDICIONES GENERALES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO TELEFÓNICO DISPONIBLE AL PÚBLICO MÓVIL (STDP MÓVIL)

1. OBJETO

1.1. Estas Condiciones regulan la prestación al Cliente, como usuario final, de los Servicios contratados a Neotel 2000 S.L.U., en adelante Neotel, con domicilio social en C. Fiscal Luís Portero García 3, bloque 7, oficina 1-1ª - 29010 Málaga y con NIF B-52009743, como operador móvil virtual de comunicaciones electrónicas y del Servicio Telefónico Disponible al Público Móvil, en lo sucesivo STDP Móvil, en adelante el Servicio. La lectura de estas Condiciones por el Cliente es condición necesaria y previa a la activación de los Servicios, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas Condiciones.

El Servicio podrá incluir la posibilidad de efectuar y recibir llamadas telefónicas móviles, el envío de mensajes SMS y la transmisión de datos pudiendo el Cliente acceder al mismo mediante un terminal telefónico móvil debidamente homologado de conformidad con la normativa vigente y compatible con todas las tecnologías que soporten las distintas funcionalidades comprendidas en el Servicio. No se incluye el servicio de mensajes multimedia o MMS ni los servicios de SMS Premium, que no estarán disponibles. El Cliente podrá consultar las distintas funcionalidades comprendidas y las posibles incompatibilidades en <http://www.neotel2000.com>.

1.2. Con la firma del Contrato el Cliente se adhiere las presentes Condiciones Generales Específicas del Servicio (en adelante las 'Condiciones Generales Específicas') también disponibles en <https://www.neotel2000.com/contratos/movil/cgemovilvn24es.pdf>, y, acepta todos los anexos que forman parte del Contrato con el Cliente. Cualquier discrepancia entre los documentos que integran el Contrato, que el Cliente reconoce le han sido entregados junto a las presentes Condiciones, se resolverá conforme al siguiente orden de prevalencia: (i) el Contrato, sus anexos y/o Condiciones Particulares, (ii) Condiciones Generales Específicas, y (iii) Condiciones Generales de Contratación de los Servicios de Neotel disponibles en <https://www.neotel2000.com/contratos/general/cgcneotel.pdf>. El Cliente declara conocer y aceptar los cargos e importes derivados de la contratación del Servicio, y se obliga a su pago.

Las presentes Condiciones Generales Específicas regulan aquellas modalidades que requieren de una tarjeta SIM propia de Neotel. Adicionalmente, el Servicio podría posibilitar el acceso y uso de alguna aplicación para dispositivos móviles que, en su caso, se regulará en sus propias Condiciones Generales Específicas.

2. NUMERACIÓN Y TARJETA SIM

2.1. El Servicio incluye el uso de numeración telefónica móvil nacional, no siendo posible la contratación de numeración internacional ni la portabilidad de ésta última. La numeración se asocia siempre a una SIM activa que se considera la SIM principal para el tráfico de voz y datos del usuario móvil. Podrá ser numeración móvil nueva asignada o derivada de portabilidad entrante de numeración ya asignada al Cliente, por lo que sólo será posible realizar la portabilidad saliente de tantos números como líneas móviles sean contratadas.

2.2. Se proporcionará al Cliente una tarjeta SIM, propiedad de Neotel, con los correspondientes códigos PIN y PUK para que el Cliente pueda acceder al Servicio desde su terminal. Se presumirá que toda comunicación, realizada a partir de las claves de acceso asignadas al Cliente, efectuadas a través de un terminal identificado mediante dicha tarjeta SIM han sido efectuadas por el Cliente o con su consentimiento, siendo por tanto el responsable con arreglo a las presentes Condiciones y a la Ley. Así, el Cliente acepta como prueba toda instrucción acerca de la prestación del Servicio a partir de sus claves durante la vigencia del Contrato. Para el supuesto de surgir cualquier controversia entre las partes sobre las comunicaciones realizadas por el Cliente, las partes otorgan plena eficacia probatoria a los registros generados o almacenados por los sistemas informáticos asociados a la prestación del Servicio salvo prueba en contra a cargo del Cliente.

2.3. En caso de sustracción o pérdida de la tarjeta SIM o de los códigos PIN o PUK, así como ante cualquier indicio de un uso no autorizado del Servicio, el Cliente deberá comunicarlo inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente, pudiendo en tal caso el Cliente solicitar un bloqueo y suspensión temporal del Servicio que será efectivo en un plazo máximo de 48 horas desde la solicitud siempre que el Cliente se identifique como persona autorizada a tal efecto. El Cliente podrá realizar la misma gestión desde el Área de Usuario sin tener que contactar directamente con Neotel.

2.4. Cualquier solicitud posterior de sustitución de la tarjeta SIM ya sea por pérdida, robo, deterioro u otras causas ajenas a Neotel, deberá ser solicitada por el Cliente. Se aplicará un coste por SIM en concepto de envío de material. Una vez recibida la tarjeta, el Cliente deberá contactar con Neotel para su activación y posterior uso.

2.5. El Cliente podrá solicitar, en función de la oferta contratada y modalidades del Servicio Móvil disponibles en todo momento, algunas de las siguientes funcionalidades o servicios de valor añadido adicionales.

2.5.1. Facilidades del tipo multidispositivo que permiten cursar y recibir llamadas de voz asociadas al Servicio Móvil desde diferentes dispositivos y/o aplicaciones, ofreciendo las mismas o similares prestaciones a las ofrecidas por los teléfonos móviles convencionales en las llamadas de voz.

El Servicio Móvil en otros dispositivos podrá habilitarse mediante una tarjeta SIM, una eSIM o una aplicación o software que se autentique con la información de la línea móvil contratada y dichos dispositivos se conectarán al propio dispositivo móvil vía Bluetooth u otros

medios, o bien accederán a la red de voz del operador a través de la red móvil o a través de redes de datos, de forma equivalente o similar a las prestaciones denominadas como 'voz sobre WiFi'.

Las comunicaciones realizadas desde cualquiera de los dispositivos asociados al Servicio Móvil del usuario se identificarán con el número móvil asignado al usuario y serán cursadas por el operador móvil a través de sus redes de voz y datos, garantizando la interoperabilidad con las redes telefónicas fijas y móviles. En particular, las llamadas de emergencia señalizadas por 112 u otros servicios de emergencia, sólo podrán realizarse desde un dispositivo conectado a la red móvil con tarjeta SIM o eSIM.

Las llamadas realizadas desde los diferentes dispositivos podrán tener planes tarifarios únicos o diferentes, según la oferta contratada y las llamadas recibidas en el número móvil del usuario podrán ser atendidas desde los diferentes dispositivos de acuerdo a las configuraciones del Servicio y preferencias del usuario. Por ejemplo, cuando no hubiera cobertura de la red móvil las llamadas podrían ser realizadas y atendidas desde otros dispositivos vía 'voz sobre WiFi'.

2.5.2. Funcionalidad de mostrar numeración fija asignada al usuario en llamadas salientes, siempre que dicho usuario tenga contratado un servicio de STDP Fijo con el operador que presta el Servicio Móvil. Esta funcionalidad podrá ser activada o desactivada por el usuario en el momento de realizar la llamada o bien a través de las aplicaciones de configuración del Servicio Móvil. La numeración fija sólo se mostrará cuando el usuario realice la llamada desde la ubicación geográfica donde se hubiere contratado dicha numeración fija, conforme a la Orden IET/384/2016, de 18 de marzo, por la que se establecen las condiciones para la presentación de un número geográfico en llamadas realizadas desde terminales de comunicaciones móviles.

3. CONDICIONES ECONÓMICAS, FACTURACIÓN Y PAGO

3.1. El Servicio en función de la modalidad y elementos contratados tiene unas Condiciones económicas cuyo detalle se encuentra en el Contrato del Cliente y/o sus anexos y que pueden variar por los motivos previstos en estas Condiciones.

El Cliente siempre podrá consultar inicialmente el detalle de la tarifa aplicada para cada consumo realizado, en territorio nacional o en las Zonas de roaming o itinerancia internacional, en el Contrato del Cliente y/o sus anexos, así como en <https://www.neotel2000.com/contratos/movil/>. Cualquier cambio posterior realizado en dichas tarifas será comunicado al Cliente que podrá consultarlas en su Área de Usuario y en su factura. Es responsabilidad del Cliente consultar las tarifas de roaming aplicables en cada Zona y momento previo a la realización de un viaje al extranjero y que varían en función del país de destino.

El pago se realizará según la modalidad estipulada en el Contrato de Servicio suscrito, mediante prepago o mediante domiciliación de las facturas en la cuenta bancaria designada, en cuyo caso se aplicarán las siguientes Condiciones sea el caso.

3.2. En la modalidad prepago el Cliente tendrá asociado a su número de abonado una cuenta en la que quedará registrado su saldo disponible en cada momento para el Servicio. Será requisito indispensable que este disponga en su cuenta del saldo que, de acuerdo con las tarifas aplicables, resulte necesario para utilizar el Servicio. No son de aplicación al Cliente en la modalidad de prepago lo dispuesto en estas Condiciones sobre suspensión o interrupción del Servicio en caso de impago de facturas.

El Cliente podrá recargar saldo, desde el panel web de Neotel y la pasarela de pago segura recomendada por Neotel que ésta pone a disposición del Cliente, o, en su defecto, realizar el prepago mediante transferencia a la cuenta bancaria facilitada por Neotel en el Contrato. En caso de inexistencia de saldo a favor del Cliente, este solo podrá recibir llamadas y realizar llamadas de emergencia en el plazo de un mes, desde la desactivación del Servicio.

El Servicio en la modalidad prepago se desactivará en el momento en que el saldo del Cliente sea cero. Para evitar la desactivación del Servicio, el Cliente debe realizar una recarga que deje saldo positivo. En el caso de permanecer el Servicio desactivado en el plazo de UN (1) mes más UN (1) mes adicional, se procederá a la baja del Servicio. Al dar de baja el Servicio todos los archivos y datos de su panel de usuario serán eliminados de forma permanente. El Cliente dispondrá de los plazos indicados para realizar la portabilidad de sus numeraciones, en caso contrario, el Contrato quedará resuelto a todos los efectos.

3.3. En la modalidad pospago, todas las facturas por el Servicio serán adeudadas y pagaderas dentro del plazo de pago indicado en la factura (la 'Fecha de Vencimiento'), sin necesidad de reclamación. Por defecto, en el momento del Contrato, el Cliente proveerá a Neotel un número de cuenta bancaria en la cual serán cargados por domiciliación directa las cantidades facturadas, firmando a tal efecto un Adeudo Domiciliado SEPA Core. El Cliente se compromete a comunicar la domiciliación de los cargos por el Servicio a su entidad bancaria, autoriza expresamente a Neotel para realizar dichos cargos en su cuenta bancaria y se obliga a mantener su cuenta bancaria con fondos suficientes para cubrir los pagos. El Cliente podrá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para modificar el medio de pago disponible de entre los comúnmente aceptados en el tráfico mercantil y que esté operativo de acuerdo a la política de riesgos de Neotel. Serán de cargo del Cliente todos los gastos derivados del pago de la factura.

3.4. Cualquier cantidad no recibida por Neotel en la Fecha de Vencimiento de la factura se considerará vencida. Por cualquier cantidad vencida se devengará el interés legal de demora vigente al momento de su vencimiento, interés que se acumulará mensualmente, así como una comisión por impago por los costes de recobro y gastos bancarios de devolución de hasta un máximo de diez (10) euros. El importe vigente podrá ser consultado por el Cliente a través del Servicio de Atención al Cliente. Los intereses continuarán devengándose sin perjuicio de la terminación o resolución de este Contrato por cualquier motivo.

3.5. El retraso en el pago total o parcial por el Cliente facultará a Neotel para suspender temporalmente el Servicio, sin perjuicio de que, junto con las cantidades impagadas, se devenguen también los intereses de demora. Sin perjuicio de la suspensión, se seguirán aplicando todos los cargos por el mantenimiento del Servicio en tanto que el Contrato no sea definitivamente resuelto y no se exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cantidades independientes del tráfico que puedan devengarse y que se correspondan con el Servicio contratado. La suspensión sólo afectará a los servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora y el servicio telefónico será mantenido para llamadas salientes de urgencias y para las llamadas entrantes, con excepción de las de cobro revertido o las relativas a cuando el Cliente se encuentre fuera del territorio español. Se restablecerá el Servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquél en que se tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho por completo, incluidos intereses de demora y otros gastos relativos al cobro en los que Neotel haya incurrido. De persistir el de retraso en el pago de cualquiera de los cargos o facturas del Servicio se podrá interrumpir definitivamente el Servicio al Cliente y resolver el Contrato. Neotel también podrá suspender o interrumpir definitivamente el Servicio en casos de fraude, presunción o indicios razonables de comisión de fraude o por el uso ilícito del Servicio.

3.6. Neotel podrá solicitar al Cliente la constitución de un depósito de garantía, tanto en el momento de la contratación del Servicio como en cualquier momento de la vigencia del Contrato en los supuestos en los que (i) el Cliente hubiera dejado impagadas una o varias facturas relativas a otro u otros contratos anteriores o vigentes, o con cualquier otro operador; (ii) si el Cliente incurriera de modo reiterado en retraso en el pago de las facturas; (iii) en cualquier otro supuesto que se considere adecuado de acuerdo a la política de riesgos de clientes. La constitución del depósito de garantía, en su caso, deberá realizarse en efectivo y su importe será facilitado al Cliente en el momento de requerimiento del depósito; alternatively, podrá entregar aval bancario.

Si el Cliente no constituye el depósito de garantía que corresponda en el plazo de los quince (15) días siguientes a su requerimiento, se podrá rechazar la solicitud de contratación del Cliente, restringir las llamadas salientes o suspender el Servicio. Si transcurrido un nuevo plazo de diez (10) días desde un segundo requerimiento, el Cliente no efectuara el depósito, Neotel podrá darle de baja en el Servicio y resolverse el Contrato.

Se procederá a la devolución del depósito en el plazo de quince (15) días a contar desde el momento en que se cumplan todas las circunstancias establecidas a continuación: (i) que quede acreditado que en el plazo de un (1) año no ha existido ningún retraso en el pago; y (ii) que se tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas por el Cliente.

3.7. El Cliente, en caso de disconformidad total o parcial con una factura, podrá reclamar en el plazo de un (1) mes desde su Fecha de Vencimiento, indicando el detalle del precio discutido y aportando la documentación necesaria para resolver la reclamación. Transcurrido dicho plazo, los conceptos facturados tendrán el carácter de firmes en ausencia de error manifiesto. Si, en virtud de la revisión de las cantidades, se acepta la reclamación del Cliente, se descontará la cantidad indebida o erróneamente facturada en la factura del mes inmediatamente posterior.

3.8. Finalizado o resuelto el Contrato, se enviará al Cliente una factura final por el Servicio consumido que estuviera pendiente de facturación hasta la fecha de resolución del Contrato, incluyendo cualquier compensación aplicable que el Cliente estará obligado a pagar.

4. ADMINISTRACIÓN Y USO DEL SERVICIO

4.1. El Cliente dispondrá de unas credenciales privadas de acceso a su Área de Usuario a través de www.neotel2000.com que le permiten realizar diversas gestiones como configurar, activar y desactivar prestaciones adicionales, y contratar diferentes servicios. El Cliente se obliga expresamente a mantener dichas credenciales en la más estricta confidencialidad, así como a modificar su contraseña de acceso con una periodicidad no superior a un año e informar inmediatamente a Neotel en caso de tener indicios de un uso no autorizado de dichas credenciales.

4.2. Si el Cliente hace uso del Área de Usuario para la contratación de Servicios adicionales, las Condiciones económicas aplicables serán las que se especifiquen en el momento de su contratación y que el Cliente deberá aceptar. El Cliente reconoce la plena validez y eficacia jurídica de la contratación así realizada por su parte habiendo accedido al Área de Usuario con sus credenciales y acepta que los Servicios adicionales que contrate pasarán a serle facturados y cobrados mensualmente junto con el resto de los Servicios contratados por el Cliente.

4.3. A través del Área de Usuario, el Cliente también tendrá acceso a información adicional como las facturas del Servicio o las tarifas que aplica Neotel en todo momento sobre los consumos realizados.

4.4. Neotel se reserva el derecho a limitar el número máximo de portabilidades que el Cliente podrá realizar y aplicar límites de consumo de minutos, destinos y/o datos que, en su caso, se indicarán en el Contrato correspondiente a la oferta y modalidad de Servicio contratada.

5. POLÍTICA DE USO RAZONABLE DEL SERVICIO MÓVIL

5.1. El Servicio está destinado al Cliente en su calidad y como usuario final del mismo y para el tráfico que realicen las personas dependientes del Cliente, y el Contrato no ampara ni la reventa de tráfico telefónico, ni la comercialización por cualquier medio del mismo sin el acuerdo o consentimiento previo y expreso de Neotel. Asimismo, la contratación del Servicio no ampara o legitima la actuación o intervención del Cliente y/o la utilización del Servicio por este último, como o en calidad de operador móvil virtual, o figuras afines que

en ningún caso podrán entenderse comprendidas dentro del objeto del Contrato. Por consiguiente, el Cliente se abstendrá de manipular o alterar por cualquier medio cualesquiera elementos, equipamientos e instalaciones que le permitan acceder y utilizar el Servicio en calidad distinta a la de destinatario final del mismo.

El Cliente deberá hacer un uso razonable y correcto del Servicio, de acuerdo a dicho destino y en consecuencia el Contrato no ampara actuaciones ilícitas ni prácticas prohibidas ni que consistan en un uso fraudulento del Servicio, que incluirá, a de modo enunciativo y no limitativo, el 'simboxing' u otros elementos de concentración o transformación del tráfico o concebidos para la realización de llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico, y/o cualquier práctica similar o análoga, y que podrán comportar la suspensión o interrupción del Servicio. No está permitido el uso artificial del Servicio o la realización de llamadas masivas o automáticas por lo que Neotel se reserva el derecho de limitar el Servicio si se detecta que se está haciendo un uso inadecuado del mismo, en cuyo caso, se notificará previamente al Cliente dicha situación.

El Servicio referido al consumo de datos no está concebido para ser usado de forma artificial o en máquinas sino por el tráfico que realicen las personas dependientes del Cliente por lo que Neotel se reserva el derecho de limitar completamente el consumo de datos de la línea si se detecta que se está haciendo un uso inadecuado, en cuyo caso, Neotel notificará previamente al Cliente dicha situación.

5.2. A todas las líneas móviles dadas de alta se les aplica la siguiente configuración inicial, que podrá ser modificada por el Cliente a través del Área de Usuario o mediante el Servicio de Atención al Cliente:

- Roaming de voz y datos desactivado para Zonas 2 y 3 excepto para Zona 1 que estará activado.
- Bloqueo de llamadas a Servicios de Tarificación Adicional, incluyendo SMS Premium.

El desbloqueo del acceso a numeración de Servicios de Tarificación Adicional requerirá solicitud expresa del Cliente y dirigida al Servicio de Atención al Cliente a través del correo electrónico tickets@neotel2000.com. No podrá desbloquearse el Servicio de SMS Premium puesto que no se incluye y no estará disponible en ningún caso.

5.3. El Servicio única y exclusivamente está destinado, como condición esencial a Clientes residentes en territorio nacional sin entenderse en ningún caso que se trata de una oferta para usuarios residentes en países distintos. Se podrá rechazar el alta como Cliente o resolver el Contrato desde el momento que tenga conocimiento de que el Cliente no cumple con este requisito.

Se advierte al Cliente del riesgo que se deriva de las conexiones y las descargas automáticas y descontroladas de datos en itinerancia o en zonas fronterizas. Mediante el Servicio de Atención al Cliente, éste podrá consultar gratuitamente cómo desactivar las conexiones automáticas de itinerancia de datos con el fin de evitar un consumo descontrolado de Servicios de itinerancia de datos o en zonas fronterizas.

El Servicio no ampara la utilización abusiva o anómala del Servicio de roaming y en todo caso Neotel se reserva la solicitud y aplicación de recargos por roaming en caso de que el Cliente no acredite su residencia o vinculación estable con el territorio nacional o riesgo de utilización abusiva o anómala, y, si los costes de roaming no fueran sostenibles. El Cliente podrá utilizar su línea móvil en el extranjero para el uso del Servicio en itinerancia o en roaming de acuerdo con la siguiente política de uso razonable:

5.3.1. El uso del Servicio en roaming está concebido para viajes eventuales y no para un uso permanente en el extranjero, de manera que se podrá exigir al Cliente que acredite su residencia estable en territorio nacional si se detecta que el Cliente consume más del 50% de su tráfico en roaming durante 4 meses consecutivos, o incluso podrá limitar el uso de la línea si se aprecia un consumo abusivo.

5.3.2. Se establece un límite de utilización del Servicio o tráfico en roaming de 30 días consecutivos en el extranjero. Superado este límite Neotel se reserva aplicar un recargo por consumo adicional realizado que se notificará al Cliente cuando se alcance dicho límite de utilización.

5.3.3. El Cliente solo podrá tener de forma simultánea 5 líneas móviles activas para su uso en roaming. Si el Cliente necesita disponer de más de 5 líneas activas al mismo tiempo, el Cliente deberá solicitarlo expresamente al Servicio de Atención al Cliente y depositar 100 euros por cada línea móvil adicional. Estos depósitos de garantía serán devueltos al Cliente cuando se desactiva el roaming en las líneas adicionales.

5.3.4. Los datos incluidos en la modalidad contratada del Servicio podrán ser utilizados en roaming para navegar por Internet desde los países de la Zona 1. Si se detecta un uso inadecuado, abusivo, fraudulento o no razonable, se podrá aplicar un recargo conforme a la reglamentación europea de roaming para el tráfico realizado en Zona 1, notificándose al Cliente. A estos efectos, se considerará que el uso excede de lo razonable, a título enunciativo y no limitativo, el uso y consumo predominantemente en roaming por parte del Cliente en comparación con el uso y tráfico nacional, o, el uso simultáneo y/o secuencial de múltiples SIM por el mismo Cliente en roaming.

Para el resto de Zonas se aplicará por defecto un límite inicial mensual de 50 euros de consumo por línea móvil que el Cliente podrá ampliar solicitándolo expresamente al Servicio de Atención al Cliente. Superado dicho límite o ampliación posterior, el Servicio de itinerancia de datos se dejará de prestar hasta que el Cliente solicite la continuación o reactivación de la prestación de dicho Servicio.

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE COMO USUARIO

6.1. El Cliente como usuario final de Servicios de comunicaciones electrónicas ostenta los derechos y obligaciones previstos en la Ley General de Telecomunicaciones y su desarrollo reglamentario. Entre otros previstos en la normativa y estas Condiciones, el Cliente tiene derecho a:

- a. La conservación del número telefónico asignado o que el Cliente ha portado a Neotel, solicitando la portabilidad a otro operador. Salvo que el Cliente resuelva el Contrato y todos los Servicios de acuerdo con las cláusulas del mismo, si el Cliente solicita una portabilidad para algunos números, el Contrato se mantendrá vigente respecto de los demás Servicios que el Cliente tuviera contratados.
- b. Solicitar gratuitamente la desconexión de los Servicios de llamadas internacionales, los Servicios de tarificación adicional u otros de tarifas superiores que se realizará en un máximo de 10 días desde la recepción de la solicitud del Cliente.
- c. A la facturación detallada, sin perjuicio de solicitar facturas no desglosadas.
- d. A detener el desvío automático de llamadas efectuado a su terminal por parte de un tercero.
- e. A impedir la presentación de la identificación de su línea en las llamadas que genere o la presentación de la identificación de su línea al usuario que le realice una llamada salvo que se trate de llamadas de emergencia a través del número 112 o comunicaciones efectuadas a entidades que presten servicios de llamadas de urgencia, sin perjuicio de las condiciones reglamentarias sobre la visualización, restricción y supresión de la identificación de la línea de origen y conectada. No podrá ejercerse este derecho temporalmente cuando el abonado a la línea de destino haya solicitado la identificación de las llamadas maliciosas o molestas realizadas a su línea.
- f. A impedir la presentación de la identificación de la línea de origen en las llamadas entrantes y a rechazar las llamadas entrantes en que dicha línea no aparezca identificada, sin perjuicio de las condiciones reglamentarias sobre la visualización, restricción y supresión de la identificación de la línea de origen y conectada.

6.2. Son obligaciones del Cliente:

- a. Satisfacer la contraprestación económica por el suministro del Servicio y cumplir el resto de las Condiciones contractuales. Su incumplimiento conllevará la aplicación de las consecuencias previstas en estas Condiciones y las Condiciones Generales Comunes de Neotel en relación a la suspensión o interrupción definitiva del Servicio por impago.
- b. Utilizar el Servicio para los fines previstos en el Contrato.
- c. Utilizar aparatos y equipamientos autorizados cuya conformidad haya sido evaluada según la normativa vigente sobre evaluación de la conformidad de aparatos de telecomunicaciones y configurarlos correctamente.
- d. Suministrar los datos personales exigidos por la legislación vigente a efectos de la obligación de identificación en la contratación y conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.

7. CALIDAD DEL SERVICIO, COMPENSACIONES Y RESPONSABILIDAD

7.1. El Servicio se ofrece mediante una oferta paquetizada con diferentes volúmenes de tráfico y a la velocidad máxima que en cada momento se pueda cursar que depende de la capacidad de las celdas del operador de red, de la tecnología de acceso del teléfono móvil y de la tarifa móvil contratada.

Neotel no realiza ninguna gestión sobre el tráfico que pueda afectar a la calidad del acceso a Internet, a la intimidad de los usuarios o a la protección de sus datos personales, prestando el Servicio como operador móvil virtual y dispone de la misma cobertura que el operador de red.

7.2. Para interrupciones programadas de los Servicios por actualizaciones en el Software, en los equipos o en las redes, se preavisará al Cliente con al menos 24 horas de antelación e intentará programar tales interrupciones causando las menores molestias para el Cliente. El Cliente no tendrá derecho a ninguna compensación por interrupciones programadas.

7.3. Para el STDP Móvil, cuando durante un período de facturación el Cliente sufra interrupciones temporales, Neotel compensará al Cliente con la mayor de las siguientes cantidades:

- El promedio del importe facturado por Neotel por el Servicio interrumpido, durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de que el Servicio contratado por el Cliente tuviera una antigüedad inferior a tres (3) meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivamente realizado.
- Cinco (5) veces la cuota mensual de abono al Servicio vigente en el momento de la interrupción, prorrateada por el tiempo de duración de ésta.

Si la cantidad a compensar excede de un (1) euro, Neotel procederá al pago automático de la misma en la factura correspondiente, donde se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponde al Cliente.

Cuando la interrupción temporal sea debida a causas de fuerza mayor, Neotel se limitará a compensar de forma automática al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono mensual del Servicio y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Ninguna de las compensaciones previstas en esta cláusula se aplicará si se da alguna de las causas siguientes:

- a. Uso incorrecto o inadecuado del Servicio o sus Funcionalidades por parte del Cliente.
- b. Incumplimiento grave del Cliente de las Condiciones contractuales, especialmente en caso de fraude o mora en el pago.

- c. Por daños en la red debidos a la conexión por el Cliente de equipamientos o terminales no homologados para el Servicio contratado y/o por la normativa vigente.
- d. Por resolución administrativa o judicial.
- e. Por interrupciones programadas y notificadas al Cliente con antelación.
- f. Por interrupciones ajenas y fuera del control de Neotel o que sean causadas por un tercero.

7.4. Para determinar si el Cliente ha sido afectado por la interrupción del Servicio Móvil, se entenderá que una interrupción en una zona afecta a un Cliente cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:

- a. El operador conoce a través de sus sistemas de información que el Cliente se encontraba en la zona afectada en el momento de la interrupción.
- b. La interrupción afecta al área donde se encuentra el domicilio que figura en el Contrato y el operador, a través de sus sistemas de información, no puede situarle en otra zona durante el período de la interrupción.
- c. El Cliente comunica al operador, mediante declaración responsable, en el plazo de 10 días contados a partir del restablecimiento del Servicio, que ha estado en la zona afectada por la interrupción en el momento de producirse y dicha afirmación no resulta contradictoria con la obtenida de los sistemas de información del operador.

7.5. Neotel no es responsable de las interrupciones o averías que estén fuera de su control o cualquier otro suceso o causa de fuerza mayor o que no le sea imputable, por lo que no está obligado a abonar ninguna compensación u otra forma de remuneración al Cliente derivada de las causas indicadas en este párrafo como, a título enunciativo, la interrupción del suministro eléctrico, averías o sobrecargas de red, errores o fallos causados o relacionados con el Cliente o terceros (operadores de comunicaciones incluidos), acciones gubernamentales, interrupción en el abastecimiento de línea por parte de terceros.

Fuera de las compensaciones y casos previstos en estas Condiciones, dentro de lo permitido por la ley aplicable y al amparo de la autonomía de la voluntad entre empresas, con la contratación del Servicio, el Cliente exime de responsabilidad y mantendrá indemne a Neotel por cualquier eventual daño como, a título enunciativo, pérdidas de beneficios, costes de personal, pérdida de información o interrupción de actividad o de negocio, y, de ser Neotel declarada responsable por el uso o imposibilidad de uso por el Cliente del Servicio, ya sea por responsabilidad contractual o extracontractual, por culpa o negligencia, o en base a cualquier otra teoría jurídica, la responsabilidad de Neotel está limitada y en ningún caso excederá del importe pagado por el Cliente a Neotel en el ejercicio económico correspondiente.

7.6. El Cliente reconoce que Neotel no puede ejercer un control sobre el uso que el Cliente realiza del Servicio en cada momento, por lo que el Cliente mantendrá indemne a Neotel por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones en la normativa aplicable y/o sobre medidas para combatir las estafas de suplantación de identidad mediante llamadas telefónicas y mensajes de texto fraudulentos e identificación de la numeración utilizada para prestación de servicios de atención al cliente y realización de llamadas comerciales no solicitadas, y frente a cualquier reclamación del Cliente, de cualquier tercero o por la Administración, como consecuencia de un incumplimiento del Cliente de sus obligaciones contractuales, o establecidas en la normativa vigente, y/o por la responsabilidad del uso que del Servicio y la numeración realice el Cliente.

De recibir Neotel alguna reclamación, informará al Cliente a fin de que éste, a la mayor brevedad, adopte las medidas oportunas. Neotel se reserva el derecho de repetición frente a cualesquiera sanciones, indemnizaciones y/o cantidades que se vea obligado a resarcir como consecuencia del incumplimiento por el Cliente de la normativa aplicable.

8. DURACIÓN Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

8.1. El Contrato tiene un plazo de duración inicial indefinido salvo mediar compromiso de permanencia, y se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y por las causas previstas en estas Condiciones; y, en particular, por voluntad del Cliente comunicándolo a Neotel, con una antelación mínima de dos (2) días y un máximo de un (1) mes al momento en que hubiera de surtir efecto la resolución, por correo postal a la dirección C. Fiscal Luís Portero García 3, bloque 7, oficina 1-1ª - 29010 Málaga o electrónico a la dirección tickets@neotel2000.com mediante documento firmado por el Cliente o por su legal representante de ser una persona jurídica. En su caso, el compromiso de permanencia suscrito por el Cliente no podrá exceder de veinticuatro (24) meses salvo que el Cliente haya suscrito expresamente un compromiso mayor renunciando a dicho límite temporal.

La duración del Contrato en el caso de Clientes de la modalidad de prepago será de UN (1) mes prorrogable por meses sucesivos sin perjuicio de lo dispuesto en la Condición 3.2. y en el compromiso de permanencia, en su caso, convenido.

8.2. Se podrá suspender el Servicio o cancelar parcial o totalmente este Contrato resolviéndolo en cualquier momento por los siguientes motivos que serán considerados por las partes como justa causa de resolución:

- a. Incumplimiento esencial o reiterado por parte del Cliente de cualquier disposición del Contrato. Se entenderá como incumplimiento reiterado la existencia de tres (3) o más casos de incumplimiento en un periodo continuado de seis (6) meses o inferior a seis (6) meses.
- b. Impago o retraso en el pago por parte del Cliente o falta de constitución de depósito de garantía.
- c. Por orden, resolución o requerimiento de un órgano competente.
- d. Si el Cliente lleva a cabo cualquier actuación que comprometa o pueda comprometer la estabilidad, seguridad u operabilidad de la red del operador o perturbe su funcionamiento y/o la prestación del Servicio al Cliente o a terceros.

- e. Si el Cliente hace un mal uso o uso inadecuado del Servicio o del Software, o si el uso realizado por el Cliente es abusivo o ilegal o incumple cualquier normativa aplicable.
- f. Si se produjera una modificación normativa conforme a lo previsto en estas Condiciones.
- g. En caso de que la prestación del Servicio devenga imposible o el Neotel no esté en condiciones de prestar el Servicio con la calidad habitual debido a causas técnicas fuera de su control o debido a cualquier causa ajena a su voluntad.
- h. En caso de que el Cliente sea una persona jurídica, y se produzca la extinción de la personalidad jurídica del Cliente. La presente causa de suspensión y/o resolución del Contrato no resultará aplicable en aquellos casos en que se produzca una sucesión en dicha personalidad jurídica por parte de un tercero (por ejemplo, pero no limitadamente en casos de fusión o absorción del Cliente por un tercero, o en otros supuestos análogos).
- i. Por cualquier otra causa o incumplimiento expresados en estas Condiciones.

8.3. Neotel podrá realizar un cargo al Cliente de cincuenta (50) euros en concepto de reactivación del Servicio al Cliente si hubiera incurrido en alguna de las conductas referidas, en caso de que este decida volver a contratar los Servicios, si ello fuera posible.

8.4. Si Neotel tuviera sospechas fundadas respecto a la existencia de un uso fraudulento o abusivo del Servicio o de cualquiera de sus funcionalidades y/o del Software, o de la intención de defraudar sobre el uso del Servicio o del Software, o de recibir una denuncia de fraude en relación con el uso del Servicio o del Software por el Cliente, se podrá: (i) rechazar cualquier llamada realizada por el Cliente que pudiera ser considerada fraudulenta o abusiva; y/o, (ii) suspender o interrumpir definitivamente, el Servicio o alguna de sus funcionalidades para el Cliente, sin perjuicio del derecho reservado a favor de Neotel de ejercitar las acciones y exigir las compensaciones que legalmente le correspondan; y/o (iii) denunciar los presuntos hechos fraudulentos ante las autoridades competentes; y/o (iv) adoptar las medidas legales que estén a su alcance para impedir o poner fin al fraude.

9. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

9.1. Neotel pone a disposición del Cliente un Servicio especializado de Atención por vía telefónica (llamada gratuita al 2222 exclusivo para móvil o 900 696 707) y correo electrónico (tickets@neotel2000.com) con objeto de atender sugerencias, dudas y/o peticiones de información respecto a los Servicios y su utilización, solicitar cambios en su configuración, y atender y resolver quejas, reclamaciones o cualquier incidencia contractual. El horario de atención al Cliente será el aplicable en función de la Modalidad de Servicio contratada por el Cliente, y, en defecto de previsión expresa, será de lunes a viernes de 8:30 a 19:00h (festivos no incluidos). El Cliente también podrá dirigirse a Neotel por escrito a C. Fiscal Luís Portero García 3, bloque 7, oficina 1-1ª - 29010 Málaga. De estar en roaming, el Cliente podrá contactar de forma gratuita a través del teléfono +34 621 44 2222.

Neotel facilitará al Cliente la información sobre el Servicio y sus funcionalidades, precios, mantenimiento de los Servicios, y sobre cualquier otra información necesaria y conveniente para una adecuada prestación de los Servicios, a través del Sitio Web de Neotel y/o a través del Servicio de Atención al Cliente.

9.2. Neotel asignará un número de referencia a cada reclamación recibida que será comunicado al Cliente, y le dará respuesta por el mismo medio utilizado por el Cliente. El Cliente tendrá también derecho a recibir, si así lo solicita, un documento que acredite la presentación y el contenido de la reclamación. El Cliente podrá reclamar en relación con la prestación del Servicio, en el plazo de un (1) mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que motive su reclamación, al Servicio de Atención al Cliente, por teléfono o por escrito dirigiéndose a la dirección de Neotel. Si no obtuviera respuesta satisfactoria de Neotel en el plazo de un (1) mes, podrá acudir en los tres (3) meses siguientes a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones de la Secretaría de Estado.

9.3. La disconformidad del Cliente con la facturación de los Servicios de tarificación adicional u otros Servicios no podrá dar lugar a la suspensión ni interrupción de, exclusivamente, el Servicio Telefónico Disponible al Público, mientras la reclamación se esté sustanciando si el Cliente paga, justificándolo, el importe adeudado excluyendo el importe en desacuerdo. En cualquier caso, ninguna queja o reclamación, incluso relativa a facturación, facultará al Cliente para rechazar el pago de ninguna factura pendiente o emitida con posterioridad, sin relación directa con el objeto o el fondo de la reclamación.

10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

RESUMEN DE POLÍTICA DE PRIVACIDAD	
RESPONSABLE	Neotel 2000 S.L.U. B-52009743
FINALIDAD	Prestación servicios contratados / fidelización y acciones comerciales con el Cliente.
LEGITIMACIÓN	Ejecución del Contrato / interés legítimo / cumplimiento obligación legal.
CESIÓN DE DATOS	A empresas del grupo para gestión contractual y administrativa.
CONSERVACIÓN	Período imperativo legalmente para operadores comunicaciones electrónicas.
DERECHOS	Acceso, rectificación, supresión y oposición y limitación del tratamiento.

10.1. Neotel presta servicios únicamente a empresas y/o profesionales, por lo que no realiza tratamiento de datos de carácter personal en la prestación de sus Servicios. Aun así, en el caso de que el Cliente facilite información susceptible de considerarse como dato personal, Neotel llevará a cabo el tratamiento de los datos personales para la ejecución de la relación contractual, con la finalidad de activar y prestar los Servicios contratados y demás finalidades indicadas y accesibles en la Política de Privacidad de Neotel en www.neotel2000.com, en las Condiciones Generales Comunes y Específicas de cada Servicio y/o resumidas a continuación:

- a. Incorporar los datos personales del Cliente a un fichero automatizado bajo la titularidad y responsabilidad de Neotel.
- b. Prestar los Servicios y realizar la gestión, el mantenimiento, desarrollo, atender las incidencias, postventa de la relación contractual y la activación de los Servicios y las Funcionalidades seleccionados por el Cliente.
- c. Facturar al Cliente por los Servicios y Funcionalidades utilizadas y realizar acciones de recobro.
- d. Gestionar las operaciones de Neotel y registrar las interacciones con el Cliente, la supervisión y el control de calidad de la atención al Cliente, las relaciones con sus distribuidores, franquiciados e instaladores o integradores.
- e. Cumplir con las obligaciones establecidas en las leyes aplicables a los Servicios prestados.

Neotel conservará los datos del Cliente mientras la relación contractual siga vigente y no haya solicitado su supresión. Una vez finalice el Contrato, Neotel mantendrá los datos personales bloqueados durante los plazos de prescripción legal, con carácter general, seis (6) años conforme al Código de Comercio. Transcurridos dichos plazos de prescripción, sus datos serán eliminados. No obstante, existe normativa que exige a Neotel plazos de conservación distintos al anterior, tales como los siguientes: a) Plazo de prescripción de posibles responsabilidades jurídicas o contractuales de Neotel o sus Clientes distintos al de seis (6) años, en cuyo caso Neotel conservará los datos conforme la norma aplicable; b) Plazo de conservación durante doce (12) meses los datos de tráfico de las telecomunicaciones.

10.2. Todos los datos incluidos en el Contrato han sido facilitados directamente por el Cliente o su legal representante, por lo que la responsabilidad sobre la autenticidad de los mismos corresponde, directa y exclusivamente, al Cliente. Neotel podrá comprobar la solvencia del Cliente, por sí o por quien actúe por su cuenta e interés, mediante el acceso a informes de entidades financieras y/o ficheros automatizados en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con las disposiciones vigentes, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el Cliente. En base al interés legítimo de Neotel con la firma del Contrato se realiza el tratamiento automatizado y mantenimiento de estos datos sobre solvencia financiera con fines estadísticos y de evaluación de la solvencia y valoración del riesgo previo a la activación de los servicios.

10.3. El Cliente o su legal representante podrán recibir comunicaciones comerciales de Neotel, promocionando otros productos y servicios de Neotel que pueden resultarle de interés relacionados con los Servicios que presta Neotel. El Cliente en cualquier momento podrá, a través del Servicio de Atención al Cliente de Neotel, revocar su consentimiento para recibir comunicaciones comerciales. Neotel podrá tratar los datos de tráfico con fines de promoción comercial de servicios de comunicaciones electrónicas o para la prestación de servicios con valor añadido, en la medida y durante el tiempo necesarios para la prestación de tales servicios o su promoción comercial, siempre y cuando el Cliente haya dado su consentimiento.

10.4. Según el caso, Neotel tratará datos personales, tales como los incluidos en el Contrato, así como datos de tráfico, el número telefónico del Cliente, los números llamados, la fecha, la duración, el tiempo y extensión de las llamadas, la red desde donde se origina la comunicación y en donde termina, el tráfico de datos enviado o recibido, y el principio, final y duración de la conexión, para la correcta facturación de los Servicios.

De acuerdo con lo establecido en la normativa de conservación de datos, Neotel informa al Cliente de la obligación de Neotel de conservar los datos de tráfico y facturación generados o tratados en el marco de la prestación de los Servicios de comunicaciones electrónicas de Neotel. Estos datos quedarán a disposición de los agentes facultados de acuerdo con la ley, cuando los mismos les sean requeridos a Neotel mediante autorización judicial, con fines de investigación, detección y enjuiciamiento de un delito grave contemplado en el Código Penal o en las leyes penales especiales.

Para la prestación de servicios de valor añadido el consentimiento para el tratamiento de los datos de tráfico se considerará otorgado desde el momento de la solicitud, uso o acceso por parte del Cliente a dichos servicios de valor añadido cuando estos estuvieran disponibles para los Servicios contratados.

10.5. En caso de que datos de las personas colaboradoras, dependientes, empleados, Clientes y/o personas de contacto del Cliente puedan ser conocidos por Neotel durante la ejecución o prestación de los Servicios contratados como encargado de tratamiento, la responsabilidad de la licitud de dicho tratamiento, el cumplimiento de los principios de calidad de datos y la obligación de haber informado a los interesados serán única y exclusivamente del Cliente. El Cliente, responderá frente a Neotel de cualquier inobservancia de sus obligaciones al respecto, incluidas sanciones, indemnizaciones o gastos judiciales o extrajudiciales a que hubiere lugar.

Dichos datos serán tratados por Neotel como encargada de tratamiento para posibilitar la prestación de los servicios y en su caso bajo las instrucciones del Cliente y/o según las Condiciones Específicas de cada Servicio siendo este último responsable de las obligaciones correspondientes en materia de protección de datos.

10.6. Neotel garantiza que mantendrá la confidencialidad de los datos proporcionados, y que no se usarán para fines distintos a los previstos en estas Condiciones. Para la utilización de los datos del Cliente con cualquier otra finalidad, Neotel requerirá previamente el consentimiento del Cliente. No obstante, en aquellos casos en que el Cliente haya solicitado portabilidad de numeración desde o hacia otro operador, sus datos podrán ser cedidos a otros operadores o terceros involucrados cuando su intervención sea necesaria en el proceso de portabilidad, así como a la entidad de referencia encargada de la gestión de las portabilidades a fin de posibilitar su

tramitación. En caso de que el Cliente haya contratado un Servicio que requiera los servicios de un operador de acceso distinto a Neotel, sus datos podrán ser cedidos al operador de acceso con la finalidad de activar el Servicio contratado.

Neotel forma parte de un grupo empresarial de sociedades y la gestión y control de los productos y servicios contratados puede exigir, en ocasiones, la comunicación y tratamiento de sus datos por otras empresas del grupo. En particular, para fines administrativos internos, gestión documental, facturación y cobro, y soporte y atención al Cliente por lo que los datos personales del Cliente pueden ser comunicados a las entidades que forman parte de su grupo societario como Gamma UCaaS Operaciones S.L.U., Gamma Operadora de Comunicaciones S.A.U y VozTelecom Maroc S.A.R.L.A.U., sita en Marruecos, con la finalidad de realizar labores de atención al Cliente, gestión de operaciones, resolución de incidencias y soporte comercial al Cliente. El acceso y tratamiento de los datos personales por estas empresas del grupo será llevado a cabo cuando sea necesario y en la medida en que alguna de estas empresas participe en cada momento en la adopción, implementación o control de cualquier decisión del grupo (de negocio, gestión de Clientes, cumplimiento, legal, contabilidad financiera y de auditoría interna) que afecten al Contrato o para decisiones que deben ser diseñadas, implementadas y controladas a nivel global, y con la finalidad de realizar labores de información, publicidad, promociones u ofertas comerciales, personalizadas o no y, en general, para la realización de una gestión integrada de los productos y servicios del grupo societario de Gamma.

A los mismos efectos, Neotel podrá también facilitar datos a la empresa Gamma Telecom Ltd. (sociedad británica) del grupo Gamma en el que Neotel se integra, situada en el Reino Unido, territorio sobre el que la Comisión Europea ha adoptado una decisión de adecuación al Reglamento General de Protección de Datos de la UE (RGPD), que implica que los datos que se traten en dicha jurisdicción se benefician de un nivel de protección esencialmente equivalente al garantizado por la legislación de la UE. Las sociedades del grupo Gamma han adoptado los oportunos acuerdos para garantizar que las comunicaciones de datos personales intragrupo se protegen adecuadamente conforme al RGPD.

Neotel informa al Cliente que determinados datos personales podrán ser cedidos a los servicios de emergencia, si así fueran solicitados por éstos, siempre y cuando dichos datos estén disponibles.

10.7. El Cliente puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación o portabilidad, remitiendo su petición por escrito a C. Fiscal Luís Portero García 3, bloque 7, oficina 1-1ª - 29010 Málaga o por correo electrónico a la dirección dpd@neotel2000.com, adjuntando los documentos que legalmente sean necesarios para acreditar su identificación como titular de los datos. También podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos de Neotel en la dirección electrónica dpd@neotel2000.com y para cualquier reclamación y/o información adicional de sus derechos puede dirigirse a la autoridad de protección de datos competente. Puede accederse en www.neotel2000.com a la Política de Privacidad de Neotel.

10.8. El Cliente podrá solicitar expresamente y por escrito al Servicio de Atención al Cliente de Neotel que sus datos personales sean excluidos, en todo o en parte, en su caso, de los servicios de guías, consulta telefónica o información de abonados, y, de la misma forma, que se rectifiquen o modifiquen los mismos cuando sean incorrectos o incompletos, o, que no puedan utilizarse para fines comerciales de terceros.

10.9. En caso de impago de cualesquiera cantidades adeudadas a Neotel en virtud del Contrato, los derechos de crédito podrán ser cedidos de forma que, siempre que se trate de deudas ciertas, vencidas y exigibles, y previo requerimiento de pago por parte de Neotel, sus datos personales sean cedidos a terceras entidades para acciones de recobro y/o encargadas de la elaboración y llevanza de registros de impagados tales como ASNEF u otros similares.

10.10. Neotel actúa en calidad de encargada del tratamiento para el procesamiento de los datos responsabilidad del Cliente que sean estrictamente necesarios para prestar el Servicio y en todo caso siguiendo las instrucciones del Cliente. Las obligaciones y requerimientos derivados de este tratamiento y de las exigencias de la normativa de protección de datos personales se encuentran regulados en el Anexo de Procesamiento como Encargado del Tratamiento adjunto a las presentes Condiciones y que forma parte de la integrante del contrato con Neotel.

El Cliente garantiza y se obliga a legalizar y/o legitimar cualquier tratamiento de datos que ponga a disposición de Neotel, así como cumplir con las medidas de seguridad organizativas, técnicas y jurídicas previstas en la normativa de protección de datos personales.

11. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

11.1. Se podrá, comunicándolo al Cliente con una antelación mínima de un (1) mes, modificar el Contrato y sus Condiciones, incluyendo, en particular pero sin limitación, modificaciones, actualización y/o revisión de tarifas y precios de los Servicios, en cualquier momento y sin el previo consentimiento del Cliente, ya sea la revisión de las Condiciones económicas por motivos técnicos, por cambios en la prestación de los Servicios o en la normativa, debida a modificaciones derivadas de códigos tipo aplicables o, en su caso, por decisiones corporativas estratégicas o cambios sustanciales para la provisión del Servicio. La comunicación indicará la fecha de entrada en vigor de las modificaciones anunciadas y el derecho del Cliente a resolver el Contrato sin penalización alguna. Si transcurrido el plazo de un (1) mes desde la notificación, el Cliente no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien si el Cliente utiliza los Servicios (o cualquiera de sus Funcionalidades) con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada por Neotel, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones propuestas. En caso de disconformidad con las modificaciones propuestas, el Contrato quedará resuelto desde el momento en que el Cliente comunique a Neotel su voluntad de resolverlo anticipadamente.

11.2. Las actualizaciones de Software, la introducción de mejoras o nuevas funcionalidades del Servicio, la redenominación comercial de un Servicio y/o producto, los cambios en el panel de control, su apariencia o en la usabilidad de aplicaciones, las operaciones de

mantenimiento, los cambios de proveedor o migraciones en las plataformas o centros de datos que sostengan el Servicio en cada momento, que por razones técnicas u organizativas del Servicio se reserva Neotel acometer durante todo el Contrato, en la medida que mantengan el Servicio contratado, en ningún caso se entenderán como una modificación del Contrato ni otorgan el derecho del Cliente a resolver el Contrato en la medida que sean cambios que se realizan en beneficio del Cliente, o sean de naturaleza estrictamente administrativa y no tengan efectos negativos sobre el mismo, o vengán impuestos normativamente.

De sobrevenir una acción regulatoria, medida legal o reglamentaria que prohíba, restrinja sustancialmente o haga comercialmente inviable la prestación total o parcial del Servicio objeto del presente Contrato, Neotel estará habilitada para: (i) modificar los Servicios y/o el presente Contrato con la finalidad de adaptarse a la nueva situación; o (ii) resolver el Contrato.

11.3. El Cliente podrá solicitar copia de las Condiciones actualizadas del Contrato. En caso de que el Cliente lo solicite, se le remitirá copia de las mismas por escrito o por correo electrónico, sin coste alguno.

11.4. El Cliente será el único responsable de mantener sus datos personales correctamente actualizados en todo momento y se obliga a notificar cualquier modificación en los datos proporcionados a con suficiente antelación y por escrito. Neotel aplicará los cambios notificados por el Cliente en un máximo de diez (10) días. Los cambios relativos a titularidad del Servicio o modificación de los productos contratados serán aplicados en el siguiente ciclo de facturación.

11.5. El Contrato se suscribe a título personal y no podrá ser cedido a un tercero. No obstante, previo aviso de quince (15) días naturales, Neotel podrá ceder, vender o transferir la titularidad de los Servicios a una compañía de su grupo o a un tercero y, en consecuencia, ceder el Contrato suscrito con el Cliente sin necesidad de recabar nuevo consentimiento del Cliente. Asimismo, acreditando sus facultades y/o legitimidad, el Cliente podrá solicitar un cambio de titular del Contrato en el caso de que desee ceder el mismo a otra persona o entidad.

11.6. El Cliente persona física consiente expresamente que sus herederos o sucesores puedan designar al quien haya de sucederle como Cliente y autoriza y confiere el mandato a Neotel para la cesión de datos al que haya de sucederle, exonerando a Neotel de cualquier responsabilidad al respecto.

12. RÉGIMEN JURÍDICO Y JURISDICCIÓN APLICABLE

12.1. El Contrato, así como la validez y ejecución del mismo, se interpretará y ejecutará de conformidad con las leyes españolas. Si cualquier parte de estas Condiciones resulta anulada o inválida o no ejecutable por resolución judicial, el resto conservará su fuerza vinculante, y las cláusulas nulas serán reemplazadas por Neotel por otras que guarden la mayor identidad de propósito con las anuladas.

12.2. El Servicio tiene como destinatario un Cliente que, por sus características, es una empresa o un empresario/a individual, ya sea persona jurídica o física. Si las partes no se someten a mediación o no alcanzan un acuerdo, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, para la resolución de sus controversias, en la medida que la Ley lo permita, se someterán a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Málaga.

01/06/2025