

# CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO EXCOM

## OBJETO

Estas condiciones generales regulan el Contrato de prestación del servicio de telecomunicaciones suscrito entre el Cliente y SANGANET TELECOMUNICACIONES, SLU (en adelante, la "Empresa"), con domicilio social en Polígono Encantada, PAR 27, 18830, Huéscar, Granada y con C.I.F. número B-18919597. En adelante, el Cliente y la Empresa serán referidos conjuntamente como las "Partes" e individualmente como la "Parte". Las Partes, reconociéndose mutua y recíprocamente plena capacidad para obligarse mediante el presente documento, manifiestan:

Que la mercantil la Empresa es una Operadora de Banda Ancha que dispone de una infraestructura propia o externa de telecomunicaciones, basada en tecnología WiMAX y FTTH;

Que el Cliente está interesado en contratar los servicios que presta la Empresa;

Que, en base a lo expuesto, las Partes acuerdan suscribir el presente Contrato de Prestación de Servicios de Comunicaciones Electrónicas (en adelante, el "Contrato"), que se regirá por las siguientes Condiciones Generales del Contrato (en adelante, "CGC"). El Cliente declara y acepta, expresamente, haber leído todas las disposiciones incluidas en estas CGC, que también están publicadas en la página Web de la Empresa, esto es: <https://www.excom.es/habland>.

\* Tarifas de FTTH, Móvil y paquetes de FTTH con fijo con códigos CMV son prestados por la mercantil XFERA MÓVILES, S.A.U. (CABLE-MOVIL, marca del grupo MASMOVIL) con domicilio social en Avenida de la Vega, 15, 28108 Alcobendas, Madrid, España, y CIF A82528548 a través de la colaboración de SANGANET TELECOMUNICACIONES, SLU, con B-18919597, quien tiene Contrato de comercialización, atención al cliente y facturación y cobro a Ud. Puede encontrar las condiciones generales de contratación de estos servicios en: [www.excom.es/cgcxferamoviles](http://www.excom.es/cgcxferamoviles)

\* Tarifas con código LCR: El cliente autoriza a LEAST COST ROUTING TELECOM SLU con CIF B82470162 a que realicen en su nombre y representación cuantas actuaciones sean necesarias para asegurar que sean realizadas las PORTABILIDADES de sus números telefónicos, pudiendo firmar a tal efecto las pertinentes solicitudes de portabilidad. Por medio de la presente solicitud, el cliente abajo firmante autoriza y otorga poder a la Empresa, para representar y realizar en su nombre cuantas actuaciones sean necesarias para asegurar que sean realizadas las portabilidades telefónicas asociados a los números de teléfono indicados, pudiendo firmar a tal efecto las pertinentes solicitudes de portabilidad. Asimismo, el Cliente autoriza a que sus datos personales, necesarios para tramitar esta solicitud, puedan ser transferidos a las empresas que intervienen en el proceso de prestación del servicio, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y reglamentos de desarrollo.

## PRIMERA. - Definiciones.

1.1 El Servicio Fijo de Acceso a Internet de Banda Ancha que la Empresa proporciona al Cliente es un servicio de acceso a la red Internet con acceso a todo tipo de información y servicios publicados en dicha red.

1.2 El Servicio Fijo de Telefonía IP que la Empresa proporciona al Cliente consiste en un número de teléfono que permitirá al Cliente realizar (o recibir) todo tipo de llamadas vocales salientes y entrantes hacia o desde cualquier operador tercero. Este Servicio de telefonía IP es un servicio diferenciado del servicio telefónico disponible al público, y, de acuerdo con la normativa, está sujeto a una serie de limitaciones técnicas y legales con respecto al servicio telefónico ordinario.

1.3 El Servicio de Telefonía Móvil que la Empresa proporciona al Cliente es un servicio de telefonía móvil y de acceso a la red Datos en la modalidad de Contrato o Pospago, mediante (i) una tarjeta SIM propiedad de la Compañía, a tal efecto entregada al Cliente; (ii) así como un número secreto de identificación personal ("PIN") para acceder al terminal; y (iii) la clave personal de desbloqueo ("PUK"), debiendo el Cliente custodiar debidamente los mismos.

Corresponde al Cliente hacer un uso responsable del Servicio. La Empresa no asume responsabilidad alguna derivada de la falta de veracidad de los datos facilitados por el Cliente y/o de la pérdida, deterioro, robo o mal uso de la tarjeta SIM y/o clave de acceso por el Cliente o por cualquier tercero, respondiendo el Cliente de todo el tráfico, uso y mal uso que haga de la tarjeta SIM. Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa, previa identificación del Cliente y sus circunstancias personales podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios al mismo desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al Cliente, éste le comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de su tarjeta SIM o sus claves de acceso.

1.4 El Servicio de TV que la Empresa proporciona al Cliente está compuesto por un paquete de canales identificado en las Contrato del Contrato (CPC). El Cliente podrá contratar los paquetes de televisión disponibles, sujetos a sus propios términos y condiciones.

## SEGUNDA. - Descripción de los servicios prestados por la Empresa (en adelante, los "Servicios").

2.1 Los Servicios, que serán prestados por la Empresa, proporcionarán al Cliente, en base a lo que haya suscrito en el apartado "Tarifa contratada", conexión a Internet de Banda Ancha, con diversos servicios asociados y aplicaciones, incluida la opción de contratar servicios de telefonía.

2.2 El caudal máximo disponible es el especificado en el apartado "Tarifa contratada" del Contrato.

2.3 Los Servicios se le ofrecen exclusivamente como Cliente final y para un uso basado en la buena fe.

## TERCERA. - Requisitos y pactos previos para la conexión de los Servicios.

3.1 El Servicio de Acceso a Internet Banda Ancha y de Telefonía Fija requieren la instalación en el domicilio del Cliente de un equipamiento particular, de tal forma que estos sólo podrán ser prestados en el domicilio en que se instale el equipamiento.

El Cliente debe asegurarse que cualquier equipo en uso o conectado a dichos Servicios lleven el distintivo "CE" (Marcado de Conformidad Europea) y deberá ser utilizado bajo los procedimientos e instrucciones de seguridad.

3.2 El Cliente debe garantizar la conexión permanente a la corriente eléctrica (220v - 240v), poniendo los medios necesarios para proteger oscilaciones de tensión fuera de los parámetros indicados.

3.3 El Cliente, previa solicitud de la Empresa, deberá facilitar el acceso a sus instalaciones a los servicios técnicos, de manera física o por medios informáticos, desde el momento de la firma del presente Contrato y en tanto en cuanto sea Cliente de la Empresa.

3.4 El Cliente autoriza a la Empresa para que instale, en el domicilio donde vaya a ser prestado el Servicio, los equipos necesarios para una mayor garantía en la prestación de estos.

3.5 La Empresa proporcionará al Cliente instrucciones acerca del uso de los Servicios, con el objeto de asegurar un correcto funcionamiento y calidad de estos. El Cliente deberá atender a dichas instrucciones.

3.6 La Empresa no garantiza el soporte a programas de archivos compartidos, tráfico P2P o que requieran un uso alto continuado del ancho de banda. La Empresa podrá limitar el número de sesiones disponibles para estas aplicaciones.

#### **CUARTA. - Uso del Servicio.**

4.1 El Cliente tomará las debidas precauciones para asegurar que no se realice un uso incorrecto de los Servicios, en particular y entre otros, ningún uso referido a:

- Uso fraudulento o en relación con cualquier delito criminal;
- El envío, recepción, subida, descarga o utilización de cualquier material que resulte ofensivo, abusivo, indecente, difamatorio, obsceno o amenazador, o rompa cualquier término del copyright, confidencialidad, privacidad o cualquier otro derecho;
- Promover o enviar correo no deseado (spam) o proveer material publicitario o promocional o recibir así mismo spam, publicidad o material no solicitado, remitido o por parte de un tercero;
- Cualquier otra actuación que se considere perjudicial para la provisión del Servicio a los Clientes;
- Actuaciones en contravención de las normas, leyes, licencias y derechos de terceros o bien incumpliendo con las políticas de aceptación de uso de la Empresa;
- Cualquier actuación que no cumpla con las instrucciones que se proporciona al Cliente.

- Redistribución de los Servicios de la Empresa a algún tercero, tanto a título gratuito como oneroso.

4.2 Los Servicios proporcionados por la Empresa son para uso exclusivo del Cliente y serán prestados en el lugar dónde el equipo haya sido instalado. Por ello, no se permite la re-venta, transferencia, asignación, sub-asignación o sub-licencia de dichos Servicios (y/o cualquier parte de los mismos) o del software asociado, a menos que la Empresa conceda permiso expreso y por escrito.

Cualquier incumplimiento de lo establecido en el apartado precedente dará derecho a la Empresa a interrumpir la prestación del servicio, sin perjuicio de las ulteriores acciones que le correspondan.

4.3 La interrupción del Servicio mencionado en el apartado 4.2 no dará derecho al Cliente, en ningún caso, a ser indemnizado.

#### **QUINTA. - Responsabilidad sobre los equipos instalados en el domicilio del Cliente.**

5.1 Los Servicios prestados por la Empresa, incluyen los equipos necesarios para una correcta prestación y conexión de estos, que se ceden al Cliente hasta la resolución del Contrato.

5.2 En caso de que el Cliente solicite la resolución del Contrato, el Cliente se compromete a devolver a la Empresa los equipos instalados por ésta en el domicilio en condiciones óptimas y en el plazo de quince (15) días naturales desde la resolución del Contrato. La devolución de estos deberá realizarse en las oficinas de la Empresa o por cualquier otro medio que la Empresa autorice. En caso de que en el referido plazo el Cliente no haya devuelto los equipos en correcto estado, la Empresa podrá exigir como mínimo las siguientes cantidades como indemnización por falta de devolución: ciento veinte (120) euros en caso de que el servicio contratado banda ancha fija, prestado a través de tecnología WiMAX o tecnología FTTH.

5.3 Los equipos instalados por la Empresa son responsabilidad de la Sociedad, por lo que la Empresa procederá a su sustitución en caso de mal funcionamiento o rotura. Quedan excluidos de esta reposición los daños causados por fallos procedentes de adaptadores eléctricos, prolongadores de bajo voltaje, caso fortuito o causas de fuerza mayor (rayos, tormentas, etc.), y cualesquiera otros daños no imputables a la Empresa.

5.4 La Empresa no se responsabiliza del robo ni del deterioro de los equipos por agentes externos.

5.5 Será responsabilidad del Cliente cualquier consecuencia por manipulación de los equipos realizada por personas ajenas al equipo técnico de la Empresa.

5.6 El Cliente asume la responsabilidad de fallos de los Servicios causados por virus u otros ataques informáticos.

#### **SEXTA. - Garantía y responsabilidad de los Servicios.**

6.1 En caso de avería o robo, la Empresa se compromete a restablecer el Servicio, previa aprobación del presupuesto por parte del Cliente.

6.2 La Empresa garantiza la prestación de los Servicios siempre y cuando las inclemencias del tiempo no varíen de las condiciones medias estadísticas de la zona de instalación.

6.3 La Empresa se compromete a prestar la disponibilidad de los Servicios dentro de los límites de cobertura, pero no puede garantizar de forma absoluta que los Servicios incluyan toda la especificidad local ni que sean accesibles por el Cliente en todo momento.

6.4 La Empresa no puede garantizar que el Cliente disponga de la velocidad contratada en todos los casos. La Empresa realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente con la modalidad del Servicio de Acceso a Internet que le corresponda.

La velocidad podría verse limitada por las capacidades del terminal del Cliente utilizado para conectarse a través del cable Ethernet con los equipos proporcionados, así como durante las operaciones de mantenimiento periódicas. En de utilizar una red inalámbrica Wi-Fi, la velocidad podría verse reducida por otros factores propios del medio radioeléctrico, como la disposición del domicilio, las interferencias con otras redes Wi-Fi, las capacidades de los terminales inalámbricos, el uso en exteriores o interiores u otros factores.

6.5 La Empresa no será responsable de ninguna pérdida de oportunidad, voluntad, reputación, negocio, margen, beneficio o ahorro que el Cliente pudiera sufrir como consecuencia de una puntual suspensión, caída, fallo del sistema, etc., durante la utilización de los Servicios.

6.6 El Cliente no tendrá derecho a percibir indemnización alguna por las pérdidas sufridas en los supuestos indicados en el apartado precedente. No obstante, lo anterior, el Cliente tendrá derecho a ser resarcido por las interrupciones temporales imputables a la Empresa que se regulan en la estipulación octava de estas CGC.

No serán responsabilidad de la Empresa las pérdidas de prestación de los Servicios, cuando éstas hayan sido ocasionadas por interferencias por parte de terceros.

6.7 Los Servicios prestados por la Empresa permiten al Cliente el acceso a Internet. No obstante, lo anterior, el acceso a Internet no queda vinculado al uso que le dé el Cliente al mismo. Cualquier uso inadecuado o ilegal del Servicio será responsabilidad del propio Cliente y éste quedará sujeto a las normas aplicables al respecto. La Empresa no será responsable de los bienes, servicios, información, software u otro material que pueda ser obtenido por medio de Internet.

6.8 La Empresa se compromete a suministrar la conexión inicial del Servicio de Internet de Banda Ancha en un plazo máximo de noventa (90) días naturales, y en un máximo de treinta (30) días naturales en el caso del Servicio Móvil.

### **SÉPTIMA. - Procesos de cambio de operador.**

7.1 El Cliente cede a la Empresa los derechos de portabilidad de su número de teléfono para permitir que pueda ser portado al operador de telefonía fija o móvil primario que en todo momento provea a la Empresa, con la finalidad de que el Cliente conserve su número telefónico y de que reciba los Servicios en las mejores condiciones posibles.

7.2 En este caso la Empresa podrá ceder los datos personales del Cliente al nuevo operador y firmar por poderes cuantos documentos sean necesarios.

OCTAVA. - Interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público y de acceso a Internet.

8.1 Interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público (en adelante, "Servicio Telefónico"). Cuando durante un período de facturación y por causa imputable a la Empresa, el Cliente no pueda disfrutar del Servicio Telefónico contratado, la Empresa vendrá obligado a indemnizar al Cliente conforme a lo establecido en el artículo 15 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

Sin perjuicio de lo anterior y para que la indemnización pueda hacerse efectiva, el Cliente deberá comunicar a la Empresa, tan pronto como suceda, cualquier incidencia que sufra. Una vez que el Cliente haya comunicado a la Empresa el problema, la misma le proporcionará un número de incidencia e intentará solucionarlo a la mayor brevedad posible.

8.2. Interrupción temporal del servicio fijo de acceso a Internet de banda ancha (en adelante, "Servicio de Acceso a Internet"). Cuando durante un período de facturación y por causa imputable a la Empresa, el Cliente sufre interrupciones temporales del Servicio de Acceso a Internet, la Empresa vendrá obligado a indemnizar al mismo de conformidad con lo establecido en el artículo 16 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

8.3 En ningún caso tendrá derecho el Cliente a ser indemnizado por la Empresa en los supuestos -entre otros- que siguen a continuación:

- Incumplimiento por parte del Cliente de las condiciones contractuales, en especial, en caso de fraude o mora en el pago de las cuotas;
- Por los daños producidos en la red debido a la conexión por parte del Cliente de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.

### **NOVENA. - Suspensión temporal por impago de los servicios de telecomunicaciones.**

9.1 La Empresa podrá, con previo aviso al Cliente con cuarenta y ocho (48) horas de antelación (por teléfono, por correo electrónico y/o por otros canales de mensajería), suspender la provisión de los servicios o restringir las llamadas salientes.

9.2 La suspensión del Servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cantidades devengadas independientes del tráfico y que se correspondan con el Servicio contratado.

### **DÉCIMA. - Interrupción definitiva por impago de los servicios de telecomunicaciones.**

10.1 La Empresa podrá, previo aviso de quince (15) días al Cliente, proceder a la desactivación definitiva de los Servicios, en el caso de producirse (a) un retraso en el pago de las cantidades adeudadas por un período superior a tres (3) meses, (b) la suspensión temporal, no voluntaria, del Servicio en dos (2) ocasiones, (c) en los casos de fraude, riesgo objetivo, presunción o indicios razonables de comisión de fraude o (d) por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del Servicio.

10.2 En caso de que La Empresa interrumpa con carácter definitivo la prestación de los Servicios, el Cliente deberá proceder a la devolución de los equipos en tiempo y forma establecidos en el apartado 5.2 del presente Contrato.

10.3. La finalización del Contrato no exime al Cliente de sus obligaciones de pago frente a la Empresa.

### **UNDÉCIMA. - Suspensión temporal por parte del Cliente**

11.1 El Cliente podrá darse de baja temporalmente de los Servicios que tengan disponible esta opción, solicitándolo a la Empresa en la tienda o a través del email tramitaciones.habland@excom.es con el asunto Solicitud de baja temporal, en el que deberá identificarse con los datos del titular y el servicio que desea dar de baja. Durante la baja temporal, la Empresa facturará un servicio de mantenimiento de la línea de tres (3) euros más IVA

11.2 El Cliente puede reactivar su conexión, tras una baja temporal, comunicándolo de la misma manera que el punto 11.1 con el asunto Solicitud de reactivación.

11.3 Los Servicios serán facturados desde el día en que se reactiva la conexión hasta final de mes, prorrogándose el Contrato con carácter automático y de forma mensual.

11.4 Las bajas temporales deben ser comunicadas antes del día veinticinco (25) del mes anterior al que el Cliente quiere que sea efectiva la baja, iniciándose el servicio de mantenimiento de línea desde el día uno (1).

11.5 La duración máxima de una baja temporal debe ser inferior a doce (12) meses. Una vez superado ese período, la Empresa podrá resolver el Contrato.

11.6 En caso de reconexión, el Cliente deberá abonar el importe de las tarifas que sean aplicables en ese momento.

11.7 Sin perjuicio de lo anterior, en caso de impago, el Cliente responderá de los gastos generados por la devolución.

#### **DUODÉCIMA. - Modificaciones contractuales.**

12.1 Las tarifas de los servicios de telecomunicaciones vigentes en cada momento se encuentran publicadas en la web <https://www.excom.es/habland> pudiendo ser modificadas por la Empresa en todo momento.

12.2 La Empresa podrá modificar el presente Contrato por los siguientes motivos, entre otros: variaciones de las características técnicas de los equipos o las redes, cambios tecnológicos que afecten al servicio, variaciones de las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio, evolución del mercado, adaptación a las nuevas condiciones de mercado, etc. comunicándose al Cliente con un (1) mes de antelación a la fecha en que la modificación vaya a ser efectiva, por cualquier medio que la Empresa considere apropiado para que el Cliente tenga constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas.

12.3 En dichos supuestos, el Cliente tendrá derecho a resolver el Contrato sin tener por ello que indemnizar a la Empresa, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el propio Cliente. La resolución anticipada se regirá por las mismas condiciones que establece la estipulación 19.2 en relación con la resolución anticipada del Contrato.

12.4 No obstante, lo anterior, y en el supuesto de que el Cliente resuelva el Contrato teniendo un compromiso de permanencia con la Empresa, el Cliente deberá indemnizar a la Empresa con la parte proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado. En caso de que el Cliente se haya acogido a una promoción especial, las condiciones sobre la permanencia de la promoción prevalecerán sobre esta cláusula.

#### **DECIMOTERCERA. - Condiciones específicas de la instalación y precio estipulado.**

13.1 El precio mensual pactado por la prestación de los Servicios de conexión a Internet de banda ancha, telefonía fija y móvil contratados es el recogido las CPC.

13.2 El resto de los precios por la prestación de los Servicios adicionales, serán los contratados por el Cliente en las CPC. En caso de cambios de tarifa, los nuevos precios serán publicados con un plazo de antelación de un (1) mes.

13.3 La instalación incluye un máximo de veinte (20) metros de cableado. El exceso de cable será facturado a seis (6) euros por metro.

#### **DECIMOCUARTA. - Facturación y cobro por parte de la Empresa.**

14.1 Con la firma del presente Contrato, la Empresa presentará su primer recibo al Cliente en el que se recogerán los importes de instalación.

14.2 El Cliente acepta que la Empresa emita una factura mensual en la que se incluirá (i) de manera vencida o anticipada (en función de la oferta contratada y vigente en cada momento) la cuota fija del Servicio contratado, (ii) en su caso, los consumos no incluidos en la cuota fija en los que el Cliente haya incurrido en el mes anterior, y (iii) cualquier otro concepto facturable relacionado con los Servicios tales como descuentos, costes por instalación o envío, cuotas de alquiler de equipos, cargos por suscripción de contenidos, penalizaciones, servicios de tarificación adicional o similares. La factura se enviará por correo electrónico al email indicado en el Contrato. Adicionalmente, el Cliente la tendrá disponible para su descarga en el Área Privada de Clientes habilitada al efecto. El Cliente podrá solicitar el envío de una copia impresa de la factura llamando al teléfono de Atención al Cliente de la Empresa.

14.3 La Empresa presentará recibos mensuales, entre los días uno (1) y diez (10) de cada mes en la cuenta indicada por el Cliente en el presente Contrato, para el pago de las facturas emitidas.

14.4 El Cliente autoriza expresamente a que le sean cargados en la cuenta bancaria facilitada por éste en el presente Contrato los recibos de la Empresa correspondientes a las facturas emitidas, o bien, mediante tarjeta de crédito o de débito aportada por el Cliente en caso de que la hubiere.

14.5 Sin perjuicio de lo anterior, cualquier servicio de asistencia técnica atribuible al Cliente será abonado en el momento de su realización.

14.6 La Empresa podrá notificar al Cliente por teléfono, por correo electrónico y/o por otros canales de mensajería existentes cualquier impago de los Servicios prestados.

14.7 En caso de impago, la Empresa podrá reclamar el pago de tres (3) euros (IVA Incluido) por cada recibo impagado, en concepto de comisión derivada del impago y/o de interés de demora.

#### **DECIMOQUINTA. - Derecho de desconexión.**

15.1 El Cliente tendrá derecho a comunicar a la Empresa su intención de desconectarse del servicio de llamadas internacionales y de los servicios de tarificación adicional.

15.2 La Empresa procederá a desconectar los mencionados servicios como máximo en el plazo de diez (10) días desde la recepción de la comunicación del Cliente.

15.3 La Empresa podrá solicitar al Cliente la firma de documentación adicional, así como la identificación formal, en caso de solicitarse por un medio telemático.

15.4 En caso de que dicha desconexión no se produjera en el plazo de diez (10) por causas no imputables al Cliente, la Empresa se hará cargo de los costes del servicio cuya desconexión se solicita.

#### **DECIMOSEXTA. - Comunicaciones entre el Cliente y la Empresa.**

16.1 Cualquier notificación entre las Partes implicadas en el presente Contrato deberá realizarse por correo electrónico.

- A la Empresa: mediante correo electrónico a la siguiente dirección: [info.habland@excom.es](mailto:info.habland@excom.es)

- Al cliente: al correo electrónico especificado en las CPC.

16.2 Las Partes quedan obligadas a notificarse recíprocamente cualquier cambio en sus datos particulares de contacto. En particular, el Cliente debe notificar a la Empresa cualquier cambio en el número de cuenta bancaria o cambio de domicilio.

#### **DECIMOSÉPTIMA. - Servicio de Atención al Cliente.**

17.1 La Empresa dispone de un servicio especializado de Atención al Cliente que tiene por objeto atender y resolver las quejas, reclamaciones y cualquier incidencia contractual que pueda plantear el Cliente.

El Cliente podrá, en todo momento, consultar las zonas de cobertura de los Servicios, junto con las tarifas vigentes, en la web y en el servicio de atención al Cliente.

17.2 La Empresa dispone de un número de teléfono de atención al Cliente que se encuentra publicado en su página web, así como de un correo electrónico específico para atender y resolver las quejas, reclamaciones y cualquier otra incidencia contractual.

#### **DECIMOCTAVA. - Duración del Contrato.**

18.1 El Contrato entra en vigor a partir del alta de los Servicios contratados, teniendo una fecha de validez mínima de un (1) mes desde el momento en el que el Servicio esté definitivamente instalado y puesto en funcionamiento.

18.2 Este Contrato, salvo que alguna de las partes indique -mediante los sistemas de comunicación establecidos en el presente Contrato- lo contrario, se prorrogará automáticamente por períodos iguales.

#### **DECIMONOVENA. - Extinción del Contrato y resolución anticipada del mismo.**

19.1 El presente Contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los Contratos.

19.2 No obstante lo anterior, a partir del primer mes desde la puesta en funcionamiento de los Servicios, el Cliente podrá resolver de forma anticipada el presente Contrato en cualquier momento y siempre que lo comunique a la Empresa antes del día veinticinco (25) del mes anterior al que el Cliente quiere que sea efectiva la baja. Este punto no invalida el punto 5.2 del presente Contrato.

19.3 El Cliente podrá solicitar la resolución del Contrato a través del correo electrónico [tramitaciones.habland@excom.es](mailto:tramitaciones.habland@excom.es) con el asunto Solicitud de baja definitiva, en el que deberá identificarse con los datos del titular y el servicio que desea dar de baja. La Empresa podrá solicitar la firma de los documentos necesarios para hacer efectiva dicha baja. Es responsabilidad del Cliente entregarlos para que su solicitud sea efectiva.

19.4 La Empresa podrá resolver el Contrato cuando el Cliente incumpla las obligaciones establecidas en el presente Contrato y/o realice un uso no conforme al mismo.

19.5 En ningún caso la finalización del Contrato eximirá al Cliente de las obligaciones de pago contraídas para con la Empresa.

#### **VIGÉSIMA. - Política de protección de datos de carácter personal.**

20.1 Free Technologies Excom S.L. es la responsable del tratamiento de los datos personales del Interesado y le informa que estos datos serán tratados de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (GDPR). Dicho tratamiento se realizará exclusivamente para la ejecución del Contrato y los datos se conservarán indefinidamente para fines de archivo mientras exista un interés mutuo para ello.

20.2 No está previsto comunicar los datos a terceros (salvo obligación legal), y si fuera necesario hacerlo para la ejecución del Contrato, se informará previamente al Interesado. Se informa al Cliente que tiene derecho a retirar el consentimiento para tratar los datos en cualquier momento. Para ejercer este derecho, el Cliente deberá previamente haber rescindido todos los contratos vigentes. Para la rescisión de los contratos, el Cliente deberá proceder a la devolución de los equipos en tiempo y forma establecidos en el apartado 5.2 de las presentes Condiciones.

20.3 El Cliente también podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos y los de limitación u oposición al tratamiento dirigiéndose por escrito, con fotocopia de su DNI -u otro documento probatorio con el que estuviera registrado- y la referencia "Protección de Datos", a Free Technologies Excom, S. L. (Avenida de Valdelaparra 27, Edificio 1, Planta 2, Oficina 4, 28108 Alcobendas (Madrid), o a través del email [derechosprotecciondatos@excom.es](mailto:derechosprotecciondatos@excom.es). Si considera que el tratamiento de datos personales no se ajusta a la normativa vigente, El Cliente también tiene derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de control ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)).

#### **VIGESIMOPRIMERA. - Legislación aplicable y jurisdicción.**

21.1 El presente Contrato y sus CGC se regirán por la legislación española.

21.2 En caso de conflicto entre las Partes, o en la aplicación e interpretación del Contrato y sus CGC, las Partes se someterán a los Juzgados y Tribunales que resulten competentes en cada momento.

21.3 Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá acudir al organismo señalado en el artículo 27 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

21.4 Resolución extrajudicial de conflictos: Asimismo, en los términos que se recogen en el artículo 14 del Reglamento UE 524/2013, sobre resolución de litigios en materia de consumo, se proporciona un enlace directo a la plataforma de resolución de litigios en línea: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm>

#### **VIGESIMOSEGUNDA. - Desistimiento**

22.1. EL Cliente, tras contratar los Servicios, podrá desistir libremente del Contrato, sin ningún tipo de penalización, dentro del plazo de 14 (catorce) días naturales desde la celebración de este. El Cliente puede ejercer su derecho de desistimiento accediendo al siguiente enlace :<https://localidades.excom.es/desistimiento-habland/>

22.2. El Cliente reconoce que la prestación de los Servicios podrá comenzar durante el período de desistimiento, por lo que en caso de ejercer su derecho de desistimiento, estará obligado a abonar a la Empresa un importe proporcional a la parte ya prestada de los Servicios en el momento en que haya comunicado su desistimiento en relación con los Servicios, así como el importe correspondiente a otros gastos establecidos en el Contrato en que haya incurrido la Empresa hasta el momento de efectuar el desistimiento, como podrían ser los costes de instalación -ciento cincuenta (150) euros más IVA para servicios de banda ancha- o de envío de la/s tarjeta/s SIM y el coste de la/s misma/s en el caso de Telefonía Móvil.

22.3. En caso de desistimiento del Servicio Fijo de Acceso a Internet de Banda Ancha, el Cliente deberá devolver a la Empresa los Equipos cedidos en régimen de depósito, tal y como se indica en la cláusula 5.2 de las presentes Condiciones.