

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

El presente Documento establece las Condiciones Generales de Contratación de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas (en adelante, el SERVICIO) que Instal- Matel, S.L. con domicilio en Paseo Ubarburu N.º 37, local 8, 20014, Donostia-San Sebastián, Guipúzcoa, con N.I.F. B-20524831, (en adelante IMATEL) presta a sus clientes.

OBJETO.

Por el presente contrato, IMATEL se obliga a prestar al usuario final, entendiéndose por tal, aquella persona física o jurídica que utiliza o solicita un servicio de comunicaciones electrónicas disponible para el público y que no explota redes públicas de comunicaciones electrónicas disponibles para el público, ni tampoco los revende (en adelante, el Cliente), servicios de comunicaciones electrónicas en colaboración con un operador de red telefónica de cobertura nacional y los servicios suplementarios contratados por el Cliente conforme con la Oferta Comercial vigente cuyas características se encuentran en www.imatel.es y las normas de calidad exigidas en cada momento por la normativa en vigor.

La aceptación si reservas de las presentes Condiciones Generales y, en su caso, Particulares, es indispensable para la prestación del SERVICIO por parte de IMATEL. En tal sentido, el Cliente, manifiesta haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones puestas a su con carácter previo a la contratación.

CARÁCTER PERSONAL.

EL SERVICIO, está destinado al Cliente en su calidad de usuario final del mismo y el Contrato no ampara ni la reventa ni la comercialización por cualquier medio del mismo. EL Cliente se abstendrá de manipular o alterar por cualquier medio cualesquiera elementos, equipos e instalaciones que le permitan acceder y utilizar el SERVICIO en calidad distinta a la de destinatario final del mismo.

EL Cliente no podrá ceder los derechos y obligaciones dimanantes del presente Contrato a terceros sin el consentimiento expreso de IMATEL, salvo en el caso de sucesión o subrogación sobrevenidas por fusión, absorción u otras causas análogas, en cuyo caso, tendrá derecho a subrogarse en el Contrato la persona o entidad que, con tal motivo, le suceda en el derecho de propiedad o en el uso del local en donde estén instalados los servicios.

El nuevo Cliente deberá comunicar a IMATEL la sucesión en la titularidad del Contrato en el plazo de un mes a contar desde la fecha del hecho causante, a efectos de la formalización de un nuevo Contrato.

El incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones recogidas en esta cláusula facultará a IMATEL a resolver de pleno derecho el Contrato.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

Los servicios prestados por IMATEL y cubiertos por las presentes condiciones son los siguientes:

- El Servicio Imatel Acceso:
 - Consistirá en un acceso a Internet de alta velocidad. Ftth, ADSL, VDSL, XDSL,4G etc.
 - *Uso personal, uso razonable, no se puede compartir la conexión entre varios usuarios, no se puede usar la conexión para dar servicio a terceros.*
 - *Dado que el coste de este servicio para Imatel varía en función del ancho de banda consumido por el cliente, estas tarifas están diseñadas para un uso razonable e interno de la propia empresa que lo contrata (no está permitida ningún tipo de reventa o cesión). Se entiende un uso razonable cuando el valor no sea mayor de 5M*. Superado este umbral Imatel se reserva el derecho a revisar las tarifas, o en caso de que el cliente rechazara esta revisión, dar de baja el servicio en el plazo de dos meses (plazo suficiente para la migración de este servicio a otro proveedor).*

* Dato calculado en base al percentil 95

- *El sistema realiza mediciones periódicas cada cinco minutos y almacena el valor tomado para cada intervalo de 5 minutos en una base de datos (en Mb/s).*
- *Con los valores almacenados durante un mes (entendido como un período de 30 días) se genera una gráfica para poder comprobar la evolución del consumo de ancho de banda.*
- *A lo largo de un mes se toman alrededor de 8.640 muestras de cada servicio. De estas, se descarta el 5 % más alto (en torno a 432 registros o unas 35 horas de un período de facturación de 30 días).*
- *Una vez realizado este descarte, el valor más alto representa el consumo de ancho de banda de ese mes.*

- El Servicio IMAVOZ:
 - Consiste en el servicio telefónico fijo prestado a través de la red telefónica básica (RTB) y a través de un punto de terminación de red de acceso convencional mediante pares de abonado o mediante redes de
 - fibra (Servicio Amlt).
 - ☒ En caso de contratar tarifa plana nacional, los límites de la misma serán:
 - ☒ *Tarifa plana nacional con un uso razonable, máximo 1000 Minutos mes por canal. (excluyendo servicios premium y llamadas móviles).*
 - ☒ En caso de contratar tarifa plana Móvil, los límites de la misma serán:
 - ☒ *Tarifa plana móvil con un uso razonable, máximo 1000 Minutos mes por canal.*

- El Servicio IMANET:
 - Consiste en la gestión del alojamiento web y correo electrónico.
 - ☐ *Con un uso razonable del mismo, no permitiendo el Span y las malas prácticas y Imatel garantiza un máximo de almacenamiento de 1 Año del correo electrónico.*

- El Servicio IMAPBX:
 - Consiste en la instalación y mantenimiento de la centralita físicas y virtuales.
 - *La configuración, programación de los equipos será propiedad intelectual de Imatel.*

- El Servicio IMAVOIP:
 - Consiste en el suministro de líneas de voz IP.
 - ☐ En caso de contratar tarifa plana nacional, los límites de la misma serán:
 - ☐ *Tarifa plana nacional con un uso razonable, máximo 1000 Minutos mes por canal. (excluyendo servicios premium y llamadas móviles).*
 - ☐ En caso de contratar tarifa plana Móvil, los límites de la misma serán:
 - ☐ *Tarifa plana móvil con un uso razonable, máximo 1000 Minutos mes por canal.*

- El Servicio IMAMOVIL:
 - Consiste en el servicio telefónico móvil prestado con licencia de OMV.
 - ☐ En caso de que el cliente contrate un paquete ilimitado, las condiciones del servicio serán:
 - ☐ *llamadas ilimitadas (excluyendo servicios premium, internacionales, sms, roaming y uso WAP) con un máximo de 150 destinos diferentes al mes, 3000 Minutos mes y o 400 Minutos al día. Superado el límite, se tarificará resto de llamadas.*

- El Servicio IMARED:
 - Consiste en la instalación y mantenimiento de una red informática.

- El servicio IMASEGURIDAD:
 - Consiste en la instalación y mantenimiento de firewall en el domicilio del cliente, para proteger el acceso a dicha red y proporcionar un acceso remoto seguro, será responsabilidad del cliente la salvaguarda de los datos de acceso remoto siendo el cliente responsable de los mismo.
 - *La configuración, programación de los equipos será propiedad intelectual de Imatel.*

PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

IMATEL deberá poner a disposición del Cliente, en un plazo no superior a 60 días naturales a contar desde la firma del Contrato, el servicio contratado, salvo que mediaran causas o impedimentos de fuerza mayor imputables al Cliente o al OPERADOR DE RED.

EL Cliente no podrá conectar a la instalación equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo con la normativa vigente, ni equipos o instalaciones distintos de los anteriores que no hayan obtenido el certificado de homologación o no cumplan con las correspondientes especificaciones técnicas.

Las características de la prestación de los servicios podrán verse modificadas con la finalidad de adaptarlas a las exigencias de la evolución tecnológica, así como para introducir cualquier mejora técnica que permita un mayor número de prestaciones o una mejor prestación de los servicios.

Estas propuestas de modificaciones serán comunicadas al Cliente con una antelación mínima de un mes en la que se informará, al mismo tiempo, de su derecho a resolver anticipadamente el Contrato sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.

SERVICIOS DE GARANTÍA Y MANTENIMIENTO.

Cuando la contratación de un servicio de telecomunicaciones por parte del Cliente incluya la prestación por parte de IMATEL de un servicio de reparaciones o averías se tendrán en cuenta las siguientes condiciones:

IMATEL sólo tendrá la obligación a reparar averías o prestar el servicio de mantenimiento en los equipos o instalaciones incluidos dentro del servicio de telecomunicaciones contratado por el Cliente y que se detallan en el presente contrato. Quedando excluidas aquellas incidencias o averías producidas sobre redes y elementos ajenos, así como las programación y tele programaciones de los mismos.

El Cliente notificará las averías que se produzcan en las instalaciones o equipos instalados por IMATEL a través de los siguientes canales de comunicación:

- N.º atención telefónica 900327018.
- Correo electrónico a la dirección imatel@imatel.es

Serán por cuenta del Cliente aquellos costes derivados de la negligencia de uso o conservación o por actuaciones dolosas o culposas de este, tanto de los equipos como de las instalaciones. En particular, serán objeto de exclusión del servicio de mantenimiento los daños provocados por:

- Maltrato o mal uso de los equipos.
- Malas condiciones ambientales como humedad, polvo u otros factores.
- Exceso de tensión en la red de alimentación (sobretensión, rayos)
- Manipulación de los equipos por personal ajeno a IMATEL.

SERVICIOS GRATUITOS.

Llamada de emergencias (112). El Cliente podrá acceder de forma gratuita a los servicios de emergencia.

Servicios de identificación de llamada.

- Mediante petición expresa a IMATEL, El Cliente podrá impedir la identificación de su línea en las llamadas que genere o la presentación de la identificación de su línea al abonado que le realice una llamada. De igual forma, el Cliente podrá 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

DERECHO DE DESCONEXIÓN DE CIERTOS SERVICIOS.

El Cliente podrá solicitar la desconexión de llamadas que lleven incorporada una tarificación adicional. A estos efectos el Cliente comunicará a IMATEL su intención de desconectarse del servicio de llamadas de tarificación adicional, por escrito, donde se indicará el CIF y nombre del solicitante, (para empresas será necesario nombre del apoderado y CIF). IMATEL habrá de proceder a dicha desconexión como máximo en el plazo de 10 días desde la recepción de la comunicación del Cliente. En caso de que dicha desconexión no se produjera tras esos 10 días, por causas no imputables al Cliente, serán de cargo de IMATEL los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita.

PORTABILIDAD Y CONSERVACIÓN DE NÚMERO.

En el caso de servicios de telefonía, durante la vigencia del presente contrato, el Cliente podrá optar en todo momento por el cambio de operador telefónico, con conservación de los números del plan nacional de numeración telefónica en los supuestos en que así se contemple.

COMPENSACIONES AL CLIENTE.

COMPENSACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO DE CONEXIÓN.

En el supuesto de no poder atender una solicitud razonable de instalación o conexión a los servicios en el plazo de 60 días naturales, IMATEL, salvo que medien causas de fuerza mayor u otras imputables al Cliente, compensará automáticamente al Cliente con una cantidad equivalente a la suma de las cuotas de los meses o fracción en los que se haya superado dicho plazo. En caso de que para la efectiva instalación de los servicios contratados fuera necesaria la obtención de permisos, derechos de ocupación o de paso específicos o por cualquier causa no imputable a IMATEL, ésta podrá descontar los retrasos debidos a dichas causas, previa comunicación al Cliente con justificación documental de dichas circunstancias.

COMPENSACIONES POR INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO.

Se entenderá que ha habido interrupción del Servicio cuando por cualquier incidencia no imputable al Cliente, se interrumpa la continuidad normal del mismo.

IMATEL indemnizará al Cliente, en los supuestos de interrupción temporal del servicio, cuando dicha interrupción temporal no se produzca en la red interna del Cliente, en un período de facturación determinado y en la cuantía que determine la mayor de las cantidades siguientes:

a) El promedio del importe facturado por el servicio interrumpido durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad del Contrato inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.

b) Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

IMATEL estará obligado a indemnizar de forma automática al abonado, en la factura correspondiente al período inmediato al considerado cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un euro. En la

factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y el cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponda.

No será de aplicación lo dispuesto en el apartado anterior cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

a) Incumplimiento grave por parte del Cliente de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del servicio prevista en los artículos 19 y 20 del Real Decreto 899/2009. En todo caso, la no aplicación afectará únicamente al servicio en el que se hubiera producido el fraude o la mora en el pago.

b) Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el abonado de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada conforme con la normativa vigente.

c) Por causas de fuerza mayor.

No obstante, lo anterior, cuando la interrupción sea debida a causas de fuerza mayor, IMATEL se limitará a compensar al Cliente mediante la devolución del importe de la cuota de abono al servicio, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción, con exclusión de cualquier otra indemnización.

COMPENSACIÓN POR LA INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.

Cuando, durante un período de facturación, el Cliente sufra interrupciones temporales del servicio de acceso a Internet, IMATEL deberá compensar al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

A estos efectos, IMATEL estará obligado a indemnizar automáticamente al Cliente, en la factura correspondiente al período inmediato al considerado, cuando la interrupción del servicio, se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado.

No será de aplicación lo previsto en el apartado anterior cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las siguientes causas:

- Incumplimiento grave por parte del Cliente de las condiciones contractuales.

- Daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente. A los efectos del derecho a la compensación por la interrupción del servicio de acceso a Internet, y para la determinación de su cuantía cuando el servicio de Internet se oferte de manera conjunta con el servicio de telefonía, IMATEL indicará en su oferta la parte del precio que corresponda a cada servicio.

TARIFAS DEL SERVICIO.

IMATEL cobrará al Cliente las tarifas indicadas en el presente Contrato y el resto de tarifas vigentes en cada momento disponibles en www.imatel.es. El Cliente podrá, con carácter previo a la contratación conocer las tarifas a las que se acoge al contratar el Servicio a través de la página web de IMATEL, pudiendo ser descargada en formato de archivo digital desde esa misma página por el Cliente. En caso de que el Cliente solicite dicha información por escrito, IMATEL se la facilitará sin que el Cliente tenga que afrontar ningún gasto. Cualquier modificación en las tarifas será comunicada al Cliente con al menos 30 días de antelación a la fecha de entrada en vigor. La modificación de las tarifas dará derecho al Cliente a resolver el Contrato.

EL Cliente satisfará a IMATEL los importes correspondientes a los servicios contratados de acuerdo con los siguientes conceptos:

- a) El período de facturación.
- b) La cuota de conexión o alta: esta cuota corresponde a la provisión e instalación del servicio.
- c) La cuota de abono: es la cuota periódica y corresponde a la disponibilidad y mantenimiento del servicio y es independiente de la utilización efectiva del servicio.
- d) Tráfico o consumos cursados.
- e) Tarifas o precios.
- f) Base imponible.
- g) Total IVA aplicable.

h) Importe total factura, impuestos incluidos.

Sin perjuicio del derecho que asiste al Cliente a no recibir facturas desglosadas, IMATEL incluirá el coste de las comunicaciones facturadas por cada grupo tarifario diferenciado, como metropolitanas (locales), nacionales, internacionales, a móviles y tarificación adicional.

FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.

IMATEL podrá emitir mensualmente, una única factura correspondiente a todos los servicios contratados por el Cliente. No obstante, previa solicitud del Cliente, también podrá emitir facturas independientes por los servicios contratados.

Así mismo, la factura podrá recibirse por el Cliente en formato electrónico, pudiendo en cualquier momento optar por el formato papel tras solicitud expresa por su parte a IMATEL.

La cuota de abono se facturará con carácter anticipado y el tráfico o consumos cursados se facturará a período vencido. La cuota de conexión se facturará y será exigible en la primera facturación disponible.

El Cliente tiene derecho a la elección del medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. No obstante, lo anterior, si el método de pago elegido por el Cliente es distinto del de la domiciliación bancaria, IMATEL podrá repercutir en el precio total de los servicios contratados un coste fijo añadido para compensar esa gestión particular.

El pago se exigirá normalmente mediante la domiciliación de las facturas en la cuenta bancaria que el Cliente haya designado, comprometiéndose a mantener siempre saldo suficiente en dicha cuenta para atender el pago de las cantidades debidas a IMATEL.

El pago deberá efectuarse en el momento en el que la entidad de crédito en el que el mismo se encuentre domiciliado reciba el cargo de IMATEL, el cual se producirá dentro de los quince (15) días siguientes a la emisión de la factura.

Las facturas no abonadas en las fechas previstas por causas no imputables a la entidad de crédito, devengarán interés legal y tendrán la consideración, a todos los efectos legales, de deuda impagada, cierta, vencida, líquida y exigible.

En caso de impago, el Cliente, vendrá obligado al pago del cargo no atendido incrementado en el interés legal del dinero más un dos por ciento, así como los gastos ocasionados por la falta de pago del importe no atendido, sin perjuicio de las demás consecuencias encaminadas a la obtención del cobro total no realizado.

IMATEL podrá efectuar el cobro inmediato de toda cantidad adeudada por el Cliente con cargo a depósitos constituidos o cualquier otra garantía prestada por el Cliente.

DEPÓSITOS DE GARANTÍA.

IMATEL podrá exigir al Cliente, tanto en el momento de contratar como durante la vigencia del Contrato, la constitución de depósitos en garantía de pago. Este depósito podrá materializarse en efectivo o mediante aval bancario. El importe de este depósito, que no devengará intereses en favor del Cliente, será predispuesto por IMATEL y aceptado por el Cliente, en función de los servicios contratados y/o los consumos estimados o, en su caso, disfrutados.

El requerimiento de constitución del depósito se hará por cualquier medio que deje constancia de su recepción por el Cliente, con una antelación mínima de quince (15) días a su constitución.

A efectos de analizar la conveniencia de constituir dicho depósito, IMATEL podrá consultar los registros o ficheros regulados en el artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter Personal, para acreditar la solvencia suficiente del Cliente para atender las obligaciones establecidas en este Contrato o la existencia de un alto riesgo de morosidad.

SUSPENSION DEL SERVICIO POR IMPAGO.

El retraso en el pago total o parcial por el Cliente de las cantidades adeudadas por un plazo superior a un mes desde la presentación al cobro del documento de cargo correspondiente a la facturación de los servicios, dará derecho a IMATEL, previo aviso al Cliente, a suspender temporalmente el mismo, e implicará una facturación del saldo pendiente mediante la facturación de dicho importe y la puesta al cobro y exigibilidad inmediata de dichos importes facturados con el interés de demora correspondiente.

Para la suspensión del servicio, IMATEL notificará la misma mediante una comunicación al Cliente que se realizará con al menos quince (15) días de antelación a la fecha en que vaya a tener lugar la suspensión efectiva del servicio. En esta

comunicación IMATEL incluirá la fecha en la que, de no efectuarse el pago, se procederá a la suspensión.

En los casos de facturación separada de los distintos servicios contratados, la suspensión temporal del servicio será efectiva sólo en aquel cuya factura resulte impagada.

En el supuesto de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, la suspensión no afectará a las llamadas entrantes de cobro revertido y a las salientes de urgencias.

La suspensión de un servicio no exime al Cliente de la obligación de atender el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes ni de los servicios no suspendidos.

IMATEL restablecerá el servicio suspendido dentro del día siguiente laborable a aquél en que tenga constancia de que el importe ha sido satisfecho.

SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO A SOLICITUD DEL CLIENTE

El Cliente podrá solicitar a IMATEL la suspensión temporal del servicio con una antelación de quince (15) días a la fecha de suspensión deseada. La duración de la citada suspensión temporal no podrá ser menor a un mes ni superior a tres meses. El período total de suspensión no podrá exceder de noventa (90) días por año natural. En estos supuestos se deducirá de la cuota de abono, como mínimo, la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.

DURACIÓN, TERMINACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

El Contrato tendrá una duración de un año y se prorrogará de forma automática por períodos de igual duración, salvo comunicación por escrito del Cliente, con una antelación mínima de un mes a la fecha de finalización del contrato o de sus sucesivas prórrogas.

No obstante, lo anterior, se establece un período mínimo de duración del contrato de doce meses cuando la oferta de prestación del servicio por parte de IMATEL incluya promociones o descuentos sobre tarifas o cuotas de alta a nuevos clientes o asociadas a la prestación de nuevos servicios.

El Contrato se extinguirá por las causas generales admitidas en Derecho y, especialmente por las siguientes:

Por decisión del propio Cliente, comunicada a IMATEL por cualquier medio fehaciente, con una antelación mínima de 15 días hábiles respecto de la fecha en que ha de surtir efectos. A estos efectos se entenderá por medios fehacientes:

- Fax al N.º 902820420
- Carta a la dirección Paseo Ubarburu N.º 37, local 8, 20014 Donostia-San Sebastián, Guipúzcoa (España)
- Correo electrónico a la dirección imatel@imatel.es

Por resolución automática del Contrato tras el fin del proceso de cambio de operador con conservación de número.

Por resolución del Contrato fundada en grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del mismo.

Por retraso en el pago de los servicios contratados por un período superior a tres meses, o la reiteración, en dos ocasiones, de suspensión temporal por mora en el pago de los servicios contratados.

La interrupción del servicio se llevará a cabo una vez que IMATEL haya requerido el pago al Cliente y le haya notificado la interrupción, mediante una comunicación practicada con al menos quince (15) días de antelación a la fecha en que vaya a tener lugar dicha interrupción. Así mismo, la citada comunicación indicará la fecha en que, de no efectuarse el pago, tendrá lugar la interrupción.

En cualquier caso, la extinción del Contrato no exonerará al Cliente de sus obligaciones de satisfacer el importe de las cantidades devengadas hasta el momento de aquélla por los servicios prestados hasta la fecha señalada para la extinción efectiva del mismo.

MODIFICACIONES. VALIDEZ DEL CONTRATO.

IMATEL podrá modificar las condiciones de prestación de los Servicios objeto del presente Contrato por los siguientes motivos:

- Variaciones de las características técnicas de los equipos o de las redes.
- Cambios tecnológicos que afecten al servicio.
- Variaciones de las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio.
- Cambios en la regulación aplicable y evolución del mercado.

Las modificaciones se realizarán de conformidad con la legislación vigente y previa notificación escrita al Cliente con un plazo de preaviso de un (1) mes. Transcurrido dicho plazo sin que IMATEL haya recibido comunicación alguna, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones.

Si por causas tecnológicas IMATEL no pudiese prestar el Servicio al Cliente en los términos pactados, IMATEL se compromete a comunicar al Cliente esta circunstancia de forma inmediata. El Cliente podrá optar en este caso por contratar otro Servicio o por resolver el Contrato. Si la imposibilidad fuera debida al Cliente IMATEL facturará en todo caso aquellos costes que para la provisión del Servicio se hayan generado. El Cliente para la prestación de los Servicio otorga a

IMATEL, mediante la suscripción del presente Contrato las facultades necesarias para la gestión y tramitación de dichos Servicios frente a las entidades correspondientes.

NOTIFICACIONES.

Las notificaciones que las partes hayan de efectuarse con motivo de lo previsto en el presente Contrato y en ejecución del mismo, se efectuarán por cualquier medio fehaciente de los establecidos en el presente Contrato, bien al número de atención telefónica 900327018, bien por escrito a la dirección postal: Paseo Ubarburu N.º 37, local 8, 20014 Donostia-San Sebastián, Guipúzcoa (España). También será posible la utilización del correo electrónico como manera de contacto con el Cliente, siempre que ello sea posible y que el Cliente facilite, a estos efectos, su dirección electrónica.

Las notificaciones que IMATEL deba dirigir por escrito al Cliente se realizarán al domicilio designado por éste en el momento de la contratación o por correo electrónico. En defecto de designación de domicilio o comunicación de la modificación

del domicilio inicialmente designado, el domicilio del Cliente es el lugar en donde se realiza la prestación de cualquiera de los servicios contratados.

RECLAMACIONES.

El Cliente podrá dirigirse a IMATEL, a través de los Servicios de Atención al Cliente, para presentar reclamaciones sobre el funcionamiento y la calidad del Servicio, la aplicación de precios, la facturación, o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con la prestación del Servicio. El Cliente podrá efectuar las reclamaciones en el plazo de 1 mes desde el hecho motivador de la reclamación.

La reclamación deberá formularse por parte del Cliente a través del número de atención telefónica de IMATEL 900327018, por correo electrónico a la dirección imatel@imatel.es, o mediante escrito a la dirección postal: Paseo Ubarburu 37. local 8, 20014 Donostia-San Sebastián, o a través de la página web www.imatel.es.

Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de IMATEL en el plazo de 1 mes, podrá dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo. El arbitraje correspondiente deberá ser aceptado expresamente por IMATEL. Asimismo, el Cliente podrá dirigirse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. No se suspenderá ni interrumpirá el Servicio mientras que la reclamación se esté substanciando, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a IMATEL. El Cliente tiene derecho a obtener un documento acreditativo del contenido de su reclamación, así como un número de referencia de la misma.

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD Y FUERZA MAYOR.

En todo caso, la responsabilidad total de IMATEL (salvo que concurra dolo o negligencia grave), estará limitada al montante total de cuotas efectivamente pagadas por el Cliente en virtud del presente Contrato, excluyéndose expresamente toda responsabilidad por daños directos o indirectos, daño emergente y/o lucro cesante.

IMATEL no será responsable en caso de imposibilidad de dar Servicio si ello se debe a interrupciones prolongadas del suministro (eléctrico, líneas de telecomunicaciones, etc.), conflictos sociales, incendios, explosiones, inundaciones, actos y omisiones del Gobierno y, en general, todos los supuestos de fuerza mayor. Tampoco le será exigible responsabilidad en caso de que la imposibilidad de dar Servicio se deba al propio Cliente o a toda persona autorizada por él.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

A los efectos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, su Reglamento de Desarrollo y en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, IMATEL informa al Cliente de que sus datos serán incorporados a un fichero automatizado de datos de carácter personal creado por IMATEL y bajo su responsabilidad, por ser necesarios para las finalidades de mantenimiento, desarrollo y control de su relación contractual, y de la gestión de los Servicios de IMATEL. Se informa al Cliente que serán tratados los siguientes datos, a título enunciativo, correspondientes a su tráfico y facturación: el número de teléfono asignado al Cliente, numeración de destino, duración de las llamadas realizadas y/o volumen de datos transmitidos, fecha de la llamada o del Servicio, y datos relativos al pago y aquellos otros que en un futuro se revelen como necesarios para la gestión del tráfico y facturación de los Servicios.

El Cliente presta su consentimiento a IMATEL para la comunicación de sus datos personales a aquellas entidades que estén vinculadas a IMATEL, o colaboren con la misma en la contratación, prestación y mantenimiento de los Servicios, para fines de mantenimiento, desarrollo y control de los Servicios o para labores de información comercial y publicidad relativa a servicios o productos de IMATEL. Asimismo, IMATEL 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. El Cliente autoriza con la firma del Contrato 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, que serán cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hubieran sido recabados o registrados. Le informamos que en caso de impago de todos o alguno de los servicios contratados, IMATEL podrá comunicar este extremo a ficheros, Servicios y entidades de información sobre solvencia patrimonial y de crédito de acuerdo con la normativa vigente. IMATEL se compromete al cumplimiento de su deber de guardar secreto de los datos de carácter personal, y adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta en todo momento del estado de la tecnología.

El Cliente tiene la posibilidad de ejercitar, de acuerdo con lo establecido en dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, por correo electrónico a la dirección imatel@imatel.es, o mediante escrito a la dirección postal: Paseo Ubarburu 37. local 8, 20014 Donostia-San Sebastián, o a través de la página web www.imatel.es, aportando fotocopia del DNI o documentación alternativa que acredite la identidad del Cliente.

IMATEL informa al Cliente de la posibilidad de enviarle informaciones relativas a los servicios contratados además de por medio postal o telefónico, por medio de correo electrónico. Si no desea recibir dicha publicidad, podrá manifestar en cualquier momento su voluntad en contrario, dirigiéndose a la dirección imatel@imatel.es, o mediante escrito a la dirección postal: Paseo Ubarburu 37. local 8, 20014 Donostia- San Sebastián, o mediante los procedimientos técnicos establecidos en las propias comunicaciones comerciales.

INFORMACIÓN AL CLIENTE.

IMATEL facilitará el contenido del presente Contrato en su página de Internet www.imatel.es, o por escrito si así lo solicita el Cliente. Los canales habilitados por IMATEL para atender e informar al Cliente serán los siguientes:

- N.º atención telefónica 900 327 018.
- Carta a la dirección Paseo Ubarburu N.º 37, local 8, 20014 Donostia-San Sebastián, Guipúzcoa (España).
- Correo electrónico a la dirección imatel@imatel.es

RÉGIMEN APLICABLE Y JURISDICCIÓN.

El Cliente contrata con IMATEL con sujeción al régimen general que en cada caso establezca la normativa vigente española. En particular, este Contrato se ajusta a lo dispuesto en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones y el 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, así como por la normativa de desarrollo del mismo y demás legislación precedente al mismo que sea aplicable.

IMATEL y el Cliente con renuncia expresa a cualquier otro fuero, se someten al de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Donostia-San Sebastián para cualquier controversia que pudiera derivarse del presente Contrato.