

Condiciones generales de la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas

Primera. Representación

1.1. La persona física o jurídica cuyos datos son los que han sido consignados en el correspondiente contrato de servicios debidamente cumplimentado y firmado (en adelante, el “Cliente”) queda sometida a un acuerdo vinculante con INSTAL-MATEL,S.L. con domicilio social en Paseo Ubarburu, 37 (Local 8) Polígono industrial 27, Donostia (Guipúzcoa), 20014, constituida en escritura otorgada en San Sebastian el 12 de abril de 1995 e inscrita en el Registro Mercantil de Guipuzcoa al Tomo 1514, Folio 153, Hoja 10169 y con C.I.F. B-20524831, (en adelante, “IMATEL”), con sujeción a los siguientes términos y condiciones (en adelante, las “Condiciones Generales”). El contrato entre el Cliente y IMATEL, estará formado por los documentos indicados a continuación y en caso de discrepancia entre estos documentos el orden de prevalencia jurídica entre ellos también será el establecido a continuación: (i) Oferta o propuesta económica y la lista de tarifas y precios aplicables a los Servicios en cada momento y (ii) las presentes Condiciones generales.

1.2. En el caso de que el Cliente sea una persona jurídica, la persona que cumplimente y firme el debido contrato declara expresamente que ostenta poderes suficientes para actuar por cuenta de dicha persona jurídica y contratar los Servicios en su nombre.

Segunda. Objeto y servicios

El objeto de las presentes condiciones generales es regular el conjunto de servicios de comunicaciones electrónicas y de otros tipos que prestará IMATEL al Cliente, entendido este como u usuario final, persona física o jurídica que utiliza o solicita un servicio disponible para el público, que no explota redes públicas de comunicaciones electrónicas disponibles para el público, ni tampoco los revende. El contenido y condiciones de los Servicios es independiente, pudiendo el Cliente contratar todos o sólo alguno de ellos, según se haya indicado en la oferta o propuesta económica donde quedan detallados sus precios, en adelante “el Servicio” o “los Servicios”: (i) Servicio Imatel Acceso, (ii) Servicio IMAVOZ, (iii) Servicio Imanet, (iv) Servicio IMAPBX, (v) Servicio IMAVOIP, (vi) Servicio IMAMOVIL, (vii) Servicio IMARED, (viii) Servicio IMASEGURIDAD, (ix) IMAHOUSING, (x) Servicios Gratuitos, (xi) Servicios de identificación de llamada, (xii) Servicio ImaPBX.

2.1. El servicio de **Imatel ACCESO**: Consistirá en un servicio que permite el acceso a Internet a través de alta velocidad. Fth, ADSL, VDSL, XDSL,4G cuya finalidad es que el cliente pueda con dispositivos electrónicos equipados con tecnología WI-FI conectarse a internet desde un emplazamiento designado con punto de acceso para el servicio

2.2. El servicio de **IMAVOZ**: Consiste en el servicio de Voz por parte de IMATEL como operador de servicio de telecomunicaciones autorizado por la CNMC. La presentación de servicio Voz es para 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 o fibra (Servicio Amlt) el cliente puede contar con una tarifa plana nacional o un tarifa plana móvil.

2.3. El servicio de **IMANET**: Consiste en la gestión del alojamiento web y correo electrónico, que no permite el Spam y las malas prácticas garantizando un máximo de almacenamiento de un (1) año del correo electrónico.

2.4. El servicio de **IMAPBX**: Consiste en la instalación de una centralita física o virtual en el domicilio del cliente.

2.5. El servicio de **IMAVOIP**: Consiste en el suministro de líneas mediante el uso de tecnología VoIP. El cliente puede contar con una tarifa plana nacional o una tarifa plana móvil.

2.6. El servicio de **IMAMOVIL**: Consiste en el servicio telefónico móvil prestado con licencia OMV.

2.7. El servicio de **IMARED**: Consiste en la instalación y mantenimiento de una red informática.

2.8. El servicio de **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.

2.9. El servicio de **IMAHOUSING**: es un servicio que consistirá en ofrecer al cliente la infraestructura necesaria para el alojamiento de los servidores del Cliente en las instalaciones de IMATEL, ofreciendo racks y espacios de ubicación con accesos restringidos y acondicionados que cumplen con los rigurosos estándares de calidad y seguridad.

2.10. El servicio **Gratuito**: es un servicio que consiste en poder realizar llamadas de emergencia (112), de manera gratuita.

2.11. El servicio de **identificación de llamadas**, consiste que el cliente mediante una solicitud expresa a IMATEL podrá impedir la identificación de su línea en las llamadas que genere o la prestación 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 rechazar las llamadas entrantes en que dicha línea no aparezca identificada.

2.12. 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

Tercera. Condiciones específicas aplicables al servicio Imatel Acceso:

3.1 El servicio consiste en un acceso a internet de alta velocidad Fth, ADSL, VDSL, XDSL,4G etc.

3.2. El Cliente únicamente podrá acceder al servicio para uso personal, uso razonable, no se puede compartir la conexión entre varios usuarios, no se puede usar la conexión para dar servicio a terceros .

3.3. 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 5 M*. 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).

3.4. 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.

Cuarta. Condiciones específicas del servicio de IMAVOZ:

- 4.1. El servicio 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.)
- 4.2. En caso de contratar tarifa plana nacional, los límites de la misma serán: Tarifa plana nacional con un uso razonable, máximo 1000 Minutos al mes por canal. (excluyendo servicios premium y llamadas móviles)
- 4.3. En caso de contratar tarifa plana Móvil, los límites de la misma serán: Tarifa plana móvil con un uso razonable, máximo 1000 Minutos al mes por canal.

Quinta. Condiciones específicas del servicio IMANET

- 5.1. El servicio consiste en la gestión del alojamiento web y correo electrónico, el cual no permite el spam y las malas prácticas,
- 5.2. El servicio garantiza el almacenamiento del correo electrónico durante un plazo máximo de un (1 año) en los servidores de IMATEL.

Sexta. Condiciones de los servicios IMAVOIP

- 6.1 El servicio consiste en el suministro de líneas de voIP.
- 6.2. En caso de contratar tarifa plana nacional, los límites de la misma serán: Tarifa plana nacional con un uso razonable, máximo 1000 Minutos al mes por canal. (excluyendo servicios premium y llamadas móviles)
- 6.3 En caso de contratar tarifa plana Móvil, los límites de la misma serán: Tarifa plana móvil con un uso razonable, máximo 1000 Minutos al mes por canal.

Séptima. Condiciones específicas del servicio IMAMOVIL:

- 7.1. El servicio consiste en líneas telefónicas móvil prestado con licencia de OMV.
- 7.2. 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 el resto de llamadas.

Octava. Condiciones específicas del servicio IMARED:

- 8.1. El servicio consiste en la instalación y mantenimiento de una red informática.
- 8.2. La configuración y la programación de los equipos será propiedad intelectual de IMATEL.

Novena. Condiciones específicas del servicio IMASEGURIDAD:

- 9.1. El servicio 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 mismos.
- 9.2. La configuración y la programación de los equipos será propiedad intelectual de IMATEL.

Décima. Condiciones específicas del servicio IMAHOUSING:

- 10.1 ofrecer al cliente la infraestructura necesaria para el alojamiento de los servidores del Cliente en las instalaciones de IMATEL, ofreciendo racks y espacios de coubicación con accesos restringidos y acondicionados que cumplen con los rigurosos estándares de calidad y seguridad
- 10.2. IMATEL se reserva el derecho de modificar la ubicación física de sus instalaciones y/o de los racks en cuestión en cualquier momento, previa notificación al cliente con una antelación mínima de 7 días.
- 10.3. El cliente gestionará los servidores instalados dentro de cada uno de los Racks de forma remota utilizando las herramientas previstas a tal efecto.
- 10.4. Los Racks serán alojados en un local de acceso restringido y acondicionado al efecto, manteniendo en todo momento las condiciones efectivas de funcionalidad.
- 10.5. El cliente podrá solicitar el envío de sus servidores así como cualquier equipo de su propiedad en cualquier momento. Los gastos de transporte y envío correrán por cuenta del cliente.
- 10.6 El cliente tiene la obligación y compromiso de suscribir una póliza que responda por cualquier daño o perjuicio incluidos los supuestos de caso fortuito y/o fuerza mayor ajenos a IMATEL que pueda ocasionar daños a sus propios equipos, que se encuentran alojados en las instalaciones de IMATEL.

Decimoprimer: Condiciones particulares del servicio ImaPBX

- 11.1. El servicio ImaPBX, consiste en la instalación de una centralita física o virtual en el domicilio del cliente.
- 11.2 La configuración y la programación de los equipos será propiedad intelectual de IMATEL.

Décimosegunda. Nuestras obligaciones

12.1. Sujeto al cumplimiento de las obligaciones del contrato suscrito por parte del Cliente, IMATEL estará obligado a:

- Procurar por todos los medios que la fecha de activación del Servicio o Servicios contratados tenga lugar en la fecha convenida. No obstante, no será responsable de circunstancias o eventos que se encuentren fuera del control de IMATEL, tales como la demora, interrupción o el mal funcionamiento del Servicio/s, cuando estos sean atribuibles a terceros operadores o a compañías de servicios que no tengan relación alguna con IMATEL; actos u omisiones de organismos gubernamentales; fallos de acceso a redes de terceros; restricciones de movilidad impuestas por las autoridades competentes o, en general, cualquier otro supuesto de caso fortuito o fuerza mayor.
- Dar de alta al Cliente en los Servicios contratados en el momento en que el Cliente entregue a IMATEL el Contrato Suscrito debidamente cumplimentado y firmado. El proceso de activación de un Servicio, y la fecha de activación del mismo podrán variar según el Servicio contratado por el Cliente, cuyos plazos están detallados en el Contrato.
- Prestar los Servicios que el Cliente hubiera contratado, y las funcionalidades asociadas a cada uno de ellos, todo ello en un plazo no superior a 60 días naturales a contar desde la firma del contrato, salvo que mediaran causas no imputables a IMATEL o causas de fuerza mayor.
- Prestar los Servicios de acuerdo con los niveles de calidad y servicio que se establezcan para cada Servicio en el Contrato. 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.
- Emitir la factura correspondiente a la prestación de los Servicios contratados por el Cliente, según lo establecido en el Contrato.
- Prestar el Servicio de Atención al Cliente, a través de las vías de contacto habilitadas según lo establecido en el Contrato.

- En el caso que el cliente solicite la desconexión de ciertos servicios, especialmente los de tarificación adicional, IMATEL, habrá de proceder a dicha desconexión en el plazo máximo de 10 días, desde la recepción de la comunicación del Cliente. De no hacerse efectivo este derecho IMATEL deberá hacerse cargo de los costes derivados del servicio cuya desconexión ha solicitado el Cliente.

12.2. El Cliente estará obligado a:

- En el caso de que se produzca cualquier modificación en los datos proporcionados por el Cliente a IMATEL, el primero se obliga a notificar con suficiente antelación y por escrito, tales modificaciones a IMATEL. El Cliente será el único responsable de que sus datos sean exactos y de mantenerlos correctamente actualizados en todo momento.
- El Cliente deberá notificar inmediatamente a IMATEL si tiene conocimiento de que alguno de los Servicios que ha contratado está siendo utilizado de forma fraudulenta o de cualquier otra forma no autorizada, poniéndose en contacto inmediatamente con el Servicio de Atención al Cliente de IMATEL. En caso de utilización fraudulenta o no autorizada de los Servicios que no sea imputable a IMATEL, éste último no asumirá ninguna responsabilidad, gasto o coste, si el Cliente no lo hubiera notificado inmediata y fehacientemente a IMATEL. En ningún caso el Cliente podrá revender los Servicios contratados de forma directa o indirecta, salvo autorización expresa y por escrito de IMATEL.
- En ningún caso el cliente 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 especificaciones técnicas.
- El Cliente deberá abonar a IMATEL las cantidades debidas por la prestación de los Servicios, según lo establecido en el Contrato y especialmente en las condiciones económicas del mismo, de igual manera, el cliente se ajustará a las variaciones en las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio.
- El Cliente no realizará prácticas que sean anticompetitivas, desleales, abusivas y poco éticas que afecten la reputación y buen nombre de IMATEL.
- En el caso del “servicio Imatel Acceso” el cliente está obligado a no compartir la conexión entre varios usuarios o dar servicios a terceros o revender el servicio a menos que esté autorizado por IMATEL.
- En el caso del “servicio IMASEGURIDAD” el cliente deberá salvaguardar los datos de acceso remoto siendo el cliente responsable de los mismos.
- En el caso del “servicio de IMAHOUSING” el cliente tiene la obligación y compromiso de suscribir una póliza que responda por cualquier daño o perjuicio incluidos los supuestos de caso fortuito y/o fuerza mayor ajenos a IMATEL que pueda ocasionar daños a sus propios equipos, que se encuentran alojados en las instalaciones de IMATEL.
- En el caso que el cliente desee desconectar ciertos servicios, el cliente deberá 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 o cualquier otro servicio, por escrito, donde se indicará el NIF y nombre del solicitante, (para empresas será necesario nombre del apoderado).

Decimotercera. Propiedad intelectual

13.1. Las partes reconocen recíprocamente los derechos de Propiedad Intelectual e Industrial existentes sobre los materiales, equipos y Servicios prestados por cada una de ellas. Las partes respetarán y harán constar los derechos de Propiedad Intelectual e Industrial existentes sobre los materiales, equipos y servicios prestados por las mismas, y toda documentación que se recibiera con motivo del Contrato suscrito o de otras actividades comerciales realizadas entre ambas.

13.2. Dichos derechos protegen las marcas, patentes, nombres comerciales y logotipos correspondientes, los equipos, los programas de ordenador, el diseño gráfico de las pantallas, los menús, los manuales de aplicación, la documentación complementaria, el material de apoyo y toda información comercial de cada una de las partes, por lo que se comprometen a no realizar, ni por cuenta propia ni de terceros, conductas atentatorias contra los referidos derechos.

13.3. Ninguna de las partes utilizará el nombre o cualquier otro elemento de Propiedad Industrial o Intelectual de la otra sin autorización previa de la otra parte.

13.4. IMATEL es el titular de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial, obras, marcas, logos, signos distintivos, patentes, invenciones, know-how y cualesquiera otros derechos relacionados con sus Servicios, y en particular con el programa de gestión o (web service) de IMATEL, el cual es un programa informático que accede mediante conexión a Internet con un identificador y password previamente proporcionado por IMATEL. El programa de gestión o (web service) sirve para la gestión por parte del Cliente de los recursos y aplicaciones de los que disponen los Servicios contratados. Los identificadores (IDs) y palabra-clave (password) que IMATEL proporcione al Cliente para acceder a (web service) son personales e intransferibles.

13.5. La cesión del uso del programa de gestión o (web service) no implica que el Cliente adquiera algún tipo de titularidad sobre el programa, El programa de gestión o (web service) seguirá siendo propiedad de IMATEL. El Cliente únicamente adquiere un derecho de uso que finaliza en el caso de cancelación o resolución del Contrato. De conformidad con la normativa vigente en materia de propiedad intelectual (Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia), IMATEL tendrá en exclusiva el derecho de utilización, transformación, explotación, reproducción, distribución, comunicación pública o fijación del programa informático web service por cualquier medio. Derechos que podrán ser cedidos a terceros a través de licencias de uso por parte de IMATEL.

13.6. El web service admite todas aquellas funcionalidades indicadas en la Oferta Económica en cada momento y de acuerdo con las tarifas en ella indicadas en cada momento para cada funcionalidad. IMATEL se reserva el derecho a realizar las modificaciones y actualizaciones que considere oportunas en el web service con el objetivo de incorporar nuevas funcionalidades o mejorar las existentes. Asimismo, la propiedad intelectual de las evoluciones, modificaciones o mejoras del citado programa obtenidos como consecuencia del desarrollo y/o actualización, serán propiedad de IMATEL quien actuará como único titular de los mismos.

13.7. El Cliente no podrá aplicar técnicas de ingeniería inversa, descompilar o desensamblar el web service, ni realizar cualquier otra operación que tienda a descubrir el código fuente. Asimismo, el Cliente se compromete a no revelar ningún tipo de información confidencial a la que haya tenido acceso de forma escrita, verbal o gráfica, a ninguna persona o entidad, o competidores directos e indirectos de IMATEL, que presten servicios que resulten iguales, afines o similares o los de IMATEL. De igual forma, no podrá utilizar el contenido de las funcionalidades del Web Service para desarrollar productos iguales o parecidos, de forma indefinida. El incumplimiento de lo antes expuesto, será calificado como una práctica desleal, que generará a favor de IMATEL una indemnización por los daños y perjuicios causados.

13.8. No obstante lo anterior, el Cliente otorga permiso a IMATEL, durante la vigencia del Contrato, para identificar y divulgar públicamente su nombre (cuando éste sea una persona jurídica) como Cliente de IMATEL, en documentación, folletos, presentaciones comerciales y otro material promocional o publicitario de IMATEL, en formato físico o digital, incluido en el Sitio Web de IMATEL. El Cliente podrá retirar este consentimiento en cualquier momento, comunicándose con carácter previo a IMATEL.

Decimocuarta. Condiciones económicas y de facturación

14.1. Por la prestación de los Servicios, IMATEL facturará mensualmente al Cliente las tarifas indicadas en la oferta o propuesta económica o aquellas que en cada momento IMATEL tenga vigentes y que podrá consultar directamente con IMATEL. En caso de que el Cliente solicite dicha información por escrito, IMATEL se la facilitará sin que el Cliente tenga que afrontar ningún gasto. Mediante la firma del Contrato el Cliente declara conocer y aceptar las tarifas de la oferta o propuesta económica.

Cualquier modificación en las tarifas y variación de las condiciones económicas será comunicada al Cliente con al menos 30 días de antelación a la fecha de entrada en vigor. La modificación de las tarifas y variación de las condiciones económicas dará derecho al Cliente a resolver el Contrato.



14.2. Sujeto a lo que establezca la propuesta económica de cada Servicio, la contratación de un Servicio podrá suponer el compromiso del Cliente al pago de las siguientes cantidades, en función de los Servicios contratados:

- Una cuota inicial por el alta, activación y/o instalación del Servicio en cuestión, facturada por IMATEL tras la activación del Servicio, y una vez validada por IMATEL la correcta operatividad del Servicio.
- Una cuota fija mensual (dependiendo del Servicio) que incluye la prestación del Servicio en cuestión.
- Unas cuotas variables en función del uso de los Servicios y del número de minutos de tráfico telefónico cursados u otros elementos variables dependiendo de cada Servicio.

14.3. Todas las facturas por el Servicio contratado por el Cliente serán pagaderas dentro del plazo de pago indicado en cada factura (la "Fecha de Vencimiento") tal y como se pactó con el cliente, sin necesidad de reclamación. 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.

14.4 El cliente tiene derecho a elegir el medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial, no obstante, 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.

14.5 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 ocho (8) días siguientes a la emisión de la factura salvo que se pacte otro día de pago, que 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.

14.6 Cualquier cantidad no recibida por IMATEL 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 irá acumulándose y tendrá la consideración, a todos los efectos legales, de deuda impagada, cierta, vencida, líquida y exigible. Los intereses continuarán devengándose sin perjuicio de la terminación o resolución del contrato (o de algún Servicio en particular) por cualquier motivo.

14.7 Sin perjuicio que en la propuesta económica para cada Servicio en concreto se pacte otra cosa, en el caso de **retraso en el pago total o parcial** de los Servicios por el Cliente durante un plazo superior a un (1) mes desde la presentación a éste de la factura correspondiente, IMATEL podrá, previo aviso al Cliente con quince (15) días de antelación, suspender temporalmente el Servicio o Servicios impagos, sin perjuicio de que, junto con las cantidades impagadas, se devenguen también los intereses de demora correspondientes. Asimismo, sin perjuicio de la suspensión, se seguirán aplicando todos los cargos por el mantenimiento del Servicio o Servicios contratados, en tanto en cuanto el Contrato (o el Servicio en cuestión) no sea definitivamente resuelto conforme a las propias cláusulas del Contrato. En este sentido, la suspensión de los Servicios no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes, así como de las cantidades pendientes de pago. La suspensión del Servicio telefónico por falta de pago supondrá el mantenimiento de las llamadas entrantes y las salientes de urgencias y las entrantes de cobro revertido. 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. El impago del cargo por los Servicios de tarificación adicional, Internet o cualesquiera otros que no sean el telefónico sólo dará lugar a la suspensión de tales Servicios.

14.8 IMATEL restablecerá el Servicio o Servicios suspendidos dentro del día siguiente laborable, a partir del día laborable que tenga constancia de que el importe total adeudado ha sido satisfecho por completo, incluidos los intereses de demora y otros gastos relativos al cobro en los que IMATEL haya incurrido. En tanto en cuanto el Cliente no proceda al pago de la totalidad de dichas cantidades adeudadas, el Servicio o Servicios impagados no serán restablecidos. En caso de retraso en el pago de cualquiera de los cargos o facturas del Servicio o Servicios contratados, por un período superior a tres (3) meses, o en caso de suspensión temporal en dos (2) ocasiones por mora en el pago IMATEL podrá mediante previo aviso interrumpir definitivamente el Servicio y resolver el Contrato en su totalidad o en relación con el Servicio impagado. A tal efecto, el Cliente estará obligado al pago de las cantidades adeudadas hasta la fecha de resolución del contrato, más los intereses legales correspondientes, y la devolución en el plazo de cinco días naturales contados desde el día siguiente a la fecha de resolución del contrato, en el domicilio de IMATEL de los equipos propiedad de IMATEL que el Cliente haya estado utilizando.

IMATEL podrá suspender de manera temporal o definitiva el Servicio en casos de fraude, riesgo objetivo o presunción razonable de comisión de fraude o por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del Servicio.

14.9 El Cliente podrá reclamar en caso de desacuerdo con el importe total o parcial incluido en una factura emitida por IMATEL en virtud del Contrato. A tal efecto, el Cliente deberá proceder notificando a IMATEL su reclamación, donde deberá detallar el precio discutido y proporcionar la documentación necesaria para resolver la reclamación, todo ello en el plazo de un (1) mes desde la fecha de recepción de la factura en cuestión. Transcurrido el citado período de tiempo, los conceptos facturados tendrán el carácter de firmes, salvo error manifiesto. En el supuesto de que, en virtud de la revisión de las cantidades, IMATEL acepte la reclamación del Cliente, IMATEL procederá a descontar la cantidad indebida o erróneamente facturadas en la factura del mes inmediatamente posterior.

14.10 En el supuesto de que en relación con alguno de los Servicios el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, IMATEL no suspenderá ni interrumpirá el Servicio impagado mientras que la reclamación se esté sustanciando, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a IMATEL.

Décimoquinta. Duración, resolución, suspensión, modificación y cesión del contrato

15. 1. El servicio tendrá la duración determinada que se pacte en el contrato y se prorrogará de forma automática por períodos de igual duración, salvo comunicación por escrito del Cliente, con una antelación mínima de treinta (30) días hábiles de antelación a la fecha de finalización del contrato o de sus sucesivas prórrogas, pagando las cuotas de abono pendientes y aquellos otros cargos que tuviera pendientes.

No obstante, lo anterior, se establece un período mínimo de duración del contrato 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, y cuya duración será establecida por IMATEL para cada caso.

15.2. Sin perjuicio de lo establecido en los documentos contractuales que prevalecen a estas Condiciones Generales, IMATEL podrá suspender un Servicio, o todos ellos, o cancelar y resolver parcial o totalmente el Contrato suscrito, mediante un preaviso por escrito de un (1) mes de antelación, en los siguientes supuestos:

- Cuando IMATEL, por cualquier motivo, cese en la comercialización del Servicio contratado, sin que por ello tenga derecho el Cliente a indemnización alguna.
- Al finalizar el plazo de habilitación de IMATEL para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas o la pérdida de dicha habilitación por cualquier causa, sin que por ello tenga derecho el Cliente a indemnización alguna.
- En caso de incumplimiento material (total o parcial) o reiterado por parte del Cliente de cualquier disposición del Contrato suscrito. 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.
- En caso de impago o retraso en el pago por parte del Cliente de conformidad con lo establecido en las presentes Condiciones Generales.

- Como medida de precaución en aquellas circunstancias en las que los Servicios se utilicen clara y flagrantemente de forma abusiva o ilegal.
- Si el Cliente lleva a cabo cualquier actuación que comprometa o pueda comprometer la estabilidad, seguridad u operabilidad de la red, sistemas o servidores de IMATEL o perturbe su funcionamiento y/o la prestación de los Servicios de IMATEL al Cliente o a terceros.
- Si el Cliente hace un mal uso de los Servicios, o si el uso realizado por el Cliente es ilegal o incumple cualquier normativa aplicable.

15.3. Si IMATEL recibe una denuncia de fraude en relación con el uso de uno de los Servicios por el Cliente, IMATEL podrá: (i) suspender o interrumpir definitivamente el Servicio en cuestión o alguna de sus Funcionalidades para el Cliente, sin perjuicio del derecho reservado a favor de IMATEL de ejercitar las acciones y exigir las compensaciones que legalmente le correspondan; y/o (ii) denunciar los presuntos hechos fraudulentos ante las autoridades competentes; y/o (iii) adoptar las medidas legales que estén a su alcance para impedir o poner fin al fraude.

En caso de que se produjeran incidentes de seguridad o integridad o de amenazas y vulnerabilidad, IMATEL podrá proceder a aplicar las medidas legalmente previstas entre las que se incluyen la notificación a las autoridades pertinentes en cada caso y, cuando corresponda, al Cliente. Si dichos incidentes hubiesen sido ocasionados por el Cliente, IMATEL podrá suspender la prestación del servicio contratado por el Cliente y emprender contra el mismo, en su caso, las acciones legales oportunas.

15.4. IMATEL podrá modificar las condiciones en cualquier de los documentos que conforman el Contrato (incluyendo, en particular pero sin limitación, modificaciones en las tarifas y precios de los Servicios), en cualquier momento a lo largo de la duración del contrato y sin el previo consentimiento del Cliente, por razones legales, por motivos técnicos o por cambios en la prestación de los Servicios o en la normativa, así como modificaciones que pudieran derivarse de códigos tipo aplicables o, en su caso, por decisiones corporativas estratégicas, por variaciones de las características técnicas de los equipos de las redes, cambios tecnológico que afecten el servicio, variación de las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio, cambios de la evolución del mercado, comunicándose al Cliente con una antelación mínima de un (1) mes. La comunicación al Cliente podrá realizarse a través de correo electrónico con indicación de la fecha de entrada en vigor de las modificaciones anunciadas e informando expresamente del derecho del Cliente a resolver el Contrato en el plazo de un (1) mes y sin penalización alguna, de acuerdo con las cláusulas del Contrato suscrito. En cualquier caso, si transcurrido el plazo de un (1) mes desde la notificación por IMATEL, el Cliente no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien si el Cliente utiliza cualquiera de los Servicios con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada por IMATEL, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones propuestas. El Cliente tendrá derecho a solicitar copia de las nuevas condiciones del Contrato con las modificaciones. En caso de que el Cliente lo solicite, IMATEL le remitirá copia de las mismas por escrito o por correo electrónico, sin coste alguno. En caso de que las modificaciones supongan una mejora de las condiciones contractuales o respondan a cambios regulatorios, no será de aplicación lo establecido en el Art. 9.3 del RD 899/2009, de 22 de mayo.

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.

Décimosesta. Condiciones comunes aplicables a los servicios

Las relaciones entre IMATEL y el Cliente para estos Servicios se regirán por lo dispuesto en la normativa sectorial de telecomunicaciones y sus normas de desarrollo, así como por las obligaciones de carácter público en la prestación de los servicios y en la explotación de las redes de telecomunicaciones; y en particular pero sin limitación, por lo dispuesto en la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, de desarrollo de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y a los servicios de tarificación adicional, en el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones electrónicas.

16.1 Niveles de calidad, suspensión y modificaciones en el Servicio

16.1.1. IMATEL ejecutará el servicio contratado de manera competente y profesional, cumpliendo los niveles de calidad aplicables como prestador del servicio y adoptando las medidas necesarias para asegurar la permanencia, continuidad y calidad de la prestación de los servicios contratados. IMATEL se obliga a la prestación regular y continua del Servicio contratado, por el tiempo previsto en las condiciones particulares del servicio contratado. Asimismo el incumplimiento de IMATEL de dichos niveles de calidad de Servicio dará derecho al Cliente a exigir una indemnización, adicional, por el tiempo real de interrupción, previa petición expresa de la misma al Servicio de Atención al Cliente Serán responsabilidad de IMATEL el buen funcionamiento de todos los dispositivos e infraestructuras (hardware, software, elementos data center, etc.) necesarios para la prestación del servicio, que sean propiedad de IMATEL, con excepción de los supuestos de exclusión establecidos en la cláusula 17 del contrato suscrito.

De conformidad con lo establecido en el RD 899/2009 por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Usuarios de Telecomunicaciones Electrónicas, IMATEL utilizará los parámetros y métodos de medida de calidad que, en su caso, determine el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, y en particular, asume la prestación del Servicio de conformidad con los siguientes niveles de calidad.

16.1.2. Una vez finalizado el proceso de alta como cliente, el número máximo de días hábiles para la conexión inicial del servicio serán de:

- Alta servicio Cloud Contact Center, 4 días.
- Alta servicio Centralita Virtual sin terminales, 4 días,
- Alta servicio Centralita Virtual con terminales, 15 días
- Alta servicio Telefonía Móvil, 5 días
- Alta numeración España, 2 días
- Portabilidad de numeración España, 5 días
- Alta o portabilidad numeración internacional, depende del país.
- Instalación o conexión de los servicios en el plazo de 60 días naturales.

En caso de incumplimiento por IMATEL de los plazos comprometidos en la presente cláusula 16.1.2, IMATEL compensará al Cliente con una cantidad del 5% de la cuota del servicio contratado por día de retraso con un máximo de 7 días. Dicha compensación no será automática y deberá ser solicitada por el Cliente mediante escrito firmado dirigido al Servicio de Atención al Cliente de IMATEL mediante correo postal. Si el cliente no lo solicita en el plazo máximo de 60 días perderá su derecho de compensación.

16.1.3. En caso de interrupción temporal del Servicio de IMATEL, el Cliente tendrá derecho a ser compensado con la mayor de las siguientes cantidades:

- El promedio del importe facturado durante 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 Contrato 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 periodo de consumo efectivamente realizado.
- Cinco (5) veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateada por el tiempo de duración de ésta.

16.1.4. El operador estará obligado a indemnizar automáticamente 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 1 euro. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponde al abonado.

16.1.5. Se considera como tiempo de interrupción el tiempo transcurrido desde el momento en que el Cliente haya contactado con el Servicio de Atención al Cliente de IMATEL notificando un aviso de avería en el Servicio de voz y hasta el momento en el que dicho Servicio se encuentre restablecido. La trazabilidad del anterior cómputo se realizará mediante el número de referencia de la incidencia notificada por el Cliente.

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. 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.

16.1.6. IMATEL no será responsable de la interrupción del Servicio cuando ésta sea provocada por hechos ajenos a su voluntad y en especial cuando no sea consecuencia de una conducta dolosa y/o negligente de IMATEL, ni será de aplicación ninguna de las compensaciones dispuestas en los anteriores párrafos cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

- Incumplimiento por parte del Cliente de las condiciones contractuales o en casos de fraude por parte del Cliente o de los usuarios finales, en especial en caso de fraude o mora en el pago que podrá dar lugar a la suspensión del Servicio de acuerdo con la cláusula octava de las Condiciones Generales.
- Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente. Sin perjuicio de lo referido anteriormente en ningún caso IMATEL compensará por daños a la propiedad, a las personas o por pérdidas económicas, y en concreto por cualquier daño emergente o lucro cesante que el Cliente pudiera sufrir en caso de interrupción o prestación deficiente de los Servicios.
- Por causas de fuerza mayor

No obstante, cuando la interrupción temporal sea debida a causas de fuerza mayor, IMATEL se limitará a compensar de forma automática al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono mensual al Servicio, y cualquier otra independiente del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

16.1.7. Si la interrupción tiene su origen fuera de la red de IMATEL, los plazos de restablecimiento y recursos invertidos serán los facilitados por el operador correspondiente facilitando IMATEL al Cliente la información de que disponga en todo momento tan pronto como le sea solicitada.

16.2. Duración, suspensión y resolución de los servicios:

16.2.1. La contratación del Servicio se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, especialmente, por voluntad del Cliente comunicándose previamente a IMATEL con una antelación mínima de quince (15) días hábiles al momento en que hubiera de surtir efectos. Para la cancelación del Servicio, el Cliente deberá ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de IMATEL a través de los medios establecidos en la cláusula 17 del contrato.

16.3. Conservación de numeración

De acuerdo con el artículo 21 de la Ley 9/2014 de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones y en el art. 46. del Real Decreto 2296/2004 de 10 de diciembre, IMATEL garantizará al Cliente la conservación del número o los números que le sean asignados comercialmente a través del Contrato suscrito en caso de que solicite un cambio de operador y siempre que se cumpla la normativa específica sobre portabilidad numérica, previa solicitud a IMATEL.

16.4. Terminación de llamadas

La funcionalidad de terminación de llamadas en destinos fijos, móviles, IP o internacionales, que supone el desvío de las llamadas recibidas en los servicios de cliente a estos destinos, tiene un coste que se facturará según el tráfico desviado, de acuerdo con las tarifas indicadas en el contrato.

16.5. Escucha y grabación de llamadas

16.5.1. La funcionalidad de Grabación de Llamadas permite grabar las llamadas recibidas por el Cliente en las líneas contratadas con IMATEL. Así, el Cliente podrá contar con el contenido íntegro de todas las llamadas recibidas, o bien grabar solo aquellas llamadas, o parte de la llamada, que considere conveniente.

16.5.2. Tanto en la funcionalidad de Grabación de Llamadas, así como la de Escucha de Llamadas, el Cliente deberá cumplir con lo establecido en la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la Propia Imagen, así como cualquier otra normativa al secreto de las comunicaciones y al respeto de la confidencialidad de las mismas, incluyendo la normativa vigente en materia de protección de datos (Reglamento europeo 2016/679 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales). El Cliente deberá informar convenientemente a sus agentes, así como a cualquier usuario llamante de la grabación y/o escucha de sus llamadas de la forma legalmente prevista en cada caso. Igualmente, el Cliente se obliga expresamente a que, en caso de que las llamadas puedan ser grabadas a empleados del Cliente, deberá informarles debidamente de ello en su contrato de trabajo o bien en una política de uso de recursos tecnológicos que deberá ser firmada a modo de conocimiento y aceptación de la misma por cada empleado.

16.5.3. El Cliente, como titular de la línea, será también responsable de los ficheros o tratamientos de grabaciones y de los registros de llamadas generados en virtud del Servicio. En consecuencia, el Cliente será responsable de cumplir con la legislación vigente en materia de protección de datos habilitando las medidas necesarias para garantizar las medidas de seguridad requeridas para los tratamientos que contengan datos personales.

16.5.4. IMATEL no almacena las grabaciones de llamadas, al realizar la grabación se le envía directa e inmediatamente al cliente, siendo éste responsable de esta.

IMATEL no garantiza la conservación de los ficheros de grabaciones ya que estas no serán almacenadas ni conservadas en ningún momento, sino que una vez se envían al cliente son suprimidas inmediatamente, siendo imposible su recuperación en caso de pérdida.

Décimoséptima. Responsabilidad

17.1. 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 Contrato suscrito. IMATEL no asume responsabilidades por daños directos, indirectos, o subsidiarios, por daño emergente o lucro cesante, derivadas del mal uso de los Servicios realizado por el Cliente o por terceros, siendo el Cliente, en todo caso, el responsable de los daños causados por dicho mal uso. IMATEL Tampoco será responsable por la imposibilidad de dar servicio cuando las pérdidas o daños se derivan de fallos o caídas en infraestructuras de telecomunicaciones (fallos eléctricos externos, sobrecargas, instalación inadecuada, cualquier elemento extraño (ácidos, químicos o líquidos) o informáticas que sean de responsabilidad ajena a IMATEL. De igual manera, IMATEL no asume responsabilidad alguna por fuerza mayor o caso fortuito (caída de un rayo, inundación, incendio, explosiones, conflictos sociales o similares); suciedad del equipo o influencias del entorno fuera de lo común (sobretensión, campos magnéticos o casos similares), u otros supuestos de caso fortuito o fuerza mayor.

IMATEL tampoco será responsable en caso de que la imposibilidad de dar servicio se deba al propio cliente o a cualquier persona autorizada por él.

17.2. Sin perjuicio del compromiso de IMATEL de cumplir los niveles de calidad y servicio establecidos para cada Servicio y aquellos que sean exigidos por Ley, IMATEL podrá llevar a cabo tareas de mantenimiento o reparaciones en las siguientes condiciones, IMATEL, sólo tendrá la obligación de reparar averías o prestar servicios de mantenimiento en los equipos o instalaciones incluidos dentro del servicio de telecomunicaciones contratado por el cliente y que se detallan en el contrato. Quedando excluida aquellas incidencias o averías producidas sobre redes y elementos ajenos, así como la programación y teleprogramación 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: 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.

En los casos de interrupciones programadas en los Servicios debidas a actualizaciones en el software, en los equipos o en las redes, IMATEL informará al Cliente de dicha interrupción con al menos 24 horas de antelación. IMATEL intentará siempre programar tales interrupciones en horas que causen menos perjuicios para el Cliente. El Cliente no tendrá derecho a ninguna compensación por estas interrupciones programadas y previamente notificadas al Cliente.

17.3. El Cliente se responsabiliza de todos los contenidos que (i) sean transmitidos o recibidos mediante los Servicios prestados por IMATEL, y/o que (ii) sean alojados en los servidores de IMATEL, obligándose a que ninguno de dichos contenidos incluya elementos contrarios a las leyes, la moral o al orden público.

17.4 El Cliente es el único responsable de: (i) cualquier uso para el que se empleen los Servicios contratados; bien sea un uso realizado por el propio Cliente o por sus clientes. o (ii) el incumplimiento de cualquier norma que pudiera resultar aplicable a causa o en relación con la utilización de los Servicios, incluyendo sin carácter limitativo, las normas de uso de los Servicios objeto del Contrato, las disposiciones en materia de comunicaciones internacionales, propiedad intelectual, exportación de información tecnológica, protección de consumidores y usuarios, confidencialidad, secreto de las comunicaciones, protección de datos, y derecho a la intimidad. En este sentido, el Cliente se obliga a adoptar las medidas oportunas para evitar cualquier intromisión ilegítima en la intimidad de las personas físicas o jurídicas o que suponga violación del derecho al honor de terceros. El Cliente deberá notificar inmediatamente a IMATEL si tiene conocimiento de que alguno de los Servicios que ha contratado está siendo utilizado de forma fraudulenta o de cualquier otra forma no autorizada, poniéndose en contacto inmediatamente con el Servicio de Atención al Cliente de IMATEL. En caso de utilización fraudulenta o no autorizada de los Servicios que no sea imputable a IMATEL, éste último no asumirá ninguna responsabilidad, gasto o coste, si el Cliente no lo hubiera notificado inmediata y fehacientemente a IMATEL. En ningún caso el Cliente está autorizado a revender los Servicios de IMATEL.

16.5. Cada una de las Partes mantendrá indemne o indemnizará a la Parte cumplidora por cualquier daño que se le irrogue a causa de la conducta dolosa, culposa, o negligente, ya sea por acción u omisión de la Parte incumplidora, de tal forma que, a simple requerimiento de la Parte cumplidora, la Parte incumplidora deberá hacer frente a cuantas responsabilidades se imputen a la Parte cumplidora así como también a los gastos y honorarios que se ocasionen a la Parte cumplidora en la defensa de sus intereses. Asimismo, para la defensa de tales intereses la Parte incumplidora deberá prestar a la Parte cumplidora toda la colaboración y asistencia que ésta requiera.

DécimoOctava. Política de Protección de datos personales

En aplicación de lo dispuesto en el Reglamento Europeo General de Protección de Datos 2016/679 de 27 de Abril (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), y la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSICE), le informamos que INSTAL MATEL S.L., mantiene un compromiso de riguroso cumplimiento de la legislación vigente en materia de tratamiento de datos personales y seguridad de la información con objeto de garantizar a sus clientes que la recogida y tratamiento de los datos facilitados se efectúan con plenas garantías de seguridad. Nuestra Política de Privacidad afecta a toda la información personal que nos proporciona por cualquier medio.

18.1. Identificación del titular responsable del tratamiento

INSTAL MATEL S.L.
Paseo Ubarburu N.37, Local 8,
20014 Donostia- San Sebastián, Guipúzcoa.
Tel./Fax 900 327 018
N.I.F. B-20524831.

18.2. Finalidad del tratamiento, base legal y plazos de conservación

En IMATEL tratamos los siguientes datos personales para las siguientes finalidades:

18.2.1. Datos identificativos del cliente o su representante legal: nombre y apellidos, documento de identidad (DNI, NIE o pasaporte), dirección, teléfono, correo electrónico, número de cuenta bancaria en los supuestos de adeudo SEPA.

- Finalidad: gestión del servicio contratado, así como la gestión administrativa, económica y contable.
- Base legal para el tratamiento: la existencia de una relación contractual para la prestación de los servicios solicitados.
- Plazo de conservación: los datos se conservarán en todo caso durante el tiempo que dure la relación contractual y posteriormente durante los plazos legales establecidos en la legislación civil, mercantil y sectorial para la prescripción de las obligaciones contractuales y en la legislación contable y fiscal. Los datos no se cederán a terceros salvo en los casos en que exista una obligación legal, ni se realizará transferencia internacional de los mismos.

18.2.2. Datos de tráfico: mediante el almacenamiento de la información de las llamadas recibidas y realizadas mediante los servicios de telefonía de IMAVOZ O IMAMOVIL En estos CDRs se registra el número de teléfono del contacto. En caso de que se utilice la funcionalidad de grabación de llamadas, IMATEL NO almacena los ficheros de audio (voz).

En el caso de comunicaciones realizadas a través de otros canales (IMAVOIP, IMANET) IMATEL almacena los datos de tráfico generados por la transferencia de archivos y datos de mensajes tales como los números del emisor y destinatario, tipo de archivo, nombre y longitud, así como el contenido de los mismos. IMATEL por defecto, almacena los datos mínimos necesarios para gestionar estas comunicaciones.

18.2.3. Finalidades adicionales: IMATEL tratará sus datos identificativos para el envío de acciones comerciales, promocionales o publicitarias, incluso por medios electrónicos, incluyendo ofertas sobre productos y servicios del sector de telecomunicaciones, única y exclusivamente sobre servicios y productos relacionados con los contratados inicialmente.

- Base legal para el tratamiento telemático: es la relación contractual establecida y amparada por la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y del comercio electrónico. Las comunicaciones se llevarán a cabo por medios electrónicos y se facilitará la posibilidad de oponerse al tratamiento de los datos en cada comunicado que se remita.
- Plazo de conservación: los datos se conservarán durante el tiempo en que su contrato esté en vigor y durante dos años posteriores a la fecha de extinción de la relación contractual.

18.2.4. De acuerdo con lo establecido en la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, IMATEL informa al Cliente de la obligación de IMATEL de conservar los datos de tráfico, localización y de identificación del abonado generados o tratados en el marco de la prestación del Servicio. Estos datos quedarán a disposición de los agentes facultados de acuerdo con la ley, cuando los mismos les sean requeridos a IMATEL 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.

18.3. Destinatarios de los datos personales

IMATEL comunicará sus datos a terceros en los siguientes supuestos:

- Por obligación legal: a la administración tributaria para pago de impuestos; en el marco de una investigación policial o a petición de jueces y tribunales por orden judicial.

- Cesión necesaria para la realización de servicios: entidades financieras para efectuar los cobros y pagos oportunos, entidades de recobro para la eventual reclamación de la deuda pendiente de pago, procuradores, notarios, abogados, personal de juzgados, personal de registros.

IMATEL como norma general no cederá sus datos a terceros ni realizará transferencia internacional de los mismos, salvo en los casos en que exista una obligación legal o sea necesario para el correcto desarrollo de sus fines y actividades (en cuyo caso se hará constar en el Registro de Actividad), cumpliendo siempre con las condiciones establecidas por la normativa europea en materia de Protección de Datos Personales (Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016).

18.4. Tiempo de conservación de los datos

Sus datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir la finalidad para la cual se recogieron. Si sus datos se utilizan para varias finalidades que nos obligan a conservarlos durante plazos diferentes, aplicaremos el plazo de conservación más largo. En todo caso, limitamos el acceso a sus datos sólo a aquellas personas que necesiten utilizarla para el desempeño de sus funciones.

Nuestros plazos de conservación de datos están basados en necesidades de negocio, por lo que en relación con aquellos datos personales que ya no sean necesarios bien quedará limitado el acceso a los mismos al cumplimiento de obligaciones estrictamente legales o bien se destruirán de forma segura.

Finalidades relacionadas con la ejecución de un contrato: por lo que respecta al uso de su información para la gestión de alguna obligación contractual que tengamos con usted, conservaremos esos datos durante el periodo de vigencia del contrato y durante los 5 años siguientes, en éste último periodo de tiempo, dichos datos permanecerán bloqueados, y sólo podrán ser utilizados para poder atender a posibles consultas o reclamaciones posteriores.

Finalidades relacionadas con el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias: determinada información deberá mantenerse durante los plazos exigidos por la normativa específica que resulte de aplicación (fiscal, mercantil, blanqueo de capitales, etc.). Durante este periodo de tiempo, dichos datos permanecerán bloqueados, y sólo podrán ser utilizados a fin de poder atender a posibles consultas o reclamaciones posteriores.

18.5. Derechos de los titulares de los datos

Cualquier persona tiene derecho a obtener información sobre qué datos está tratando. A continuación, le indicamos sus derechos:

- Las personas interesadas tienen derecho a acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.
- En determinadas circunstancias, los interesados podrán solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente se conservarán para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
- En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, los interesados podrán oponerse al tratamiento de sus datos. IMATEL dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.
- Portabilidad: El interesado tendrá derecho a recibir los datos personales que le incumban, que haya facilitado a la operadora, en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica cuando: a) el tratamiento esté basado en el consentimiento o en un contrato, y b) el tratamiento se efectúe por medios automatizados.

IMATEL no utilizará los datos personales para un fin distinto al aquí expresado, y guardará la máxima confidencialidad de la información suministrada. Le informamos de su derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de control (AEPD - www.agpd.es) en el caso que no haya visto satisfechos el ejercicio de sus derechos aquí indicados. Para ejercer los citados derechos puede ponerse en contacto a través del mail imatel@imatel.es desde donde se le facilitarán los impresos y las indicaciones necesarias para tramitar su solicitud.

18.6. Seguridad en el tratamiento

IMATEL se preocupa por garantizar la seguridad, integridad, confidencialidad y disponibilidad de sus datos. Por eso, le informamos que hemos implementado las medidas de índole técnica y organizativa de conformidad con el «Principio de integridad y confidencialidad» previsto en el artículo 5.1.f) y las disposiciones del artículo 32 del RGPD, que garantizan una seguridad adecuada de los datos de carácter personal incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito, y/o que eviten su alteración, pérdida, destrucción o daño accidental, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

Décimonovena. Servicio de atención al cliente

18.1. IMATEL facilitará al Cliente toda la información sobre el Servicio, mantenimiento del Servicio y sobre cualquier otra información necesaria y conveniente para una adecuada prestación del Servicio, a través del Sitio Web de IMATEL en la dirección www.imatel.es y/o a través del Servicio de Atención al Cliente de IMATEL por vía telefónica (900 327 018) en horario de 8.30h a 13.00h, y de 15.30h a 19.00h. El Cliente también podrá dirigirse a IMATEL por escrito a INSTAL MATEL S.L. (Paseo Ubarburu N.37, Local 8, 20014, Donostia- San Sebastián, Guipúzcoa, España) o por correo electrónico (imatel@imatel.es).

19.2. Para presentar cualesquiera quejas y/o reclamaciones en relación con la prestación del Servicio, el Cliente podrá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente en el plazo de un (1) mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que motive la reclamación.

19.3. IMATEL asignará un número de referencia a cada reclamación recibida, el cual será comunicado al Cliente, y dará respuesta a la reclamación por el mismo medio utilizado por el Cliente para presentar la misma. El Cliente tendrá también derecho a recibir, si así lo solicita, un documento que acredite la presentación y el contenido de la reclamación.

19.4. En el caso que el Cliente no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria de IMATEL en el plazo de un (1) mes desde que el Cliente envió su reclamación, el Cliente quedará facultado para acudir durante los tres (3) meses siguientes a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, o en su caso, a las Juntas Arbitrales de Consumo en los términos establecidos en su normativa reguladora.

Veinteavo. General

20.1. Cualquier notificación entre las partes, deberá ser remitida en la forma prevista en el Contrato, a la dirección postal indicada en el Contrato por cada parte. En el caso de que la notificación pueda ser mandada por atención telefónica o correo electrónico o por escrito a la dirección postal Paseo Ubarburu N.º 37, local 8, 20014 Donostia-San Sebastián, Guipúzcoa (España), deberá ser remitida a los datos de contacto indicados por cada parte del Contrato a dichos efectos.

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 el efecto de no indicarse los mismos, será tomado como domicilio en donde se realiza la prestación de cualquiera de los servicios contratados.

20.2. IMATEL podrá subcontratar a un tercero la ejecución de cualquiera de sus obligaciones derivadas del Contrato.

20.3. En el supuesto de que cualquier disposición del Contrato fuese declarada total o parcialmente nula, inválida o ineficaz, tal disposición será redactada de nuevo para reflejar, en la medida de lo posible, la intención original de las partes de conformidad con la ley aplicable, permaneciendo el resto del Contrato en pleno vigor y total efectividad.

20.4. El Contrato suscrito, así como la validez y ejecución del mismo, se regirá e interpretará conforme a la ley española. Ambas partes se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Guipúzcoa, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

Condiciones del tratamiento de datos personales

Contrato de Encargo de Tratamiento de Datos de Carácter Personal, conforme al Artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y el Artículo 33 de Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales

Objeto y finalidad del Encargo del tratamiento. El objeto del encargo de tratamiento es habilitar a IMATEL, como Encargado del tratamiento, para tratar por cuenta del Responsable del tratamiento los datos de carácter personal necesarios para la prestación de los servicios contratados y establecer los términos y condiciones en que deberá llevarse a cabo el acceso a los datos personales por parte de IMATEL en su condición de proveedor de servicios de telecomunicaciones y comunicaciones electrónicas.

El encargo comprende cuantos tratamientos sean necesarios para la adecuada prestación del servicio, inclusive la recogida, almacenamiento, estructuración, consulta, registro, modificación conservación, extracción, comunicación por transmisión, difusión, interconexión, cotejo, limitación, supresión, destrucción, conservación y comunicación de los datos de carácter personal.

Identificación de la información suministrada. Para la ejecución de los servicios pactados, el Encargado de tratamiento podrá tener acceso a información con el tipo de datos personales que se detalla a continuación:

- En todos los servicios prestados por IMATEL se solicitan los siguientes datos identificativos del cliente, partner o distribuidor, su representante legal o persona de contacto: nombre y apellidos, documento de identidad (DNI, NIE o pasaporte), dirección, teléfono, correo electrónico y número de cuenta bancaria en los supuestos de adeudo SEPA.
- En el caso de servicios de voz, se almacena la información de las llamadas recibidas y realizadas mediante los servicios de telefonía de IMATEL. En estos CDRs se registra el número de teléfono del contacto. En caso de que se utilice la funcionalidad de grabación de llamadas, IMATEL almacena los ficheros de audio (voz).
- En el caso de comunicaciones realizadas a través de otros canales (IMAVOIP, IMANET), IMATEL almacena los datos de tráfico generados por la transferencia de archivos y datos de mensajes tales como los números del emisor y destinatario, tipo de archivo, nombre y longitud, así como el contenido de los mismos.

Duración. La duración del contrato queda supeditada a la duración de los servicios prestados por el Encargado del tratamiento, acordada entre ambas partes. En consecuencia, extinguida la relación contractual quedará extinguido dicho contrato. Una vez finalizado el mismo, el Encargado del tratamiento debe devolver al Responsable los datos personales y suprimir cualquier copia que esté en su poder. Si por normativa legal o responsabilidad frente a terceros que pudiera derivarse del servicio prestado el Encargado de tratamiento decidiera mantener una copia de los datos personales, comunicará dicha circunstancia al Responsable del tratamiento y mantendrá dicha copia debidamente bloqueada evitando en todo momento el acceso no autorizado.

Obligaciones del Encargado del tratamiento. El Encargado del tratamiento y todo su personal se obliga al cumplimiento de las siguientes estipulaciones:

- Deber de Confidencialidad:
 - a) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.
 - b) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.
 - c) Mantener a disposición del Responsable del tratamiento (el Cliente) la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
 - d) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios o de terceros.
- Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del Responsable del tratamiento. Si el Encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargo informará inmediatamente al Responsable del tratamiento.
- Asistir al Responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:
 - a) Acceso, rectificación, supresión y oposición
 - b) Limitación del tratamiento
 - c) Portabilidad de datos
 - c) A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles).
- No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del Responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles. El Encargado puede comunicar los datos a otros Encargados del tratamiento del mismo Responsable, de acuerdo con las instrucciones del Responsable. En este caso, el Responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si el Encargado del tratamiento debiera transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le fuese aplicable, informaría al Responsable del tratamiento de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

- Si el Encargado está obligado a ello, según el RGPD, debe designar un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al Responsable.
- Implantar las medidas de seguridad derivadas de la evaluación de riesgos realizada por el Encargado. Si el Encargado se adhiere a un código de conducta, dispone de un sello de certificación u otro estándar donde estén definidas las medidas aplicables, deberá entregar al Responsable documento de adhesión al código o certificación disponible.

Subcontratación. Para subcontratar con otras empresas, el Encargado debe comunicarlo por escrito y contar con el consentimiento previo por escrito del Responsable, identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista, el país donde se encuentra y sus datos de contacto. Cuando el Responsable consienta dicha subcontratación, el Encargado establecerá los acuerdos contractuales con el (los) subcontratista (s) de tal forma que reflejen las disposiciones de protección de datos acordadas entre el Responsable y el Encargado. En este último caso, el encargo informará al responsable de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así al responsable la oportunidad de oponerse a dichos cambios en el plazo de 30 días naturales desde la recepción de la comunicación.

No será necesario informar al responsable de aquellos cambios relacionados con proveedores de servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios encargados.



El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el Encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el Responsable del Tratamiento. Corresponde al Encargado del tratamiento regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones Y medidas de seguridad) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, EL Encargado del tratamiento seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable del Tratamiento en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

Derechos de los interesados. En el caso que alguna de las personas afectadas, ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición; Limitación del tratamiento; Portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas ante el Encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección de correo habitual del Responsable del Tratamiento. La comunicación deberá hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

Medidas de seguridad aplicables por el Encargado del tratamiento. El Encargado del tratamiento, deberá aplicar las medidas técnicas y organizativas que resulten necesarias para garantizar el nivel de seguridad adecuado al riesgo, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, los costes de aplicación, la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines de tratamiento, así como los riesgos para los derechos y libertades de las personas físicas a que están expuestos. El Encargado del tratamiento aplicará las siguientes medidas de seguridad:

- Elaborará un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Responsable del tratamiento, que contenga:
 - a) El nombre y los datos de contacto del encargado y, en su caso, del representante y del delegado de protección de datos.
 - b) Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta del Responsable del Tratamiento.
 - c) En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional, y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del RGPD y en el artículo 43 de la LOPDGDD, la documentación de garantías adecuadas.
- Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad que han sido implantadas y en todo caso que garanticen:
 - a) La pseudoanonimización y el cifrado de datos personales.
 - b) La confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - c) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - d) El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento
- Notificación de violaciones de la seguridad de los datos: el Encargado del tratamiento, cuando se produzcan errores, irregularidades o presuntas infracciones de las disposiciones relacionadas con la protección de los Datos Personales notificará las violaciones de seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento a:
 - a) El Responsable del Tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 72 horas y a través de correo electrónico a la dirección habitual del Responsable, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia. En caso de que el Responsable decida comunicar la violación de la seguridad de los datos a los Interesados, el Encargado del tratamiento deberá cooperar en el proceso siempre que el Responsable del tratamiento lo requiera, aportando información sobre la violación de seguridad, en particular, sobre las cuestiones que se incluyan en la comunicación. La comunicación debe realizarse en un lenguaje claro y sencillo y deberá, como mínimo:
 - Explicar la naturaleza de la violación de datos.
 - Indicar el nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
 - Describir las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
 - Describir las medidas adoptadas o propuestas por el Responsable del tratamiento para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.
 - b) La Autoridad de Protección de Datos sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 72 horas a menos que sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas. Si la notificación a la autoridad de control no tiene lugar en el plazo de 72 horas, deberá ir acompañada de indicación de los motivos de la dilación
 - c) Los interesados, en el menor tiempo posible cuando sea probable que la violación suponga un alto riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.
- Dar apoyo al Responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- Dar apoyo al Responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- Poner a disposición del Responsable del tratamiento toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.

Destino de los datos. A la finalización del contrato de prestación de servicios el Encargado del tratamiento se compromete a destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el Encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al Responsable del tratamiento. No obstante, el Encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

Obligaciones del responsable del tratamiento. Corresponde al Responsable del Tratamiento las siguientes obligaciones:

- Atender y resolver el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición; Limitación del tratamiento; Portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas que puedan instar los titulares de los datos personales.
- Entregar al Encargado del tratamiento los datos a los que se refiere el apartado "Identificación de la información suministrada" de este documento.
- Realizar una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el Encargado, en los casos que determine la AEPD, o en los supuestos previstos en el RGPD.
- Realizar las consultas previas que corresponda a la autoridad de control.
- Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del Encargado del tratamiento.
- Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

Responsabilidad. Cada una de las Partes faculta a la otra Parte para repercutir los costes, incluyendo todo tipo de indemnizaciones, sanciones y gastos, derivados de reclamaciones de las personas afectadas, por negligencia y/o falta de confidencialidad, uso y/o tratamiento indebidos de los datos personales, incluyendo expresamente cualesquiera importes derivados de las sanciones eventualmente pudiera imponerle la correspondiente autoridad competente (por ejemplo, la Agencia Española de Protección de Datos) por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la normativa aplicable, siempre que tales costes sean consecuencia de un incumplimiento imputable a la otra Parte. Asimismo, cada una de las Partes comunicará a la otra Parte las reclamaciones que en este sentido recibiera para que ésta

pueda asumir a su cargo la defensa legal, debiendo la Parte a la que le es imputable el incumplimiento actuar en todo momento de forma coordinada con la otra Parte y preservando la imagen de ésta última.



De acuerdo con lo establecido en la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, IMATEL informa al Cliente de la obligación de IMATEL de conservar los datos de tráfico, localización y de identificación del abonado generados o tratados en el marco de la prestación del Servicio. Estos datos quedarán a disposición de los agentes facultados de acuerdo con la ley, cuando los mismos les sean requeridos a IMATEL 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.

IMATEL se compromete a mantener y garantizar el secreto en las comunicaciones en la prestación del Servicio, salvo requerimiento de la autoridad judicial o administrativa competente, en cuyo caso, se reserva el derecho a facilitar la información requerida por las mismas sin previo aviso al Cliente. En cualquier caso, no existirá responsabilidad por parte de IMATEL en el caso de que dichas comunicaciones lleguen a terceros por causas no imputables a IMATEL.

Transferencias Internacionales. Los datos se tratarán y utilizarán exclusivamente en España, o dentro del territorio de un Estado miembro de la Unión Europea (UE), o dentro de un país miembro del Espacio Económico Europeo (EEE). Cualquier Transferencia de Datos a un Tercer País requiere el Consentimiento previo por escrito del Responsable y estará sujeta al cumplimiento de los requisitos especiales establecidos en el Capítulo V del RGPD y Título VI de la LOPDGDD.