

CONDICIONS GENERALS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'ACCÉS A INTERNET A CASA DE PEPEPHONE

1. OBJECTE

Amb aquest contracte de, PEPEMOBILE, SL ("PEPEPHONE"), CIF B-85033470 i domicili a Alcobendas (Madrid), Avda. de Brussel·les, 38 (28108), donarà al Client el Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla (el "Servei" o els "Serveis").

La durada inicial del contracte serà de vint-i-quatre (24) mesos, prorrogant-se automàticament un cop transcorregut el període de vigència inicial en idèntics períodes d'acord amb el que disposa l'article 67.7 de la Llei 11/2022, de 28 de juny, general, sense cap perjudici del dret rescindir-lo per part del client en qualsevol moment durant aquest període d'acord amb la clàusula 14 de les presents Condicions Generals.

El Servei d'Accés a Internet comprèn, amb independència de la tecnologia utilitzada, accés a Internet de banda ampla amb navegació 24 hores a la velocitat d'accés contractada i els serveis addicionals associats. A causa de les característiques tècniques del Servei, aquesta velocitat és la màxima, i Pepephone no pot garantir en tot moment aquesta velocitat d'accés que el Client ha contractat.

1. 2. CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

2.1. Instal·lació i Activació.

Les condicions d'instal·lació i activació del Servei dependran de si aquest és ofert sobre una línia ADSL o de Fibra Òptica, cosa que dependrà de la disponibilitat d'infraestructures existent a cada moment. Les àrees de cobertura es poden consultar mitjançant el servei d'Atenció al Client.

ADSL.

La instal·lació dels serveis sobre una línia ADSL requereixen accions com ara la desagregació del bucle d'abonat, instal·lació de dispositius i/o portabilitat, si s'escau. El Client permetrà, quan sigui necessari, per a la prestació correcta del Servei, que les persones que designi Pepephone accedeixin a l'immoble del Client.

El Client declara que ha estat informat detalladament de les característiques i condicions del Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla i sol·licita expressament que per a la prestació del servei, si s'escau, que el seu parell de fils (també anomenat bucle) sigui manipulat per Pepephone o les empreses del grup empresarial en la modalitat d'accés completament desagregat o bé en la modalitat d'accés indirecte. Pepephone durà a terme al domicili del Client les següents accions que siguin necessàries per a la instal·lació del Servei:

- Instal·lació d'un punt de final de xarxa (PTR).
- Instal·lació d'un mòdem ADSL/Wifi.
- Connexió dels equips instal·lats amb un màxim d'1,5 metres.

Pepephone podrà modificar els elements a instal·lar o les accions a realitzar per a la instal·lació segons les necessitats del Servei a cada moment.

Així mateix, el Client declara que ha estat informat de les característiques de prestació dels Serveis de Pepephone i que això suposa la baixa automàtica de tots els serveis contractats pel Client amb la seva operadora d'accés en relació amb aquest bucle, incloent-hi, si s'escau, els serveis Centrex, xarxa privada virtual, grup de salt, línia

d'enllaç i qualsevol altre servei que impliqui associació amb el bucle. El Client autoritza Pepephone, que faci en nom seu totes les gestions que siguin necessàries per accedir als seus parells, o bé a realitzar totes les actuacions que siguin necessàries sobre la línia del Client per proporcionar el Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla. En cas que el Client no coincideixi amb el titular de les línies, aquell manifesta expressament que ha obtingut aquesta autorització.

Pepephone iniciarà el procediment de desagregació, si s'escau, de la línia indicada pel Client sempre que hi hagi una garantia de poder oferir sobre aquesta el servei amb una qualitat adequada. Si no n'hi ha, Pepephone instal·larà o sol·licitarà un nou parell al domicili del Client. A aquest efecte, el Client autoritza expressament a Pepephone a donar d'alta una nova línia, a nom d'aquest, al seu domicili.

Fibra Òptica.

Si el Client no compta amb la instal·lació necessària per a la prestació del Servei, cal que Pepephone o una altra empresa que actuï pel seu compte, dugui a terme la instal·lació del mateix al domicili del Client. Per això, un tècnic de Pepephone o d'una empresa externa autoritzada per aquesta, es personarà al domicili del Client en la data concertada amb aquest.

El Client autoritza expressament a Pepephone i els tècnics que aquesta designi l'accés al seu domicili i a les instal·lacions i equips que sigui necessari per a la correcta instal·lació. Aquesta autorització s'estén al cas que sigui necessari fer alguna acció per a la correcta prestació o manteniment del Servei, així com, si s'escau, al moment de la retirada de l'Equip.

El Client haurà de proporcionar al tècnic l'entrada a la ubicació de l'edifici on es trobi l'accés per a la Fibra Òptica en cas que aquesta hagi estat desplegada als seus interiors.

Pepephone durà a terme les següents accions per a la instal·lació del Servei:

- Connexió de la línia de Fibra Òptica exterior a la xarxa de l'edifici del Client.
- Estesa de cable per l'interior de l'edifici o per la façana fins al domicili del client.
- Instal·lació al domicili del client d'un punt final de xarxa òptica.
- Instal·lació al domicili del Client d'un ONT Router Wifi.
- Connexió dels equips instal·lats amb un màxim d'1,5 metres.
- Pepephone podrà modificar els elements a instal·lar o les accions a realitzar per a la instal·lació, segons les necessitats del servei a cada moment.

El Client reconeix que ha estat informat de les característiques de prestació dels Serveis i que en el cas de la Fibra Òptica, això no suposa la baixa automàtica de tots els serveis que el Client pogués tenir contractats prèviament amb Pepephone o amb un altre operador. El Client pot mantenir el servei d'ADSL/Accés a Internet anterior si en tingués i els serveis associats.

En aquest mateix cas, la baixa del Client al servei d'ADSL/Accés a Internet al seu anterior operador és responsabilitat de si mateix. En cas que el Client vulgui aquesta baixa, s'ha d'adreçar al seu operador anterior.

Tant en el cas d'instal·lació i activació del Servei d'ADSL com en el de Fibra Òptica, el Client declara que té els permisos i les llicències de tercers que, si s'escau, siguin necessaris per a la instal·lació i prestació del Servei, quedant Pepephone exonerat en qualsevol cas de cap responsabilitat davant aquests tercers.

La no acceptació per part del Client de la instal·lació bàsica a realitzar per Pepephone donarà dret a aquesta a resoldre aquest Contracte de forma immediata, procedint en tot cas a facturar al Client aquelles despeses que s'hagin generat fins a la data de resolució del Contracte.

2.2. Servei d'accés a Internet de banda ampla.

La prestació del Servei pot implicar incompatibilitats amb els serveis basats en mòdems o alarmes, centraletes, línies d'ascensor i serveis de teleassistència i, en general, sobre qualsevol servei ofert sobre la línia telefònica tradicional. En aquest sentit, Pepephone no pot garantir el funcionament dels serveis esmentats que estiguessin instal·lats amb anterioritat a l'activació del Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla.

Quan la prestació del Servei es realitzi sobre ADSL, el Client reconeix que Pepephone no pot garantir que aquest disposi de la velocitat contractada en tots els casos, ja que la distància a la central, la qualitat de la línia i les possibles interferències poden suposar una disminució de la velocitat esmentada.

Pepephone realitzarà els màxims esforços perquè el Client disposi de la màxima velocitat tècnicament possible del servei ADSL contractat.

En general, tant en el cas que el Servei s'ofereixi sobre ADSL com sobre Fibra Òptica, la velocitat contractada es gaudirà usant la connexió per cable Ethernet entre els equips proporcionats i el terminal del Client. Aquesta velocitat es podria veure limitada per les capacitats del dispositiu utilitzat pel Client per connectar-se al Servei.

Quan s'utilitzin altres mitjans de connexió com Wifi o altres, la velocitat al dispositiu del Client es pot veure limitada per les característiques pròpies d'aquest mitjà de connexió. En el cas del Wifi, factors aliens a Pepephone com l'estructura del domicili del Client, interferències amb altres xarxes Wifi, les capacitats del dispositiu usat pel Client per connectar-se a Internet, l'ús en exteriors o interiors o altres factors, poden provocar la disminució de la velocitat final gaudida pel Client.

A més dels factors aliens esmentats a Pepephone que poden provocar una disminució de la velocitat a gaudir pel Client, és possible que aquesta es vegi limitada en cas de realització d'operacions de manteniment per part de Pepephone o en cas d'interrupcions del Servei.

El Client disposarà, en tot moment, a la pàgina web Velocitat del Servei informació precisa sobre la velocitat màxima i anunciada estimades descendent i ascendent.

2.3. Servei d'accés a Internet sobre Fibra Òptica.

En el cas de la prestació del servei sobre la línia de Fibra Òptica del Servei d'Accés a Internet, el Client pot mantenir el Servei Telefònic anterior si el tingués i els serveis associats. En aquest cas, la baixa del Client del Servei Telefònic amb la seva anterior operadora és responsabilitat de si mateix. En cas que el Client vulgui aquesta baixa, s'ha d'adreçar la seva operadora anterior.

La prestació del Servei pot implicar incompatibilitats amb els serveis basats en mòdems o alarmes, centraletes, línies d'ascensor i serveis de teleassistència i, en general, sobre qualsevol servei ofert sobre la línia telefònica tradicional.

2.3.1. Activació dels serveis d'accés a Internet

Pepephone activarà el Servei d'Internet de Banda Ampla en un termini màxim de trenta (30) dies naturals des de la signatura del present contracte. L'activació del Servei esmentat tindrà lloc el mateix dia en què Pepephone finalitzi la instal·lació al domicili del Client de manera satisfactòria o bé una vegada comprovada la idoneïtat de la instal·lació preexistent. Aquest termini d'activació s'anomena temps de subministrament de la connexió inicial, als efectes de les obligacions vigents de qualitat a què està sotmès Pepephone. L'incompliment del compromís de temps de subministrament de connexió inicial esmentat per part de Pepephone suposarà una indemnització al Client a raó d'un (1) euro per dia natural de retard, fins a un màxim de noranta (90) euros. En cas que hi concorrin causes tècniques que impossibilitin la prestació del Servei per part de Pepephone, o la no accessibilitat física de la instal·lació del cable fins al punt de connexió de la llar del Client o altres supòsits no imputables a

Pepephone pels quals Pepephone no pogués prestar el Servei, com causes de força major o altres imputables al Client, no sorgirà cap dret d'indemnització a favor del Client.

Pepephone es compromet a prestar els serveis contractats conforme als compromisos de qualitat exigits per la normativa vigent que li siguin aplicable.

3. ÚS DEL SERVEI

El Client es compromet a utilitzar el Servei d'acord amb aquestes condicions generals i amb la normativa vigent. En tot cas, Pepephone posa els Serveis a disposició del Client exclusivament per a un ús personal com a Client final, per la qual cosa el Client es compromet a no realitzar directament o indirectament una explotació comercial dels serveis.

El Client es compromet a fer un ús raonable del servei. El servei no es pot utilitzar per enviar comunicacions comercials no sol·licitades o comunicacions que pretenguin bloquejar servidors aliens.

4. PREU

Són aplicables les quotes i tarifes vigents en cada moment per a cada modalitat contractada. El Client ha estat convenientment informat de les quotes i tarifes que li seran aplicades i de les regles aplicables a aquestes, havent-li lliurat un document explicatiu de la tarifa contractada, i havent rebut la informació precontractual obligatòria. Totes les tarifes podran ser consultades a la pàgina web www.pepephone.com i a través del número gratuït d'atenció telefònica 1706 (des de qualsevol operadora).

5. FACTURACIÓ I PAGAMENT

5.1. PEPEPHONE facturarà mensualment al Client la quantitat que aquest hagi de pagar per la prestació del Servei. En cas que per raons tècniques no fos possible facturar el Client en el període immediatament posterior a la meritació, PEPEPHONE podrà presentar a cobrament la factura en els períodes següents. Si per aquest motiu s'arriba a acumular el pagament d'un període de tres mesos o més, el client podrà optar per fraccionar el pagament de les quantitats pendents a tantes parts com mesos s'hagin acumulat.

PEPEPHONE podrà facturar per al cobrament immediat les quantitats meritades quan:

- Es produeixi la suspensió o la interrupció del Servei.
- El Client incompleixi aquest Contracte.
- O en casos de frau o risc d'impagament.

5.2. El client accedeix a que PEPEPHONE li emeti les factures corresponents al servei en format electrònic (Factura Electrònica), d'acord amb la llei vigent. Aquestes factures estaran disponibles, mes a mes, a l'àrea de client Mi Pepephone, a la secció Factures. El client podrà revocar aquest consentiment en qualsevol moment, amb el dret a sol·licitar l'emissió de factures en paper, comunicant-ho formalment mitjançant escrit dirigit al domicili social de PEPEPHONE, sense quedar condicionat al pagament de cap quantitat.

5.3. El Client tindrà dret, a que PEPEPHONE li presenti factures pels càrrecs en què hagi incorregut, diferenciant degudament els conceptes de preus que es tarifiquen pels serveis que es donen.

5.4. La facturació mensual en la modalitat de contracte admet prorrateig en funció de la data d'alta o baixa i dels dies en què el servei hagués estat disponible. D'aquesta manera, quan es doni l'alta (o baixa) del servei en un dia diferent del primer (o darrer) de mes, PEPEPHONE prorratejarà i facturarà la part proporcional de la quota corresponent a aquest mes.

5.5. És obligació del Client abonar les factures al venciment. En el cas de produir-se impagament de la factura per part del Client i després d'analitzar el cas concret, PEPEPHONE podrà carregar al Client les despeses generades per aquesta falta de pagament, així com les conseqüències que se'n derivin d'aquest impagament, incloses les despeses de devolució del rebut i les de reconexió. Els càrrecs aplicables, en cas que n'hi hagi, estan disponibles a la pàgina web de www.pepephone.com. Tot això sense perjudici que d'altres accions que es puguin dur a terme, com ara la inclusió de les dades del Client en fitxers de solvència i crèdit.

El Client es compromet a complir allò que s'ha pactat expressament en aquest Contracte i a fer-ne un ús lícit del Servei ofert, d'acord amb els principis de la bona fe, i no podrà obtenir-ne un benefici econòmic, per la utilització del Servei, diferent de l'establert en aquest contracte, ni utilitzar la seva condició de Client per dur a terme una activitat empresarial, professional o econòmica l'objecte de la qual sigui revendre el Servei de PEPEPHONE o explotar el Servei per a altres fins en qualsevol forma.

5.6. PEPEPHONE, prèvia comunicació al Client, podrà avançar la facturació i el cobrament dels imports meritats quan el Client superi el límit de crèdit fixat per PEPEPHONE.

5.7. L'import de cada factura es farà efectiu per part del client mitjançant domiciliació bancària o, si el client ho sol·licita, per transferència bancària, o pagament per caixer, o pagament per finestreta o pagament amb targeta.

5.8. El Client tindrà dret a obtenir la facturació detallada amb el nivell de detall que estableix l'art. 22.2 de la carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, aprovada pel Reial decret 899/2009, de 22 de maig.

5.9. La primera factura inclourà les quotes d'alta, activació i, si s'escau, les d'instal·lació i/o manteniment, en el cas que alguna d'aquestes existissin, quedarien recollides a les Condicions Particulars de Contractació. La quota d'abonament es facturarà per períodes mensuals vençuts i inclourà el manteniment de xarxa fins al punt de final de xarxa, en el cas d'ADSL i fins al punt de finalització de xarxa òptica, en el cas del Fibra.

6. DRET DE DESCONNEXIÓ

6.1. El Client podrà sol·licitar a Pepephone la desconnexió dels serveis de trucades internacionals i dels serveis de tarifació addicional de lliure accés, a través del servei d'atenció al Client.

6.2. Es procedirà a la desconnexió durant els 10 dies següents al de la sol·licitud del Client, i en cas que, per causes no imputables al Client, la desconnexió no es produís després d'aquests deu dies, seran a càrrec de Pepephone les despeses derivades del servei la desconnexió del qual es va sol·licitar.

7. SUSPENSÍO TEMPORAL DEL SERVEI

7.1. Si el Client no es fa càrrec parcial o totalment del pagament de les quantitats degudes durant un període superior a un (1) mes des de la presentació de la corresponent factura, Pepephone, prèvia comunicació al Client amb quinze (15) dies d'antelació, quedarà facultada per a suspendre la prestació del Servei. Pepephone restablirà el Servei dins del dia laborable següent a aquell en què tingui constància que l'import degut ha estat satisfet íntegrament. PEPEPHONE es reserva el dret de sol·licitar al CLIENT la documentació que es consideri necessària per validar l'efectivitat del pagament.

7.2. Pepephone també podrà suspendre el Servei davant d'un ús contrari a allò estipulat en aquest contracte o per la manca de constitució de la garantia sol·licitada per Pepephone de conformitat amb la clàusula 13.

7.3. La suspensió del servei no eximeix al Client de l'obligació de continuar amb el pagament de les quotes mensuals. Si el Client ha presentat una reclamació davant la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals, Pepephone no suspèn el servei mentre es substanciï la reclamació, sempre que el Client consignï fefaentment l'import degut, lliurant el resguard corresponent a Pepephone.

7.4. El Client podrà sol·licitar amb una antelació de quinze (15) dies la suspensió temporal del Servei de telefonia fixa contactant amb el Servei d'Atenció al Client per qualsevol dels mitjans indicats a la clàusula 11.1. La durada de la suspensió no serà inferior a un (1) mes ni superior a sis (6) mesos.

7.5. El retard en el pagament per un període superior a tres mesos o la suspensió temporal en dues ocasions del contracte per mora en el pagament, facultarà Pepephone per, amb l'avís previ al Client, interrompre definitivament el servei i la corresponent resolució del contracte.

7.6. Pepephone podrà interrompre ocasionalment els serveis a fi de fer treballs de millora, tasques de reparació, canvis d'equipament o per motius anàlegs, si bé aquestes interrupcions seran el més breus possible i es realitzaran, preferentment en horaris de mínim consum.

8. INTERRUPCIÓ TEMPORAL DEL SERVEI

8.1. Pepephone donarà el Servei sotmès a les obligacions que en matèria de qualitat estableixin les normes vigents. Pepephone posa a disposició del Client el número de telèfon 1706 i l'adreça electrònica pepephone@pepephone.com per a l'atenció d'incidències en garantia del manteniment del servei.

8.2. En cas que hi hagi una interrupció del Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla, Pepephone compensarà el Client amb la devolució de l'import de la quota mensual del servei esmentat, prorratejada pel temps que hagi durat la interrupció. Si la interrupció és superior a sis hores en horari de 8 a 22 hores, la indemnització s'abonarà automàticament.

8.3. En casos d'interrupció per causa de força major, Pepephone compensarà al Client amb la devolució automàtica dels imports en concepte de quota d'abonament i altres independents del trànsit, prorratejat pel temps que hagués durat la interrupció.

8.4. Addicionalment, Pepephone es compromet a oferir, excepte en casos de força major, el nivell de qualitat següent en el Servei: respecte al temps d'interrupció d'un Servei, un compromís d'interrupció màxima no superior a 48 hores al llarg de cada període de facturació . Si s'incompleix aquest compromís, Pepephone indemnitzarà el Client amb un import igual a una quota mensual prorratejada pel temps que hagués durat la interrupció en el període de facturació. A aquests efectes, durant els deu dies següents a la data de restabliment del servei, el Client haurà de dirigir la sol·licitud d'indemnització al Servei d'Atenció al Client de Pepephone. Si s'escau la indemnització, Pepephone procedirà al pagament de la mateixa mitjançant un descompte en la següent factura.

8.5. A aquests efectes, el temps d'interrupció del Servei es defineix com la suma de temps transcorreguts des de l'instant en què s'ha produït la indisponibilitat del Servei, una vegada aquest hagi estat activat, fins al moment en què s'ha restablert al funcionament normal. L'instant inicial a patir del qual es començarà a comptar serà el primer dels dos esdeveniments següents: (I) el de notificació pel Client de l'avís d'avaría, o (II) el de registre per part de Pepephone de la incidència causant de la interrupció total o parcial del Servei.

8.6. A efectes indemnitzatoris en tots els compromisos anteriors, es considerarà que la quota mensual del Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla és el 50% de la quota mensual total d'aquells casos de contractació de paquets conjunts de serveis en què el preu de la quota total del paquet no desglossa l'import atribuïble a cada servei (servei telefònic i servei d'accés a internet de banda ampla).

8.7. No hi haurà opció a cap indemnització per la interrupció del servei degut a l'incompliment greu del contracte per part del Client, o a danys a la xarxa a causa de la connexió per part del Client de terminals o equips la conformitat dels quals no hagi estat avaluada d'acord amb la normativa vigent.

8.8. En cas d'incidents de seguretat, integritat de la xarxa o amenaces o vulnerabilitat d'aquesta , Pepephone adoptarà les mesures adequades en funció dels fets a fi de solucionar com més aviat millor aquests incidents i restablir la seguretat.

9. EQUIPS

Pepephone lliurarà al Client o instal·larà al seu domicili, en cas que el Client no compti amb la instal·lació necessària per a la prestació del Servei, els equips següents (a aquests efectes, l'Equip):

- ONT / Router Wifi (en cas de Fibra Òptica)
- Mòdem ADSL/Wifi (en cas d'ADSL)
- Si és necessari, un punt de final de xarxa (PTR) en instal·lacions d'ADSL
- Un punt de final de xarxa òptica (PTRO) en instal·lacions de Fibra
- Cablejat amb els límits descrits a les presents CGC
- Qualsevol altre equip, perifèric o dispositiu lliurat per Pepephone al Client per a la correcta prestació dels serveis

Les característiques tècniques de l'Equip que Pepephone lliura i instal·la per oferir el servei al Client poden ser susceptibles de canvis. S'informarà el client dels possibles canvis a través de la nostra pàgina web i a través del Servei d'Atenció al Client.

Pepephone configurarà o facilitarà instruccions per a la configuració dels Equips proporcionats al Client. Excepte oposició del Client, Pepephone podrà crear un segon canal independent a l'Equip a través del qual es doni el Servei, sense cost ni afectació de la qualitat del Servei contractat, per donar serveis addicionals com ara la possibilitat de compartir Internet de banda ampla amb tercers. Això no afectarà ni disminuirà la velocitat contractada pel Client per al Servei d'Accés a Internet de Banda Ampla. El Client podrà desactivar aquesta compartició en qualsevol moment mitjançant el Servei d'Atenció al Client de Pepephone.

Pepephone cedeix l'equip al client en règim de cessió/lloguer, llevat d'indicació expressa en contra per part de Pepephone. El Client és responsable de l'ús adequat de l'Equip així com de la no manipulació d'aquest.

Pepephone s'encarregarà del manteniment de l'equip cedit així com de la substitució en cas d'avaría.

El Client s'obliga a tornar l'Equip a Pepephone en un estat d'ús i conservació adequat a la utilització correcta, prèvia sol·licitud de Pepephone, en qualsevol moment i en tot cas, en el termini d'un (1) mes posterior a la baixa del Servei.

Si el Client no torna l'Equip en aquest termini, haurà d'abonar a Pepephone la quantitat que s'especifica a la caràtula del Contracte.

Si Pepephone lliura algun tipus de programari o algun equip o equip autoinstal·lable, el Client ha de seguir les instruccions d'instal·lació facilitades per Pepephone. Pepephone no ofereix cap garantia, ni explícita ni implícita, sobre els programaris d'ajuda a la instal·lació facilitats ni es responsabilitza dels danys o alteracions que, amb motiu de la seva execució, poguessin ocasionar-se al sistema informàtic del Client (configuració, programari i/ o maquinari) o en els documents electrònics i fitxers emmagatzemats al sistema informàtic.

Pepephone repararà les avaries que es produeixin als Equips cedits i relacionats amb la prestació del Servei que hagin estat proporcionats per Pepephone, assumint-ne el cost sempre que s'haguessin produït per causes no imputables al Client.

En cas que el Client detecti una avaría a l'Equip o un mal funcionament del Servei, cal que us poseu en contacte amb el servei d'atenció tècnica de Pepephone trucant al Servei d'Atenció al Client.

10. PROTECCIÓ DE DADES

La prestació dels Serveis de PEPEPHONE comporta el tractament de dades de caràcter personal del Client, les quals seran tractades d'acord amb el que preveuen aquestes Condicions Generals i la Política de Privadesa.

10.1. Qui és el responsable del tractament de les vostres dades?

El responsable del tractament és la societat PEPEPHONE, SL ("PEPEPHONE"), NIF B-85033470 i domicili a Avinguda de Brussel·les, 38, 28108 Alcobendas (Madrid), Espanya. Podeu contactar amb el nostre Delegat de Protecció de Dades (DPD o DPO) enviant un correu electrònic a dpo@masmovil.com.

10.2. Amb quina finalitat tractem les vostres dades i sota quina base legal?

10.2.1 Les dades que tractem en el marc de la contractació i la prestació dels serveis que t'oferim seran tractades amb les finalitats següents:

a) Gestió de la relació contractual

Aquesta finalitat inclou la gestió del propi contracte, la facturació o la recàrrega i la interacció amb qualsevol dels nostres departaments interns, com ara el servei

d'atenció al client, servei tècnic o qualitat per a l'atenció de reclamacions, canvis en la contractació o incidències. Igualment inclou les obligacions d'informació de la relació contractual previstes a la Llei General de Telecomunicacions. També tractarem les vostres dades de contacte amb la finalitat d'habilitar l'accés del Client a la seva àrea privada a la qual podrà accedir a través del web o l' app , i en què el Client pot gestionar les seves tarifes, accedir a les seves factures o consultar el consum. Les dades que podem tractar amb aquesta finalitat són les relacionades amb la pròpia relació contractual, és a dir, dades identificatives, de contacte, dades de tarifes, serveis contractats, consums i ús dels serveis, qualitat del servei, dades de facturació i pagament, incloent mitjans de pagament, recàrregues i factures emeses. La base legal per tractar aquestes dades és l'execució de la relació contractual, conservant-se les mateixes mentre aquest romangui vigent i després les mantindrem bloquejades a disposició només d'autoritats policials o judicials fins a la prescripció d'obligacions legals i responsabilitats derivades del tractament, aquest termini generalment és de cinc anys després de la finalització del contracte, llevat que hi hagi algun tipus de reclamació administrativa o judicial, les quals s'emmagatzemaran fins que el procediment finalitzi.

b) Prestació de serveis de telecomunicacions

Dins aquesta finalitat s'engloben les diferents activitats que resultin necessàries i inherents a la prestació del servei de telecomunicacions, com ara:

- La conducció de la comunicació a través d'una xarxa de comunicacions electròniques, l'establiment i l'encaminament de la trucada (incloent-hi la interconnexió);
- La provisió del servei d'accés a Internet, en cas de trobar-se dins dels serveis contractats.
- El registre de les dades de trànsit i interconnexió i el seu ús amb l'objectiu de poder procedir a la facturació o al descompte dins del saldo disponible per a les targetes prepagament; així com la reclamació extrajudicial i judicial en cas d'impagament.
- Detecció, gestió i solució d'incidències tècniques i resolució de reclamacions.

Les categories de dades objecte de tractament amb aquesta finalitat inclouen dades de contacte, dades d'identificació de dispositius, IP, dades de trànsit i navegació, incloent dades de localització associades al trànsit. Aquestes dades seran tractades en la mesura que siguin necessàries per oferir el servei, la gestió de les xarxes i interconnexions i la detecció, gestió i solució d'incidències.

En cas de sol·licitar una portabilitat des de o cap a una altra operadora, a més us informem que podran ser objecte de tractament les vostres dades identificatives, sent en aquest cas necessària aquesta comunicació de dades entre operador donant i receptor per dur-la a terme. Les dades intercanviades entre operadores seran les previstes en cada moment a les especificacions tècniques de portabilitat aprovades per les administracions públiques competents.

La base legal per tractar aquestes dades és l'execució de la relació contractual i en el cas de la portabilitat l'adopció de mesures precontractuals, conservant-les mentre aquesta romangui vigent i després les mantindrem bloquejades a disposició només d'autoritats policials o judicials fins a la prescripció d'obligacions legals i responsabilitats derivades del tractament, i aquest termini és generalment de cinc anys després de la finalització del contracte, llevat que hi hagi algun tipus de reclamació administrativa o judicial, les quals s'emmagatzemaran fins que el procediment finalitzi. A més, certes dades de trànsit i localització seran conservades pels terminis previstos d'acord amb la legislació vigent en matèria de conservació de

dades relatives a les comunicacions electròniques i a les xarxes públiques de comunicacions.

Comprovació de solvència

Us informem que amb caràcter previ a la contractació consultarem la vostra solvència en els sistemes comuns d'informació creditícia (p.ex., BADEXGUG, ASNEF, Experian o Equifax), d'acord amb el que preveu la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, aquest és un element més en el marc de l'anàlisi de la sol·licitud de contractació, en el qual es tenen en compte altres variables en funció del sector, si disposa de deute amb altres empreses del nostre grup o el risc de frau. En cas que l'anàlisi resulti negatiu, us informem que la vostra sol·licitud de contractació podrà ser rebutjada i que teniu dret a sol·licitar una revisió manual del vostre cas.

Aquest tractament de dades el realitzem en base a l'interès legítim de PEPEPHONE d'avaluar la viabilitat de la nova contractació i reduir el risc d'impagament. Si voleu informació addicional sobre el nostre interès legítim, si us plau, consulteu amb dpo@masmovil.com.

El resultat de l'anàlisi en termes d'apte/no apte es conservarà durant tres mesos a partir del moment en què es va realitzar l'anàlisi.

Comunicació de les dades d'impagament del deute a fitxers comuns de solvència

En cas de no atendre puntualment les seves obligacions econòmiques i resultant-ne un deute cert, vençut i exigible, es procedirà, en base a l'interès legítim de PEPEPHONE emparat per la legislació vigent, a la comunicació de les seves dades identificatives i les dades relatives al deute pendent de pagament a les entitats responsables de sistemes comuns d'informació creditícia (p.ex., BADEXGUG, ASNEF, Fitxer d'Incidències Judicials, etc.), de conformitat amb les disposicions vigents sobre sistemes d'informació creditícia. Si voleu informació addicional sobre el nostre interès legítim, si us plau, consulteu amb dpo@masmovil.com.

c) Verificació d'informació

PEPEPHONE podrà verificar l'exactitud de les dades que aporte en el marc de la contractació amb la finalitat de prevenir el frau i les suplantacions d'identitat. Per això, podrem tractar les dades identificatives, de contacte, dades de dispositiu, dades econòmiques, financeres i d'assegurances (dades de pagament), informació sobre el punt de venda, o la contractació, trànsit o navegació. Així mateix, podrem fer comprovacions de la informació proporcionada mitjançant la consulta per exemple, de l'AEAT o entitats bancàries.

Per a aquest tractament, PEPEPHONE té com a base legal l'interès legítim a protegir el Client i la pròpia companyia del frau en la contractació. En aquest sentit, PEPEPHONE tractarà les dades estrictament necessàries per realitzar la verificació i només en la mesura que aquestes siguin necessàries per a la prevenció del frau.

Si voleu informació addicional sobre el nostre interès legítim, si us plau, consulteu amb dpo@masmovil.com.

d) Prevenció del frau

Us informem que PEPEPHONE es troba adherit al [sistema Hunter](#). D'acord amb els compromisos de Xfera Mòbils amb aquest sistema, aquesta incorporarà les dades dels seus Clients a un fitxer titularitat de l'ASSOCIACIÓ ESPANYOLA D'EMPRESSES CONTRA EL FRAU.

Les dades seran comparades amb altres dades de sol·licituds de serveis de telefonia que figurin al Sistema Hunter per a la prevenció del frau en sol·licituds, exclusivament

per tal de detectar l'existència d'informació potencialment fraudulenta dins del procés d'aprovació del servei. Si es donés el cas que es detectessin dades inexactes, irregulars o incompletes, la seva sol·licitud serà objecte d'un estudi més detallat, i aquestes dades seran incloses com a tals al fitxer i podran ser consultades per a les finalitats anteriorment esmentades, per les entitats adherides al Sistema Hunter i pertanyents als sectors següents: financer, emissors de targetes, mitjans de pagament, telecomunicacions, rènting, asseguradores, compra de deute, immobiliari, subministrament d'energia i aigua, facturació periòdica i pagament ajornat. La llista d'entitats adherides al sistema Hunter estarà accessible a la pàgina web de l'Associació Espanyola d'Empreses contra el Fraud: www.asociacioncontraelfraude.org Podeu exercir els vostres drets d'accés, rectificació, cancel·lació, oposició, portabilitat o limitació al tractament de les vostres dades davant l'Associació Espanyola d'Empreses contra el Fraud, adreçant-vos a la següent adreça: Apartat de Correus 2054, 28002 MADRID, a través de l'enviament d'una sol·licitud signada i acompanyada de fotocòpia del document identificatiu.

La comunicació de dades per part de PEPEPHONE a aquest sistema es duu a terme en base a l'interès legítim, tant de PEPEPHONE, com del client de prevenir el fraud. En aquest sentit, PEPEPHONE tractarà les dades estrictament necessàries per prevenir el fraud.

Si voleu informació addicional sobre el nostre interès legítim, si us plau, consulteu amb dpo@masmovil.com.

e) Informació sobre millors tarifes

D'acord als nostres principis, PEPEPHONE no tractarà les dades dels seus clients per fer trucades comercials, ni t'enviarem comunicacions electròniques amb finalitats comercials. No obstant això, d'acord amb el què preveu l'article 67.7 de la Llei General de Telecomunicacions estem obligats a proporcionar als nostres clients informació sobre les nostres millors tarifes almenys una vegada a l'any, per fer això farem servir els nostres canals habituals de comunicació, incloent-hi el correu electrònic.

Aquesta comunicació es realitzarà sobre la base de l'obligació legal prevista a la Llei General de Telecomunicacions. Si voleu obtenir informació addicional sobre la obligació esmentada, si us plau, consulteu amb dpo@masmovil.com.

Tractarem les vostres dades amb aquesta finalitat mentre sigui client de PEPEPHONE.

f) Cooperació amb els agents facultats

Us informem que, en compliment de la legislació vigent, estem obligats a conservar i comunicar cert tipus de dades en relació amb el vostre servei de telecomunicacions a les Forces i Cossos de seguretat de l'Estat, jutjats i tribunals en l'exercici de les seves funcions, Ministeri Fiscal i altres autoritats amb competència en la matèria. Les categories de dades que seran tractades amb aquesta finalitat seran dades identificatives, de contacte i de trànsit recollides o generades en el marc de la seva relació contractual amb PEPEPHONE o de la prestació dels nostres Serveis, a més d'informació relacionada amb les comunicacions realitzades a través del nostre servei com a informació de trucades entrants i sortints, adreces IP o dades d'ubicació. La base legal d'aquest tractament és el compliment d'obligacions legals. Les dades tractades amb aquesta finalitat seran tractades sempre que la línia romangui activa i, després d'això, pels terminis legalment previstos per fer-ho, que actualment és d'un any.

g) Sistema de gestió d'abonat

En compliment del què disposen les Circulars de la CNMC 1/2013 i 5/2014, t'informem que, com a operador de telecomunicacions, estem obligats a comunicar les teves dades identificatives i de contacte, informació del servei contractat i, en certes ocasions, de localització, al Sistema de Gestió de Dades d'Abonat de la CNMC sobre la

base d'una obligació legal. Per exemple, segons aquesta obligació proporcionem informació als serveis d'emergència.

A través d'aquest Sistema i conforme a les Circulars esmentades, també es regulen les guies d'abonat i els serveis de consulta. La presència de les dades de l'abonat a les guies d'abonat o serveis de consulta, així com l'ús d'aquestes dades publicades amb finalitats comercials o de publicitat, requereixen el consentiment de l'interessat.

L'interessat podrà sol·licitar la seva presència a les guies d'abonat a través del servei d'atenció al client.

10.2.2 Us informem que PEPEPHONE, en base al vostre interès legal de millorar els nostres serveis i fidelitzar la nostra cartera de clients, també pot analitzar durant la vigència del contracte i fins a un termini de 18 mesos després de la finalització del mateix l'ús que el Client fa dels Serveis contractats amb nosaltres, bàsicament amb tres finalitats:

- Millorar el servei, l'oferta i l'atenció oferta als seus clients amb caràcter general (per exemple, desenvolupar noves tarifes, reduir el temps d'espera al servei d'atenció al client, encaminar trucades al servei d'atenció al client de manera eficient, etc.)
- Detectar incidències, àrees de millora o necessitats en relació amb els nostres serveis amb caràcter general (per exemple problemes amb antenes, problemes de cobertura o de la xarxa, trànsit irregular o fraudulent i millorar l'atenció d'incidències)
- Elaborar models de tendències de canvi i altres models estadístics

Per a aquestes finalitats utilitzem dades pseudonimitzades , així com informació sobre l'ús que el Client fa dels serveis que posem a la seva disposició entenent com a tal: servei de telecomunicacions (cosa que inclou la correcta gestió de la relació contractual, facturació i pagaments, la qualitat del servei de telecomunicacions i de la xarxa), serveis de consulta com l' app o el servei d'atenció al client i la qualitat d'aquests serveis, així com la resolució d'incidències. Per exemple, a títol informatiu es poden utilitzar les dades següents: tipus i/o número de trucades realitzades, existència de roaming , horaris, volum de navegació, zones de major o menor incidència de trànsit, imports mitjans de factura o recàrrega, incidències, tipologia d'incidència, temps d'espera en atenció al client, tipus d'atenció rebuda, temps de resolució d'incidències, reintents de trucada fallida, si utilitza o no l'app, etc.

En aquests casos, PEPEPHONE adoptarà les mesures necessàries per garantir que l'impacte en el dret a la protecció de dades del client sigui el mínim. Per exemple, PEPEPHONE tractarà només aquelles que siguin estrictament necessàries per a aquest fi. El Client pot oposar-se al tractament de les seves dades amb aquesta finalitat escrivint a dpo@masmovil.com .

10.3. A qui comuniquem les vostres dades?

En compliment de la legislació vigent, o amb la finalitat de donar el Servei, PEPEPHONE està obligat a comunicar dades personals a diversos organismes o tercers, els quals detallem al quadre següent:

DESTINATARI	CATEGORIES DE DADES	BASE DE LEGITIMACIÓ
Altres operadores	Dades identificatives, de contacte i de trànsit	Desenvolupament, manteniment i control de la relació contractual (encaminament de

DESTINATARI	CATEGORIES DE DADES	BASE DE LEGITIMACIÓ
		trucades, interconnexió, gestió dels processos de portabilitat, gestió de STA)
Sistema de gestió de dades d'abonat (CNMC)	Serveis d'emergència i agents facultats (com a forces i cossos de seguretat) – Dades identificatives, de contacte i localització. // Guies d'abonat – Dades identificatives i de contacte. // Ús d'informació de guies d'abonat amb finalitats comercials – dades identificatives i de contacte	Obligació legal // Consentiment // Consentiment
Agents facultats (com Forces i cossos de seguretat de l'Estat)	Els previstos a la legislació vigent, com ara dades identificatives, de contacte, de localització i trànsit	Obligació legal
Administracions públiques, com ara autoritats en matèria de consum, Agència Espanyola de Protecció de Dades	Els necessaris en cada cas. Habitualment, dades identificatives, de contacte i de facturació	Obligació legal
Titulars de fitxers comuns de solvència patrimonial	Dades identificatives i deute pendent	Interès legítim
Altres empreses del Grup	Dades identificatives, de contacte, informació del servei contractat amb PEPEPHONE	Consentiment. Més informació política de privadesa

10.4. Transferències internacionals

Així mateix, us informem que PEPEPHONE no té previst dur a terme transferències internacionals de dades personals de clients amb caràcter general, si bé, pot comptar amb algun proveïdor que requereixi tractar dades de clients des de fora de l'Espai Econòmic Europeu, com algun servei tècnic o de suport, en base a l'execució del contracte en els termes previstos a les finalitats primera i segona. En aquests casos

PEPEPHONE s'assegura de comptar amb garanties adequades sobre les quals podeu obtenir informació a dpo@masmovil.com. Aquestes garanties generalment consisteixen en la subscripció de clàusules contractuals tipus aprovades per la Comissió Europea amb aquells proveïdors que es trobin en aquesta situació o Normes Corporatives vinculants, depenent de cada cas. En cas de desitjar obtenir una còpia o informació sobre aquestes garanties, podeu escriure a dpo@masmovil.com.

10.5. Durant quant de temps conservarem les vostres dades?

Amb caràcter general, les dades derivades de la contractació seran conservades mentre es mantingui la relació contractual amb el Client i es bloquejaran, a disposició només d'autoritats policials o judicials fins a la prescripció d'obligacions legals i responsabilitats derivades del tractament, aquest termini generalment és de sis anys després de la finalització del contracte, llevat que hi hagi algun tipus de reclamació administrativa o judicial, les quals s'emmagatzemaran fins que el procediment finalitzi, llevat que hi hagi algun tipus de reclamació administrativa o judicial, les quals s'emmagatzemaran fins que aquesta adquireixi fermesa .

No obstant això, hi ha categories de dades i finalitats per a les quals s'apliquen diferents terminis de conservació. Podeu consultar cada termini de conservació específic en les finalitats que es llisten a la secció "10.2 Amb quina finalitat tractem les vostres dades i sota quina base legal?".

En qualsevol cas, si al finalitzar la relació contractual existissin litigis pendents derivats de l'exercici d'accions d'impugnació de la factura o tendents a aconseguir el cobrament de les mateixes , les dades podran conservar-se durant la tramitació dels mateixos, mentre no recaigui la resolució definitiva -data en què es procedirà al seu bloqueig i posterior esborrat-, si bé només podran utilitzar-se amb finalitats probatòries.

10.6. Quins són els vostres drets?

Us informem que, d'acord amb el que preveu la legislació de protecció de dades, compta amb els drets següents:

- Dret d'accés: Conèixer quin tipus de dades estem tractant i les característiques del tractament que estem duent a terme.
- Dret de rectificació: Poder sol·licitar la modificació de les vostres dades per ser aquestes inexactes o incorrectes.
- Dret de portabilitat: Poder obtenir una còpia en un format interoperable de les dades que estiguin sent tractades
- Dret a la limitació del tractament en els casos recollits a la Llei.
- Dret de supressió: Sol·licitar la supressió de les dades quan el tractament ja no sigui necessari.
- Dret d'oposició: Sol·licitar el cessament de l'enviament de comunicacions comercials en els termes abans assenyalats.
- Dret a revocar el consentiment prestat, i la seva petició és processada en el termini aproximat de 10 dies.

Podeu exercir aquests drets mitjançant el correu postal a l'adreça Avinguda de Brussel·les, 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o mitjançant el correu electrònic a l'adreça atencion.lopd@pepephone.com indicant el dret a exercir i acompanyat de la documentació requerida. Així mateix, us informem que podeu interposar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades.

A la pàgina web de l'AEPD podeu trobar una sèrie de models que us ajudaran a exercir els vostres drets.

En cas que tingueu algun dubte sobre el tractament de les vostres dades personals, podeu contactar amb el nostre Delegat de Protecció de Dades (DPD o DPO) enviant un correu electrònic a dpo@masmovil.com .

11. ATENCIÓ AL CLIENT

11.1. El Client podrà rebre informació sobre el Servei, i sobre qualsevol incidència a través del Servei d'Atenció al Client al telèfon 1706 (des de la xarxa de Pepephone des de la xarxa d'un altre operador). També podrà adreçar-se per correu a la següent adreça : Pepemobile SL, Atenció al Client, Avda. de Brussel·les, 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o per correu electrònic pepephone@Pepephone.com .

11.2. Per presentar reclamacions en relació amb la prestació del Servei, el Client haurà d'adreçar-se a Pepephone, per qualsevol dels mitjans previstos al paràgraf anterior, en el termini d'1 mes a comptar des del moment en què tingui coneixement del fet que en motivi la reclamació . Al rebre la reclamació, Pepephone facilitarà al Client el número de referència de la mateixa i, si així ho sol·licita, un document que n'acrediti la presentació i el contingut.

11.3. Formulada la reclamació, si el Client no ha obtingut resposta satisfactòria de Pepephone en el termini d'1 mes, podrà dirigir la reclamació davant la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i Infraestructures Digitals, en els termes previstos a la normativa aplicable. Tot això s'entendrà sense perjudici del dret del client a optar d'anar per la via judicial.

12. MODIFICACIÓ CONTRACTUAL

12.1. El Client es compromet a comunicar a Pepephone qualsevol canvi en les dades del contracte, especialment canvis en dades corresponents al domicili de facturació i compte bancari de domiciliació dels pagaments, en tractar-se de dades essencials per al correcte compliment de les obligacions derivades del present contracte .

12.2. Pepephone, prèvia comunicació al Client, amb una antelació d'1 mes, podrà modificar aquest contracte amb la finalitat d'adaptar-ne el contingut a noves circumstàncies legislatives, tecnològiques o del mercat de la telefonia. En cas de disconformitat amb la modificació proposada, el Client podrà comunicar a Pepephone la voluntat de resoldre el contracte.

13. DIPÒSITS DE GARANTIA

En garantia del compliment de les obligacions objecte d'aquest contracte, PEPEPHONE podrà, amb l'única finalitat de garantir el compliment de les obligacions derivades del present contracte:

- Sol·licitar al client la constitució d'una garantia mitjançant dipòsit no remunerat en efectiu o aval bancari
- Assignar al client un límit de crèdit.

L'adopció d'aquestes mesures es durà a terme si es donen circumstàncies com ara: a) Existència de quantitats impagades pel client per qualsevol contracte formalitzat amb PEPEPHONE; b) Retard reiterat en el pagament de les factures corresponents; c) La no acreditació, de conformitat amb la legislació vigent, de prou solvència per atendre les obligacions que per al client deriven del present contracte. PEPEPHONE podrà comprovar la solvència del client mitjançant l'accés a fitxers automatitzats en què les

dades de caràcter personal s'hagin obtingut de conformitat amb allò que assenyalava l'article 29 de la Llei 15/1999, de 13 de desembre i que compleixin els requisits establerts a l'esmentat article, així com verificar l'exactitud de les dades aportades pel client; d) Superació del límit de crèdit fixat per PEPEPHONE.

La no constitució de la garantia sol·licitada, facultarà PEPEPHONE per desestimar la sol·licitud d'alta al servei del client, restringir les connexions, suspendre i/o resoldre el contracte i d'interrompre'l definitivament.

- La sol·licitud del Client de resolució del contracte o de canvi de titularitat, existint deutes pendents de pagament, facultarà PEPEPHONE per executar la garantia per la quantitat total deguda, quedant el romanent a disposició del Client.

14. EXTINCIÓ I CESSIÓ DEL CONTRACTE

14.1. Aquest contracte s'extingeix per les causes generals d'extinció dels contractes i, en particular, per les que s'estableixen a continuació:

- Per decisió del Client en qualsevol moment, comunicant-ho a Pepephone amb una antelació mínima de 2 dies hàbils al moment en què ha de tenir efectes.
- Per decisió de Pepephone, en cas de (I) utilització del Servei per part del Client de forma contrària a aquest Contracte; o (II) mora en el pagament del Servei per un període superior a 3 mesos o suspensió temporal, en 2 ocasions, del contracte per mora en el pagament.

14.2. En cap cas l'extinció d'aquest contracte exonerarà al Client de les seves obligacions de pagament davant de Pepephone per la utilització del Servei.

14.3. Pepephone podrà transmetre els drets i les obligacions recollits en aquest contracte a una empresa pertanyent al seu mateix grup empresarial, prèvia notificació al Client amb un (1) mes d'antelació. Si el Client no hi està conforme, podrà resoldre el contracte d'acord amb allò previst a l'apartat 14.1 anterior.

15. LEGISLACIÓ I RÈGIM JURÍDIC APLICABLE

La relació jurídica entre el Client i el Pepephone es regeix pel present contracte i per la legislació espanyola.

16. TAULA DE VELOCITATS I ACCÉS A INTERNET

[Velocitat d'accés a internet Pepephone](#)

2. CONDICIONS PARTICULARS DEL SERVEI CONVERGENT

2.1. OBJECTE

Aquestes condicions particulars tenen l'objectiu d'establir les condicions aplicables al Servei Convergent. El Servei Convergent consisteix en la contractació conjunta dels serveis de telefonia i banda ampla mòbil (d'ara endavant, el Servei Mòbil) i el Servei d'Accés a Internet a casa) comercialitzats per Pepephone. La prestació d'ambdós serveis es regirà per les respectives Condicions Generals i complementàriament pel que recull aquestes Condicions Particulars.

2.2. PERMANÈNCIA

La contractació del Servei Convergent no implica cap compromís de permanència per al Client. A aquests efectes, els canvis d'una modalitat de servei convergent a una altra amb un preu mensual inferior tenen la consideració de canvi a un pla de preus amb un compromís de consum menor als efectes dels compromisos de permanència esmentats.

2.3. PREU I FACTURACIÓ

Com a contraprestació per tots els serveis inclosos al Servei Convergent, el Client estarà obligat al pagament de l'import aplicable a la modalitat contractada. En contractar el servei es lliura al Client tota la informació relativa als preus aplicables. El preu del pack convergent contractat es mantindrà sempre que els productes d'aquesta convergència tinguin el mateix titular i estiguin domiciliats conjuntament. Una vegada superats els bons de trucades o franquícies de dades incloses en la modalitat contractada en concret, s'aplicaran els imports que també s'indiquen en la informació de preus facilitada al Client. Mensualment el Client rebrà una factura que integrarà tots els serveis inclosos al Servei Convergent, en els termes previstos a les Condicions Generals del Servei d'Accés a Internet a casa i a les Condicions Generals del Servei Mòbil, carregant-se el seu import al compte corrent designat a aquest efecte pel Client.

2.4. BAIXA AL SERVEI CONVERGENT

Es produirà la baixa del servei convergent en els següents casos:

- La sol·licitud de baixa o la interrupció definitiva d'alguns dels dos serveis que componen el Servei Convergent (Servei d'accés a Internet a casa o servei mòbil).
- El canvi de titular al Servei d'Accés a Internet Fix o al Servei Mòbil. Si es produeix la baixa del Servei Mòbil integrat al Servei Convergent i el Client vol mantenir el Servei d'Accés a Internet a casa, podrà indicar-ho a Pepephone abans de la finalització del mes natural en què es produeixi la baixa al Servei Mòbil, la tarifa del Servei d'Accés a Internet a casa on voleu acollir-vos (d'entre les que Pepephone comercialitzi en aquell moment). Si en el termini esmentat, el Client no realitza cap indicació, el Servei d'Accés a Internet a casa passarà a facturar-se d'acord amb la tarifa les característiques que s'assemblin més a les de la part fixa del Servei Convergent. Si es produeix la baixa del Servei d'Accés a Internet a casa integrat al Servei Convergent i el Client vol mantenir el Servei Mòbil, haureu d'indicar-ho a Pepephone abans de la finalització del mes natural en què es produeixi la baixa al Servei d'Accés a Internet a casa, la tarifa del Servei Mòbil a la qual voleu acollir-vos (d'entre les que Pepephone comercialitzi en aquell moment). Si en el termini esmentat, el Client no realitza cap indicació, el Servei Mòbil passarà a facturar-se d'acord amb la tarifa les característiques de la qual s'assemblin més a les de la part mòbil del Servei Convergent.

3. CONDICIONS PARTICULARS DEL SERVEI TELÈFON FIX AL PEPE

Les presents condicions particulars regiran les relacions entre el client ("Client") i PEPEMOBILE, SL ("PEPEPHONE"), amb CIF B-85033470 i domicili a l'Avda. de Brussel·les 38, 28108 Alcobendas, en tot allò relatiu a la prestació del servei Telèfon fix al Pepe consistent en un servei mòbil amb numeració geogràfica (d'ara endavant, el Servei).

Aquestes condicions particulars complementen les Condicions Generals de Pepephone i Condicions Particulars del Servei de Telefonía Mòbil prevaldran sobre aquelles en el cas que hi hagi discrepància entre ambdues.

1.- El Servei permet la recepció de les trucades telefòniques realitzades per tercers amb destinació al número geogràfic del Client – ben portat pel client a PEPEPHONE, A la línia fixa associada al Servei, s'assignarà de forma automàtica, i amb caràcter funcional i operatiu per part de PEPEPHONE, una numeració mòbil que no podrà ser seleccionada ni escollida pel client.

2.- El Servei podrà ser usat de forma exclusiva en territori nacional, sense possibilitat d'itinerància – roaming – a l'estranger.

3.- El Servei s'entén exclusiu de veu sense servei de dades associades, per la qual cosa en cap cas no serà possible la navegació per internet, ni l'ús de qualsevol tipus d'aplicació que impliqui la transmissió de dades per internet.

4.- El Client no podrà adquirir bons de dades associats al Servei.

5.- El Servei no està disponible per a contractacions que impliquin portabilitat d'un número mòbil des d'una altra operadora; en canvi, el Servei només està disponible per a contractacions que puguin comportar la portabilitat d'una numeració geogràfica des d'una altra operadora.

6.- La línia fixa estarà associada de forma exclusiva al Servei quedant configurada exclusivament com un Servei bàsic de veu, la qual cosa implica tant la supressió física, com la baixa de tots els serveis que hi poguessin estar associats - serveis d'ADSL, televisió , fax, alarmes, datàfons, etc - contractats prèviament pel Client amb tercers operadors en cas de portabilitat.

S'entendrà que la ubicació fixa de la línia és la ubicació on es troba el servei de Fibra o ADSL del Client en el moment de la contractació. Si el client no tingués un servei de Fibra o ADSL associat, se li sol·licitarà en el moment de la contractació una adreça per al fix.

7.- Trucades:

i. Les trucades entrants realitzades amb destinació tant a la numeració fixa com a la numeració mòbil associada al Servei es recepcionaran , en ambdós casos, a la línia corresponent a la numeració mòbil.

ii . Les trucades sortints es realitzaran, en tots els casos, des de la numeració mòbil associada al Servei, per la qual cosa serà el número mòbil associat al Servei el que aparegui en la identificació de les trucades realitzades pel Client a tercers en qualitat de trucant, i a la informació de la línia.

8.- El Servei és compatible amb teleassistència amb caixa de veu.

9.- El Client coneix i accepta que qualsevol canvi al servei o la tarifa contractada o la sol·licitud de portabilitat de qualsevol de les numeracions associades al Servei a favor d'una altra operadora, suposa la baixa automàtica del Servei.

El Client coneix que, si per qualsevol motiu es produeix la baixa al Servei perdrà el número geogràfic i el número mòbil associat al Servei, llevat que, en el termini dels 30 dies naturals següents a la data de la baixa, sol·liciteu la portabilitat d'algun dels dos a un altre operador.

10.- Guies: El Client podrà sol·licitar-ne la inclusió a les guies telefòniques de la numeració geogràfica, posant-se en contacte amb el Servei d'Atenció al Client de PEPEPHONE.

11.- La caixa de veu serà cedida al client per part de PEPEPHONE i haurà de tornar-la en cas de baixa. En cas que no fos retornada en el termini de dos mesos des de la baixa del servei, el client assumeix el pagament de l'esmentat dispositiu per un import de 75€.

12.- En el cas de baixa del Servei Telèfon fix al Pepe, si el client desitja mantenir algun dels serveis de fibra i mòbil associats al servei, la tarifa aplicable serà la que es recull al Contracte per al servei contractat per separat , o la més semblant disponible al portfoli de PEPEPHONE, si hagués deixat d'existir.