

## **CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE SEROSENSE TELECOM PRESTADOS CON FIBRA**

1. **OBJETO DEL CONTRATO.** El Cliente, cuyos datos se recogen en el apartado Titular del Contrato, se abona a uno o más Servicios de telecomunicaciones de SEROSENSE TELECOM (en adelante, el “Servicio” o los “Servicios”) que serán prestados por SEROSENSE TELECOM S. L. U., con CIF B-25796483 y domicilio social en Calles de la Credera N-II, Km 450. Polígono Panamá, 25170-Torres de Segre (Lleida), de acuerdo con la Oferta Comercial realizada por SEROSENSE TELECOM cuyas características se encuentran en el presente Contrato y en [www.serosensetelecom.com](http://www.serosensetelecom.com), y las presentes Condiciones Generales y Particulares a las que el Cliente se acoge al aceptar la contratación. La utilización del Servicio podrá exclusivamente destinarse al ámbito profesional o privado y para uso exclusivo en el domicilio que el Cliente haya indicado para la provisión del Servicio. Queda expresamente prohibida la realización de actos de reventa o comercialización del Servicio a terceros ajenos a la prestación del Servicio o, en cualquier caso, de compartición de recursos fuera del domicilio para el que haya solicitado la provisión del Servicio. En caso de incumplimiento de la presente condición, SEROSENSE TELECOM podrá suspender la prestación del Servicio.
2. **ENTRADA EN VIGOR Y COMIENZO DE LOS SERVICIOS.** El Contrato entrará en vigor el mismo día de su formalización. SEROSENSE TELECOM activará cada uno de los Servicios en el plazo máximo indicado en las cláusulas específicas correspondientes a cada uno de los Servicios siempre y cuando la solicitud del Cliente reúna todas las condiciones exigidas y sea técnicamente posible. SEROSENSE TELECOM informa que el Cliente tiene derecho a desistir libremente de la contratación en el plazo de catorce (14) días naturales desde la fecha de celebración del contrato. Para el ejercicio del derecho de desistimiento, el Cliente deberá remitir debidamente cumplimentado, en el plazo indicado, al departamento de Atención al Cliente de SEROSENSE TELECOM, el documento de Solicitud de Desistimiento que SEROSENSE TELECOM le facilitó junto con las condiciones contractuales, que también se encuentra disponible en la página Web de SEROSENSE TELECOM. De acuerdo con la normativa vigente, en caso de que antes del transcurso de los 14 días citados se proceda a la instalación y, por tanto, el servicio se encuentre completamente ejecutado, con su consentimiento expreso, no será de aplicación el citado derecho de desistimiento.
3. **PRECIO DEL SERVICIO.** SEROSENSE TELECOM cobrará al Cliente por la prestación de los Servicios las tarifas que en cada momento SEROSENSE TELECOM tenga vigentes en su Oferta Comercial disponible en [www.serosensetelecom.com](http://www.serosensetelecom.com), a las que el Cliente se acoge al contratar el Servicio. Las tarifas vigentes, precios, descuentos e impuestos aplicables, se encuentran desglosadas en función de los Servicios y facilidades asociadas. En el supuesto que la promoción o descuento sea exclusivo para altas nuevas, en las direcciones comercializables que se hayan dado de baja SEROSENSE TELECOM tiene restringida la aplicación de dicha promoción hasta transcurridos 6 meses de la fecha de baja. A excepción, en el caso de un nuevo inquilino, se puede presentar contrato de alquiler. Cualquier modificación en las tarifas será comunicada al Cliente con al menos treinta (30) días de antelación a la fecha de entrada en vigor. La modificación de las tarifas dará derecho al Cliente a resolver el Contrato. A las tarifas se aplicarán los tributos que por ley esté obligado a satisfacer el Cliente, sin que SEROSENSE TELECOM se obligue al pago de tasas, impuestos o cargas derivados de la actividad del Cliente o exigidos por cualquier Organismo Oficial o Colegio Profesional.
4. **FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.** SEROSENSE TELECOM comenzará a facturar al Cliente desde la fecha de comienzo de los Servicios. Las facturas presentadas al Cliente contendrán debidamente diferenciados los conceptos de precios que se tarifican por los Servicios y facilidades prestadas. SEROSENSE TELECOM pondrá a disposición del Cliente las facturas en formato electrónico de forma gratuita, de acuerdo con la normativa aplicable. El Cliente abonará las cantidades devengadas por la prestación de los Servicios solicitados, mediante domiciliación bancaria de las facturas en la cuenta corriente que el Cliente haya designado para su pago o mediante tarjeta de crédito a través del Área Cliente de la web [www.serosensetelecom.com](http://www.serosensetelecom.com). La fecha en la que se debe realizar el pago será aquella en la que la entidad de crédito en la que esté domiciliada la cuenta reciba notificación de SEROSENSE TELECOM, con el importe a abonar por el Cliente. Las facturas no abonadas en las fechas previstas, por causas no imputables a la entidad de crédito, devengarán un interés de demora igual al

interés legal. En caso de impago y consiguiente devolución de una factura, se aplicará un cargo por importe de 5€ (IVA incluido) por cada factura o recibo devuelto. Las partes reconocen expresamente que los registros informáticos de SEROSENSE TELECOM y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los Servicios solicitados y efectivamente consumidos por el Cliente. Serosense Telecom le informa de que en el supuesto de impago los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a ficheros relativos a cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.

5. **DEPÓSITOS DE GARANTÍA.** SEROSENSE TELECOM podrá exigir la constitución de depósitos de garantía, en el momento de contratar los Servicios o durante la vigencia del Contrato cuando: a) el Cliente hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad, b) se hubieran contraído deudas por otro/s Contrato/s de abono, vigentes o no, o se retrasen de modo reiterado en el pago de los recibos. El depósito podrá constituirse con tarjeta o transferencia bancaria a elección del Cliente. Los depósitos no serán remunerados. SEROSENSE TELECOM realizará el requerimiento de constitución por un medio que deje constancia de su recepción concediéndole un plazo no menor a quince (15) días para su constitución o abono de las cantidades pendientes. Si el depósito no se constituye, SEROSENSE TELECOM podrá desestimar la solicitud de alta, suspender el Servicio (y dar de baja al Cliente si no constituye el depósito pasados diez (10) días desde el segundo requerimiento). La devolución de los depósitos se producirá en el caso a) tan pronto como SEROSENSE TELECOM tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas y en el caso b) cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago. Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja o solicitara cambio de titularidad de su abono, SEROSENSE TELECOM podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del Cliente. Si el Cliente hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente. El plazo de devolución será el de quince (15) días desde el día siguiente a aquél en el que se cumplan las circunstancias recogidas anteriormente.
6. **DERECHO DE COMPENSACIÓN POR LA INTERRUPCIÓN TEMPORAL DE LOS SERVICIOS.** SEROSENSE TELECOM intentará asegurar un nivel de calidad acorde con los Servicios y como mínimo se compromete a asegurar los niveles de calidad exigidos por la normativa de calidad. En caso de interrupción temporal del Servicio Telefónico, SEROSENSE TELECOM indemnizará de forma automática al Cliente si corresponde en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado, con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes: a) El promedio del importe facturado por este Servicio durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el período de duración de la interrupción. b) Cinco (5) veces la cuota mensual del abono vigente en el momento de la interrupción prorrateado por el tiempo de duración de ésta. En caso de interrupción temporal del Servicio de Acceso a Internet, SEROSENSE TELECOM devolverá al Cliente de forma automática, si corresponde, en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado, con el importe de la cuota de abono prorrateado por el tiempo de duración de la misma. En caso de interrupción temporal de los Servicios por fuerza mayor, SEROSENSE TELECOM devolverá al Cliente el importe de la cuota de abono prorrateado por el tiempo de duración de la misma. En el caso de que la interrupción afecte al Servicio Telefónico sobre línea SEROSENSE TELECOM la indemnización también comprenderá la cuota de la línea telefónica. No será de aplicación lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes: a) Incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones contractuales. b) 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 SEROSENSE TELECOM 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.
7. **SUSPENSIÓN TEMPORAL O DEFINITIVA DEL SERVICIO A INSTANCIA DE SEROSENSE TELECOM.**

El retraso en el pago total o parcial por parte del Cliente durante un período superior a un (1) mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del Servicio, facultará a SEROSENSE TELECOM a la suspensión temporal del Servicio contratado por el Cliente previa notificación de esta medida requiriendo el pago, con al menos quince (15) días de antelación, e indicando la fecha en que se realizará la suspensión del Servicio, que no podrá ser día inhábil, por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción por el Cliente. En caso de suspensión temporal del Servicio y posterior reconexión del mismo, el Cliente deberá abonar una cuota de 10 € + IVA por los costes ocasionados a SEROSENSE TELECOM. SEROSENSE TELECOM restablecerá el Servicio dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga conocimiento de que el importe adeudado ha sido satisfecho. El retraso en el pago del Servicio telefónico disponible al público por un período superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del Contrato, en dos (2) ocasiones, por mora en el pago de los Servicios correspondientes, dará derecho a SEROSENSE

TELECOM a la interrupción definitiva del Servicio y a la correspondiente resolución del Contrato. La resolución afectará sólo a los Servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. La suspensión del Servicio telefónico por falta de pago supondrá el mantenimiento de las llamadas entrantes y las salientes de urgencias, con excepción de las de cobro revertido. La suspensión no exime al Cliente del pago de las cuotas fijas. 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. Para que el Cliente no pueda ser suspendido del Servicio será necesario que presente una reclamación ante las autoridades competentes y que, mientras se esté substanciendo dicha reclamación, consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a SEROSENSE TELECOM. SEROSENSE TELECOM 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.

8. **DESCONEXIÓN SERVICIO DE LLAMADAS INTERNACIONALES Y DE TARIFICACIÓN ADICIONAL.** El Cliente podrá solicitar la desconexión de llamadas Internacionales y de llamadas a servicios de tarifas superiores, en especial, a servicios de tarificación adicional. A estos efectos el Cliente lo comunicará a SEROSENSE TELECOM por escrito al Servicio de Atención al Cliente de SEROSENSE TELECOM. SEROSENSE TELECOM habrá de proceder a dicha desconexión como máximo en el plazo de diez (10) días desde la recepción de la comunicación del Cliente. En caso de que dicha desconexión no se produjera tras esos diez (10) días, por causas no imputables al Cliente, serán de cargo de SEROSENSE TELECOM los costes derivados del Servicio cuya desconexión se solicita.
9. **MANTENIMIENTO DEL SERVICIO.** SEROSENSE TELECOM dispone de un sistema de mantenimiento integral de la línea contratada que garantiza la reparación de la línea y de las infraestructuras asociadas al Servicio en la red de SEROSENSE TELECOM hasta el Punto de Terminación de Red Óptica (PTRO) en el plazo de 72 horas desde el aviso del Cliente al Servicio de Atención al Cliente de SEROSENSE TELECOM. Asimismo SEROSENSE TELECOM dispone de un procedimiento interno que realiza la monitorización de los enlaces de toda la red con el objetivo de garantizar la calidad y adecuar la capacidad requerida por el Cliente, evitando cortes y/o degradaciones del servicio contratado, permitiendo mantener los niveles de calidad comprometidos con el Cliente. SEROSENSE TELECOM informará al Cliente de cualquier incidencia que se produzca en la provisión del Servicio. La continuidad del Servicio podrá verse alterada por las tareas de mantenimiento de la red e infraestructura que lo soporta. Dichas tareas de mantenimiento serán comunicadas al Cliente con suficiente antelación.
10. **FUERZA MAYOR.** SEROSENSE TELECOM no será responsable en caso de imposibilidad de dar Servicio si ello se debe a interrupciones prolongadas del suministro (eléctrico, líneas de telecomunicaciones, etc.), conflictos sociales, incendios, explosiones, inundaciones, actos y omisiones del Gobierno y, en general, todos los supuestos de fuerza mayor. Tampoco le será exigible responsabilidad en caso de que la imposibilidad de dar Servicio se deba al propio Cliente o a toda persona autorizada por él.
11. **RECLAMACIONES.** El Cliente podrá dirigirse a SEROSENSE TELECOM, a través de los Servicios de Atención al Cliente, para presentar reclamaciones sobre el funcionamiento y la calidad del Servicio, la aplicación de precios, la facturación, o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con la prestación del Servicio. El Cliente podrá efectuar las reclamaciones en el plazo de un (1) mes desde el hecho motivador de la reclamación, dirigiéndose a SEROSENSE TELECOM SLU, Carretera N-II, Km 450. Polígono Panamá, 25170-Torres de Segre (Lleida). Tel.: 973 099 120. Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de SEROSENSE TELECOM en el plazo de un (1) mes, podrá dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo. El arbitraje correspondiente deberá ser aceptado expresamente por SEROSENSE TELECOM. Asimismo, los usuarios finales que fueran personas físicas podrán dirigirse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. No se suspenderá ni interrumpirá el Servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a SEROSENSE TELECOM. El Cliente tiene derecho a obtener un documento acreditativo del contenido de su reclamación así como un número de referencia de la misma. El Cliente tendrá disponibles Hojas de Reclamaciones Oficiales en la dirección anteriormente referida.
12. **PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.** SEROSENSE TELECOM y bajo su responsabilidad, por ser necesarios para las finalidades de mantenimiento, desarrollo y control de su relación contractual, y de la gestión de los Servicios de SEROSENSE TELECOM. Se informa al Cliente que serán tratados los siguientes datos, a título enunciativo, correspondientes a su tráfico y facturación: el número de teléfono asignado al Cliente, ubicación, tipo de terminal empleado, numeración de destino, duración de las llamadas realizadas y/o volumen de

datos transmitidos, fecha de la llamada o del Servicio, y datos relativos al pago y aquellos otros que en un futuro se revelen como necesarios para la gestión del tráfico y facturación de los Servicios.

Asimismo, SEROSENSE TELECOM podrá comprobar la solvencia del Cliente, por sí o por quien actúe por su cuenta e interés, mediante el acceso a ficheros automatizados de solvencia patrimonial y crédito, en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con las disposiciones vigentes, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el Cliente. Le informamos que en caso de impago de todos o alguno de los servicios contratados, SEROSENSE TELECOM podrá comunicar este extremo a ficheros, Servicios y entidades de información sobre solvencia patrimonial y de crédito de acuerdo con la normativa vigente.

13. **CLAUSULA INFORMATIVA REGLAMENTO EUROPEO DE PROTECCION DE DATOS:**  
**IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE:** Le informamos que los datos personales que Usted nos proporciona son incorporados a un tratamiento de datos personales denominado CLIENTES-PROVEEDORES cuyo responsable es SEROSENSE TELECOM, SL con CIF B25796483 y con domicilio en Ctra. N-II km 450 Pol. Ind. Panamá, 25170-TORRES DE SEGRE, LLEIDA (ESPAÑA). Puede contactar con el Responsable, bien por teléfono en el número 973238187 o bien mediante correo electrónico en el buzón. **DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS:** Nuestro Delegado de Protección de datos es: AUDINNOVA, S.L con CIF B25644543 y domiciliado en PASSEIG DE RONDA, 60 BAIXOS de 25006 LLEIDA de LLEIDA. Puede contactar bien por correo postal. También puede contactar telefónicamente en el número 973266599. Así mismo, puede escribir un email a [dpo@2-care.es](mailto:dpo@2-care.es). **FINALIDAD:** En SEROSENSE TELECOM, SL tratamos la información de las personas interesadas con la siguiente finalidad: la información que nos facilita será tratada para gestionar los servicios de telecomunicación contratados por el cliente, así como las gestiones administrativas, contables, fiscales y legales. **PLAZO DE CONSERVACIÓN:** El plazo de conservación de sus datos personales será de: Los datos personales proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación mercantil, sus datos se conservarán durante un plazo de 5 años a partir de la última confirmación de interés. **DECISIONES AUTOMATIZADAS Y ELABORACIÓN DE PERFILES:** Le informamos que no existen decisiones automatizadas incluyendo la elaboración de perfiles. **BASE JURÍDICA DEL TRATAMIENTO:** Legitimación por ejecución de un contrato. **DESTINATARIOS DE CESIONES:** Sus datos no serán cedidos a terceros, salvo en situaciones legales. Se prevé comunicación de datos a las entidades bancarias por el cobro de los recibos emitidos por el cliente. Se prevén cesiones de datos entre empresas del mismo grupo (Eléctrica Serosense y Serosense Telecom) con el objetivo de ofrecer mejores precios, fidelizar clientes y control de la deuda. **TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES:** No se realizan transferencias internacionales, excepto en los casos autorizados por la legislación fiscal, mercantil y de telecomunicaciones así como en aquellos casos en que una autoridad judicial nos lo requiere. **DERECHOS:** Podrá ejercer sus derechos mediante el correo electrónico [telecom@serosense.com](mailto:telecom@serosense.com) o dirigiéndose a la dirección facilitada: Derecho a solicitar el acceso a los datos personales relativos al interesado. Derecho a solicitar su rectificación o supresión. Derecho a solicitar la limitación de su tratamiento. Derecho a oponerse al tratamiento. Derecho a la portabilidad de los datos. Para ejercer sus derechos, debe dirigirse al Delegado de Protección de Datos, solicitando el correspondiente formulario para el ejercicio del derecho elegido. Opcionalmente, puede redirigir al interesado a la Autoridad de Control competente para obtener información adicional acerca de sus derechos.
14. **DURACIÓN, TERMINACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.** El contrato tendrá una duración inicial de veinticuatro (24), meses, prorrogándose automáticamente transcurrido el periodo de vigencia inicial en idénticos periodos de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 67.7 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, sin perjuicio del derecho del Cliente a rescindirlo en cualquier momento durante ese periodo conforme a lo dispuesto en la cláusula 17 de las presentes Condiciones Generales. El Cliente conoce y acepta que tras la instalación que SEROSENSE TELECOM realice en su domicilio comienza la ejecución del servicio. En el caso de que El Cliente solicite la cancelación del servicio tras la instalación, este deberá abonar los gastos en los que SEROSENSE TELECOM haya incurrido hasta el momento de la resolución (gastos administrativos de gestión/instalación), siendo este importe de 200€ + IVA. Si El Cliente solicita la cancelación del contrato dentro de los primeros 14 días naturales, también se deberá abonar dicha cantidad. El Cliente se compromete a permanecer en el servicio Internet Fibra contratado durante el plazo de 12 meses desde la fecha de activación del mismo. En caso de incumplimiento del compromiso de permanencia, El Cliente deberá abonar una penalización en función del servicio contratado y los meses transcurridos. Una vez transcurrido este plazo, el Cliente podrá resolver en cualquier momento el presente Contrato acreditando para ello la identidad. Una vez recibida la solicitud de baja, mediante escrito entregado al Centro de Servicios de Atención al Cliente de SEROSENSE TELECOM, indicando los datos precisos para asegurar la tramitación correcta y segura la baja se tramitará en un plazo máximo de dos (2) días hábiles. La baja del Servicio supondrá la baja total de los Servicios asociados al mismo, no pudiendo mantenerse ninguno de los componentes por separado con las características de esta Oferta. SEROSENSE TELECOM podrá interrumpir el Servicio o resolver de modo inmediato la relación con el Cliente, si detecta un uso del Servicio contrario a las presentes Condiciones Generales, a la legislación vigente o en caso de impago de las

cantidades debidas. El Contrato también podrá finalizar por el mutuo acuerdo entre las partes.

15. **VALIDEZ DEL CONTRATO.** Las Condiciones de Prestación de los Servicios Objeto del presente Contrato podrán ser modificadas de conformidad con la legislación vigente y previa notificación escrita al Cliente con un plazo de preaviso de un (1) mes. Transcurrido dicho plazo sin que SEROSENSE TELECOM haya recibido comunicación alguna, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones. 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 artículo 9.3 del RD 899/2009, de 22 de mayo. En caso de incompatibilidad entre las Condiciones Generales y las Condiciones Específicas aplicables a cada uno de los Servicios contratados por el Cliente, prevalecerán las específicas sobre las Generales. Si por causas tecnológicas SEROSENSE TELECOM no pudiese prestar el Servicio al Cliente en los términos pactados, SEROSENSE TELECOM 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, SEROSENSE TELECOM facturará en todo caso aquellos costes que para la provisión del Servicio se hayan generado. El Cliente para la prestación de los Servicios, otorga a SEROSENSE TELECOM mediante la suscripción del presente Contrato las facultades necesarias para la gestión y tramitación de dichos Servicios frente a las entidades correspondientes.
16. **CESIÓN A TERCEROS.** El Cliente está obligado al pago de las cantidades debidas por el uso de los Servicios prestados por SEROSENSE TELECOM, a hacer uso debido del Servicio y a no ceder su posición en este Contrato, salvo consentimiento expreso, por escrito, por parte de SEROSENSE TELECOM.
17. **LEGISLACIÓN Y JURISDICCION APLICABLE.** El Cliente contrata con SEROSENSE TELECOM con sujeción al régimen que en cada momento establezca la normativa vigente española aplicable a los Servicios prestados por SEROSENSE TELECOM. SEROSENSE TELECOM y el Cliente con renuncia expresa a cualquier otro fuero, se someten al de los Juzgados y Tribunales del domicilio del usuario para cualquier controversia que pudiese derivarse del presente Contrato.
18. **SERVICIOS DE EMERGENCIAS.** El Cliente tendrá acceso de forma gratuita a los servicios de emergencia (112) a través de la red fija. SEROSENSE TELECOM proporcionará los datos de dirección asociados al servicio del Cliente de conformidad con lo establecido en la normativa específica.

#### **CONDICIONES PARTICULARES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CON LÍNEA SEROSENSE TELECOM (SERVICIO TELEFONICO FIJO)**

19. **DESCRIPCION DEL SERVICIO.** El Servicio de Voz con Línea SEROSENSE TELECOM supone la contratación de la línea telefónica y la prestación del Servicio telefónico disponible al público para realización de todas las llamadas telefónicas a través de SEROSENSE TELECOM y sólo se prestará mientras el Cliente disponga del Servicio telefónico designado en este Contrato. El plazo máximo en el que el Servicio será activado será de treinta (30) días. En el caso de Servicio con Línea SEROSENSE TELECOM no se permite la prestación de Servicios de voz o de acceso a Internet a través de otros operadores.
20. **INSTALACIÓN DEL SERVICIO.** Para la prestación del Servicio sobre fibra es necesario que SEROSENSE TELECOM realice determinadas actuaciones técnicas en el domicilio del Cliente, para lo cual será absolutamente necesario el desplazamiento de un técnico enviado por SEROSENSE TELECOM al domicilio del Cliente que procederá a la instalación básica necesaria para la prestación del Servicio en el domicilio del Cliente y que comprenderán los siguientes elementos: 1 el Punto de Terminación de Red Óptica (PTRO), y la instalación y configuración inicial de la ONT. El precio de la instalación básica para la prestación del Servicio será el establecido en la Oferta Comercial. La instalación de elementos técnicos extra en el domicilio del Cliente se realizará según los precios para cada uno de ellos establecidos en la Oferta Comercial. Los importes serán recogidos por SEROSENSE TELECOM en la factura mensual correspondiente. SEROSENSE TELECOM se pondrá en contacto con el Cliente, de forma telefónica o presencial, para concertar la visita de un técnico a su domicilio para realizar la instalación. Si, tras 4 intentos por parte de SEROSENSE TELECOM, no resulta posible realizar la instalación en el domicilio del Cliente, se entenderá como baja anticipada en el servicio, procediéndose a facturar la penalización correspondiente por incumplimiento del compromiso de permanencia. Una vez realizada la instalación, el Cliente deberá firmar su conformidad. La no aceptación parte del Cliente de la instalación básica a realizar por SEROSENSE TELECOM dará derecho a SEROSENSE TELECOM a resolver el presente Contrato de forma inmediata, procediendo en todo caso a facturar al Cliente aquellos gastos que se hayan generado hasta la fecha de resolución del Contrato. SEROSENSE TELECOM adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento, que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de

la red de SEROSENSE TELECOM, quedando exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general de cuantas acciones u omisiones, no imputables a SEROSENSE TELECOM, quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas. SEROSENSE TELECOM informa que presta el Servicio de telefonía disponible al público con la facilidad de identificación de la línea de origen y la línea conectada por lo que, en caso de que el Cliente no desee que su número de teléfono pueda ser identificado por el resto de usuarios y con el fin de preservar la identidad de sus Clientes, SEROSENSE TELECOM pone a su disposición medios para restringir las facilidades de identificación de línea llamante y de línea conectada. El Cliente podrá disponer de dicha información en el manual de usuario y en el Servicio de Atención al Cliente.

21. **SERVICIOS DE INFORMACIÓN** (guías impresas y/o electrónicas y servicios telefónicos de consultas de Clientes): La inclusión en estos Servicios, en caso de autorizarlo el Cliente, se realizará con los siguientes datos: nombre y apellidos del titular, número/s, y dirección postal (sin piso, letra y escalera) y serán facilitados por SEROSENSE TELECOM a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en los términos y de conformidad con lo establecido en la legislación vigente en cada momento. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá solicitar en cualquier momento a SEROSENSE TELECOM la exclusión de sus datos de las guías telefónica o de los Servicios de consulta telefónica de sus datos personales, total o parcialmente, así como a que se indique que sus datos personales no pueden utilizarse para fines de venta directa por terceros, que se omita, total o parcialmente, su dirección u otros datos personales, o que se enmienden errores existentes en sus datos personales. El Cliente podrá ejercitar los derechos anteriormente establecidos mediante comunicación a SEROSENSE TELECOM de su petición, mediante escrito enviado a SEROSENSE TELECOM SLU, en la dirección Carretera N-II, Km 450. Polígono Panamá, 25170-Torres de Segre (Lleida) o teléfono 973099120.
22. El Cliente tiene derecho a la conservación de su número telefónico de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.
23. **TARIFAS:** Precio final de los Servicios tras la promoción aplicable al Cliente en el momento de la contratación, según Oferta Comercial vigente.

#### **CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO ACCESO A INTERNET DE SEROSENSE TELECOM**

24. **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.** SEROSENSE TELECOM prestará al Cliente el Servicio de Acceso a Internet con la velocidad contratada (en adelante el Servicio), de acuerdo con la Oferta Comercial vigente cuyas características se encuentran en [www.serosensetelecom.com](http://www.serosensetelecom.com). Para todas las modalidades descritas en la Oferta Comercial vigente, las velocidades especificadas y caudales descritos se refieren a valores máximos alcanzables en la red de transporte de datos de SEROSENSE TELECOM y hasta la salida a Internet. La velocidad y caudal real del acceso a Internet y del envío o recepción de datos dependerá en cada momento del tráfico de Internet, del número de internautas simultáneos y de otros factores (eficiencia de protocolo IP, ocupación de servidores, puertos, etc.), por lo que no puede garantizarse y siempre será inferior a la velocidad máxima disponible en la red de transporte de datos de SEROSENSE TELECOM. El plazo máximo en el que el Servicio será activado será de treinta (30) días, aplicando en su caso para fechas posteriores de activación el Plan de Garantía vigente. La prestación de este Servicio por SEROSENSE TELECOM no supone la baja del Servicio de Internet que actualmente pudiera tener contratado con otro operador, siendo la tramitación administrativa de la baja del Servicio con el otro operador responsabilidad exclusiva del Cliente. SEROSENSE TELECOM no puede garantizar que el Cliente disponga de la velocidad contratada en todos los casos, ya que la distancia a la central, la calidad de la línea y las posibles interferencias pueden suponer una disminución de la citada velocidad. En cualquier caso, SEROSENSE TELECOM realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente con la modalidad del Servicio de Acceso a Internet que le corresponda.
25. **OBLIGACIONES DEL CLIENTE.** El Cliente se compromete a no utilizar el Servicio en contravención de la normativa vigente, en especial de la relativa a los derechos fundamentales, libertades públicas y propiedad industrial e intelectual. El Cliente será el único responsable frente a SEROSENSE TELECOM y a terceros de la información contenida en la página Web, de los daños que pueda originar a sus aplicaciones o datos, a los datos o equipos de SEROSENSE TELECOM, o a los de terceros. El Cliente será responsable frente a cualquier reclamación o acción legal, judicial o extrajudicial, iniciada por terceras personas tanto contra el propio Cliente como contra SEROSENSE TELECOM basadas en las aplicaciones o contenidos del Cliente alojados en el Servidor/es compartido/s, asumiendo éste cuantos gastos, costes y perjuicios sean irrogados a SEROSENSE TELECOM con motivo de tales reclamaciones o acciones legales. SEROSENSE TELECOM se reserva el derecho a interrumpir el Servicio contratado por el Cliente, notificándosele por escrito, en caso de divulgar, transmitir o alojar en el/los Servidor/es compartidos cualquier tipo de información que SEROSENSE TELECOM considere ilegal, abusiva,

difamatoria, ofensiva, o pornográfica, en caso de desarrollar a través del Servidor/es, o en relación con el/los mismo/s, cualquier práctica o comportamiento contrario a las normas comúnmente aceptadas como respetuosas, así como en el caso de que el Cliente, a través del Servidor/es compartido/s, publique o distribuya cualquier información o software que contenga virus, manipulación ilegal de software, violaciones de Copyright y marcas comerciales o contrabando ilegal, realice Spam, y en general cualquier actividad que suponga una violación de las disposiciones legales vigentes, o pueda repercutir en el correcto funcionamiento de la Plataforma de SEROSENSE TELECOM. SEROSENSE TELECOM adoptará las medidas precisas cuando así le sea exigido por orden de la autoridad judicial o administrativa competente, así como podrá poner en conocimiento de las autoridades competentes aquellos hechos que puedan considerarse ilegales de acuerdo con la legislación vigente. El Cliente será el único responsable de las consecuencias que deriven del alojamiento de la información en la Plataforma de SEROSENSE TELECOM. Si el Cliente tiene cualquier indicio de que existe una violación o uso inapropiado de la información alojada en los servidores de SEROSENSE TELECOM, o un fallo de seguridad de cualquier índole, deberá notificarlo de inmediato a SEROSENSE TELECOM. SEROSENSE TELECOM no prestará Servicio de soporte técnico relativo a la configuración del software instalado en su propio ordenador, programación o desarrollo de scripts o páginas ASP o diseño de bases de datos. SEROSENSE TELECOM no se responsabiliza, en el caso de traspasos de Acceso a Internet desde otro proveedor, de las posibles penalizaciones que el Cliente pueda incurrir por incumplimiento del Contrato del Servicio suscrito entre el Cliente y el otro proveedor.

26. **OBLIGACIONES DE SEROSENSE TELECOM.** Se entiende por avería cualquier interrupción de Servicio, o mal funcionamiento del Servicio, o variación respecto de lo descrito en dicha Oferta Comercial. En caso de que exista o se detecten posibles indicios de avería, SEROSENSE TELECOM comprobará si efectivamente existe avería y, en ese caso, asegurará la restitución del Servicio. Para ello podrá actuar remotamente o acceder hasta las instalaciones del Cliente, únicamente en el caso de que SEROSENSE TELECOM lo considere necesario, para actuar sobre algún elemento de la red ubicado en el tramo comprendido hasta el ONT. En el caso de que en el curso de una intervención en que se realice un acceso a las instalaciones del Cliente, se demuestre fehacientemente que la causa de la avería está producida por una manipulación indebida de los equipos de SEROSENSE TELECOM por parte del Cliente, o bien que no existe avería, SEROSENSE TELECOM se reserva el derecho de repercutir al Cliente los costes incurridos por dicha actuación. En cualquier caso, la manipulación indebida de equipos de SEROSENSE TELECOM por parte del Cliente exime a SEROSENSE TELECOM de cualquier responsabilidad sobre el Servicio. SEROSENSE TELECOM no será responsable por los daños y perjuicios de cualquier clase que pudieran deberse al conocimiento por parte de terceros de las condiciones, características y circunstancias del uso de Internet por el Cliente o que puedan deberse al acceso y, en su caso, a la interceptación, eliminación, alteración o modificación en cualquier modo de los contenidos y comunicaciones de toda clase que los Clientes transmitan, difundan, almacenen, reciban o accedan a través de los Servicios contratados. SEROSENSE TELECOM no será responsable de los daños y perjuicios que puedan deberse a la presencia de virus o cualquier elemento lesivo en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos o a los que se acceda a través de los Servicios contratados. SEROSENSE TELECOM no se responsabiliza de los fallos en el Servicio que puedan producirse por el funcionamiento de las redes o Servicios de otros operadores distintos a SEROSENSE TELECOM. En el caso de que el Cliente se acoja a la modalidad opcional de Servicio de IP Fija SEROSENSE TELECOM adoptará las medidas técnicas necesarias para implementar este Servicio. Para su implementación el Cliente recibirá un nuevo identificador para que pueda acceder al Servicio con IP Fija. En caso de traspaso desde el Servicio convencional, el Cliente asume que durante el cambio al nuevo Servicio de IP Fija se podrá producir una interrupción en el Servicio de acceso a Internet que será comunicada al Cliente con suficiente antelación y no dará lugar a ninguna indemnización por daños y perjuicios. Del mismo modo, en el caso de que el Cliente solicite el traspaso desde el Servicio de IP Fija al Servicio convencional, esta interrupción no dará lugar a ninguna indemnización por daños y perjuicios. La IP fija facilitada por SEROSENSE TELECOM al Cliente será en todo caso propiedad de SEROSENSE TELECOM. Solo se facilitará una dirección IP fija por cada Servicio contratado por el Cliente. SEROSENSE TELECOM podrá cambiar la IP Fija asignada inicialmente al Cliente por otra diferente en el supuesto de que resulte preciso como consecuencia de un cambio de modalidad solicitado por el Cliente. Es responsabilidad del Cliente mantener copias de la información que publique en el servidor o mantenga en sus cuentas de correo electrónico. SEROSENSE TELECOM no puede garantizar el funcionamiento del Servicio en todos los equipos informáticos. SEROSENSE TELECOM no puede garantizar la instalación del Servicio en todos los casos, ya que la línea del Cliente puede presentar incompatibilidades con el Servicio, esta circunstancia se comunicará al Cliente con la máxima celeridad. El servicio telefónico se prestará sobre VoIP por lo que para su correcto funcionamiento se requiere que el equipo de acceso y el router se encuentren encendidos y conectados a la corriente eléctrica. En caso contrario, SEROSENSE TELECOM no garantiza el correcto funcionamiento del Servicio. SEROSENSE TELECOM en ningún caso será responsable por cualquier fallo eléctrico originado por una interrupción del servicio eléctrico. El Servicio puede resultar incompatible, total o parcialmente, con ciertos Servicios que el Cliente tuviese previamente instalados en su domicilio, como algunos sistemas de alarma o tele-

asistencia soportados sobre línea fija, servicio de hilo musical, red interna, algún modelo de terminal de fax o datafono soportado sobre la línea telefónica fija y cualquier servicio que prestase, de forma exclusiva, el anterior operador de acceso del Cliente. En el caso de incidentes de seguridad, amenazas y vulnerabilidad de la red de SEROSENSE TELECOM o redes interconectadas que puedan afectar a los servicios de comunicaciones electrónicas del Cliente, SEROSENSE TELECOM tomará las medidas adecuadas para resolver y reducir al mínimo, el impacto que estos incidentes puedan ocasionar al Cliente.

27. EQUIPO DE CONEXIÓN DE ACCESO A INTERNET. El Cliente será responsable del router propiedad de SEROSENSE TELECOM, el cual se le entrega en concepto de cesión, en tanto en cuanto esté en posesión del Cliente, y no añadirá, suprimirá, modificará sus elementos o provocará interferencias en el equipo. El equipo se entrega junto con las instrucciones de uso del fabricante, que recoge las características técnicas del mismo. El Cliente será responsable ante SEROSENSE TELECOM de cualquier pérdida o daño del equipo, excepto en el caso de que estos hechos se produzcan debido a la negligencia de SEROSENSE TELECOM o de sus representantes. En caso de baja en el servicio, el Cliente deberá devolver a SEROSENSE TELECOM los equipos de conexión, junto con el resto de cables y adaptadores, en el plazo máximo de treinta (30) días desde la fecha de baja y según el procedimiento gratuito que SEROSENSE TELECOM oportunamente le comunicará. En caso contrario, el Cliente deberá abonar a SEROSENSE TELECOM 175€ + IVA, por el Router Fibra. SEROSENSE TELECOM únicamente será responsable de la sustitución, reparación, reprogramación o incomunicación provocada por el equipo. El Cliente podrá instalar material de su propiedad, siempre y cuando dicho material cuente con el correspondiente certificado de aceptación.
28. TARIFAS: Precio final de los Servicios tras la promoción aplicable al Cliente en el momento de la contratación, según Oferta Comercial vigente.

#### **CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE PORTABILIDAD**

29. El Servicio con Línea SEROSENSE TELECOM incluye, en su caso, la portabilidad del número de teléfono que el Cliente tuviera con su anterior operador de acceso. Con la cumplimentación de la solicitud de Portabilidad, o el otorgamiento del consentimiento a través del proceso de verificación por terceros recogido en la Circular 1/2009 de la CMT, modificada por la Circular 1/2012, el Cliente y el titular de la línea manifiestan al operador donante su deseo de causar baja como Cliente con esta empresa pero conservando su numeración, de tal manera que su nuevo operador de acceso será SEROSENSE TELECOM. La solicitud de portabilidad o en su caso el otorgamiento del consentimiento a través del proceso de verificación por terceros recogido en la Circular 1/2009 de la CMT, modificada por la Circular 1/2012, supone la autorización expresa del titular de la línea a SEROSENSE TELECOM como operador receptor para realizar en su nombre los trámites necesarios para llevar a cabo la habilitación ante el correspondiente operador donante, previas las oportunas verificaciones sobre la validez de la solicitud y, en su caso, los trámites y comunicaciones de solicitud de habilitación, en la forma legalmente establecida con el operador donante, quien deberá notificar a SEROSENSE TELECOM el resultado de la correspondiente solicitud. Para ello el titular autoriza a SEROSENSE TELECOM para que sus datos personales sean transferidos a los operadores involucrados en el proceso de portabilidad.
30. El Cliente podrá indicar el momento deseado para portarse, hasta un máximo de 30 días naturales entre la fecha de solicitud y la fecha deseada por el Cliente. En caso contrario, el plazo de portabilidad por defecto es de 1 día hábil en general, excepto en aquellos casos donde el cambio de operador implique la provisión o modificación del acceso físico asociado, en cuyo caso el plazo de portabilidad estará incluido y supeditado al de provisión del acceso, o se requiera de un día adicional para la validación de la identidad del Cliente en caso de reventa. El Cliente podrá solicitar la cancelación de la portabilidad en cualquier momento desde la fecha inicial de la solicitud hasta una hora determinada del día anterior a la ejecución de la portabilidad, llamando al 973 238 187 (gratuito para clientes). Tanto la fecha y hora de ejecución prevista de la portabilidad, como la hora límite para su cancelación serán comunicadas oportunamente por SEROSENSE TELECOM al Cliente.
31. Los operadores involucrados en el proceso de portabilidad realizarán las actuaciones necesarias para llevar a cabo el traspaso de la línea telefónica en el horario escogido por el Cliente. Durante este periodo el Cliente acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del Servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar los trabajos de cambio de operador, y que legalmente se encuentra establecido como máximo en tres (3) horas. No obstante, dicho horario podrá ser modificado en función de la disponibilidad del operador donante, sin que en ningún caso SEROSENSE TELECOM se haga responsable de los posibles retrasos en que pudiese incurrir el operador donante. SEROSENSE TELECOM comunicará al Cliente la fecha y horario definitivos para el cambio de operador. En todo caso SEROSENSE TELECOM no será responsable del incumplimiento por parte de los

operadores implicados de sus obligaciones legales en relación con la portabilidad. No obstante lo anterior, SEROSENSE TELECOM realizará sus mejores esfuerzos y averiguaciones para poner en conocimiento del usuario tal circunstancia y sus implicaciones. Para aquellos supuestos en que cursada y activada la solicitud de portabilidad, se originaran por causas ajenas y/o no imputables a SEROSENSE TELECOM, perturbaciones en la prestación del Servicio telefónico tales como la no recepción de llamadas por el Titular o la entrega incorrecta de las llamadas efectuadas por el mismo, y en particular cuando las mismas fueran debidas a la no adecuación, conforme a la legislación vigente, de las redes de terceros operadores involucrados en el proceso de portabilidad, SEROSENSE TELECOM quedará exonerada de cuantas responsabilidades de todo tipo pudieran derivarse al respecto. Sin perjuicio de ello, SEROSENSE TELECOM realizará sus mejores esfuerzos con objeto de averiguar y poner en conocimiento del Titular el origen de tales perturbaciones respecto a la prestación del Servicio telefónico contratado.

## **CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LA OFERTA CONJUNTA CON TELEVISION**

32. **DEFINICIÓN DEL SERVICIO.** Este Servicio lo componen la contratación conjunta del Servicio de Acceso a Internet en cualquiera de las modalidades de Fibra de SEROSENSE TELECOM junto con la Oferta televisiva de Televisión, en adelante, Oferta conjunta.
33. **SERVICIO TELEVISIÓN.** Este servicio comprende la puesta a disposición de El Cliente de la oferta audiovisual que se indica en el anverso y en la página web [www.serosensetelecom.com](http://www.serosensetelecom.com), de conformidad con la cual el Cliente tendrá derecho a recibir un conjunto de canales de televisión o servicios audiovisuales según la programación vigente en cada momento de SEROSENSE TELECOM. Los canales de televisión cuya oferta forma parte del servicio contratado serán los establecidos libremente por SEROSENSE TELECOM mediante acuerdos con programadores, siendo responsables los operadores de televisión que realicen las emisiones de asegurar que la programación cumpla lo establecido en la legislación vigente. SEROSENSE TELECOM no se responsabiliza ni de los contenidos ni de los cambios de programación de los canales de televisión incluidos en la oferta. En el futuro, SEROSENSE TELECOM podrá alterar el orden y número de los canales comercializados, incorporando nuevos o dando de baja otros. El Cliente podrá tener conocimiento de estos cambios a través de la página web [www.serosensetelecom.com](http://www.serosensetelecom.com) y, si no está de acuerdo con éstos, podrá dar por terminado este contrato, conforme a lo indicado en la cláusula “Duración, terminación y resolución del contrato”. Dentro de la programación que le ofrecen los medios audiovisuales pueden existir algunos contenidos destinados únicamente para adultos. El Cliente será el responsable de velar en que ningún menor acceda efectivamente a los citados contenidos. Este contrato no habilita a El Cliente a realizar ningún acto que contravenga lo dispuesto en la ley.
34. **CONDICIONES ESPECIALES DEL SERVICIO ACCESO A INTERNET EN LA OFERTA CONJUNTA.** Para poder acceder a la Oferta conjunta, el titular de ambos servicios, así como la dirección de instalación y prestación de los mismos deberán ser coincidentes.
35. **TARIFAS:** Precio final de los Servicios tras la promoción aplicable al Cliente en el momento de la contratación, según Oferta Comercial vigente.