



## CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO DE ACCESO BIDIRECCIONAL A INTERNET VÍA SATÉLITE

### 1. OBJETO

1.1.- Las presentes Condiciones Generales (en adelante, las "Condiciones Generales") regulan la prestación por EMBOU NUEVAS TECNOLOGÍAS SL, en adelante EMOU, con C.I.F. B-50960129 y domicilio social en C/ Bari, 33 Edif. 1 Planta 3, Zaragoza, al CLIENTE, del servicio de acceso bidireccional a Internet por satélite (en adelante EL SERVICIO) de acuerdo a lo que más adelante se detalla, así como la contraprestación y condiciones de uso del Servicio por parte del cliente.

1.2.- La aceptación de estas Condiciones Generales mediante la firma del Contrato, o la contratación online mediante la pulsación del botón "aceptar" referido a las presentes Condiciones Generales implica la aceptación del CLIENTE de forma expresa y sin reservas a las mismas.

1.3.- El CLIENTE, habiendo pulsado, con carácter previo a la contratación online, el botón correspondiente a la opción "particular o empresa" o, en el caso de contratación offline, habiendo rellenado la casilla correspondiente, declara reunir la condición de consumidor o de usuario. La no pulsación del botón o, en su caso, la no marcación de la casilla correspondiente, supone que el CLIENTE declara reunir la condición de "empresario o profesional".

1.4.- En el supuesto de que EMOU tenga dudas en torno a la verdadera condición del CLIENTE, corresponderá a éste, cuando así se lo solicite EMOU, demostrar su condición de usuario o consumidor, siéndole de aplicación, mientras ello no se produzca, el régimen aplicable al empresario o profesional.

### 2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.1.- El Servicio consiste en el acceso de banda ancha bidireccional a Internet vía satélite prestado sobre una red de acceso satélite. El Servicio se prestará a modo de tarifa plana sin horario, sin limitación de tráfico enviado o recibido y hasta la velocidad máxima correspondiente a la modalidad de servicio contratada por el CLIENTE, salvo el límite de volumen que, en su caso, se especifique en el formulario de contratación. EMOU aplicará medidas de gestión inteligente avanzada de tráfico, de forma que los usuarios que realicen un uso moderado del servicio consigan las mejores prestaciones. El servicio de Voz sobre IP (VoIP), en caso de haberse contratado, consistirá en un servicio de comunicaciones vocales que permitirá la comunicación con otros terminales de VoIP y aquellos pertenecientes a redes públicas fijas y móviles, sin que tenga la consideración de servicio telefónico disponible para el público de acuerdo con la normativa aplicable.

2.2.- La instalación de los equipos necesarios para la recepción del servicio podrá ser realizada por un instalador homologado de EMOU, que incluye la colocación de una antena sobre un mástil de hasta 2 metros (no incluido) en una zona que sea accesible por las personas sin necesidad de grúa o similar, cumpliendo los requisitos contenidos en la normativa de seguridad vigente, tirado y grapado de cable entre la antena y el equipo de hasta 30 metros, colocación y configuración del equipo en la ubicación especificada por el CLIENTE. El cliente deberá abonar conceptos no incluidos en la instalación básica que se indiquen en el formulario de contratación. EMOU no se responsabilizará, en ningún caso, de la puesta en marcha, configuración, o cualquier otro servicio o intervención relativa a equipamientos u otros servicios, preexistentes o futuros, contratados por cuenta del CLIENTE o que sean ajenos a lo descrito en la cláusula 2.2 anterior.

### 3. EQUIPOS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE

3.1.- El CLIENTE podrá adquirir en régimen de propiedad el Equipo de conexión. 3.2.- Los equipos adquiridos por el CLIENTE, estarán garantizados por el Fabricante en cuanto a su conformidad con las especificaciones y la ausencia de defectos de fabricación e instalación desde el momento de su entrega, por un periodo de dos (2) años, siempre que la reclamación se presente al Fabricante por escrito dentro de un plazo de dos (2) meses desde la fecha en la que el CLIENTE conozca la existencia de la falta de conformidad y según la Ley Española vigente (en adelante, la Garantía).

3.3.- La reparación será gratuita e incluirá los costes de mano de obra y materiales. Los costes por desplazamientos y los costes de envío no quedan cubiertos por la garantía del Fabricante, debiendo ser satisfechos por el CLIENTE. Si el Fabricante o sus empresas colaboradoras determinasen que el equipo no es defectuoso en los términos establecidos en la Garantía, el CLIENTE asumirá todos los costes de manejo, transporte y de reparación ocasionados por su reclamación de acuerdo con las tarifas establecidas por el Fabricante para este tipo de actuaciones.

3.4.- La reparación o sustitución tendrá lugar dentro de un plazo razonable desde la reclamación escrita presentada por el CLIENTE. No obstante, EMOU no asume responsabilidad alguna por el retraso en la reparación de los equipos por causas que no le sean imputables.

3.5.- La Garantía a que hace referencia esta cláusula no cubre los desperfectos en los equipos originados como consecuencia de toda acción directa o indirecta sobre los mismos por parte del CLIENTE y/o de cualquier tercero así como, en general, por toda acción no directamente imputable a EMOU. Sin ánimo exhaustivo, la Garantía no cubre los desperfectos ocasionados en los equipos como consecuencia de su ubicación, manipulación o utilización indebida por parte del CLIENTE o de cualquier tercero, aquellos ocasionados por causas de fuerza mayor, por su desgaste o uso habitual, por no seguir las instrucciones del Fabricante, por la utilización en los mismos de piezas no oficiales, por la intervención y / o manipulación de los mismos por parte de personal técnico no autorizado, por mantenimiento insuficiente y / o incorrecto, o en general, por causas no directamente imputables al Fabricante y / o a EMOU.

3.6.- Si el Fabricante o EMOU, como consecuencia de una reclamación formulada por el CLIENTE, examinasen los equipos y estos (1) careciesen de defecto alguno o (2) los defectos detectados fuesen imputables al CLIENTE y/o a cualquier tercero o (3) fuesen consecuencia de alguna de las causas mencionadas en el apartado 3.5 anterior, el CLIENTE deberá restituir a EMOU y / o al Fabricante todos los costes originados por su reclamación que estos hubieran tenido que soportar.

3.7.- El régimen de alquiler de dichos equipos se ajustará a las siguientes estipulaciones:

3.7.1.- EMOU, arrienda el Equipo y/o accesorios indicados en el Formulario de Contratación.

3.7.2.- El CLIENTE se obliga a pagar el importe indicado en el Formulario de Contratación por el servicio contratado. En dicho importe se incluye el cargo correspondiente por el alquiler del equipo de satélite.

3.7.3.- EMOU entregará los equipos en los lugares establecidos y realizará la instalación de los mismos según lo acordado en las Condiciones Particulares del contrato.

3.7.4.- La duración mínima del alquiler es de 18 meses a partir de la fecha de la formalización del contrato, periodo que se prorrogará automáticamente por sucesivas anualidades, salvo previo fehaciente dentro del plazo de los 60 días anteriores a la finalización del contrato.

3.7.5.- El CLIENTE se compromete a utilizar de forma cuidadosa y diligente los equipos arrendados, así como a conservarlos en perfecto estado de funcionamiento.

3.7.6.- En caso de avería, EMOU se compromete a proceder a la reparación del equipo en los términos establecidos en las presentes Condiciones Generales, previa remisión por parte del CLIENTE del equipo averiado a las instalaciones de EMOU.

3.7.7.- A la finalización del presente Contrato, siempre y cuando los equipos se hayan contratado por parte del CLIENTE en régimen de alquiler, éste deberá proceder a la devolución a EMOU de todos los elementos que conformen los equipos arrendados. En el supuesto de que dicha devolución no se produzca, el CLIENTE deberá abonar el importe correspondiente a su adquisición, en la cuantía que corresponda al momento en el que se produjo la contratación.

### 4. PRECIO DEL SERVICIO

4.1.- Como contraprestación por los Servicios, el CLIENTE abonará un importe fijo anual que se indique en el formulario de contratación, que se fraccionará en 12 cuotas mensuales.

4.2.- Los precios y modalidades del servicio prestado por EMOU se encontrarán permanentemente publicados en la dirección [www.satellite.embou.com](http://www.satellite.embou.com). A los precios les será añadido el IVA siempre y cuando los correspondientes productos y servicios prestados por EMOU no estén exentos del mismo. A dichos productos y servicios les será también de aplicación cualquier otro impuesto, tasa o canon que pudiera ser aplicable de conformidad con la legalidad vigente en cada momento.

4.3.- La modalidad del Servicio así como su correspondiente precio podrán ser revisados por EMOU por necesidades técnicas, comerciales o de cualquier otra índole. La revisión de precios se hará en función de las modificaciones sufridas por las tarifas vigentes en el mercado, siendo siempre comunicada al CLIENTE con al menos un (1) mes de antelación a la fecha de su efectiva aplicación, pudiendo el CLIENTE, en caso de disconformidad, resolver unilateralmente el Contrato sin que le sea exigible penalización alguna.

### 5. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO Y DURACIÓN DEL CONTRATO

5.1.- EMOU comenzará a prestar los Servicios en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción del Contrato debidamente firmado o la aceptación de la contratación online, siempre que se haya producido por parte del CLIENTE el pago efectivo por el alta y por el hardware adicional contratado. La activación de los servicios tendrá lugar el mismo día en que EMOU reciba la confirmación de la finalización de las actuaciones necesarias para la prestación de los Servicios.

5.2.- La duración del presente contrato será de 18 meses (en adelante "PERIODO INICIAL" o "PERIODO MÍNIMO DE PERMANENCIA"), contados a partir de la fecha de activación del Servicio, entendiendo por ésta aquella a partir de la cual el servicio es operativo, salvo que se exprese un plazo distinto en el Contrato. Transcurrido dicho plazo, el Contrato se prorrogará tácitamente por periodos anuales sucesivos (en adelante "Periodos Adicionales"). El cumplimiento del Periodo Mínimo de Permanencia lleva aparejado como ventajas para el CLIENTE que éste no deberá satisfacer el coste de instalación de los Equipos, fijado en CIENTOTREINTA EUROS (130,00 €) impuestos indirectos excluidos.

5.3.- El CLIENTE podrá solicitar la baja del Servicio notificándolo a EMOU, por escrito, en los términos establecidos en la cláusula 13.1, con una antelación mínima de 2 días naturales a la fecha de terminación prevista, con los efectos previstos en la cláusula 5.4 siguiente. 5.4.- Si el CLIENTE solicitara por cualquier causa la baja en el Servicio antes de haber transcurrido el Periodo Mínimo de Permanencia de 18 meses, deberá abonar a EMOU el importe de las ventajas asociadas al cumplimiento de dicho Periodo mínimo de permanencia en los términos y cantidades referidas en la cláusula 5.2 anterior, dicho importe será proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado. El CLIENTE autoriza a EMOU a cobrar las cantidades referidas en la cuenta o tarjeta bancaria facilitada para el pago del servicio. 5.5.- Cuando el cliente haya adquirido de EMOU los equipos en régimen de alquiler, el incumplimiento del compromiso de permanencia a que hace referencia la cláusula 5.2 supondrá su obligación de restituir a EMOU los Equipos arrendados en el plazo de 15 días, debiendo el CLIENTE sufragar todos los gastos que conlleve el retorno de dichos equipos. La no restitución de los Equipos dentro del plazo señalado implicará la obligación del CLIENTE de abonar el importe de su adquisición, que queda fijado en DOSCIENTOS EUROS (200,00 €), impuestos indirectos no incluidos. El CLIENTE autoriza a EMOU a cobrar las cantidades referidas en la cuenta o tarjeta bancaria facilitada para el pago del Servicio.

### 6. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

6.1.- Las vías principales de comunicación de EMOU con el cliente serán el teléfono móvil y la dirección de correo electrónico facilitadas en el momento de la contratación, por lo que el cliente deberá comunicar a EMOU cualquier cambio de dichos datos.

6.2.- El CLIENTE deberá satisfacer a EMOU el precio del Servicio que figura en el Contrato.

El precio del Servicio se compone de los siguientes dos conceptos:

1) Cuota de Alta y Kit de Conexión. En el supuesto de que el CLIENTE haya optado por la adquisición de los Equipos en régimen de propiedad, el precio correspondiente a la adquisición del Kit de Conexión en régimen de propiedad se incluirá, y deberá satisfacerse, junto con la primera cuota del Servicio.

2) Cuota Mensual, que se facturará el primer día del periodo de servicio facturado e incluirá la cuota fija y, en su caso, los cargos derivados de la utilización del servicio VoIP.

6.3.- En las facturas aparecerán desglosadas las cantidades que se deban abonar por cada uno de los mencionados conceptos, las promociones y descuentos que puedan ser ofertados por EMOU, así como los impuestos que en cada caso resulten legalmente aplicables.

6.4.- El importe facturado se hará efectivo mediante domiciliación en la cuenta bancaria que el CLIENTE haya designado. En todo caso el CLIENTE tiene derecho a elegir el medio de pago, de entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.

6.5.- La demora en el pago, total o parcial, así como la devolución de un recibo domiciliado devengará un interés de demora anual equivalente al interés legal del dinero incrementado en dos puntos porcentuales, así como un coste adicional por reclamación del impago, en concepto de gastos administrativos de gestión, de 15€ y facturaré a EMOU para suspender o cancelar el servicio si, transcurridas CUARENTA Y OCHO (48) horas desde que haya requerido de pago al CLIENTE, éste no lo hubiese hecho efectivo.

EMOU restablecerá el Servicio al día siguiente hábil a aquel en que haya recibido el pago de la cantidad adeudada. La interrupción temporal del Servicio por esta causa no exime al CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas. Si transcurridos cinco (5) días naturales desde la suspensión del Servicio no se hubiera regularizado la situación y previa comunicación al CLIENTE, EMOU podrá resolver de pleno derecho el presente contrato. Asimismo, en el caso de que el Servicio hubiese sido suspendido al menos en dos ocasiones como consecuencia de impago, EMOU podrá, automáticamente en el momento en que se produzca el siguiente impago, considerar resuelto el presente Contrato. En ambos casos el CLIENTE deberá abonar a EMOU todas las cantidades pendientes. En caso de que tras la reclamación del pago en forma fehaciente el CLIENTE, en el plazo establecido, no procediera a abonar los importes pendientes, EMOU podrá proceder a resolver el contrato de pleno derecho, efectuando los cargos por importes pendientes que, en su caso, resultasen aplicables, incluyendo de forma enunciativa y no limitativa, aquellos referidos a penalizaciones por permanencia, instalación o desinstalación, o importe de adquisición de los equipos, así como a comunicar los datos del CLIENTE a un fichero sobre solvencia patrimonial y crédito.

6.6.- No alterar las instalaciones y equipos de EMOU que estén ubicadas en los inmuebles del CLIENTE.

6.7.- Recibir los Servicios prestados por EMOU, únicamente mediante equipos y software que estén certificados y homologados para el Servicio contratado y que cumplan las especificaciones técnicas correspondientes.

6.8.- Facilitar a EMOU el acceso necesario para instalar y mantener los equipos, tanto en su domicilio como en las zonas comunes del inmueble en el que estos estén situados. EMOU no se responsabiliza por la falta de prestación o por la prestación deficiente de los Servicios derivada de la negativa o de la imposibilidad por parte del CLIENTE en cuanto a facilitar los permisos de acceso necesarios para la instalación y / o mantenimiento de los equipos.

### 7. OBLIGACIONES DE EMOU

7.1.- Proceder a la conexión del Servicio y a su efectiva prestación, comprometiéndose a cumplir los niveles de disponibilidad establecidos en el Contrato.

7.2.- EMOU pondrá a disposición del CLIENTE un servicio telefónico para la atención de incidencias, en el horario indicado en la cláusula 2.5. Este servicio no incluye la asistencia técnica por aquellas incidencias que puedan producirse en el equipo informático del CLIENTE. EMOU prestará al CLIENTE el servicio telefónico de resolución de incidencias de forma gratuita en los casos en que la incidencia detectada se deba a fallos imputables a EMOU. El CLIENTE asume el coste de la llamada telefónica.

7.3.- EMOU será responsable de la prestación regular y continuada del servicio, una vez realizada la conexión inicial, que se iniciará en el plazo de 15 días hábiles desde la recepción del Contrato debidamente firmado o la aceptación de la contratación online- siempre que se haya producido por parte del CLIENTE el pago efectivo por el alta y por el hardware adicional contratado- 24 horas al día todos los días del año. EMOU responderá por la falta de disponibilidad del Servicio en el caso de que la interrupción del mismo se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22. H. computadas desde el momento en que se reciba el aviso de avería del CLIENTE hasta el momento en que se solucione la avería de que se trate y se restablezca el Servicio efectivamente.

El cómputo de la duración de la falta de disponibilidad del Servicio quedará suspendido durante el tiempo en que, previamente concertada la cita correspondiente, en caso de ser necesaria, el CLIENTE no facilite a EMOU el acceso a sus instalaciones o a su equipo informático. A estos efectos, se entiende por cita concertada el compromiso, establecido de mutuo acuerdo por EMOU y el CLIENTE, en el que se fija la fecha, hora y lugar de intervención para la resolución de cualquier incidencia. Del cómputo de la duración de la falta de disponibilidad del Servicio, se descontará, igualmente, el tiempo de demora en el restablecimiento efectivo del mismo que sea imputable al CLIENTE. El compromiso de calidad que se establece es de la disponibilidad del servicio contratado con una tasa de 99.5%. Cuando proceda, EMOU deberá compensar al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

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

- a) Incumplimiento grave por los abonados de las condiciones contractuales.  
b) Daños producidos en la red debido a la conexión por el abonado de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.

7.5 La velocidad máxima de los servicios de acceso a internet dependerá del volumen de Megas asociado a la tarifa contratada. La velocidad máxima disminuirá cuando el Cliente alcance el volumen de Megas definido en su tarifa durante el ciclo de facturación. Cuando comience el siguiente ciclo de facturación, se restablecerá la velocidad a su máximo. Asimismo la velocidad dependerá de la capacidad del teléfono móvil utilizado y de la cobertura disponible. El Cliente tendrá disponible, en todo momento, en la página web [www.satelite.embou.com](http://www.satelite.embou.com), información precisa acerca de la velocidad máxima y anunciada estimadas descendente y ascendente.

La calidad del Servicio puede verse afectada por la ejecución de los procedimientos que EMBOU tiene dispuestos para medir y gestionar el tráfico a fin de evitar agotar o saturar el enlace de la red. EMBOU podrá implementar medidas de control sobre los volúmenes de tráfico realizados por sus Clientes con la finalidad de gestionar y dimensionar su red, así como para velar por la seguridad y la calidad del Servicio contratado.

En caso de incidentes de seguridad, integridad de la red o amenazas o vulnerabilidad de la misma, EMBOU adoptará las medidas adecuadas en función del hecho acaecido a fin de solucionar a la mayor brevedad posible dichos incidentes y restablecer la seguridad.

## **8. CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO**

8.1.- Claves de acceso al Servicio: EMBOU facilitará al CLIENTE un código (login) y una contraseña (password) para la utilización del Servicio (en adelante, las "Claves de Acceso"). El CLIENTE se compromete a hacer un uso diligente de las Claves de Acceso, a mantenerlas en secreto y a comunicar a EMBOU por escrito la pérdida o sustracción de las mismas en el plazo máximo de 24 HORAS desde el conocimiento de dicha pérdida o sustracción, con el fin de que éstas sean desactivadas. El CLIENTE responderá de los gastos correspondientes a la utilización del Servicio por cualquier tercero que emplee las Claves de Acceso del CLIENTE hasta el momento en que, en su caso, el CLIENTE haya solicitado por escrito a EMBOU su desactivación.

8.2.- Utilización del Servicio: El CLIENTE se obliga a hacer un uso del Servicio conforme a la Ley y a las presentes Condiciones Generales. Sin ánimo exhaustivo, el CLIENTE se obliga a no transmitir, difundir o poner a disposición de terceros, a través del Servicio, informaciones, mensajes, gráficos, dibujos, archivos de sonido y/o imagen, fotografías, grabaciones, software y, en general, cualquier tipo de material (en adelante, los "Contenidos") que atenten contra los derechos fundamentales y libertades públicas reconocidas constitucionalmente, infrinjan derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros o en general supongan cualquier tipo de comportamiento ilícito. El CLIENTE se abstendrá expresamente de eliminar, modificar o interceptar los mensajes de correo electrónico de otros usuarios, enviar mensajes de correo masivo o con fines comerciales o publicitarios, así como de llevar a cabo cualquier tipo de práctica contraria a la legalidad vigente.

8.3.- La utilización del Servicio objeto de descripción en las presentes Condiciones Generales, tendrá lugar, exclusivamente, en el domicilio indicado por el CLIENTE para la prestación del mismo. Queda expresamente prohibida la realización de actos de reventa o comercialización del servicio a terceros así como la de compartición de recursos fuera del domicilio para el que el CLIENTE haya solicitado la provisión del servicio.

8.4.- Calidad de los contenidos: EMBOU no controla con carácter previo y no garantiza la ausencia de virus en los Contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los Servicios, ni la ausencia de otros elementos que puedan producir alteraciones en el equipo informático del CLIENTE o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en o transmitidos desde el equipo informático del CLIENTE. EMBOU excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la presencia de virus o a la presencia de otros elementos lesivos en los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, recibidos, obtenidos, puestos a disposición, o accesibles a través de los servicios. EMBOU no se responsabiliza por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que puedan originarse por actos de difusión, transmisión o puesta a disposición de terceros de los que el CLIENTE se ha obligado a no realizar. EMBOU, como proveedor de acceso, no será responsable de la información transmitida por el CLIENTE a través de la red de EMBOU. El CLIENTE se compromete a indemnizar a EMBOU por cualesquiera daños y perjuicios que ésta pueda sufrir como consecuencia de actos del CLIENTE de los referidos en esta Cláusula. EMBOU, como proveedor del servicio, podrá suspender la transmisión, el alojamiento de datos, el acceso a redes de telecomunicaciones o la prestación de cualquier otro servicio cuando la autoridad competente así se lo ordene.

8.5.-Privacidad y seguridad en la utilización de los Servicios: EMBOU adoptará las medidas necesarias exigibles por la legislación en cada momento para garantizar el secreto de las comunicaciones en su tránsito a través de la red de EMBOU, así como para cumplir con lo relativo a la interceptación legal de las comunicaciones.

## **9. PROTECCIÓN DE DATOS**

9.1.- El Cliente será responsable en todo momento de la veracidad y exactitud de los datos facilitados a EMBOU.

9.2.- Las partes se obligan a guardar confidencialidad sobre toda la información y documentación que le facilite la otra parte en virtud de este Contrato, o que obtenga, directa o indirectamente, relacionada con la actividad de la otra parte o de las empresas pertenecientes a su grupo, así como toda aquella información relativa a las condiciones y términos de este Contrato.

9.3.- EMBOU cumple en el tratamiento de los datos de carácter personal de sus Clientes con la legislación vigente en España y en la Unión Europea. Para ello adopta las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que están expuestos.

A continuación, en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa de protección de datos, se le informa sobre los términos y condiciones del tratamiento de datos efectuado por EMBOU.

### **9.3.1 ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?**

El responsable será la sociedad EMBOU NUEVAS TECNOLOGÍAS SL, con C.I.F. B-50960129 y domicilio social en C/ Bari, 33 Edif. 1 Planta 3, Zaragoza, España. En nuestra página web se le informará sobre nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) y los medios a través de los cuales puede comunicarse con él.

### **9.3.2 ¿Con qué finalidad tratamos sus datos y bajo qué legitimación?**

El tratamiento de sus datos persigue las siguientes finalidades:

#### **Finalidad 1: Prestación del servicio de telecomunicaciones.**

Dentro de esta finalidad se engloban diferentes actividades que resulten necesarias e inherentes a la prestación del servicio de telecomunicaciones como:

- La gestión de los procesos de portabilidad tanto en aquellos casos en los que EMBOU intervenga como operador donante como en aquellos otros en los que lo haga como operador receptor.
- La conducción de la comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas, el establecimiento y enrutamiento de la llamada (incluyendo la interconexión);
- La provisión del servicio de acceso a Internet, en caso de encontrarse dentro de los servicios contratados.
- El registro de los datos de tráfico e interconexión y su uso con el objetivo de poder proceder a su facturación o al descuento dentro del saldo disponible para las tarjetas prepago; así como la reclamación extrajudicial y judicial en caso de impago.

#### **Finalidad 2: Envío de publicidad sobre nuevas tarifas, promociones y mejoras de EMBOU o del resto de marcas del GRUPO MASMOVIL aplicables al servicio contratado o que resulten similares.**

Dentro de esta finalidad se engloba el uso de sus datos personales para enviarle comunicaciones relacionadas con la prestación, mejora y actualización de servicios, así como información publicitaria sobre promociones aplicables a su Servicio, nuevas tarifas u otros servicios –incluyendo servicios de valor añadido– que puedan resultar de su interés. Esta información publicitaria será remitida por cualquier canal (mensajes de texto, correos electrónicos, llamadas telefónicas, correo postal...) y podrá ser genérica o personalizada, por lo que, en este último caso, se basará en el tratamiento previo de sus datos con el objetivo de poder proceder a su perfilado y carterización, determinar gustos, preferencias y necesidades y, en base a éste, identificar las ofertas que puedan resultar más interesantes.

En cualquier momento se permitirá al Cliente oponerse al envío de nuevas comunicaciones comerciales pudiendo hacer uso, asimismo, de este derecho por correo postal a la dirección arriba expuesta,

#### **Finalidad 3: Desarrollo de acciones comerciales sobre productos y servicios ofrecidos por otras empresas del Grupo MÁSMÓVIL.**

En caso de que preste su consentimiento, EMBOU podrá desarrollar acciones comerciales con el objetivo de hacerle llegar, por cualquier canal, ofertas y promociones sobre otros productos y servicios de empresas del Grupo MÁSMÓVIL.

Puede consultar el listado de estas empresas a través de nuestra página web corporativa.

#### **Finalidad 4: Desarrollo de acciones comerciales sobre productos y servicios ofrecidos por terceras empresas pertenecientes a sectores de ocio, cultura, seguros, servicios financieros o asistencia del hogar.**

En caso de que preste su consentimiento, EMBOU podrá desarrollar acciones comerciales con el objetivo de hacerle llegar, por cualquier canal, ofertas y promociones de terceras empresas de los sectores de ocio, cultura, seguros, servicios financieros y de asistencia del hogar.

#### **Finalidad 5: Analizar los datos de tráfico, facturación, navegación y geolocalización del Cliente para desarrollar acciones comerciales.**

En caso de que preste su consentimiento, EMBOU podrá analizar los datos de tráfico, facturación, navegación y geolocalización del Cliente para lograr una mayor información sobre sus gustos, hábitos de consumo y necesidades (p.ej. conocer el alcance y distribución de su consumo de datos y de minutos) para desarrollar acciones comerciales sobre productos y servicios de EMBOU, de empresas del grupo y de otras terceras empresas pertenecientes a los sectores indicados.

#### **Finalidad 6: Cesión de sus datos a empresas del Grupo.**

En caso de que preste su consentimiento, EMBOU cederá sus datos al resto de empresas del Grupo con el objetivo de: 1. Poder compartir información y, a través del estudio de la información agregada, realizar estudios estadísticos que permitan realizar acciones comerciales de mayor valor para ambas partes (p.ej. estudiar la propensión de un Cliente a contratar una tarifa de datos mayor o menor en virtud de cómo han actuado otros de un perfil similar con anterioridad); 2. Que el resto de empresas del Grupo se puedan poner en contacto directo con Usted, a través de cualquier canal de comunicación, para desarrollar acciones comerciales sobre sus productos o servicios.

#### **Finalidad 7: Enriquecer su perfilado en base a la información que nos proporcionen otros terceros.**

En caso de que preste su consentimiento, EMBOU obtendrá información adicional sobre su persona a través de fuentes externas proporcionadas por empresas de geomarketing, RRSS, Catastro, Registro de la Propiedad, información sobre las portabilidades históricas realizadas por un determinado número... todo ello con la finalidad de elaborar perfiles mediante estudios de marketing y técnicas y procedimientos estadísticos y de segmentación que permitan introducir mejoras y/o adaptar o escoger la información y las ofertas de productos o servicios que mejor se ajusten a su perfil.

#### **Finalidad 8: Comprobar su capacidad de pago en ficheros de solvencia patrimonial y mediante procedimientos automáticos de scoring.**

EMBOU le informa de que, siempre que preste su consentimiento, podrá comprobar su capacidad de pago en ficheros comunes sobre solvencia patrimonial y crédito cuyos responsables presten tal servicio con arreglo a la legalidad vigente, siempre que mantenga con el Cliente una relación contractual que implique el abono de una cuantía pecuniaria (p.ej. cualquier contrato en modalidad postpago) o con el objetivo de evaluar la viabilidad económica de una nueva contratación que suponga financiación, como aplazado (p.ej. la subvención de un terminal) o facturación periódica.

Asimismo, como parte del proceso de evaluación de la capacidad de pago del Cliente, EMBOU podrá acudir a procedimientos automatizados de sistemas de scoring.

#### **Finalidad 9: Conservar los datos una vez finalizado el contrato.**

En caso de que preste su consentimiento, EMBOU conservará sus datos una vez finalizado el contrato, por un plazo máximo de 5 años, con el objetivo de: 1. Desarrollar acciones comerciales con el objetivo de hacerle llegar, por cualquier canal, ofertas y promociones sobre otros productos y servicios de EMBOU, de empresas del Grupo MÁSMÓVIL y de terceros pertenecientes a los sectores indicados; 2. Poder realizar estudios estadísticos que permitan realizar acciones comerciales de mayor valor para ambas partes (p.ej. desarrollar modelos de propensión al abandono).

#### **Finalidad 10: Verificar la exactitud de los datos aportados por el Cliente y lucha contra el fraude.**

EMBOU tiene interés en proteger al Cliente y a la propia compañía del fraude en la contratación. En este sentido, podrá verificar la exactitud de los datos aportados por el Cliente a través de los Códigos CSV o mecanismos similares o solicitando a la entidad bancaria emisora su confirmación.

Asimismo, en caso de adherirse al sistema Hunter, incorporará los datos de sus Clientes a un fichero titularidad de la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS CONTRA EL FRAUDE. Los datos serán comparados con otros datos de solicitudes de servicios de telefonía que figuren en el Sistema Hunter para la prevención del fraude en solicitudes, exclusivamente con objeto de detectar la existencia de información potencialmente fraudulenta dentro del proceso de aprobación del servicio. Si se diera el caso de que se detectaran datos inexactos, irregulares o incompletos, su solicitud será objeto de un estudio más pormenorizado, y dichos datos serán incluidos como tales en el fichero y podrán ser consultados para las finalidades anteriormente mencionadas, por las entidades adheridas al Sistema Hunter y pertenecientes a los siguientes sectores: financiero, emisores de tarjetas, medios de pago, telecomunicaciones, renting, aseguradoras, compra de deuda, inmobiliario, suministro de energía y agua, facturación periódica y pago aplazado.

La lista de entidades adheridas al Sistema Hunter estará accesible en la página web de la Asociación Española de Empresas contra el Fraude: [www.asociacioncontraelfraude.org](http://www.asociacioncontraelfraude.org)

El Cliente puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad o limitación al tratamiento de sus datos ante la Asociación Española de Empresas contra el Fraude, dirigiéndose a la siguiente dirección: Apartado de Correos 2054, 28002 MADRID, a través del envío de una solicitud firmada y acompañada de fotocopia de su documento identificativo.

#### **Finalidad 11: Comunicar los datos de impago de la deuda a sistemas comunes de información crediticia.**

En caso de no atender puntualmente a sus obligaciones económicas frente a EMBOU y resultando de ello una deuda cierta, vencida y exigible y previo requerimiento previo de pago se procederá a la comunicación de sus datos identificativos y los datos relativos a la deuda pendiente de pago a las entidades responsables de sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXGUG, ASNEF, Fichero de Incidencias Judiciales, etc.), de acuerdo con la legislación vigente.

#### **Finalidad 12: Información estadística.**

EMBOU tratará sus datos de carácter personal, incluyendo sus datos de solvencia, para la realización de estudios estadísticos e históricos.

#### **9.3.3 ¿Qué tipo de datos tratamos?**

Para las finalidades expuestas en el apartado anterior se trata el conjunto de datos del Cliente que podemos dividir en las siguientes fuentes y categorías:

- Datos proporcionados de forma directa por el Cliente:  
Datos proporcionados de forma directa por el Cliente, ya sea en el momento de solicitud del servicio a través de la cumplimentación de los formularios a tal efecto habilitados como los facilitados a lo largo de la relación contractual a través de distintos medios como, por ejemplo, reclamaciones o solicitudes de información interpuestas en el Servicio de Atención al Cliente. El Cliente se responsabiliza de su veracidad y actualización.  
b) Datos obtenidos de otras fuentes distintas del propio Cliente:  
Datos obtenidos de fuentes distintas del Cliente, ya sea por contar con su consentimiento o por cualquier otra habilitación legal (interés legítimo, cumplimiento de una obligación legal...). Estas fuentes son:  
- Fuentes accesibles al público.  
- Organismos de la Administración Pública (p.ej., Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), etc.) o Judicial.  
- Sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXGUG, ASNEF, Fichero de Incidencias Judiciales, etc.).  
- Ficheros de protección de identidad o detección fraudulenta de datos (p.ej., el Fichero proporcionado por el sistema Hunter).  
- Información proporcionada por otras empresas de telecomunicaciones en procesos de portabilidad.
- Datos derivados del desarrollo de la relación:  
Datos proporcionados de forma indirecta por el Cliente al derivar de la propia prestación del Servicio contratado y del mantenimiento de esta actividad. Dentro de esta categoría se incluyen los datos de tráfico, el histórico de pagos o de productos contratados, los datos de navegación a través de la página web pública

o del acceso al área privada u otros de análoga naturaleza.

d) Datos inferidos por EMBOU:

Datos inferidos por EMBOU a través del estudio de los datos del Cliente ya sea mediante la aplicación de algoritmos matemáticos o de su know-how. Dentro de esta categoría se incluyen datos como los resultados de las actividades de perfilado del Cliente según los distintos criterios que pueda utilizar la entidad como, por ejemplo, su vinculación, antigüedad, el uso que realiza de los servicios contratados...

e) Datos obtenidos de terceros:

En caso de que preste su consentimiento, datos proporcionados por terceros tales como empresas de geomarketing, RRSS, Catastro, Registro de la Propiedad, otras empresas de telecomunicaciones, la CNMC u otras empresas que pudieran colaborar con este organismo para el cumplimiento de la normativa de telecomunicaciones, empresas que proporcionan información sobre las actividades económicas de autónomos o profesionales...

**9.3.4 ¿A quién comunicamos sus datos?**

Los datos personales tratados por EMBOU para alcanzar las finalidades detalladas anteriormente podrán ser comunicados a los siguientes destinatarios en función de la base legitimadora de la comunicación. En virtud de lo anterior, en el siguiente cuadro se detallan las comunicaciones previstas y la base legitimadora que la ampara:

DESTINATARIO	TIPO DE DATOS COMUNICADOS	HABILITACIÓN LEGAL
Otras empresas de telecomunicaciones	Datos de carácter identificativo y datos de tráfico	Desarrollo, mantenimiento y control de la relación contractual (enrutamiento de llamadas, gestión de los procesos de portabilidad...)
Prestadores de servicios de emergencia 112	Datos de carácter identificativo y de localización	Cumplimiento de una obligación legal
Agentes facultados en cumplimiento de la Ley 25/2007 de conservación de datos	Datos detallados en el art. 3 de la referida normativa o aquella otra que viniera a sustituirla	Cumplimiento de una obligación legal
Empresas titulares de ficheros de solvencia patrimonial para las finalidades 3 y 4	Datos de carácter identificativo y sobre posibles deudas pendientes	Interés legítimo
PA la CNMC para su incorporación a la guía de abonado	Datos de carácter identificativo	Consentimiento del interesado
PAI resto de empresas del Grupo MÁSMÓVIL	Todos los datos proporcionados por el interesado, derivados del desarrollo de la relación contractual o inferidos	Consentimiento del interesado

**9.3.5 ¿Por cuánto tiempo conservaremos sus datos?**

Los datos personales serán conservados mientras se mantenga la relación contractual con el Cliente y con posterioridad a la misma, por un plazo máximo de 5 años, si hubiese prestado su consentimiento. Finalizada la relación contractual (o, en su caso, transcurrido el plazo de 5 años), los datos serán suprimidos conforme a lo dispuesto en la normativa de protección de datos lo que implica su bloqueo, estando disponibles tan solo a solicitud de Jueces y tribunales, el Ministerio Fiscal o las Administraciones Públicas competentes durante el plazo de prescripción de las acciones que pudieran derivar y, transcurrido éste, su completa eliminación.

En cualquier caso, si al finalizar la relación contractual existieran litigios pendientes derivados del ejercicio de acciones de impugnación de la factura o tendentes a lograr el cobro de las mismas, los datos podrán conservarse durante la tramitación de los mismos, en tanto no recaiga resolución definitiva –fecha en la que se procederá a su bloqueo y posterior borrado-, si bien sólo podrán utilizarse a fines probatorios.

**9.3.6 ¿Cuáles son sus derechos?**

Nuestra normativa de protección de datos le confiere una serie de derechos en relación con el tratamiento de datos que implican nuestros servicios que podemos resumir en los siguientes:

- Derecho de acceso: Conocer qué tipo de datos estamos tratando y las características del tratamiento que estamos llevando a cabo.
  - Derecho de rectificación: Poder solicitar la modificación de sus datos por ser éstos inexactos o no veraces.
  - Derecho de portabilidad: Poder obtener una copia en un formato interoperable de los datos que estén siendo tratados.
  - Derecho a la limitación del tratamiento en los casos recogidos en la Ley.
  - Derecho de supresión: Solicitar la supresión de sus datos cuando el tratamiento ya no resulte necesario.
  - Derecho de oposición: Solicitar el cese en el envío de comunicaciones comerciales en los términos antes señalados.
  - Derecho a revocar el consentimiento prestado, siendo su petición procesada en el plazo aproximado de 10 días.
  - Derecho a interponer una reclamación frente a la autoridad de control (en España la AEPD).
- Puede ejercer sus derechos mediante correo postal a la dirección C/ Bari, 33 Edif. 1 Planta 3, Zaragoza o mediante correo electrónico a la dirección [datospersonales@masmovil.com](mailto:datospersonales@masmovil.com) indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida.
- En la página web de la AEPD puede encontrar una serie de modelos que le ayudarán en el ejercicio de sus derechos.

**10. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

10.1.- De acuerdo con la Ley 9/2014 General de Telecomunicaciones, con el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas y con la demás normativa que resulte aplicable, EMBOU le garantiza los siguientes derechos:

a) EMBOU dispone de un departamento de atención al CLIENTE, poniendo a su disposición para cualquier cuestión el teléfono de atención 976 363 800 y la página web [www.satelite.embou.com](http://www.satelite.embou.com).

b) El CLIENTE que se haya dado de alta en EMBOU telefónicamente, tiene derecho a disponer de un contrato en el que figuren las condiciones que se le aplican. Si no lo ha recibido, podrá solicitarlo a través del departamento de atención al CLIENTE.

c) El CLIENTE tiene derecho a darse de baja (proceso baja) en cualquier momento de los servicios contratados, El CLIENTE podrá darse de baja a través de las siguientes vías:

- 1) Por correo, a la siguiente dirección: C/ Bari, 33, Edif. 1 3º 50197, Zaragoza.

Una vez recibida la solicitud, la baja se tramitará en el plazo máximo de dos días hábiles, d) EMBOU le comunicará con un mes de antelación cualquier modificación del contrato que tenga su causa en algunos de los motivos válidos que constan en él, como los precios. Si el CLIENTE no está de acuerdo con las nuevas condiciones, podrá resolver el contrato sin penalización.

e) En caso de interrupciones temporales del Servicio distintas a las contempladas en la cláusula 7 anterior, EMBOU está obligada a indemnizar al CLIENTE con una cantidad determinada prorrateada por la cuota mensual por el periodo de interrupción. f) Si el CLIENTE tuviera algún problema en su relación contractual con EMBOU, puede ponerse en contacto con ella a través del servicio de atención al CLIENTE que le facilitará un número de incidencia.

Con ese número puede presentar una reclamación ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

g) El CLIENTE podrá contactar con la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través del número 901.33.66.99 o la web [www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es), dónde le asesorarán sobre sus derechos y sobre la manera de presentar una reclamación si no obtiene

respuesta satisfactoria por parte de EMBOU.

h) El CLIENTE garantiza a EMBOU que utilizará los Servicios, de acuerdo con la legalidad vigente, para los fines previstos en el presente contrato, y que no desarrollará a través de ellos actividades ilícitas o para difundir contenidos nocivos, ni cualesquiera otras que vulneren la legalidad vigente.

i) Si procede, El CLIENTE podrá solicitar a EMBOU la desconexión de los servicios de llamadas internacionales y de los servicios de tarificación adicional de libre acceso, a través del servicio de atención al Cliente. Se procederá a la desconexión dentro de los 10 días siguientes al de la solicitud del Cliente, y en caso de que, por causas no imputables al cliente, la desconexión no se produjera tras esos diez días, serán de cargo de EMBOU los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicitó.

**11. CESIÓN**

11.1.- EMBOU podrá ceder, total o parcialmente, el Contrato o los derechos dimanantes del mismo a cualquier sociedad participada, vinculada o sucesora de EMBOU o a aquella que pueda prestar en un futuro el Servicio objeto de estas Condiciones Generales, viniendo obligada a comunicarlo al CLIENTE y sin que dicha cesión pueda significar una reducción en las garantías proporcionadas al CLIENTE en cuanto a la adecuación del prestador de los Servicios.

**12. DERECHO DE DESISTIMIENTO**

12.1.- En el caso de contratación a distancia (telefónica o por Internet) o cuando el Contrato haya sido firmado fuera de un punto de venta de EMBOU, y la contratación se encuentre dentro del ámbito de aplicación del artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras normas complementarias, será de aplicación lo establecido en dicha norma y en la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, por lo que el cliente podrá desistir del Contrato sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase, dentro del plazo máximo de catorce (14) días hábiles a contar desde la fecha de celebración del Contrato A estos efectos, el CLIENTE podrá llevar a cabo el desistimiento mediante la remisión a EMBOU del Documento de Desistimiento o notificándolo a través del teléfono de atención al Cliente 976 363 800.

12.2.- Respecto al régimen del desistimiento, así como de la restitución recíproca del servicio prestado y de los importes pagados, se estará a lo establecido en el Real decreto Legislativo 1/2007 (arts. 68 a 79) y Ley 7/1996 (arts. 44 y 45), así como al Código Civil y demás normativa vigente.

12.4.- Adicionalmente, en caso de desistimiento EMBOU podrá reclamarle los costes de instalación de los equipos entregados o instalados en su domicilio, dichos costes se indican en el formulario de contratación, que sean razonables y en los que haya incurrido como consecuencia de su petición de contratación, figurando este importe en las condiciones generales de contratación.

12.5.- En caso de que usted no devuelva todos los elementos del pedido en el plazo de 14 días, o en caso de que lo devuelva incompleto, con algún daño material o desperfecto, responderá de su valor de mercado, que le será facturado por EMBOU.

**13. TERMINACIÓN**

13.1.- El presente Contrato se podrá resolver, además de por las causas expresamente previstas en el mismo, por las siguientes: a) El incumplimiento de las condiciones estipuladas en el Contrato por cualquiera de las partes, siempre que no fuera subsanado en el plazo de siete (7) días tras la correspondiente petición, por escrito, y ello sin perjuicio de la reclamación por daños y perjuicios que en su caso pudiera corresponder; b) En el supuesto de que a EMBOU le fuese revocado el título que le faculta para la prestación del Servicio; c) Por la solicitud de concurso que afecte a cualquiera de las partes; d) que el CLIENTE proporcione a EMBOU datos identificativos incorrectos o engañosos; e) por voluntad del CLIENTE comunicada a EMBOU, con 2 días de antelación.

**14. RECLAMACIONES, JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE**

14.1.- Reclamaciones: El CLIENTE podrá realizar las reclamaciones sobre el Servicio que estime convenientes, dirigiéndose al departamento de atención al cliente de EMBOU, en el plazo de un mes desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que lo motive o desde la fecha de recepción de la factura, en el caso de que la reclamación lo sea sobre facturación. La reclamación podrá formularse por vía telefónica al 976 363 800, a través de internet en [www.satelite.embou.com](http://www.satelite.embou.com), por correo postal en C/ Bari, 33 Edif. 1 Planta 3 50197, Zaragoza, o directamente en las oficinas comerciales de EMBOU. EMBOU facilitará un número de referencia que permitirá verificar el día de la solicitud de baja y tener constancia de la misma. El CLIENTE tendrá derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación presentada por vía telefónica, mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.

14.2.- Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de EMBOU en el plazo de 1 mes, podrá dirigir su reclamación ante la Junta Arbitral que corresponda o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, en los términos previstos en la normativa de aplicación. Todo ello se entenderá sin perjuicio del derecho del Cliente a acudir a la vía judicial.

14.3.- Las presentes Condiciones Generales y el Contrato se rigen por la legislación española, excluyendo cualesquiera normas legales o reglamentarias de las Comunidades Autónomas que fueran dispositivas.

**15. MISCELÁNEA**

15.1.- La posible nulidad, invalidez o inaplicabilidad de una o más disposiciones del presente Contrato no afectará a la aplicabilidad, validez y cumplimiento de las demás disposiciones.

15.2.- El presente Contrato reemplaza a todos los acuerdos y entendimientos anteriores entre las Partes, verbales o por escrito, en relación con el objeto del mismo, incluyendo otras Condiciones Generales o Particulares.

**16. CONDICIONES ESPECIALES EN CASO DE SOLICITUD SUBVENCIÓN RED.ES Y FONDOS**

FEDER (Real Decreto 898/2017, de 6 de octubre)

16.1.- Embou actuará en representación del cliente para realizar la solicitud y gestionar la obtención de la subvención regulada en el Real Decreto 898/2017.

16.2.- Solo serán subvencionables los impuestos indirectos aplicables cuando no sean susceptibles de recuperación o compensación por el beneficiario.

16.3.- El beneficiario estará obligado a:

- Utilizar la capacidad de transmisión contratada con el operador adherido para uso y disfrute propio o para la gestión de su actividad propia, no pudiendo revender dicha capacidad, prestar servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, ni configurar con la misma un punto de acceso público de comunicaciones electrónicas. Los autónomos y las pequeñas y medianas empresas (pymes) sólo podrán utilizar adicionalmente dicha capacidad para proporcionar conectividad a sus clientes como facilidad añadida a las actividades empresariales o comerciales que le son propias.
- A fin de justificar y acreditar la aplicación de la subvención a la finalidad prevista, el beneficiario deberá estar en condiciones de aportar la factura girada por el operador de comunicaciones electrónicas adherido.
- Someterse a las actuaciones de comprobación que se determinen por el órgano concedente de la subvención encaminada a garantizar la correcta aplicación o acción objeto de la misma. Asimismo, el beneficiario estará obligado a someterse a las actuaciones de control financiero de la Intervención General de la Administración del Estado y al control fiscalizador del Tribunal de Cuentas.
- Conservar la documentación justificativa de la actuación durante el periodo durante el cual puedan, las actuaciones, ser objeto de control y supervisión.
- Proceder al reintegro de la subvención percibida en los supuestos contemplados en el artículo siguiente.

16.4.- Incumplimientos y reintegros.

1. El incumplimiento de los requisitos establecidos y demás normas aplicables así como de las condiciones que, en su caso, se hayan establecido en la correspondiente resolución de concesión, dará lugar, previo el oportuno procedimiento de reintegro, a la obligación de devolver las subvenciones percibidas y los intereses de demora correspondientes, conforme a lo dispuesto en el título II, capítulo I de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre.

2. Será de aplicación lo previsto en el título IV de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, si concurriesen los supuestos de infracciones administrativas en materia de subvenciones y



subvenciones públicas.

3. En el supuesto de que el importe de la subvención resulte de tal cuantía que supere el coste de la actividad subvencionada, procederá el reintegro del exceso obtenido sobre el límite establecido, así como la exigencia del interés de demora correspondiente. Las cantidades a reintegrar tendrán la consideración de ingreso de derecho público.

4. Corresponderá a la Entidad Pública Empresarial Red.es la tramitación de los procedimientos de reintegro y su resolución.

## CONDICIONES ESPECÍFICAS SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

### a. Objeto

Estas Condiciones Específicas son aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Telefonía Móvil bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros servicios.

### b. Instalación y activación de la línea

El Cliente dispondrá de un plazo de 60 días desde la fecha de compra o recepción de su tarjeta SIM, para activar la misma. Transcurrido dicho plazo sin que la tarjeta haya sido activada o utilizada, EMBOU podrá cancelarla. El Cliente tendrá en este caso derecho a recuperar el importe abonado por la misma, previa solicitud al Servicio de Atención al cliente.

EMBOU tendrá en este caso, así como en el caso de cancelación del alta por parte del Cliente, el derecho de cobrar los gastos de gestión correspondientes al envío de la Tarjeta, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula dedicada al derecho de desistimiento cuando éste sea aplicable. Los gastos de gestión en su caso aplicables se comunicarán al cliente en las condiciones particulares de los servicios contratados.

### c. Tarifas, facturación y pagos

Las tarifas del Servicio de Telefonía Móvil pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales.

El consumo mínimo mensual a realizar por el Cliente dependerá de las condiciones particulares de cada tarifa. Si el Cliente no consume el importe mínimo correspondiente a su tarifa, EMBOU le facturará o descontará de su saldo cada mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo.

Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual de la que se informará en las Condiciones particulares de cada tarifa antes de la contratación. Dicha cuota fija se devengará al inicio de cada período de facturación. En caso de baja una vez iniciado el período de facturación, se cobrará al Cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el comienzo del período de facturación hasta la fecha de baja. Determinadas gestiones de EMBOU, sobre las que se informará antes de su realización, pueden implicar el cargo de importes adicionales.

Para garantizar la correcta facturación de los servicios de datos en modalidad móvil, EMBOU podrá restaurar la conexión de este servicio cada 2 horas de conexión continuada. La restauración del servicio consiste en el reinicio de la sesión de datos de forma automática.

La contratación de los Servicios de Telefonía Móvil en modalidad pos pago se regirán conforme a lo previsto en estas Condiciones Generales y Específicas de Contratación.

El Cliente podrá consultar sus detalles de consumo y cargos a través de su área personal online en nuestra Página Web.

### d. Cobertura

EMBOU prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que esté implantado. EMBOU se compromete a prestar el Servicio dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología. En cualquier caso, EMBOU no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación.

### e. Consecuencias de la suspensión del servicio

Durante el período de 30 días a partir de la fecha de suspensión del Servicio, podrá recibir llamadas (excepto cuando se encuentre fuera del territorio nacional o se trate de llamadas a cobro revertido), SMS y MMS ("soft block").

Una vez transcurrido el citado plazo de 30 días sin que haya cesado la causa de la suspensión, se bloqueará también la recepción de llamadas, SMS y MMS ("hard block"). Una vez cumplidos 90 días desde la fecha de la suspensión sin que haya cesado la causa, EMBOU bloqueará la tarjeta SIM permanentemente, quedando el contrato con EMBOU definitivamente resuelto en lo relativo a este Servicio.

EMBOU podrá resolver unilateralmente el Contrato en lo relativo a este Servicio cuando considere que el Servicio telefónico móvil objeto del mismo es inactivo. El Servicio se considerará inactivo cuando transcurran 4 meses seguidos sin haberse efectuado ningún consumo de servicios facturables.

EMBOU se reserva la facultad de reclamar al Cliente el importe del eventual saldo negativo, más los intereses y gastos derivados de la reclamación.

Hasta el bloqueo permanente es posible abonar las facturas pendientes, recargar saldo y realizar llamadas de emergencia al número 112, así como realizar llamadas al Servicio de Atención al Cliente al número 976 363 800

## CONDICIÓN PARTICULAR DE PERMANENCIA

En caso de compra o cesión / alquiler subvencionados o en condiciones ventajosas para el Cliente de los Equipos o de los terminales, vinculada o no dicha compra o cesión a un plan de precios específico y/o a la aplicación de determinados descuentos, así como en caso de aplicación de determinados descuentos sobre el precio de los Servicios, el Cliente se compromete a permanecer dado de alta en este Contrato, durante el plazo y en las condiciones que se detallan en la carátula del mismo, desde la fecha de la firma. En caso de que el Cliente cause baja anticipada en el Contrato por cualquier motivo, no pague a EMBOU cantidades adeudadas y eso lleve a la interrupción definitiva del Servicio, incumpla el Contrato, haga uso ilícito del Servicio o cambie el plan de precios contratado por otro con un compromiso de consumo o con una cuota menor, deberá pagar a EMBOU la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos. En el caso de que EMBOU no pueda prestar el Servicio por causas técnicas ajenas al Cliente, éste deberá proceder a la devolución de los equipos y terminales entregados por EMBOU en un plazo de quince días desde la comunicación por parte de EMBOU al Cliente de la imposibilidad de prestación del servicio. La devolución de los equipos y terminales se llevará a cabo por el Cliente de la misma forma en que se produjo la entrega inicial de los mismos. En caso de que el Cliente no proceda a la devolución de los equipos y terminales en el plazo señalado, deberá abonar a EMBOU la cantidad del coste del equipo de conectividad, valorado en 100 (cien) euros, así como el coste del resto de equipamientos detallado en la carátula del contrato.

Si durante la vigencia del plazo de permanencia señalado, el Cliente solicita un cambio de domicilio a un área geográfica donde EMBOU no pueda prestar el Servicio por causas de índole técnica, el Cliente deberá pagar a EMBOU la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, que se establece en 20 € por mes restante hasta los 12 meses de permanencia máxima, todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos.

Firma titular: