

CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE REDJAM 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 REDJAM (en adelante, el "Servicio" o los "Servicios") que serán prestados por ELECTRA CONILENSE, S. L. U. (REDJAM), con CIF B-11382769 y domicilio social en Plaza José Manuel García Caparrós, 11, bajo, 11140, Conil de la Frontera (Cádiz), de acuerdo con la Oferta Comercial realizada por REDJAM cuyas características se encuentran en el presente Contrato y en www.redjam.es, 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, REDJAM 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. REDJAM 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. REDJAM 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 REDJAM, el documento de Solicitud de Desistimiento que REDJAM le facilitó junto con las condiciones contractuales, que también se encuentra disponible en la página Web de REDJAM. 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.** REDJAM cobrará al Cliente por la prestación de los Servicios las tarifas que en cada momento REDJAM tenga vigentes en su Oferta Comercial disponible en www.redjam.es, 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. 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 REDJAM 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.** REDJAM 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. REDJAM pondrá a disposición del Cliente las facturas en formato electrónico de forma gratuita, de acuerdo con la normativa aplicable. En cualquier momento, el Cliente podrá solicitar al Centro de Atención al Cliente que las facturas le sean remitidas en formato papel de forma gratuita. Asimismo, REDJAM pondrá a disposición del Cliente la remisión de las facturas en formato papel en la que se ofrece además el detalle de las comunicaciones encuadradas en grupos tarifarios de bajo precio, con un coste mensual de 1 € (1,21€ con IVA). 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. 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 REDJAM, con el importe a abonar por el Cliente. No obstante, el Cliente podrá solicitar a REDJAM la utilización de cualquier otro medio de pago de entre los comúnmente aceptados en el tráfico comercial. El Cliente podrá abonar las cantidades devengadas por la prestación del Servicio mediante tarjeta de crédito o débito. Las tarjetas que se admiten en pasarela de pagos son, para las tarjetas de crédito, VISA, MASTERCARD, RED 6000 y para las tarjetas de débito, MASTERCARD. 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 6,05 € con IVA por cada factura o recibo devuelto. Las partes

reconocen expresamente que los registros informáticos de REDJAM y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los Servicios solicitados y efectivamente consumidos por el Cliente.

5. **DEPÓSITOS DE GARANTÍA.** REDJAM 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 en efectivo o mediante aval bancario a elección del Cliente. Los depósitos no serán remunerados. REDJAM 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, REDJAM 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 REDJAM 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, REDJAM 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.** REDJAM 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, y que se encuentran disponibles en www.redjam.es. En caso de interrupción temporal del Servicio Telefónico, REDJAM 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 periodo 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, REDJAM 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, REDJAM 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 REDJAM 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 REDJAM 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 REDJAM.** El retraso en el pago total o parcial por parte del Cliente durante un periodo superior a un (1) mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del Servicio, facultará a REDJAM 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 12,10 € con IVA por los costes ocasionados a REDJAM. REDJAM 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 periodo 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 REDJAM 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 REDJAM. REDJAM 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 REDJAM por escrito al Servicio de Atención al Cliente de REDJAM. REDJAM 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 REDJAM los costes derivados del Servicio cuya desconexión se solicita.
9. **MANTENIMIENTO DEL SERVICIO.** REDJAM 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 REDJAM 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 REDJAM. Asimismo REDJAM 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. REDJAM 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.** REDJAM 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 REDJAM, 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 REDJAM, ELECTRA CONILENSE, SLU, Calle San Sebastián, s/n, 11140 Conil de la Frontera (Cádiz). Tel.: 856 098 400. Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de REDJAM 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 REDJAM. 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 REDJAM. 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.** A los efectos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante, LOPD), su Reglamento de Desarrollo y en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, REDJAM informa al Cliente de que sus datos serán incorporados a un fichero automatizado de datos de carácter personal creado por REDJAM 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 REDJAM. 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, EL Cliente otorga su consentimiento para que REDJAM utilice sus datos personales y de tráfico con la finalidad de enviar información comercial, publicidad y aquellos servicios de valor añadido de REDJAM. Asimismo el Cliente que haya facilitado un número móvil o dirección de correo electrónico, otorga su consentimiento expreso para recibir información relativa a productos y/o servicios de REDJAM, además de por envío postal o telefónico, a través de SMS o correo electrónico. Si no desea recibir dicha publicidad, podrá manifestar en cualquier momento su voluntad en contrario, dirigiéndose a REDJAM, ELECTRA CONILENSE, SLU, en la dirección Calle San Sebastián, s/n, 11140 Conil de la Frontera (Cádiz) o a través del servicio de atención al Cliente en el teléfono 856 098 400 (gratuito para clientes). El Cliente presta su consentimiento a REDJAM para la comunicación de sus datos personales a aquellas entidades que estén vinculadas a REDJAM, o colaboren con la misma en la contratación, prestación y mantenimiento de los Servicios, para fines de mantenimiento, desarrollo y control de los Servicios o para labores de información comercial y publicidad relativa a servicios o productos de REDJAM. Asimismo, REDJAM 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. El Cliente autoriza con la firma del Contrato el tratamiento automatizado y mantenimiento de estos datos sobre solvencia financiera con fines estadísticos y de evaluación de la solvencia y valoración del riesgo previo a la activación de los Servicios, que serán cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hubieran sido recabados o registrados. Le informamos que en caso de impago de todos o alguno de los servicios contratados, REDJAM podrá comunicar este extremo a ficheros, Servicios y entidades de información sobre solvencia patrimonial y de crédito de acuerdo con la normativa vigente. REDJAM se compromete al cumplimiento de su deber de guardar secreto de los datos de carácter personal, y adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta en todo momento del estado de la tecnología. Se informa al Cliente de su facultad de revocar, en cualquier momento, el consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos así como ejercer los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de acuerdo con lo establecido en la LOPD y demás normativa aplicable al efecto, debiendo dirigirse por escrito a tal fin en la forma y condiciones previstas en la citada normativa a REDJAM, ELECTRA CONILENSE, SLU, en la dirección Calle San Sebastián, s/n. 11140 Conil de la Frontera (Cádiz). El Cliente otorga su consentimiento a REDJAM para grabar las llamadas que el Cliente pueda realizar o recibir del servicio de atención al Cliente. Dicha grabación se realiza con la finalidad de mejorar la calidad de prestación de los servicios objeto del contrato, con la de verificar la satisfacción de los Clientes, así como de acreditar la contratación.

13. DURACIÓN, TERMINACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO. El Cliente conoce y acepta que tras la instalación que REDJAM realice en su domicilio comienza la ejecución del servicio. En el caso de que el Cliente solicite la cancelación del servicio tras la instalación y antes de la fecha de activación del mismo, deberá abonar los gastos en los que REDJAM haya incurrido hasta el momento de la resolución (gastos administrativos de gestión/instalación), siendo este importe de 254,10 € con IVA (423,50 € con IVA en el caso de que el domicilio del Cliente esté en el Polígono Industrial y de Servicios La Zorrera de Conil de la Frontera). El Cliente se compromete a permanecer en el servicio Internet Fibra contratado durante el plazo de 24 meses desde la fecha de activación del mismo. En caso de incumplimiento del compromiso de permanencia, Vd. deberá abonar una penalización de hasta de 254,10 € con IVA (423,50 € con IVA en el caso de que el domicilio del Cliente esté en el Polígono Industrial y de Servicios La Zorrera de Conil de la Frontera), 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 REDJAM, 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. REDJAM 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.

14. 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 REDJAM 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 REDJAM no pudiese prestar el Servicio al Cliente en los términos pactados, REDJAM 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 REDJAM 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 REDJAM mediante la suscripción del presente Contrato las facultades necesarias para la gestión y tramitación de dichos Servicios frente a las entidades correspondientes.
15. CESIÓN A TERCEROS. El Cliente está obligado al pago de las cantidades debidas por el uso de los Servicios prestados por REDJAM, a hacer uso debido del Servicio y a no ceder su posición en este Contrato, salvo consentimiento expreso, por escrito, por parte de REDJAM.
16. LEGISLACIÓN Y JURISDICCION APLICABLE. El Cliente contrata con REDJAM con sujeción al régimen que en cada momento establezca la normativa vigente española aplicable a los Servicios prestados por REDJAM. REDJAM 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 pudiera derivarse del presente Contrato.
17. SERVICIOS DE EMERGENCIAS. El Cliente tendrá acceso de forma gratuita a los servicios de emergencia (112) a través de la red fija. REDJAM proporcionará los datos de dirección asociados al servicio del Cliente de conformidad con lo establecido en la normativa específica.

CONDICIONES PARTICULARES DE LOS SERVICIOS TELECOMUNICACIONES CON LÍNEA REDJAM (SERVICIO TELEFONICO FIJO)

18. DESCRIPCION DEL SERVICIO. El Servicio de Voz con Línea REDJAM supone la contratación de la línea telefónica y la prestación del Servicio telefónico disponible al público para realización de todas las llamadas tele-fónicas a través de REDJAM 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 REDJAM no se permite la prestación de Servicios de voz o de acceso a Internet a través de otros operadores.
19. INSTALACIÓN DEL SERVICIO. Para la prestación del Servicio sobre fibra es necesario que REDJAM realice determinadas actuaciones técnicas en el domicilio del Cliente, para lo cual será absolutamente necesario el des-plazamiento de un técnico enviado por REDJAM 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 REDJAM en la factura mensual correspondiente. REDJAM 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 REDJAM, 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 REDJAM dará derecho a REDJAM 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. REDJAM 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 REDJAM, 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 REDJAM, quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas. REDJAM 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, REDJAM 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.

20. **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 REDJAM 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 REDJAM 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 REDJAM de su petición, mediante escrito enviado a REDJAM, ELECTRA CONILENSE, SLU, en la dirección Calle San Sebastián, s/n. 11140 Conil de la Frontera (Cádiz) o teléfono 856 098 400 (gratuito para clientes).
21. El Cliente tiene derecho a la conservación de su número telefónico de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.
22. **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 REDJAM

23. **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.** REDJAM 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.redjam.es. 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 REDJAM 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 REDJAM. 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 REDJAM 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. REDJAM 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, REDJAM 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.
24. **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 REDJAM 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 REDJAM, 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 REDJAM 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 REDJAM con motivo de tales reclamaciones o acciones legales. REDJAM se reserva el derecho a interrumpir el Servicio contratado por el Cliente, notificándoselo por escrito, en caso de divulgar, transmitir o alojar en el/los Servidor/es compartidos cualquier

tipo de información que REDJAM 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 REDJAM. REDJAM 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 REDJAM. Si el Cliente tiene cualquier indicio de que existe una violación o uso inapropiado de la información alojada en los servidores de REDJAM, o un fallo de seguridad de cualquier índole, deberá notificarlo de inmediato a REDJAM. REDJAM 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. REDJAM 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.

25. **OBLIGACIONES DE REDJAM.** 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, REDJAM 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 REDJAM 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 REDJAM por parte del Cliente, o bien que no existe avería, REDJAM se reserva el derecho de repercutir al Cliente los costes incurridos por dicha actuación. En cualquier caso, la manipulación indebida de equipos de REDJAM por parte del Cliente exime a REDJAM de cualquier responsabilidad sobre el Servicio. REDJAM proporcionará al Cliente en exclusiva un identificador y una contraseña personal para que pueda acceder al Servicio y a las aplicaciones alojadas en la Plataforma Informática de REDJAM. El Cliente deberá mantener ambas en la más estricta confidencialidad bajo su exclusiva responsabilidad, asumiendo por tanto cuantos daños o consecuencias se pudieran derivar del quebrantamiento o revelación del secreto. El identificador y la contraseña para acceder al Servicio son exclusivos para el acceso contratado y en el lugar contratado. REDJAM será responsable de la guarda y custodia de la Plataforma Informática ubicada en un recinto gestionado por esta compañía y correctamente acondicionado para albergarla. REDJAM 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. REDJAM 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. REDJAM 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 REDJAM. En el caso de que el Cliente se acoja a la modalidad opcional de Servicio de IP Fija REDJAM 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 REDJAM al Cliente será en todo caso propiedad de REDJAM. Solo se facilitará una dirección IP fija por cada Servicio contratado por el Cliente. REDJAM 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. REDJAM no puede garantizar el funcionamiento del Servicio en todos los equipos informáticos. REDJAM 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, REDJAM no garantiza el correcto funcionamiento del Servicio. REDJAM 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 teleasistencia soportados sobre línea fija, servicio de hilo musical, red interna, algún modelo de terminal de fax o datáfono 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 REDJAM o redes interconectadas que puedan afectar a los servicios de comunicaciones electrónicas del Cliente, REDJAM tomará las medidas adecuadas para resolver y reducir al mínimo, el impacto que estos incidentes puedan ocasionar al Cliente.

26. EQUIPO DE CONEXIÓN DE ACCESO A INTERNET. El Cliente será responsable del router propiedad de REDJAM, 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 REDJAM de cualquier pérdida o daño del equipo, excepto en el caso de que estos hechos se produzcan debido a la negligencia de REDJAM o de sus representantes. En caso de baja en el servicio, el Cliente deberá devolver a REDJAM 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 REDJAM oportunamente le comunicará. En caso contrario, el Cliente deberá abonar a REDJAM 160 Euros con IVA, por el Router Fibra). En cualquier caso, el procedimiento será gratuito para el Cliente, los gastos de envío del equipo serán a cargo de REDJAM si éste se realiza dentro del plazo de treinta días (30) desde la fecha efectiva de la baja en el Servicio. REDJAM 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.
27. TARIFAS: Precio final de los Servicios tras la promoción aplicable al Cliente en el momento de la contratación, según Oferta Comercial vigente.

CONDICIONES ESPECIFICAS DEL SERVICIO DE PORTABILIDAD

28. El Servicio con Línea REDJAM 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 REDJAM. 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 REDJAM 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 REDJAM el resultado de la correspondiente solicitud. Para ello el titular autoriza a REDJAM para que sus datos personales sean transferidos a los operadores involucrados en el proceso de portabilidad.
29. 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 856 098 400 (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 REDJAM al Cliente.

30. 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 REDJAM se haga responsable de los posibles retrasos en que pudiese incurrir el operador donante. REDJAM comunicará al Cliente la fecha y horario definitivos para el cambio de operador. En todo caso REDJAM no será responsable del incumplimiento por parte de los operadores implicados de sus obligaciones legales en relación con la portabilidad. No obstante lo anterior, REDJAM 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 REDJAM, 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, REDJAM quedará exonerada de cuantas responsabilidades de todo tipo pudieran derivarse al respecto. Sin perjuicio de ello, REDJAM 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

31. DEFINICIÓN DEL SERVICIO. Este Servicio lo componen la contratación conjunta del Servicio de Acceso a Internet en cualquiera de las modalidades de Fibra de REDJAM junto con la Oferta televisiva de Televisión, en adelante, Oferta conjunta.
32. SERVICIO TELEVISIÓN. Este servicio comprende la puesta a su disposición de la oferta audiovisual que se indica en el anverso y en nuestra página web, de conformidad con la cual el Cliente tendrá derecho a recibir un conjunto de canales de televisión o servicios audiovisuales según nuestra programación vigente en cada momento. Los canales de televisión cuya oferta forma parte del servicio contratado serán los legalmente obligatorios y los establecidos libremente por REDJAM 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. Nosotros no nos responsabilizamos ni de los contenidos ni de los cambios de programación de los canales de televisión incluidos en la oferta. En el futuro, podremos alterar el orden y número de los canales comercializados, incorporando nuevos o dando de baja otros. Usted podrá tener conocimiento de estos cambios a través de nuestra página web 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. Usted será responsable de velar por que ningún menor acceda efectivamente a los citados contenidos. El ejercicio de cualesquiera derechos de explotación de los contenidos a los que tenga acceso y, en particular, la comunicación pública de éstos, estará sujeta a la obtención por su parte de las autorizaciones necesarias y al pago de las remuneraciones que procedan a los titulares de los derechos o, en su caso, a las entidades de gestión de derechos de propiedad intelectual que gestionen los mismos, así como al cumplimiento del resto de requisitos previstos por la normativa vigente. Este contrato no le habilita para realizar ninguno de tales actos en la medida que contravengan lo dispuesto en la ley. En el caso de que Usted haya contratado el canal "Gol Televisión" se compromete a realizar un uso privado del mismo y en una única localización determinada, sin que se encuentre autorizado ni habilitado, en virtud de este contrato, para su uso en cualquier establecimiento o local no residencial, entre los que se incluyen las zonas comunes de los establecimientos capaces de alojar a huéspedes en habitaciones (hoteles) y los establecimientos públicos donde se sirven comidas y/o bebidas, para ser consumidas en el

mismo local (bares, pubs, etc); igualmente y sin carácter limitativo, se incluyen, además de los establecimientos anteriores, cualesquiera otros establecimientos y locales no residenciales, como son las habitaciones o recintos privados de los establecimientos de hostelería y/o de establecimientos públicos (hoteles o similares), residencias de hostelería de carácter temporal o no permanente, centros comerciales, áreas de ocio, aeropuertos, estaciones, espacios públicos, campos de fútbol, cines, teatros, locales de apuestas, casinos, etc.

33. **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.
34. **TARIFAS:** Precio final de los Servicios tras la promoción aplicable al Cliente en el momento de la contratación, según Oferta Comercial vigente..

CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DE ADQUISICIÓN DE EQUIPOS/TERMINALES OPCIONALES

35. REDJAM entregará al Cliente, si este lo solicita, los materiales, Equipos y accesorios (que en adelante se denominarán conjuntamente los "Equipos") incluidos en el catálogo de productos de REDJAM. Los Equipos facilitados por REDJAM lo serán en régimen de cesión de uso. El Cliente tendrá derecho a ejercitar la opción de compra de los mismos que otorga el propietario de los terminales al vencimiento del período de permanencia y siempre que haya Cliente la totalidad de las mensualidades o, en su defecto, la correspondiente penalización a REDJAM. El Cliente para ejercitar la opción de compra deberá abonar una cantidad adicional que será cobrada por REDJAM en nombre del propietario del terminal. Salvo que el Cliente manifieste expresamente su voluntad de no ejercitar la opción de compra en los quince (15) días previos al vencimiento del período de permanencia, se entenderá que la misma ha sido ejercitada por el Cliente, procediendo REDJAM al cobro de la cuota adicional y al ejercicio de dicha opción de compra en nombre del Cliente ante el propietario del terminal. Si el Cliente manifestase de forma expresa que no desea ejercitar la opción de compra, deberá devolver el terminal a REDJAM. El equipo se entrega junto con las instrucciones de uso del fabricante, que recoge las características técnicas del mismo.
36. En la modalidad de cesión de uso, el Cliente se compromete al pago de las cuotas del equipo a REDJAM en la misma duración que se pacte en las Condiciones Específicas como periodo de compromiso de permanencia. En caso de baja en el servicio Internet Fibra, el Cliente deberá abonar a REDJAM, en ese momento, la penalización correspondiente en función del coste del terminal y de las cuotas mensuales ya abonadas relacionadas con el terminal.
37. La adquisición de equipos terminales se podrá realizar a través de REDJAM según el procedimiento descrito en este apartado, o bien a través de la compra venta a REDJAM mediante el pago de un precio único, o a través de una empresa suministradora de equipos, en este último caso, serán de aplicación las condiciones particulares del Contrato de compraventa del terminal suscrito entre el Cliente y la empresa vendedora.
38. La disponibilidad de equipos y terminales estará sujeta a la existencia de unidades en almacén. En el supuesto de que el equipo solicitado no esté disponible se ofrecerá al Cliente uno de similares características.
39. Con la adquisición de cualquiera de los equipos y terminales de REDJAM, el Cliente obtiene una garantía de 2 años contados desde la fecha de entrega. Durante el citado plazo, si el equipo sufre una avería que impida su correcto funcionamiento, el Cliente podrá optar entre exigir, de forma gratuita, su reparación o su sustitución por otro igual o de características similares, salvo que una de ellas resulte imposible o desproporcionada. Para ejercer la garantía el Cliente deberá presentar la factura o el albarán de entrega del equipo. No se aceptarán aquellos documentos que hayan sido manipulados o falsificados. El Cliente deberá informar a REDJAM de la falta de conformidad en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella. Esta garantía no cubre la sustitución de piezas o equipos deteriorados como consecuencia del uso normal del mismo, ni los daños producidos durante el transporte del equipo. No será de aplicación la garantía en los siguientes casos: a) Cuando el equipo haya sido manipulado por un servicio de asistencia técnica no autorizado por REDJAM. b) Cuando la falta de conformidad sea consecuencia del uso de accesorios u otros elementos que no sean originales del fabricante. c) Cuando la falta de conformidad sea consecuencia de una instalación incorrecta por parte del Cliente o una manipulación indebida del equipo. Y, d) Cuando los daños hayan sido causados por cualquier causa de fuerza mayor.

CONDICIONES DE DEVOLUCIÓN DE EQUIPOS / TERMINALES

40. El Cliente podrá ejercitar su derecho de desistimiento en un plazo de 14 días naturales desde la fecha de recepción de las condiciones contractuales, sin penalización alguna, enviando al Servicio de Atención al Cliente de REDJAM el Documento de Desistimiento debidamente cumplimentado y devolviendo a REDJAM los equipos entregados en las siguientes condiciones: a) Que los equipos se encuentren en perfecto estado. b) Que el Cliente entregue la totalidad del material entregado por REDJAM en su embalaje original, incluyendo todos los accesorios y documentación entregados. Y, c) Que el número de serie de los equipos coincida con el número de serie que aparece en la caja.
41. En caso de que el Cliente no devuelva todo el material entregado y/o éste no se encuentre en perfecto estado, REDJAM podrá aplicar la penalización correspondiente al 100% del valor de los equipos adquiridos.

