

## CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE REDJAM PRESTADOS CON REDES MÓVILES

### **GESTIÓN DE COBRO:**

El importe del servicio facturado por todos y cada uno de los conceptos se hará efectivo por el cliente mediante los siguientes medios de pago, a elección del cliente en el momento de la contratación:

- Domiciliación del pago de las facturas en su cuenta corriente o de ahorro en entidad bancaria o Cajas de Ahorro, o Entidades de la misma naturaleza.

Las facturas no abonadas en las fechas establecidas devengarán un interés de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos, así como una comisión por importe de 10€ en concepto de gastos de gestión de cobro.

El cliente tendrá derecho, en el caso de que le sea reintegrada cualquier cantidad como consecuencia de una reclamación, a cobrar el mismo interés de demora, desde el día en que se produjo el cargo indebido.

Asimismo, en el supuesto de impago, los datos relativos a la deuda podrán ser comunicados a las siguientes entidades dedicadas a la gestión de sistemas de información crediticia: ASNEF, sistema gestionado por la mercantil EQUIFAX IBERICA S.L. y BADEXCUG, sistema gestionado por la mercantil Experian Bureau de Crédito, S.A. y cualesquiera otra que sea comunicada oportunamente al CLIENTE.

### **SUSPENSIÓN TEMPORAL E INTERRUPCIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO:**

El retraso en el pago total o parcial por el Cliente durante un periodo de tiempo superior a quince (15) días desde el envío de la factura al Cliente podrá dar lugar, previo aviso de quince (15) días, a la suspensión temporal del Servicio, la cual no será en día inhábil. La suspensión afectará a los servicios contratados respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora.

En el supuesto de que se haya producido un impago, REDJAM TELECOM SLU podrá suspender el servicio impagado desde la fecha en que tenga conocimiento de tal circunstancia. Mientras dure la suspensión, el cliente podrá recibir llamadas (excepto cuando se encuentre fuera del territorio español o se trate de llamadas a cobro revertido), así como realizar llamadas al servicio de emergencia 112. Una vez tenga constancia de que el importe adecuado ha sido satisfecho restablecerá el servicio y ordenará un cargo de 12.10€ € (IVA incluido).

### **DERECHO DE DESCONEJÓN:**

El Cliente podrá solicitar a REDJAM TELECOM SLU la desconexión de los Servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales. Para ello, deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente indicando su voluntad de desconectarse de los Servicios de que se trate.

REDJAM TELECOM SLU hará la desconexión en un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud. En caso de que el Cliente desee la activación o posterior desactivación de este tipo de Servicios deberá también realizar una solicitud expresa de activación o de posterior desactivación de los mismos a través del Servicio disponible de Atención al Cliente llamando al 856098400 o enviando un e-mail a info@redjam.es.

### **RECLAMACIONES.**

El Cliente podrá dirigirse a REDJAM TELECOM SLU, 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 TELECOM SLU.

Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de REDJAM TELECOM SLU 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 TELECOM SLU.

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 TELECOM SLU.

El Cliente tiene derecho a obtener un documento acreditativo del contenido de su reclamación, así como un número de referencia de la misma.

Sin perjuicio de las Condiciones de Uso del Servicio que en su caso establezca REDJAM TELECOM SLU, el cliente se compromete a utilizar el Servicio de conformidad con la ley, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, así como a abstenerse de utilizar el Servicio con fines o efectos ilícitos, prohibidos en la presentes Condiciones Generales, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar los Servicios, los equipos informáticos de otros clientes o de otros usuarios de Internet (hardware y software) así como los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en sus equipos informáticos (hacking), o impedir la normal utilización o disfrute de dichos Servicios, equipos informáticos y documentos, archivos y contenidos por parte de los demás clientes y de otros usuarios.

### **GARANTÍAS:**

Recibida la solicitud de alta y, en cualquier de la vigencia del Contrato, REDJAM TELECOM SLU podrá en cualquier momento y para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del mismo:

- a. Solicitar al Cliente la constitución de un depósito no remunerado en efectivo o el otorgamiento de un aval bancario con quince (15) días de antelación.
- b. Solicitar al Cliente un adelanto en función del consumo anterior.
- c. Asignar al Cliente un límite de crédito.
- d. Restringir al Cliente los servicios de tarifas superiores, servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales.

Estas medidas podrán ser adoptadas, entre otros, en supuestos como: – la existencia de cantidades impagadas por el Cliente por cualquier contrato, vigente o no, con REDJAM TELECOM SLU o con un tercero. – el retraso reiterado del Cliente en el pago de sus obligaciones con REDJAM TELECOM SLU, o – la existencia de un riesgo objetivo de fraude, morosidad o de uso ilícito del Servicio.

En caso de constitución de depósito, éste será devuelto por REDJAM TELECOM SLU cuando quede acreditado que en un (1) año no ha existido ningún retraso en el pago de las facturas enviadas por Snell al Cliente. El plazo de devolución del depósito será de quince (15) días a contar desde el siguiente a aquél en que se acredite lo anterior. En los demás casos, las medidas mencionadas desaparecerán tan pronto como REDJAM TELECOM SLU tenga constancia de que los supuestos que motivaron su adopción ya no existen. Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja en el Servicio o se solicitara el cambio de titularidad de su Contrato, REDJAM TELECOM SLU podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda pendiente. Snell podrá comprobar la solvencia del Cliente a través de procedimientos automatizados de «scoring», mediante la obtención de datos de las entidades bancarias facilitadas por el Cliente o a través de ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.