

# **CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

## **DE**

### **REDJAM TELECOM SLU PRESTADOS CON FIBRA ÓPTICA**

#### **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 TELECOM SLU (en adelante, el “Servicio” o los “Servicios”) de acuerdo con la Oferta Comercial cuyas características se encuentran en el presente Contrato y en [www.redjam.es](http://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 TELECOM SLU podrá suspender la prestación del Servicio y dar por finalizado el contrato, quedando obligado el abonado al pago de la parte proporcional de permanencia en caso de no haberse completado la misma

Asimismo, está obligado a devolver el equipamiento instalado en un plazo máximo de 15 días a partir de la fecha de comunicación, suspensión y cese del servicio, de lo contrario deberá abonar 181.50 € IVA incluido por el valor de los mismos.

Por este hecho, REDJAM TELECOM SLU. se reserva el derecho de emprender acciones legales contra el abonado y exigir las responsabilidades y compensaciones económicas que estime oportunas, y realizará el corte y suspensión del servicio en el momento en que se detecte dicho incumplimiento de contrato y sin aviso previo.

#### **2. ENTRADA EN VIGOR, COMIENZO DE LOS SERVICIOS Y FINALIZACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL.**

El Contrato entrará en vigor el mismo día de su formalización. REDJAM TELECOM SLU 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.

Determinadas Condiciones Particulares, Condiciones Específicas u Ofertas Económicas podrán condicionar y/o sujetar la validez de la contratación bien a la previa verificación por REDJAM TELECOM SLU de los datos y documentos aportados por el cliente, o bien a estudios de viabilidad y/o requerimientos necesarios para cada servicio, o bien a la necesaria implementación de infraestructuras por parte del cliente.

Las presentes Condiciones Generales se mantendrán vigentes hasta la completa finalización de todos y cada uno de los Contratos Particulares, Condiciones Específicas u Ofertas Económicas suscritos por el cliente y que le sean de aplicación.

En el supuesto de que algunas Condiciones Particulares, Condiciones Específicas u Ofertas Económicas prevean renovaciones automáticas, una vez finalizado el período de vigencia inicial, el cliente seguirá disfrutando de sus mismas condiciones económicas y descuentos, sin comprometerse, a cambio de ello, a mantener permanencia alguna.

En esta nueva etapa, tanto REDJAM TELECOM SLU como el cliente, podrán optar por rescindir las Condiciones Particulares en cualquier momento, con un preaviso de 15 días, sin consecuencias ni responsabilidades para ninguna de ellas

### **3. DERECHO DE DESISTIMIENTO.**

REDJAM TELECOM SLU informa que el Cliente tiene derecho a desistir libremente de la contratación en el plazo de catorce (14) días naturales desde la fecha de la firma de la solicitud de alta.

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 TELECOM SLU, el documento de Solicitud de Desistimiento que REDJAM TELECOM SLU. le facilitó junto con la solicitud de alta.

No obstante, 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.

### **4. PRECIO DEL SERVICIO. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.**

REDJAM TELECOM SLU cobrará al Cliente por la prestación de los Servicios las tarifas que en cada momento REDJAM TELECOM SLU tenga vigentes en su Oferta Comercial disponible en [www.REDJAM TELECOM SLU.es](http://www.REDJAM TELECOM SLU.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, siempre y cuando ésta conlleve un aumento superior al IPC, 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 TELECOM SLU se obligue al pago de tasas, impuestos o cargas derivados de la actividad del Cliente o exigidos por cualquier Organismo Oficial, corporación de derecho público o privado o Colegio Profesional.

## **5. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO. PLAZO DE PAGO.**

REDJAM TELECOM SLU 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 TELECOM SLU 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.

Asimismo, REDJAM TELECOM SLU pondrá a disposición del Cliente la remisión de las facturas en formato papel en la que se ofrece además el detalle de las comunicaciones, 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 TELECOM SLU con el importe a abonar por el Cliente (salvo que las Condiciones Particulares, Condiciones Específicas u Ofertas Económicas establezcan expresamente otro plazo).

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 10 € por cada factura o recibo devuelto.

Las facturas no abonadas en la fecha prevista por causas no imputables a REDJAM TELECOM SLU tendrán la consideración de deuda vencida y estarán sujetas a ejecución inmediata.

No se permitirá ninguna otra modalidad de pago que no sea la domiciliación bancaria, salvo error o problema ocasionado por REDJAM TELECOM SLU.

## **6. EFICACIA DE LOS REGISTROS INFORMATICOS DE REDJAM TELECOM SLU.**

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

## **7. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES E INTEGRIDAD Y SEGURIDAD DE LAS REDES Y SERVICIOS.**

REDJAM TELECOM SLU adoptará los medios técnicos necesarios disponibles en cada momento, que permitan proteger el secreto de las comunicaciones reconocido constitucionalmente, sin perjuicio de las interceptaciones legales que, en su caso, pueda ordenarse. REDJAM TELECOM SLU quedará 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 y ajenas a REDJAM TELECOM SLU, quebranten la confidencialidad y el secreto de las comunicaciones telefónicas. REDJAM TELECOM SLU adoptará las medidas técnicas admitidas por la legislación vigente, a fin de mantener la integridad de las redes así como para procurar su seguridad contra cualquier acceso no autorizado.

## **8. DEPÓSITOS DE GARANTÍA**

REDJAM TELECOM SLU 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 y 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.
- c) REDJAM TELECOM SLU no pueda comprobar que el Cliente tenga solvencia suficiente para atender sus obligaciones derivadas del presente contrato. Dicha comprobación se llevará a cabo con pleno respeto a la legislación vigente, mediante el acceso a ficheros automatizados en los que los datos

de carácter personal se hayan obtenido respetando la Ley vigente de Protección de Datos.

El depósito podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario a elección del Cliente. Los depósitos no serán remunerados. REDJAM TELECOM SLU 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 pasados diez (10) días desde el segundo requerimiento, REDJAM TELECOM SLU podrá desestimar la solicitud de alta o suspender el Servicio y dar de baja al Cliente ).

La devolución de los depósitos se producirá los siguientes supuestos:

- a) tan pronto como REDJAM TELECOM SLU tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas
- 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 solicitará cambio de titularidad de su abono, REDJAM TELECOM SLU 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.

#### **9. DERECHO DE COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIÓN TEMPORAL DE LOS SERVICIOS. COMPROMISO DE CALIDAD.**

REDJAM TELECOM SLU 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](http://www.redjam.es).

En caso de interrupción temporal del Servicio Telefónico, REDJAM TELECOM SLU indemnizará, siempre que el cliente lo solicite, y si corresponde, en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado, con una cantidad que resultará del promedio del importe facturado por este Servicio durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el período de duración de la interrupción.

En caso de interrupción temporal del Servicio de Acceso a Internet, REDJAM TELECOM SLU devolverá al Cliente, siempre que éste lo solicite y si corresponde, en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado, el importe de la cuota de abono prorrateado por el tiempo de duración de la misma.

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.
- e) Ni por la utilización por terceros y/o la ejecución voluntaria o involuntaria por el Cliente de programas informáticos existentes en Servicios de Datos que provoquen un cambio de

configuración del acceso telefónico a redes propias del servicio, provocando la conexión temporal o permanente a través de números distintos a los indicados por REDJAM TELECOM SLU, como pudieran ser números de inteligencia de red internacionales y/o de móviles, que implican un coste a pagar por el Cliente

Sin perjuicio de lo referido anteriormente en ningún caso REDJAM TELECOM SLU 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.

#### **10. SUSPENSIÓN TEMPORAL O DEFINITIVA DEL SERVICIO A INSTANCIA DE REDJAM TELECOM SLU**

El impago total o parcial de una mensualidad por parte del Cliente, facultará a REDJAM TELECOM SLU 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, a través de los medios facilitados por el cliente en la contratación del Servicio (Teléfono fijo, teléfono móvil, correo electrónico y/o Whatsapp).

En caso de que el cliente no responda a ninguno de estos medios, la suspensión se llevará a cabo de igual modo.

En caso de suspensión temporal del Servicio y posterior reconexión del mismo, el Cliente deberá abonar una cuota de 12,10 €, IVA, incluido por los costes ocasionados. REDJAM TELECOM SLU restablecerá el Servicio dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga conocimiento de que el importe adeudado ha sido satisfecho.

El impago en dos ocasiones consecutivas dará derecho a REDJAM TELECOM SLU a la interrupción definitiva del Servicio y a la correspondiente resolución del Contrato.

En este caso, se exigirán legalmente las cantidades debidas más el importe correspondiente al periodo de permanencia no cumplido.

Asimismo, el cliente está obligado a devolver los aparatos suministrados (ONT con su alimentador, cable de red de datos y cable de fibra óptica) en el plazo máximo de 15 días desde la baja. En caso de la no devolución de dichos aparatos, REDJAM TELECOM SLU exigirá legalmente el pago de la cantidad de 181.50 € IVA incluido. La resolución afectará sólo a los Servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora.

La suspensión temporal del Servicio telefónico por falta de pago supondrá el mantenimiento de las llamadas entrantes y las salientes a los servicios de urgencias y emergencias y, al teléfono de REDJAM TELECOM SLU, con excepción de las de cobro revertido.

La suspensión temporal no exime al Cliente del pago de las cuotas fijas.

Para que el Cliente pueda no ser suspendido temporal o definitivamente del Servicio será necesario que presente una reclamación ante las autoridades competentes y que, mientras se esté substanciando dicha reclamación, consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a REDJAM TELECOM SLU.

REDJAM TELECOM SLU 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, exigiéndose entonces al cliente la misma actuación de reclamación y consignación que las citadas anteriormente para los casos de baja por impago.

#### **11. DESCONEXIÓN SERVICIO DE LLAMADAS INTERNACIONES Y DE TARIFICACIÓN ADICIONAL.**

El Cliente podrá solicitar la desconexión o deshabilitación 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 TELECOM SLU por escrito al Servicio de Atención al Cliente: REDJAM TELECOM SLU@REDJAM TELECOM SLU.es. REDJAM TELECOM SLU 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 TELECOM SLU los costes derivados del Servicio cuya desconexión se solicita.

#### **12. MANTENIMIENTO DEL SERVICIO.**

REDJAM TELECOM SLU dispone de un sistema de mantenimiento integral de la línea contratada que garantiza la reparación de la misma y de las infraestructuras asociadas al Servicio en la red de REDJAM TELECOM SLU 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.

Asimismo, REDJAM TELECOM SLU 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 y permitiendo mantener los niveles de calidad comprometidos con el Cliente.

REDJAM TELECOM SLU 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.

#### **13. FUERZA MAYOR.**

Ninguna de las Partes será responsable del incumplimiento de las obligaciones del Marco Contractual cuando el cumplimiento de las mismas se retrase o se hiciese imposible como consecuencia de Caso Fortuito o Fuerza Mayor.

Serán considerados supuestos de Caso Fortuito o Fuerza Mayor todos aquellos sucesos o circunstancias que acaezcan fuera del control de las Partes, así como cualesquiera otras contingencias que fueran imprevisibles o, que previstas, fueran inevitables y que afecten directamente a la ejecución del Marco Contractual

Concretamente, REDJAM TELECOM SLU 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 este último.

#### **14. RECLAMACIONES.**

Con independencia de su facultad de interponer desde el primer momento las reclamaciones que estimen por conveniente ante el Servicio Público de Consumo que corresponda, 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 en el domicilio, teléfono y email.

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 Servicio Público de Consumo que corresponda. En caso de solicitud de arbitraje este deberá ser aceptado expresamente por REDJAM TELECOM SLU.

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 ¿Dónde, ante quién? 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. El Cliente tendrá disponibles Hojas de Reclamaciones Oficiales en la dirección anteriormente referida.



## 15. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

En cumplimiento de los artículos 13 y 14 del Reglamento Europeo 2016/679 le informamos de la “**Información sobre Protección de Datos**”.

- **Responsable del tratamiento:** REDJAM TELECOM SLU; CIF: B72381726; Dirección Plaza José Manuel García Caparrós, 11, Bajo, 11140, Conil de la Frontera, Cádiz; Teléfono: 856098400; Contacto Delegado de Protección de Datos: info@redjam.es.
- **Finalidad del tratamiento:** REDJAM TELECOM SLU usará sus datos personales conforme a las siguientes finalidades: -Celebrar el contrato con usted y permitir su ejecución. Llevaremos a cabo la prestación de los servicios, desarrollo, mantenimiento y gestión de la realización a efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el contrato firmado entre las partes. Para ello necesitaremos procesar sus datos como 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. Mantenimiento de seguridad de nuestra red y servicios. Cumplir nuestras obligaciones fiscales, contable y administrativa de nuestros clientes, el seguimiento de los servicios prestados, así como verificar su satisfacción respecto a los mismos o retener sus datos de tráfico para cumplir con la legislación vigente en materia de conservación de datos, entre otros. Se utilizarán sus datos personales con la finalidad de enviar información comercial y publicidad. Asimismo, el Cliente que haya facilitado un número móvil o dirección de correo electrónico, podrá recibir información relativa a productos y/o servicios a través de SMS, correo electrónico y Whatsapp. Grabar las llamadas que el Cliente pueda realizar o recibir del servicio de atención al Cliente.

Sus datos se conservarán durante el tiempo que necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos y hasta que prescriban las eventuales responsabilidades derivadas de la gestión. Sus datos de contacto para enviarle información sobre servicios se conservarán mientras usted no se oponga a ello, si bien ello no afectará a la licitud de los tratamientos de datos realizados con anterioridad-

- **Datos:** Aquellos relativos a la identificación del Cliente (nombre, apellido, DNI, dirección postal y electrónica, etc), datos económicos, financieros o de seguros, datos de características personales (fecha de nacimiento, nacionalidad, sexo, etc). 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.

- **Legitimación del tratamiento:** La legitimación para llevar a cabo la prestación del servicio por parte del Responsable del Tratamiento es la relación contractual entre las partes y con la finalidad de gestión de los servicios incluidos en dicho contrato (art. 6.1.b rgpd) REDJAM TELECOM SLU toma como base de legitimación para el envío de información comercial, publicidad y aquellos servicios de valor añadido, el interés legítimo establecido en el art. 21.2 LSSICE.

- **Derecho de oposición al tratamiento por el Cliente:** En todo caso, el Cliente puede oponerse al tratamiento de forma totalmente gratuita, solicitándolo de forma fehaciente al departamento de atención al Cliente.

No obstante, en caso de no facilitar sus datos sería imposible establecer ninguna relación comercial entre las partes.

- **Destinatarios:** Los datos del Cliente podrán ser cedidos a:

Administraciones Públicas en los casos previstos por la Ley.

Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Centro Nacional de Inteligencia en virtud de lo establecido en la Ley.

A aquellas entidades que estén vinculadas a REDJAM TELECOM SLU. o colaboren con la misma en la contratación, prestación y mantenimiento de los Servicios.

esto de empresas del grupo para fines administrativos internos y la gestión de los productos y servicios contratados.

Bancos y Entidades Financieras para el cobro de los servicios ofrecidos.

Registros públicos de Solvencia patrimonial y los Sistemas de Prevención contra el Fraude.

Asociación Española de Empresas Contra el Fraude.

La comunicación de datos entre entidades se realizará garantizando las medidas de seguridad exigibles en la legislación vigente y bajo políticas de protección de datos personales emitidas por la entidad y que garantizan un tratamiento de datos conforme a las exigencias de la legislación vigente en Protección de Datos de Carácter Personal

- **Derechos de acceso, rectificación, supresión de datos, entre otros:** El cliente podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad notificándolo de forma fehaciente al departamento de atención al Cliente según la normativa de aplicación.

- **Información adicional:** Las personas interesadas tienen derecho a obtener confirmación sobre si estamos tratando datos personales que les conciernan, o no. Las personas interesadas tienen derecho a acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre

otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos. Las personas interesadas tienen derecho a revocar o retirar el consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos para finalidades específicas en cualquier momento. En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, las personas interesadas podrán oponerse al tratamiento de sus datos o a parte de estos, en cuyo caso dejaremos de tratar los datos, salvo para el cumplimiento de alguna obligación legal. En determinadas circunstancias, las personas interesadas podrán solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones y para el cumplimiento de alguna obligación legal. En determinadas circunstancias (cuando el tratamiento se realice por medios automatizados y este se base en el consentimiento de las personas interesadas), las personas interesadas podrán solicitar la portabilidad de sus datos para que estos sean transmitidos a otro responsable. En determinadas circunstancias (cuando la base de legitimación sea la ejecución de un contrato o el consentimiento del interesado) las personas interesadas podrán solicitar su derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles, que produzca efectos jurídicos o le afecte significativamente de modo similar.

Las personas interesadas pueden ejercer sus derechos y podrán obtener **modelos para ejercer este derecho** dirigiendo un escrito al Responsable del Tratamiento en la siguiente dirección: REDJAM TELECOM SLU y en el email [info@redjam.es](mailto:info@redjam.es).

Las personas interesadas disponen de la posibilidad presentar una reclamación cuando no hayan obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)). Así mismo, las personas interesadas pueden obtener información adicional acerca de sus derechos dirigiéndose a la Agencia Española de Protección de Datos ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)).

REDJAM TELECOM SLU se compromete al cumplimiento de su deber de guardar el deber de secreto de las comunicaciones, en virtud del artículo 39 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones y de conformidad con los artículos 18.3 y 55.2 de la Constitución. Además, se adoptará las medidas técnicas y de gestión adecuadas para preservar la seguridad en la explotación de la red y en la prestación del servicio a fin de garantizar la protección de los datos de carácter personal. Dichas medidas incluirán como mínimo: (i) solo accederá a los datos personales el personal autorizado; (ii) protegeremos sus datos personales almacenados o transmitidos de la destrucción accidental o ilícita, de su pérdida o evitar su alteración y tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta en todo momento del estado de la tecnología; (iii) se garantiza la aplicación efectiva de una política de seguridad con respecto al tratamiento de los datos personales.

## **16. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.**

Todos los contenidos (incluidas imágenes, fotografías, dibujos, logotipos, sonidos, músicas o cualquiera otra forma de comunicación) accesibles a través de los servicios y/o productos están sujetos a derechos de propiedad intelectual e industrial de la propia REDJAM TELECOM SLU o de terceros titulares de los mismos. En ningún caso la prestación de dichos servicios por REDJAM TELECOM SLU implica ningún tipo de renuncia, transmisión o cesión total ni parcial de dichos derechos, en concreto el acceso por el Cliente a dichos contenidos a través de los servicios y/o productos contratados no confiere al Cliente ningún derecho de utilización, transformación, explotación, reproducción, distribución, comunicación pública o fijación sobre dichos contenidos sin la previa, escrita y expresa autorización específicamente otorgada a tal efecto por parte de REDJAM TELECOM SLU y/o del tercero titular de los derechos afectados, a salvo del derecho del Cliente de visualizar y obtener una copia privada de seguridad en su equipo informático de tales contenidos siempre que dicho derecho se ejercite según los principios de la buena fe, y que en todo caso se mantenga inalterado en la eventual copia privada de seguridad el copyright y demás datos identificados de los derechos de REDJAM TELECOM SLU o terceros titulares de los mismos sobre tales contenidos. Asimismo, el Cliente declara y garantiza que, en relación con los contenidos que transmita a través del Servicio o integre en la página web, buscadores, y/o ficheros, será de su exclusiva responsabilidad la obtención de cuantas autorizaciones y licencias sean necesarias para la legítima integración de tales contenidos, con respeto a los derechos de propiedad que terceras personas o empresas puedan ostentar sobre tales contenidos.

## **17. COMIENZO, DURACIÓN, TERMINACIÓN. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.**

El Cliente conoce y acepta que tras la instalación que REDJAM TELECOM SLU 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 activación del mismo, deberá abonar los gastos en los que REDJAM TELECOM SLU haya incurrido hasta el momento de la resolución (gastos administrativos de gestión/instalación), siendo este importe de 254,10 € IVA incluido.

El Cliente se compromete a permanecer en los servicios de Internet, telefonía fija y/o TV que haya contratado durante el plazo de 18 meses desde la fecha de activación del mismo

En caso de incumplimiento del compromiso de permanencia, el Cliente deberá abonar una penalización de 254,10 € IVA incluido, en concepto de mano de obra y materiales empleados durante el alta. La cantidad a pagar en este caso será la parte proporcional a cada uno de los 18 meses de permanencia restantes de la cantidad citada. Lo que conlleva a pagar 14,12 € IVA incluido, por cada mes de permanencia no cumplido. Una vez transcurrido el plazo de permanencia, el Cliente podrá resolver en cualquier momento el presente Contrato

cumplimentando debidamente la solicitud de baja que se le será facilitada por el Dpto de Atención al Cliente de REDJAM TELECOM SLU. Una vez recibida la solicitud de baja, bien personalmente en la oficina de atención al cliente, bien a través de la dirección de correo electrónico info@redjam.es, la baja se tramitará en un plazo máximo de dos (2) días hábiles. La baja del Servicio supondrá la baja total de los Servicios indicados. Si estos formasen parte de una oferta conjunta, REDJAM TELECOM SLU podrá fijar un nuevo precio para los servicios que el cliente quiera mantener y que formasen parte de la misma.

- **Resolución:**

REDJAM TELECOM SLU 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 presente Marco Contractual se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del servicio, por transcurso del Período de Vigencia establecido en las Condiciones Particulares y Condiciones Específicas.

Así mismo, la presente relación contractual podrá resolverse, con anterioridad a la expiración del Período de Vigencia (o de la prórroga en curso) si se verifica, entre otras, cualquiera de las circunstancias previstas en los apartados siguientes:

1. Mutuo acuerdo: Las partes podrán, en cualquier momento, parcial o totalmente, resolver el Marco Contractual de mutuo acuerdo reflejándolo por escrito y de conformidad con el procedimiento estipulado en la presente cláusula.
2. Unilateral por parte de REDJAM TELECOM SLU. puede resolver unilateralmente la relación contractual presente en el caso de impago reiterado por parte del Cliente de las cantidades adeudadas en concepto de uso de los servicios y/o las contraprestaciones asumidas por la misma. En este caso, además de proceder a la desactivación de todos los servicios y/o productos contratados, se exigirán al Cliente los mismos pagos previstos para el supuesto de resolución “unilateral” por parte del Cliente.
3. Unilateral por parte de REDJAM TELECOM SLU en caso de que finalice o resuelva el título habilitante de REDJAM TELECOM SLU para la prestación de servicios de telecomunicaciones o a la pérdida del mismo sin que medie dolo o negligencia por su parte, así como por cese en las actividades propias del objeto social.
4. Unilateral por REDJAM TELECOM SLU en el caso de que transcurrido 30 días desde el requerimiento al Cliente para la presentación de la garantía, ésta no sea constituida.
5. Por incumplimiento de cualquiera de las partes de las obligaciones descritas en el presente contrato. Especialmente por grave incumplimiento de las obligaciones derivadas de la presente relación contractual, así como por una utilización del servicio contraria a la

buena fe o a las prácticas comúnmente aceptadas como de correcta utilización en los servicios de telefonía móvil.

6. Unilateral por parte del Cliente sin causa.

En estos dos últimos casos, en que el Cliente decida rescindir unilateralmente la relación contractual solicitando su baja total fuera de los plazos establecidos en el Marco Contractual o la relación fuera resuelta anticipadamente por incumplimiento del Cliente de las obligaciones descritas en el presente acuerdo, el Cliente deberá hacer frente al pago de la deuda pendiente por uso de los servicios y/o contraprestaciones asumidas no satisfechas, o las cantidades derivadas del incumplimiento de compromiso de permanencia.

El incumplimiento grave y reiterado por una de las partes de cualquiera de las obligaciones recogidas en el Marco Contractual, facultará a la otra para la resolución del mismo en los términos recogidos en las presentes Condiciones Generales o en las Condiciones Particulares, Condiciones Específicas u Ofertas Económicas.

En su defecto, dicha resolución será efectiva transcurridos 30 días desde que la parte que haya incumplido haya sido requerida fehacientemente por la parte que cumplió para subsanar dicho incumplimiento sin que la subsanación haya tenido lugar, sin perjuicio del derecho de la otra parte a la correspondiente indemnización de daños y perjuicios, así como de la aplicación de las penalizaciones contempladas en las Condiciones Particulares, Específicas y la Oferta Económica Personalizada.

## **18. 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 TELECOM SLU 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 TELECOM SLU no pudiese prestar el Servicio al Cliente en los términos pactados, REDJAM TELECOM SLU 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 TELECOM SLU 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

TELECOM SLU mediante la suscripción del presente Contrato las facultades necesarias para la gestión y tramitación de dichos Servicios frente a las entidades correspondientes.

#### **19. CESIÓN A TERCEROS.**

El Cliente está obligado a no ceder su posición en este Contrato, salvo consentimiento expreso y por escrito, por parte de REDJAM TELECOM SLU.

#### **20. NULIDAD DE CLÁUSULAS.**

Cuando por resolución judicial o de cualquier otra naturaleza, alguna de las Cláusulas del presente Marco Contractual resultase nula o ineficaz, tal ineficacia o invalidez no afectará a la validez y efectividad de las restantes Cláusulas del mismo, las cuales se mantendrán en vigor y podrán ser ejercitadas ante cualquier jurisdicción.

Las Partes acuerdan sustituir cualquier Cláusula que deviniese inválida o Ineficaz por otra válida de efecto lo más similar posible.

#### **21. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE.**

El Cliente contrata con REDJAM TELECOM SLU con sujeción al régimen que en cada momento establezca la normativa vigente española aplicable a los Servicios prestados. REDJAM TELECOM SLU 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.

#### **22. SERVICIOS DE EMERGENCIAS.**

El Cliente tendrá acceso de forma gratuita a los servicios de emergencia (112) a través de la red fija. REDJAM TELECOM SLU proporcionará los datos de dirección asociados al servicio del Cliente de conformidad con lo establecido en la normativa específica.