

El cliente abajo indicado, está interesado en la instalación y contratación del servicio expuesto en este documento, bajo las Condiciones Generales del Servicio y en las Condiciones Exclusivas del cliente abajo expuestas.

DATOS DEL ABONADO	
Nombre / Razón social: {cliente.nombrecompleto}	
Dirección: {cliente.tipo_calle} {cliente.domicilio} {cliente.numero} {cliente.piso} {cliente.puerta}	C.Postal: {cliente.postal}
Localidad: {cliente.municipio}	Provincia: {cliente.provincia}
E-mail: {cliente.email}	NIF / CIF: {cliente.nif} {cliente.cif}
Persona de contacto: {cliente.nombrecompleto}	Teléfono: {cliente.telefono1} {cliente.movil}
Dirección del servicio: {cliente.tipo_calle} {cliente.domicilio} {cliente.numero}	
Número de cuenta: {contratomadre.iban}	

Servicios contratados:

{tarifa_contrato.nombre}
 [[listaR]][[contrato_movil.telefono_contrato_asociado]]
 {[contrato_fijo.telefono_contrato_asociado]} [/listaR]

Instalación: 0,00 €
Permanencia: {contratomadre.duracion_permanencia}
Meses
Total servicio: {contratomadre.importe_remesar} €

Descuentos aplicados y/u Observaciones

{contratomadre.observaciones}

Cláusulas principales del Servicio

1. Descuentos. El descuento aplicado en la tarifa o el pack arriba mencionado, estará vigente durante la permanencia que se indica en el cuadro anterior. Pasado el periodo de permanencia se empezarán aplicar de forma automática la tarifa oficial del servicio (el mismo precio, pero, sin descuento).
2. Fianza. En caso de baja total del servicio, la fianza, en su caso, será devuelta una vez verificada la inexistencia de cantidades pendientes y transcurrido el plazo legal de devolución de recibos domiciliados (hasta 56 días), en un plazo máximo de 60 días desde la fecha efectiva de baja.
3. Penalización. En caso de baja anticipada, total o parcial, antes de finalizar el periodo de permanencia, el cliente deberá abonar exclusivamente la parte proporcional pendiente de amortizar del coste de instalación subvencionada, fijado en 150 € + IVA, conforme al cálculo establecido en la cláusula de permanencia. Relleu Telecom delegará el expediente a una empresa externa para su reclamación.
4. Devolución de equipos. La no devolución de los equipos cedidos en préstamo o su devolución en mal estado distinto al desgaste por uso normal, dará lugar a la facturación del valor de reposición vigente del equipo en el momento de la baja, que deberá abonar en un plazo máximo de 30 días posteriores a la finalización del servicio.
5. Las condiciones particulares de los servicios de telefonía móvil quedarán especificadas en los contratos que el operador móvil donante proporciona a Relleu Telecom y que el cliente deberá firmar adjunto a éste. Exceptuando los descuentos que se detallan en el presente documento y que son aplicables, únicamente, si van asociados a la permanencia indicada anteriormente.
6. El abajo firmante autoriza a la entidad bancaria a pagar los recibos SEPA que contra la cuenta indicada sean presentados al cobro por Relleu Telecom.
7. Todos los precios indicados incluye el IVA.

Con la firma del presente documento "Contrato de servicios", el cliente arriba indicado acepta que el/los servicio/s han sido activados según las especificaciones contratadas.

[firma_cliente]
Fdo. El cliente



Fdo. Firma y Sello del Operador

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

El presente contrato regula la prestación de servicios de telecomunicaciones por parte de Relleu Telecom SLU, que podrá comercializarlos y publicitarlos bajo cualquiera de sus marcas comerciales registradas.

En todo caso, el operador contractual y responsable de la prestación del servicio será Relleu Telecom SLU, con independencia de la marca comercial utilizada.

Los servicios podrán prestarse:

- Sobre red propia del operador (fibra o inalámbrica).
- Sobre redes mayoristas de terceros operadores.

En los servicios prestados sobre red mayorista podrán resultar aplicables adicionalmente las condiciones técnicas y operativas del operador efectivo.

2.- FACTURACIÓN Y PAGO.

La facturación se realizará con periodicidad mensual y por periodos vencidos.

El periodo de facturación comprenderá el mes natural o el periodo correspondiente desde la fecha de activación del servicio.

El cargo en cuenta se realizará dentro de los días habituales del ciclo de facturación del operador.

En caso de devolución de un recibo domiciliado, se podrá aplicar un cargo de 3 € en concepto de gastos de gestión administrativa derivados del impago.

3.- DURACIÓN DEL CONTRATO.

El contrato tiene duración indefinida.

Cuando exista instalación subvencionada, cesión de equipos o promoción asociada, se aplicará un compromiso de permanencia de 12 meses conforme a lo indicado en la carátula contractual.

4.- COMPROMISO DE PERMANENCIA.

Cuando la instalación esté subvencionada, el cliente asume un compromiso de permanencia de 12 meses.

En caso de baja anticipada, deberá abonar la parte proporcional pendiente de amortizar del coste de instalación subvencionada, fijado en 150 € + IVA.

La penalización se calculará prorrateando dicho importe entre los 12 meses de permanencia (12,50 € + IVA por mes pendiente), aplicándose exclusivamente sobre los meses restantes.

5.- INSTALACIÓN Y EQUIPOS.

Cuando el servicio requiera instalación:

- El cliente autoriza el acceso al inmueble.
- Garantiza suministro eléctrico estable.
- Autoriza la fijación de equipos necesarios (incluyendo mástiles o antenas si procede).

Los equipos cedidos en régimen de préstamo o alquiler siguen siendo propiedad del operador y deberán devolverse en caso de baja.

La no devolución dará lugar a la facturación de su valor de reposición.

6.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

6.1 Servicios sobre red propia

En servicios inalámbricos, la calidad podrá verse afectada por:

- Condiciones meteorológicas.
- Obstáculos físicos.
- Interferencias radioeléctricas.
- Cortes eléctricos en nodos o instalaciones.

En servicios de fibra propia, la prestación dependerá de la cobertura técnica disponible en el domicilio del cliente.

6.2 Servicios sobre red mayorista

En servicios prestados sobre red de terceros:

- Los tiempos de resolución dependerán del operador mayorista.
- Podrán aplicarse limitaciones técnicas propias del proveedor de red.

7.- PRECIO, FACTURACIÓN Y PAGO.

La facturación será mensual y por periodos vencidos.

La primera factura podrá incluir:

- Parte proporcional del mes.
- Costes de alta o instalación.
- Equipos adquiridos.
- El impago podrá dar lugar a:
- Suspensión del servicio.
- Gastos de devolución bancaria.
- Costes de reconexión.

8.- USO CORRECTO DEL SERVICIO.

El cliente se compromete a utilizar el servicio conforme a la ley y a la buena fe.

Queda prohibido:

- Reventa del servicio.
- Uso mediante SIMBOX.
- Generación artificial de tráfico.
- Uso masivo automatizado.
- Actividades ilícitas.

El operador podrá suspender el servicio en caso de uso fraudulento.

9.- CALIDAD, RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIONES.

El operador prestará el servicio conforme a los estándares técnicos habituales en el sector y dentro de los límites tecnológicos disponibles.

La velocidad indicada en la oferta comercial corresponde a la velocidad máxima teórica. La velocidad efectiva puede verse condicionada por factores técnicos, cobertura, condiciones meteorológicas, congestión de red o equipamiento del cliente.

En servicios prestados sobre red mayorista, la calidad dependerá igualmente del operador efectivo de red.

El operador prestará soporte técnico dentro de su horario habitual de atención al cliente, publicado en su página web.

El operador no será responsable por:

- Fuerza mayor.
- Fallos eléctricos externos.
- Incidencias en red mayorista.
- Equipos o instalaciones del cliente.
- Uso indebido del servicio.

El operador podrá realizar actuaciones de mantenimiento, mejora, actualización o ampliación de la red que podrán implicar interrupciones temporales del servicio.

Cuando sea posible, dichas actuaciones se realizarán en horarios de menor impacto para los clientes.

Las interrupciones derivadas de tareas de mantenimiento programado o mejoras técnicas no tendrán la consideración de incumplimiento contractual.

El operador se compromete a prestar el servicio conforme a los estándares técnicos habituales del sector y dentro de los límites tecnológicos disponibles, así como a facilitar al cliente la información necesaria para la correcta utilización del servicio.

El operador responderá de los daños materiales causados directamente por actuaciones imputables a su personal técnico durante la instalación o mantenimiento del servicio, quedando excluidos los daños derivados de defectos estructurales preexistentes, instalaciones eléctricas deficientes o circunstancias ajenas al operador.

El operador adoptará las medidas técnicas razonables para garantizar el secreto de las comunicaciones conforme a la normativa vigente, quedando exonerado de responsabilidad por actuaciones ilícitas realizadas por el propio cliente o por terceros ajenos a su control.

El operador podrá ceder el presente contrato a otra empresa del sector que asuma íntegramente los derechos y obligaciones derivados del mismo, notificándolo previamente al cliente. Dicha cesión no implicará modificación de las condiciones esenciales del servicio.

10.- LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.

La responsabilidad del operador por daños directos derivados de la prestación del servicio quedará limitada, en cualquier caso, al importe total abonado por el cliente por el servicio afectado durante el mes en que se haya producido la incidencia.

El operador no será responsable por daños indirectos, lucro cesante, pérdida de negocio, pérdida de datos u otras consecuencias económicas derivadas de interrupciones o incidencias del servicio.

11.- GESTIÓN DEL TRÁFICO Y NEUTRALIDAD DE LA RED.

El operador prestará el servicio de acceso a Internet conforme al principio de neutralidad de red, sin bloquear ni discriminar contenidos, aplicaciones o servicios, salvo en los supuestos previstos por la normativa vigente.

No obstante, el operador podrá aplicar medidas razonables de gestión del tráfico cuando sea necesario para:

- Preservar la seguridad e integridad de la red.
 - Prevenir congestiones temporales o excepcionales.
 - Cumplir obligaciones legales o requerimientos de autoridades competentes.
- Dichas medidas serán proporcionadas, transparentes y no discriminatorias.

12.- SUSPENSIÓN Y EXTINCIÓN.

En caso de impago de cantidades debidas, el operador podrá suspender el servicio previa notificación al cliente y transcurrido el plazo legalmente establecido para la regularización de la deuda.

La suspensión no exime del pago de las cantidades pendientes ni de los gastos de gestión que puedan derivarse.

El servicio podrá suspenderse de forma inmediata en caso de uso fraudulento, actividades ilícitas o riesgo objetivo para la red.

13.- CAMBIO DE DOMICILIO.

El traslado estará sujeto a viabilidad técnica.

Si no fuera técnicamente posible, el cliente podrá resolver el contrato sin penalización, salvo compromisos vigentes por instalación subvencionada o equipos.

14.- PROTECCIÓN DE DATOS.

Los datos personales serán tratados conforme al Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y normativa española vigente.

El cliente podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad dirigiéndose al operador.

15.- MODIFICACIÓN DE CONDICIONES.

El operador podrá modificar las condiciones económicas o técnicas del servicio por motivos técnicos, regulatorios, económicos o comerciales.

Dichas modificaciones serán comunicadas al cliente con al menos un mes de antelación a su entrada en vigor.

El cliente podrá resolver el contrato sin penalización antes de la fecha efectiva de la modificación si no estuviera conforme.

En ausencia de oposición expresa, se entenderán aceptadas las nuevas condiciones.

16.- NUMERACIÓN Y PORTABILIDAD.

En los servicios que incluyan numeración telefónica fija o móvil, el cliente tendrá derecho al uso de la numeración asignada durante la vigencia del contrato, conforme a la normativa aplicable.

La numeración no constituye propiedad del cliente, sino un derecho de uso condicionado a la prestación del servicio.

En caso de baja del servicio, impago o resolución contractual, el cliente podrá solicitar la portabilidad de su numeración a otro operador dentro de los plazos legalmente establecidos.

Transcurridos dichos plazos sin haberse solicitado la portabilidad, la numeración podrá perderse conforme a la normativa vigente.

17.- LEGISLACIÓN APLICABLE.

El presente contrato se rige por la Ley General de Telecomunicaciones y normativa española vigente.

18.- PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES.

El cliente podrá presentar reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio a través de los canales de atención al cliente del operador, incluyendo teléfono, correo electrónico o dirección postal indicados en el presente contrato o en la página web oficial.

El operador analizará la reclamación y dará respuesta en el plazo máximo legalmente establecido.

En caso de disconformidad con la resolución, el cliente podrá acudir a los mecanismos de resolución de conflictos previstos en la normativa vigente.

ANEXO I - CONDICIONES ECONÓMICAS

TARIFA: {tarifa_contrato.nombre}

PRECIO MENSUAL: {contratomadre.importe_remesar} €

ANEXO II - SERVICIO MÓVIL (SI APLICA)

La SIM podrá estar sujeta a política de uso razonable.

El roaming se registrará por normativa europea vigente.

Podrán aplicarse restricciones en caso de uso abusivo.

ANEXO III - PRECIO SERVICIO TÉCNICO

Hora técnico: 30€ + iva /hora.

Desplazamiento: 20€ + iva por intervención

Reconexión por impago: 20€

Cambio de domicilio: 30€

[firma_cliente]

Fdo. El Cliente