



# CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE BANDA ANCHA.

## 1. OBJETO Y PARTES

1.1. Estas Condiciones Generales (en adelante, el “Contrato”) son aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Fibra Óptica y Wimax (en adelante, el “Servicio”) bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros servicios.

1.2. Las partes del Contrato son las siguientes:

- Cartago Telecom SL con CIF B30924724, con domicilio en Calle Dátil, 1, Polígono Industrial La Palma, Cartagena (Murcia), teléfono 968165000 (en adelante “Cartago Telecom”).
- El Cliente conforme a los datos identificativos facilitados en el apartado “Datos del Cliente” (en adelante, el “Cliente”).

En adelante, Cartago Telecom y el Cliente serán denominados conjuntamente como las “Partes”.

## 2. SERVICIOS Y TARIFAS

2.1. El Servicio se presta a través de equipos que se alimentan de corriente eléctrica, razón por la cual dejarán de funcionar o funcionarán incorrectamente cuando haya un fallo en el suministro eléctrico, sin que en tal caso Cartago Telecom sea responsable de dicha falta de funcionamiento o funcionamiento anómalo.

2.2. Servicios convergentes: sin menoscabo de lo dispuesto en el Contrato, las Partes pueden suscribir un contrato adicional para la prestación por Cartago Telecom al Cliente de servicios adicionales al Servicio (en adelante, “Servicios Convergentes”). A efectos de claridad, se considerará que existen Servicios Convergentes cuando el Cliente mantenga contratados simultáneamente con Cartago Telecom el Servicio de internet y el servicio de telefonía móvil, todo ello cuando el titular de todos ellos tenga el mismo NIF, NIE y/o número de Pasaporte. En tal caso, se aplicarán las condiciones especiales para Servicios Convergentes establecidas en la Cláusula 21 del Contrato, que predominarán sobre las condiciones generales previstas únicamente para el Servicio. Este servicio de convergencia es incompatible con el “Servicio Pausa”.

2.3. El Cliente deberá pagar a Cartago Telecom los importes que correspondan al Servicio prestado por Cartago Telecom de conformidad con las tarifas aplicables en cada momento. A este respecto, el Cliente pagará por el Servicio desde el momento en el que éste se encuentre disponible para el Cliente, con independencia de si el Cliente hubiera procedido o no a conectar los equipos necesarios a tal fin y/o a utilizarlos.

2.4. Modificación tarifa. El cliente de modalidad prepago podrá modificar su tarifa una vez al mes y

se aplicará para el mes siguiente, al igual que al solicitar la baja del servicio será ejecutada a final de mes ya que el período se ha emitido y facturado. Se considera cliente prepago aquél que factura el mes en curso por lo que si la factura ya ha sido emitida cuando solicite el cambio, se ejecutará para la siguiente mensualidad.

El cliente de modalidad postpago podrá modificar su tarifa una vez al mes y se aplicará para el día siguiente de su solicitud, al igual que al solicitar la baja del servicio será ejecutada en el momento de su solicitud. Se considera cliente postpago aquél que factura el mes vencido por lo que si la factura ya ha sido emitida cuando solicite la baja, se ejecutará para la siguiente mensualidad desde el día que la solicita.

2.5. El Cliente reconoce conocer las condiciones actuales de las diversas tarifas del Servicio, que puede consultar en todo momento a través de la página web de Cartago Telecom [www.cartagotelecom.es](http://www.cartagotelecom.es)

#### 2.6 IPC

En el primer trimestre de cada año natural, con fecha de efectos en el mes de enero, CARTAGO TELECOM podrá actualizar las tarifas de los Servicios aplicando a la tarifa el Índice de Precios al Consumo (IPC) interanual, o índice nacional que lo sustituya, publicado en el mes de octubre del año inmediatamente anterior a la actualización del conjunto y que se corresponde con el periodo comprendido entre el mes de octubre del año precedente y el mes de septiembre del año inmediatamente anterior a la actualización.

CARTAGO TELECOM procederá a la actualización de la tarifa en el primer trimestre natural de cada año con independencia de la fecha de alta de los Servicios. Por motivos comerciales y de transparencia el precio resultante de la actualización será redondeado a la baja si fuera posible.

CARTAGO TELECOM informará al Cliente del detalle de la tarifa actualizada con un mes de antelación a su efectiva aplicación a través de la factura mensual, por correo electrónico, mediante notificación en el Área Personal del Cliente y/o por SMS. La información acerca de la actualización de tarifas también estará disponible en la Web de CARTAGO TELECOM.

CARTAGO TELECOM podrá modificar las presentes Condiciones Generales y proceder a la revisión de los precios vigentes en el caso en que concurra alguno de los siguientes supuestos:

- i. Incremento de los costes del sector empresarial en el que esté presente Cartago Telecom y que redunden en la cobertura, en la calidad de la red o en las características del Servicio prestado.
- ii. Variaciones técnicas de los servicios y suministros de proveedores asociados al Servicio

del Cliente.

- iii. Modificaciones normativas, incluyendo impuestos, tasas o resoluciones administrativas o judiciales, que afecten a las condiciones de prestación del Servicio.

El procedimiento de actualización de tarifa no constituye una modificación de las condiciones del Contrato, por lo que su aplicación no confiere u otorga el derecho al Cliente a rescindir o resolver el Contrato anticipadamente sin asumir la penalización asociada a los compromisos contractuales, como cargos de permanencia, que pudieran estar vigentes. La falta de contestación en plazo por el Cliente implicará la aceptación del nuevo precio.

### 3. CONDICIONES DE LA INSTALACIÓN

3.1. El periodo estimado de instalación del equipo necesario para la prestación del Servicio es de hasta 15 días laborales desde la firma del Contrato. Dicho plazo no resultará de aplicación cuando concurren situaciones de especial dificultad técnica que requieran obras adicionales a las previstas en Contrato y/o a otras causas no imputables a Cartago Telecom, como puede ser la dilación por parte de la comunidad de propietarios respecto a la autorización de trabajos necesarios (infracción del Art 45 LGT y su reglamentación derivada) o cualesquiera otras causas ajenas a la voluntad de Cartago Telecom.

3.2. A los efectos previstos en la cláusula 3.1, será por cuenta del Cliente obtener todas las autorizaciones, permisos y licencias que resulten necesarias para que el personal designado por Cartago Telecom pueda acceder al domicilio del Cliente, si ello fuera necesario, y para realizar la instalación que resulte necesaria.

3.3. La conexión puede durar varios días, siempre dentro del plazo general de 15 días laborales, en horario laboral de Lunes a Viernes, al que se refiere la cláusula 3.1

### 4. EXCLUSIONES Y PROHIBICIONES

4.1. El Contrato excluye mantenimiento y asistencia técnica de cualquier dispositivo que no haya sido proporcionado por Cartago Telecom.

4.2. Se prohíbe al Cliente la modificación de la red de Distribución por FTTH, así como las tomas de dicha red sin autorización expresa y por escrito de Cartago Telecom, o cualquier otro tipo de manipulación en la red, debiéndose realizar en todo caso dichos trabajos por Cartago Telecom.

4.3. Se prohíbe al Cliente realizar un mal uso de los equipos entregados por Cartago Telecom para la prestación del Servicio. A los efectos del presente

apartado, se considerará un mal uso de un equipo cualquiera diferente de aquél para el que le fue entregado por Cartago Telecom.

El Cliente tampoco podrá transmitir, donar ni ceder el uso de manera transitoria o permanente a un tercero de los equipos facilitados por Cartago Telecom para la prestación del Servicio salvo autorización expresa y por escrito de Cartago Telecom.

4.4. El Servicio se presta únicamente para uso particular en el domicilio de instalación del Cliente, por lo que se prohíbe la reventa y/o distribución del Servicio, así como compartirlo con personas ajenas al domicilio del Cliente. Queda expresamente prohibido el uso del Servicio en locales públicos, para colectividades, comunidades de vecinos, o en general cualquier otro uso no permitido en las presentes condiciones negociadas, pudiéndose contratar dichos servicios mediante específicos contratos empresariales.

4.5. Todo intento de violación por parte del Cliente de los niveles de acceso a internet, manipulación incorrecta de datos, duplicaciones y exportaciones de datos o informaciones protegidas por propiedad intelectual u otros derechos legales, así como cualquier otro supuesto de uso para fines distintos de los servicios de acceso a Internet contratados por Cartago Telecom, conllevará el derecho de Cartago Telecom a la cancelación automática del referido servicio así como del acceso al mismo, todo ello sin perjuicio del derecho a ejercitar las acciones judiciales a que hubiere lugar. Cartago Telecom no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por los productos o servicios prestados, utilizados u ofertados por el Cliente o por terceras personas o entidades por medio de los servicios de acceso a Internet prestados por Cartago Telecom, o bien que difundan a través de su red.

Asimismo, Cartago Telecom no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por ningún contenido, información, comunicación, opinión o manifestación de cualquier tipo que tengan su origen en el Cliente o en terceras personas o entidades y que se comuniquen, transmitan, vendan o exhiban a través del Servicio prestado por Cartago Telecom o a través de la red de Cartago Telecom.

4.6. El Cliente exime a Cartago Telecom de cualquier responsabilidad relacionada con la calidad, exactitud, fiabilidad, corrección o moralidad de los datos, programas, informaciones y opiniones, cualquiera que sea su origen, que

circulen por su red o por las redes a las que el Cliente pueda acceder a través de la red de Cartago Telecom. El Cliente asume bajo su exclusiva responsabilidad las consecuencias, daños o acciones que pudieran derivarse del acceso a los contenidos anteriormente señalados, así como de su reproducción o difusión.

4.7. Cartago Telecom no será responsable de las infracciones realizadas por el propio Cliente, o terceros, que afecten a los derechos de Copyright, marcas, patentes, información confidencial, o cualquier otro derecho de propiedad intelectual o industrial. Sin perjuicio de lo anterior, Cartago Telecom podrá, a su exclusivo criterio y sin que dé lugar a indemnización alguna, suspender de forma inmediata y sin previo aviso, la prestación del Servicio y, en su caso, retirar los contenidos ilegales que circulen por su red, en caso de que por cualquier medio tenga conocimiento de que el Cliente está violando los derechos de terceros (derecho a la intimidad, al honor, a la propia imagen, al secreto de las comunicaciones, a la propiedad intelectual e industrial, protección de datos, etc.); o bien está utilizando el servidor de Cartago Telecom para la publicación, divulgación, anuncio o distribución de cualquier material, asunto o información con contenidos ilegales, obscenos, pornográficos, abusivos, difamatorios, engañosos, en contra de la moral o el orden público; así como por la inclusión o introducción de cualquier virus informático, acceso remoto, archivos defectuosos, o cualquier otro software o programa informático que pueda causar daños o alteraciones no autorizadas de los contenidos, programas o sistemas accesibles a través de dichos servicios; por alterar o intervenir por medios fraudulentos páginas Web personales o correos electrónicos de otros usuarios sin autorización de los mismos; por enviar correos electrónicos con carácter masivo y/o repetitivo (Spam) tanto a un tercero, sea este Cliente o no de Cartago Telecom, como a los propios servidores de Cartago Telecom; o por utilizar de forma indebida o inadecuada, respecto a su normal funcionamiento y finalidad, aquellos servicios que, en su caso, puedan prestarse en cualquier página web o servicio online. Cartago Telecom responderá única y exclusivamente del Servicio que preste por sí misma y de los contenidos directamente originados por Cartago Telecom e identificados con su Copyright. Dicha responsabilidad quedará excluida en los casos en que concurran causas de fuerza mayor o en los que la configuración de los equipos del Cliente no sea la adecuada para permitir el correcto uso del Servicio prestado por Cartago Telecom. El Cliente asume la responsabilidad de dotar a sus sistemas informáticos de las debidas medidas de seguridad

dedicadas a evitar la introducción de virus, malware, y demás intrusiones no deseadas. Cartago Telecom en ningún caso asumirá gasto ni indemnización alguna por daños o lucro cesante que se deriven de las citadas intrusiones de terceros a través de Internet.

El Cliente se obliga a no utilizar las infraestructuras del Servicio para realizar o sugerir actividades prohibidas por la Ley. Asimismo, el Cliente se hace responsable de extender el cumplimiento de estas cláusulas a toda aquella persona autorizada por él a utilizar el Servicio. Además, el Cliente se obliga a respetar las restricciones de uso de cada uno de los servicios y accesos a otras redes (dichas restricciones serán comunicadas por Cartago Telecom o el proveedor de información).

La responsabilidad por el acceso y uso de los contenidos que circulan en Internet se regulará por las restantes cláusulas del Contrato en todo lo no regulado expresamente en la presente cláusula. El Cliente reconoce que la información a la cual puede acceder a través del Servicio puede estar protegida por derechos de propiedad intelectual, industrial o de otra índole, por lo que salvo acuerdo particular entre el Cliente y el titular de los mencionados derechos, el Cliente se compromete a utilizar dicha información exclusivamente para sus propias necesidades, así como a no realizar directa o indirectamente una explotación comercial de los servicios a los que no tiene acceso o de los resultados obtenidos gracias a la utilización del Servicio.

4.8. El Cliente se abstendrá de llevar a cabo cualquier conducta en el uso de los recursos de Internet que atente contra los derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros o de Cartago Telecom, dejando en todo caso exenta a Cartago Telecom de cualquier reclamación, judicial o extrajudicial, que se presente a ella como consecuencia del uso anteriormente citado.

4.9. El Cliente compromete en todo momento a permitir el acceso al personal técnico de Cartago Telecom a su domicilio para realizar las comprobaciones y/o reparaciones que sean necesarias para la prestación del Servicio, facilitándole plena libertad de movimientos al día en que se cumpla la notificación, obligándose a dejar libre el paso a Cartago Telecom para efectuar cualquier labor de conexión, desconexión, reparación o cualquier otra labor que sea preciso efectuar en la red.

## 5. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

5.1. Condiciones de pago (Pospago - Prepago). El Cliente realizará los pagos mensuales correspondientes al Servicio prestado conforme a

la tarifa indicada en el Contrato. Los importes correspondientes se facturarán entre los días 1 y 10 de cada mes en curso o natural siguiente a la prestación del Servicio.

5.2. El Cliente podrá ver sus facturas en el Área del cliente.

5.3. En caso de elección por parte del Cliente de pago por Domiciliación Bancaria mediante la firma del correspondiente documento (SEPA), el Cliente acepta expresamente la emisión de recibos a la cuenta bancaria facilitada. El Cliente, por lo tanto, se responsabiliza de la disposición de fondos en su cuenta durante ese periodo y de la remisión de la documentación necesaria a su entidad bancaria para el cobro de las facturas emitidas por Cartago Telecom. En caso de devolución de las facturas, el Cliente se hace responsable del pago de los gastos por devolución de recibo\*. Los pagos de recibos devueltos\* NO serán enviados nuevamente a la entidad bancaria y únicamente podrán ser abonados en el Área de cliente, a través de una transferencia bancaria, en efectivo o con tarjeta de débito o de crédito en Cartago Telecom Stores\*\*\*

5.4. En caso de que el Cliente NO haya optado por el pago mediante domiciliación bancaria (SEPA), y en su lugar haya optado por el pago en efectivo, transferencia bancaria o con tarjeta de crédito deberá abonar el importe correspondiente al Servicio prestado de acuerdo con su tarifa antes del día 10 de cada mes en curso o siguiente al período de prestación del Servicio.

5.5. Otros conceptos facturables:

- Por instalación (objeto de contrato de obra u otros integrados en este)
- Trabajos previstos en la cláusula 18 del Contrato
- Las primeras facturas al reactivar el Servicio tras una suspensión del mismo.
- Servicio Pausa.

5.6. Cartago Telecom notificará al Cliente de las facturas impagadas únicamente vía SMS enviando un mensaje al número de teléfono facilitado en la ficha de datos del Cliente, el Cliente acepta expresamente dicho número de teléfono a efectos de notificaciones.

5.7. La gestión del pago de las facturas impagadas y reactivación del Servicio se producirá en un plazo máximo de 2 días laborales.

## 6. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

6.1. En caso de impago de una factura, Cartago Telecom podrá suspender temporalmente el

Servicio, hasta que se abone la totalidad de las facturas debidas.

6.2. La suspensión del Servicio no interrumpirá bajo ningún caso la facturación del Servicio contratado, al ser el Cliente quien incumple obligación de mantenerse al corriente de los pagos y es imputable únicamente a éste.

6.3. Integración de contratos: Todos los contratos anteriores y posteriores del Cliente con Cartago Telecom en la relación a los Servicios quedan integrados como uno único, derogando las cláusulas de los antiguos en favor de los recientes, sin posibilidad de subsidiaridad de las cláusulas de los contratos anteriores sobre las que los nuevos guarden silencio. En caso de incumplimiento de la obligación de impago en uno de los contratos, podrá ser suspendido el Servicio de todas las conexiones simultáneamente.

## 7. LA CALIDAD DEL SERVICIO

7.1. Cartago Telecom realizará sus mayores esfuerzos para asegurar en todo momento, la máxima calidad en la prestación del Servicio, que, en cualquier caso, cumplirá con los mínimos exigidos por la legislación vigente. No obstante, Cartago Telecom no será responsable por cualquier interrupción o mal funcionamiento del Servicio, debido a la interrupción prolongada del suministro eléctrico, líneas de Telecomunicaciones, etc., avería o mal funcionamiento de los medios técnicos externos, fuerza mayor, caso fortuito o por acciones u omisiones directa o indirectamente imputables al Cliente o a terceros ajenos a Cartago Telecom, según el art. 147 del RD 1/2007.

7.2. La prestación del servicio de acceso a la prestación del servicio de internet implica la posibilidad de situaciones de fuerza mayor tales como roturas del cable troncal, incidencias con el servidor, ataques informáticos, etc. De esta manera Cartago Telecom garantiza la prestación de solo 90% del servicio de internet ininterrumpido dejando los 10% para la resolución de posibles incidencias causadas por razones de fuerza mayor. En ningún caso, Cartago Telecom será responsable de los daños inmateriales que puedan derivarse para el Cliente de la utilización del Servicio contratado, tales como el perjuicio comercial, o de explotación, ni de lucro cesante. La responsabilidad de Cartago Telecom respecto a daños causados por culpa o negligencia, así como la indemnización de daños y el abono de intereses en caso de incumplimiento, no excederá en ningún caso de la totalidad del precio pagado por el Cliente, sin contar descuentos ni bonificaciones, como consecuencia del Contrato. El abono de

intereses se efectuará siendo parte proporcional a base de días sin servicio de internet siempre y cuando sean fuera de margen permitido para la resolución de posibles incidencias arriba mencionadas.

7.3. Cartago Telecom se obliga a compensar al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono, si hubiera sido desembolsada previamente por el Cliente, así como otras cuotas fijas, todo ello prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción. En cualquier caso, Cartago Telecom indemnizará al Cliente de forma automática, en la factura correspondiente al periodo inmediato considerado, cuando la interrupción del Servicio se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22, de acuerdo con el art. 16 del RD 899/2009.

7.4. Se hace constar que la calidad del Servicio, como es la velocidad contratada de acceso a Internet, se garantiza siempre y cuando la conexión se realice por cable ethernet, y puede verse afectada por factores y agentes externos a Cartago Telecom (tipo o modelo del dispositivo con el que se conecta el Cliente, distancia al router, acceso a través de WiFi, etc.).

\*Gastos Por Devolución de recibos: 4€ (IVA incluido), por los servicios administrativos de sistematización de devoluciones (en caso de Domiciliación), notificación al Cliente, proceso de cobro de cantidades debidas.

\*\*\*Cartago Telecom Stores: Visite nuestra página Web [www.cartagotelecom.es](http://www.cartagotelecom.es) para conocer las tiendas que se encuentran a su disposición.

## 8. Suspensión del Servicio a solicitud del Cliente – SERVICIO PAUSA

8.1. El Cliente podrá solicitar la suspensión temporal del Servicio (de aquí en adelante, "Pausa").

8.2. Para activar el servicio Pausa, el Cliente podrá solicitarlo a través de su Área de cliente, llamando al número de atención al cliente: 968165000 o en cualquier tienda de Cartago Telecom. El Cliente se compromete a realizar la solicitud con una antelación mínima de tres (3) días laborales de antelación al mes natural desde el que ha de aplicarse el servicio Pausa.

8.3. El coste del periodo en el que el servicio se encuentra en modo Pausa se podrá consultar en la página web oficial de Cartago Telecom. Pausa estará disponible a partir de un mes facturado

desde el acceso al Servicio objeto, siempre que el Cliente esté al corriente de pagos.

8.4. El periodo mínimo en el que el servicio debe encontrarse en Pausa será por días completos, siempre y cuando haya un intervalo de 10 (diez) días naturales desde la última reactivación del servicio y la siguiente suspensión del mismo. La desactivación de Pausa (activación del Servicio de la tarifa estándar) puede ser realizada cualquier día del mes, pagando solo por los días de servicio activo.

8.5. La duración máxima de suspensión del Servicio es de 275 días (91 días activo) en el periodo de un año calendario (del 1 de Enero al 31 de Diciembre del mismo año). En caso de superarse el límite permitido, el Servicio se reestablecerá automáticamente y se procederá a su facturación en función de la tarifa escogida sin establecerse suspensión a final de año siendo ésta objeto del cliente.

8.6. Debido a condiciones técnicas, el servicio Pausa no está disponible en caso de optar por servicios adicionales de IP Estática, alarma, centralita, mantenimiento, alquiler, BackUp 4G.

8.7. En el momento de que el servicio de cliente se encuentre suspendido por pausa, no será posible proceder con ningún cambio administrativo o programación de otra suspensión a futuro. Para proceder con cualquier solicitud administrativa, el servicio debe ser reactivado, con su consecuencia de generar gastos por la activación del mismo

8.9 Contrato internet por días. El cliente podrá disfrutar de su conexión a internet sin permanencia, activando y desactivando el servicio sólo cuando para cuando lo necesite por solo 1€ al día y 3€ por cada activación sin aplicar en este tipo de servicios los condicionantes recogidos en las cláusulas 8.4 y 8.5. Consultar condiciones de contratación y activación en [www.cartagotelecom.es](http://www.cartagotelecom.es). Los equipos son en propiedad de Cartago Telecom.

## 9. DURACIÓN DEL CONTRATO

9.1. La duración del contrato de este servicio es indefinida y tiene efecto desde la fecha de su firma.

9.2. En caso de que el Cliente se suscriba a una cláusula de permanencia, obtiene apoyo económico por parte de Cartago Telecom en forma que no se le cobra la instalación inicial objeto del Contrato obra especificado en la primera página del Contrato. El Cliente se compromete a mantener el Servicio vinculado a dicho apoyo económico por el termino según esté indicado su

cláusula de permanencia negociada, siempre bajo limitaciones del art 85.5 del RD 1/2007.

9.3. El Cliente podrá cambiar la tarifa a otra de precio inferior, igual o superior sin verse afectada su cláusula de permanencia negociada. En caso de cambio de tarifa a una de precio inferior, el Cliente deberá abonar 5€ IVA incluido por los gastos administrativos.

9.4. Se entenderá por inicio el período de permanencia desde el día de la disponibilidad del Servicio (parte de instalación favorable).

9.5. Los días con el servicio Pausa activado NO se tendrán en cuenta a efectos de duración mínima del Contrato.

9.6. El computo del periodo de permanencia tampoco se verá afectado por promociones que impliquen la reducción del 100% del coste de la tarifa.

9.7. Cartago Telecom se reserva el derecho a reclamar judicialmente las cantidades pendientes de abono acorde a la cláusula de Contrato.

## 10. CONDICIONES DE LA CANCELACIÓN DEL CONTRATO

10.1. Cartago Telecom está facultada para resolver unilateralmente el Contrato cuando el Cliente incumpliere cualesquiera de las obligaciones derivadas del Contrato, incluso las accesorias. Asimismo, podrá resolver el Contrato por las siguientes causas: A. Cese de actividades.

B. Incumplimiento grave por parte del Cliente de las obligaciones previstas en el Contrato.

C. En los supuestos de fuerza mayor y caso fortuito.

D. Cuando el Cliente realice actividades ilícitas, ilegales o contrarias a la buena fe y/o al orden público, así como cuando utilice el Servicio contraviniendo la normativa vigente o atente contra el respeto e intimidad de las personas. E. Cuando el Cliente difunda contenidos o propaganda de carácter racista, xenófobo y/o atentatorio contra los derechos humanos o contra cualesquiera disposiciones del ordenamiento jurídico.

F. Si se presenta un trato inadecuado e/o insultos a los empleados de Cartago Telecom.

G. Cartago Telecom detecta acciones fraudulentas del Cliente que permitan a personas ajenas al Contrato recibir el Servicio objeto de este.

H. Actos realizados por el Cliente que puedan perjudicar el buen nombre o imagen de Cartago Telecom

I. Cuando el Cliente realice un uso abusivo y/o no razonable del Servicio y/o para fines diferentes de los establecidos en el Contrato.

10.2. El Cliente puede realizar la cancelación de dicho servicio con un mínimo de 3 días laborales de antelación al final del mes. En caso de incumplimiento del plazo de tres (3) días laborales antes referido, de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00, Cartago Telecom procederá a facturar el mes completo. La solicitud de ésta se realiza vía llamada al número de atención al cliente: 968165000. Tras la solicitud, el Cliente se obliga a firmar la solicitud de la baja, la cual se enviará por parte de Cartago Telecom a la dirección del correo electrónico indicado en la ficha de Contacto. Únicamente tras la firma de la solicitud de baja, la cancelación del servicio se considerará finalizada. Corresponde al Cliente probar la solicitud de baja.

10.3. En caso de dar de baja el Servicio, el Cliente queda obligado a abonar el precio de los trabajos y materiales empleados en el contrato de obra en la cantidad por la que ha recibido apoyo económico por parte de Cartago Telecom y entregar los dispositivos facilitados por Cartago Telecom para la prestación del Servicio (Router-Antena) en cualquier tienda de Cartago Telecom Stores en un plazo de 30 días naturales desde la fecha de la baja. En caso de no devolver el Router, devolverlo en mal estado o fuera de plazo se facturará su importe correspondiente de 108.90€, y con Wimax iremos al domicilio a desmontar antena y router sino no se accede a la vivienda se facturará su importe de 180€ IVA incluido. La obligación referente a la entrega del router es independiente del apoyo económico recibido.

10.3.1. En caso de dar de baja el servicio objeto de este contrato sin cumplir 6 (seis) meses de la permanencia, el cliente queda obligado a abonar el precio de los trabajos y materiales empleados en el contrato de obra en la cantidad por la que ha recibido apoyo económico por parte de Cartago Telecom.

10.3.2. En caso de dar de baja el servicio objeto de este contrato cumpliendo 6 (seis) meses de la permanencia, el cliente queda obligado a abonar la parte proporcional a los meses pendientes para cumplir la permanencia por la que ha recibido apoyo económico por parte de Cartago Telecom.

10.4. En ningún caso, la resolución del Contrato exonerará al Cliente de sus obligaciones hasta el momento en que se produzca la desconexión definitiva del Servicio. La eficacia de

la resolución del Contrato por cualquiera de las causas antes enunciadas tendrá lugar en la fecha en que se produzca la desconexión efectiva del Servicio.

10.5. Sin perjuicio de la resolución del Contrato, Cartago Telecom podrá reclamar judicialmente el pago de las cantidades adeudadas, los intereses devengados y cuantos daños y perjuicios le sean ocasionados como consecuencia de la actuación u omisión del Cliente.

10.6. Cartago Telecom podrá resolver unilateralmente el Contrato en lo relativo a este Servicio cuando considere que el Servicio haya sido impagado durante el transcurso de 3 meses.

## 11. NOVACIÓN DEL CONTRATO

11.1. Se producirá una novación de este Servicio y los integrados a este por el principio de buena fe por acciones como el Cambio de tarifa, Traslado y Cambio de titular. Las condiciones de dichos contratos pueden ser consultados en el Área de Cliente en la web [www.cartagotelecom.es](http://www.cartagotelecom.es).

11.2. Las novaciones mencionadas en el punto 11.1. implican la firma de un nuevo contrato y, por tanto, la terminación del Contrato anterior.

## 12. PROTECCIÓN DE DATOS

12.1. Responsable del tratamiento. Cartago Telecom Network S.L.U. informa al Cliente que es el responsable del tratamiento de los datos personales del Cliente y que estos datos serán tratados de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril (GDPR), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LOPDGDD).

12.2. Datos sometidos a tratamiento. Los datos personales sometidos a tratamiento son los que el Cliente ha facilitado a través del formulario de contratación del Servicio. Igualmente, Cartago Telecom también trata todos aquellos datos personales que sean obtenidos en virtud de la prestación del servicio durante la vigencia del Contrato.

12.3. Finalidad del tratamiento. Los datos serán tratados para las siguientes finalidades:

a) La correcta y completa prestación del Servicio en ejecución del Contrato.

b) Hacerle llegar al Cliente ofertas comerciales y comunicaciones sobre el Servicio o sobre otros servicios prestados por Cartago Telecom o por empresas del Grupo TUCA BIDCO, S.L. que puedan ser de su interés.

c) Realizar comprobaciones sobre la solvencia del Cliente, incluyendo, sin carácter limitativo, la posibilidad de realizar consultas a bases de datos de impagados.

d) Realización del perfil comercial del Cliente a partir de los datos facilitados en el Contrato en combinación con los datos de tráfico de las Telecomunicaciones que lleve a cabo el Cliente en uso del Servicio, con el fin de generar ofertas comerciales y de publicidad específicas que se adecúen a las necesidades y/o intereses del Cliente.

f) Realización de estudios, análisis y/o encuestas sobre calidad y/o nivel de satisfacción del Cliente en relación con el Servicio. Las finalidades descritas en las letras a) y f) tienen su base legitimadora en la ejecución del Contrato. Las finalidades descritas en las letras b), c), d) en la prestación del consentimiento por parte del Cliente y éste podrá retirar su consentimiento al respecto en cualquier momento con efectos inmediatos.

12.4. Cesión de datos (destinatarios). Cartago Telecom podrá transferir los datos personales del Cliente a la sociedad TUCA BIDCO, S.L. y a empresas de su grupo empresarial (entendiendo grupo empresarial conforme está descrito en el artículo 42 del Código de Comercio) con el fin de ofrecer al Cliente productos y servicios del Grupo TUCA BIDCO que puedan adecuarse a sus necesidades o intereses.

No están previstas transferencias internacionales de datos personales del Cliente.

12.5. Plazo conservación de los datos. Los datos personales del Cliente serán conservados exclusivamente el tiempo necesario para mantener el fin del tratamiento o, expirado dicho plazo, el tiempo necesario para cumplir con los plazos legales de custodia, en su caso.

12.6. Derechos del Cliente en relación con sus datos. El Cliente tiene derecho a acceder a sus datos, rectificarlos, suprimirlos, limitar su tratamiento o solicitar su portabilidad dirigiéndose a la dirección del responsable o bien del delegado de Protección de Datos, que su contacto se puede encontrar al final de la presente sección. También podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos si considera que sus datos no han sido tratados conforme a la meritada norma. En caso de que el Cliente consigne datos de contacto correspondientes a terceras personas, se compromete a informarles del contenido de la cláusula anterior Cartago Telecom es Responsable del tratamiento de conformidad con el GDPR y la LOPDGDD, con la

finalidad de mantener una relación comercial y conservar los datos durante no más tiempo del necesario para ello. No se comunicarán los datos a terceros. Puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, portabilidad, supresión, limitación y oposición en CALLE DATIL,1 POL.IND. LA PALMA - CARTAGENA 30593 (MURCIA) Email: [protecciondedatos@cartagotelecom.es](mailto:protecciondedatos@cartagotelecom.es)

### 13. LEY APLICABLE Y FUERO

13.1. El Contrato está sometida a las leyes de derecho común del Reino de España.

3.2. En caso de litigio, las partes renuncian expresamente al fuero que pudiera corresponderles y se someten expresamente a los tribunales y juzgados del partido judicial del lugar de suministro, excepto en los casos de reclamación por parte de Cartago Telecom al Cliente, en cuyo caso se someten a los juzgados y tribunales del partido judicial de Marbella.

14. Sometimiento al sistema arbitral de consumo El Cliente y Cartago Telecom podrán acudir libre y voluntariamente al sistema arbitral de consumo para dirimir cualquier discrepancia o reclamación derivada del

Contrato, salvo en los casos de retraso o falta de pago por parte del Cliente. Para todas las cuestiones judiciales que sean presupuesto o consecuencia del procedimiento arbitral, los contratantes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales correspondientes al lugar del suministro.

### 15. DESISTIMIENTO

El Cliente dispone de 14 días naturales desde la fecha del inicio de la prestación del Servicio (firma del parte de instalación favorable) objeto del Contrato para desistir del mismo. Por este plazo se facturarán solo los días de servicio utilizado.

En caso de que se hayan realizado trabajos de instalación, estos deberán ser abonados por el Cliente y, en caso de haberse abonado con anterioridad, no serán compensados, al tratarse de un contrato de obra independiente.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá notificarnos su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o por correo electrónico) indicando la dirección de instalación completa a desistir. Para ello, podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento en nuestra página WEB [www.cartagotelecom.es](http://www.cartagotelecom.es) aunque su uso no es obligatorio. Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de



desistimiento por correo electrónico a [info@cartagotelecom.es](mailto:info@cartagotelecom.es) o a la siguiente dirección Calle Dátil, 1 Polígono Industrial La Palma – Cartagena 30593 (Murcia)

## **16. NOTIFICACIONES**

16.1. Cartago Telecom se reserva el derecho a modificar las cláusulas de Contrato, así como tarifas y otras condiciones integradas a este, informando al Cliente enviándole un correo electrónico a la dirección facilitada en Contrato con un mínimo de 30 días naturales previos a la entrada en vigor de dichas condiciones, pudiendo el Cliente resolver el Contrato sin penalización ni coste alguno, exceptuando el pago de las ayudas económicas por obras de instalación que no estén afectadas por la modificación de las condiciones, así como renegociar las cláusulas objeto de modificación.

16.2. Cartago Telecom notificará mediante correo electrónico a la dirección de correo (e-mail) facilitado por el Cliente los cambios, incidencias y/o cualquier otra información de su interés. Cartago Telecom podrá informar de posibles anomalías y/o incidencias a través de su página web y/o redes sociales.

16.3. Cartago Telecom no se responsabiliza en caso de que los datos aportados por el Cliente no sean veraces y/o carezcan de vigencia, el Cliente reconoce que su email es personal y ninguna otra persona tiene acceso a este, en caso de aceptación de condiciones o negociación de cláusulas vía email, el Cliente es totalmente responsable por el consentimiento prestado en sus comunicaciones o interacciones en el portal del Cliente asociado a su email. En caso de cancelar y/o bloquear notificaciones enviadas por Cartago Telecom a través de correo electrónico, el Cliente asume no recibir ningún tipo de emails informativos de parte de Cartago Telecom.

## **17. NEGOCIACIÓN**

El Cliente reconoce haber ejercido su derecho a la negociación de las cláusulas de Contrato. El Cliente dispone del derecho de negociación respecto a la libre elección de forma de pago y formas de notificación con posterioridad a la firma de Contrato.

## **18. MANTENIMIENTO Y AVERÍAS**

18.1. Las averías que se produzcan en equipos e instalaciones proporcionados por Cartago Telecom se repararán en el plazo más breve posible desde que Cartago Telecom tenga conocimiento de aquéllas. En caso de que el Cliente disponga de su propio dispositivo Router,

usando el de Cartago Telecom en modo puente o bridge, Cartago Telecom quedará exenta de cualquier responsabilidad técnica sobre éste durante el tiempo en que esté activado este modo, ya que Cartago Telecom no tiene acceso a la configuración y control de este. El pago de la cuota de abono incluye el mantenimiento de la red hasta el PTR (PUNTO DE TERMINACIÓN DE RED), a menos que el mal funcionamiento sea imputable al Cliente. Durante toda la vigencia del Contrato, y siempre que no se establezca lo contrario, mediante acuerdo entre las Partes, Cartago Telecom realizará el mantenimiento ordinario de los equipos entregados. No obstante, serán a cargo del Cliente todos los costes y gastos ocasionados por la reparación de los equipos que hayan sido intervenidos, manipulados o modificados por el Cliente o por cualquier técnico no autorizado por Cartago Telecom, o usados para un fin distinto del contratado. Cuando la magnitud de la avería o la dificultad de reparación así lo aconsejen o cuando los equipos averiados no pudieran ser reparados en el domicilio del Cliente, Cartago Telecom podrá proceder a la sustitución de los equipos averiados por otros iguales o de similares características. En caso de avería imputable a Cartago Telecom en alguno de los equipos de su propiedad, la comprobación, reparación o sustitución del equipo se efectuará sin cargo alguno para el Cliente. Si, por el contrario, la avería del equipo fuera imputable al Cliente (por ejemplo, cables desconectados o dañados, desconocimiento de uso, configuración errónea de equipos externos, etc.) serán a su cargo los costes que se generen por desplazamiento e intervención de los técnicos autorizados por Cartago Telecom, siendo el coste de 20,00€ IVA incluido la hora de trabajo además de los materiales necesarios. Las visitas técnicas se realizan de lunes a viernes, festivos no incluidos, en horario de 9.00 a 19.00. Se aceptan las solicitudes enviadas de lunes a viernes de 9.00 a 19.00 (festivos no incluidos). Cartago Telecom podrá interrumpir ocasionalmente la prestación del Servicio con objeto de realizar labores de mejora, reparación, cambios de equipamiento o motivos análogos, durante un plazo lo más breve posible. El Cliente consiente expresamente dichas interrupciones, que serán comunicadas previamente por email y existirá un aviso en el Área de Cliente en la web [www.cartagotelecom.es](http://www.cartagotelecom.es) , y exime a Cartago Telecom de cualquier tipo de compensación a este respecto.

18.2. En caso de que el Cliente por algún motivo no pueda estar presente en la cita con el técnico en el tiempo acordado, debe cancelar la cita llamando al número de Atención al Cliente 968165000 con antelación mínima de 3 horas antes de la cita. En

caso contrario, se le facturará el importe correspondiente de la solicitud falsa 50% del coste por una hora de trabajo (10€ IVA incluido)

18.3. Cartago Telecom puede solucionar gran parte de averías por vía telefónica, si el Cliente se niega a recurrir a esta vía, se facturará la visita técnica cuando pudiere haberse solucionado telefónicamente, incluso en el caso de que la avería sea imputable a Cartago Telecom.

18.4. En caso de solicitud de visita técnica por tercero sin mandato, Cartago Telecom queda eximida de responsabilidad de acuerdo con los artículos 1888 a 1894 del Código Civil, quedando al cargo del abono procedente el Cliente, con opción de repetir frente al gestor de acuerdo con la legislación citada.

## 19. DIRECCIÓN DE IP

19.1. En la red de Cartago Telecom se utiliza la tecnología CGNAT para enmascarar las direcciones IPs del Cliente a otras IPs públicas para la salida a internet.

Debido a que a nivel mundial no existe ningún organismo oficial de geolocalización, que estime la ubicación geográfica del dispositivo conectado a Internet basada en la dirección IP pública del Cliente, por lo tanto, algunos recursos de la Red de Internet podrían identificar incorrectamente el país desde el cual el Cliente accede a Internet. Cartago Telecom no es responsable de la veracidad de información publicada en las bases de datos de geolocalización, que esté utilizando el recurso de Internet al que accede el Cliente para determinar la localización geográfica del mismo. Sin embargo, Cartago Telecom realizará su mayor esfuerzo para actualizar dicha información en las bases de datos más importantes. En caso de que hubiera alguna discrepancia en dicha información, y con el fin de agilizar el proceso, se recomienda ponerse en contacto con el administrador o soporte técnico del recurso correspondiente.

19.2. Para poder verificar la geolocalización de la dirección IP recomendamos entrar en la página web de la fuente principal de información sobre cualquier dirección IP - [hzps://apps.db.ripe.net](https://apps.db.ripe.net).

19.3. El Cliente podrá solicitar la asignación del servicio adicional de la IP Estática por un coste mensual de 18€ IVA incluido (el servicio de Pausa no está disponible debido a las condiciones técnicas).

19.4. La IP Estática facilitada al Cliente por Cartago Telecom será, en todo caso, propiedad de Cartago Telecom. En caso de retraso en el pago del Servicio por un período superior a 2 (dos) meses,

por demora en el pago del Servicio correspondiente, Cartago Telecom podrá, con previo aviso al Cliente, proceder con la interrupción definitiva del Servicio o la correspondiente resolución del Contrato, lo que implica la liberación de la dirección de IP Estática asignada.

## 20. SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE

El Cliente tiene a su disposición un Servicio de Atención al Cliente especializado con carácter gratuito y con el que puede contactar por vía telefónica llamando al teléfono 968165000 dentro del siguiente horario: de 09:00 a 20:00 de lunes a viernes, sábados y domingo de 09:00 a 17:00. A través de dicho servicio, el Cliente podrá obtener información sobre el Servicio, realizar gestiones en relación con el Servicio y plantear quejas y reclamaciones, así como cualquier incidencia contractual que le pueda surgir.

## 21. CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA SERVICIOS CONVERGENTES

21.1. El servicio de "Pausa" regulado en la Cláusula 8 del Contrato no será de aplicación cuando se hayan contratado Servicios Convergentes.

21.2. En caso de que el Cliente contrate Servicios Convergentes, se aplicarán las tarifas previstas para Servicios Convergentes que figuran publicadas en la página web [www.cartagotelecom.es](http://www.cartagotelecom.es)

21.3. En el caso que dejen de concurrir los requisitos establecidos en la Cláusula 2.2 en relación con la definición de "Servicios Convergentes", automáticamente dejarán de aplicarse las tarifas y condiciones específicas previstas para los Servicios Convergentes y pasarán a ser de aplicación las condiciones y tarifas generales previstas para el Servicio individualmente considerado.