

CONDICIONES GENERALES

CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN (CGC) APLICABLES A LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES PRESTADOS POR TELCOSUR ALMUDEYNE SL (TELCOSUR)

ACEPTACIÓN DE LAS PRESENTES CGC.LEGISLACIÓN APLICABLE

La firma, formalización o cualquier otra forma de suscripción de un CONTRATO de prestación de cualesquiera SERVICIOS DE COMUNICACIONES con TELCOSUR lleva aparejada, por parte del CLIENTE, la explícita aceptación y la expresa adhesión a las presentes CGC que han sido elaboradas de acuerdo a la naturaleza de dichos SERVICIOS, y con arreglo a las normas reguladoras del mercado de las telecomunicaciones, del comercio electrónico, de protección de datos de carácter personal y demás legislación vigente en el momento de su publicación.

A todos los efectos, se considerará que existe CONTRATO de prestación de SERVICIOS DE COMUNICACIONES entre TELCOSUR y el CLIENTE cuando aquella facilite, preste, provea, suministre y/o ponga a disposición de éste uno o varios de los SERVICIOS contemplados en la condición 2.4., en cualquiera de sus modalidades, aun cuando dichos SERVICIOS no sean usados o consumidos por el CLIENTE y con independencia de la forma en que dicho contrato esté documentado. Se considerará igualmente que existe CONTRATO en aquellos supuestos en que, aun no constando firmado por el CLIENTE documento alguno que lo formalice, concurren circunstancias, datos y/o hechos que, necesariamente, evidencien la voluntad inequívoca del CLIENTE de recibir o tener a su disposición los SERVICIOS DE COMUNICACIONES facilitados, prestados, proveídos suministrados y/o puestos a disposición por TELCOSUR.

Antes de la suscripción de cualquier CONTRATO de prestación de SERVICIOS DE COMUNICACIONES con TELCOSUR ésta, bien directamente, bien a través de alguno de sus comercializadores, distribuidores, vendedores y/o cualesquiera otros canales comerciales, incluida su propia página web "www.telcosur.es", se asegurará de facilitar al CLIENTE el acceso y conocimiento a estas CGC, al modelo de CONTRATO que va a firmar, formalizar y/o suscribir.

En todo lo no previsto en las presentes CGC, será de aplicación la legislación específica que, en cada momento, resulte aplicable en relación con las formas y modos de contratación, con el contenido, extensión, calidad, límites y demás regulación de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS, así como a los derechos, garantías, deberes y obligaciones de los consumidores y usuarios.

En particular, todos los CONTRATOS de prestación de SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS pactados entre TELCOSUR y el CLIENTE estarán sujetos a lo previsto por las siguientes disposiciones normativas:

Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Usuario del Servicio de Telecomunicaciones;

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias;

Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación;

Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico;

Cualesquiera otras de general y/o especial y pertinente aplicación aun cuando no aparezcan recogidas en estas CGC.

En los supuestos en que una norma altere, con carácter vinculante, los derechos y obligaciones de las partes derivadas de los CONTRATOS suscritos con TELCOSUR para la prestación de SERVICIOS DE COMUNICACIONES, tales derechos y obligaciones habrán de entenderse modificados en el mismo y exacto sentido en que lo hubiera hecho dicha norma, aun cuando no se reflejara tal modificación en estas CGC. Ninguna nueva disposición normativa ni, en su caso, ninguna modificación de las que actualmente están en vigor tendrá efectos retroactivos ni serán de aplicación a CONTRATOS de fecha anterior a la entrada en vigor de aquellas salvo que en las mismas se disponga expresamente lo contrario.

En aquellos casos en que exista cualquier discrepancia entre lo previsto por estas CGC y una disposición normativa de carácter vinculante, será siempre de aplicación la disposición normativa de carácter vinculante.

EXTENSIÓN

Las presentes CGC tienen por objeto regular el conjunto de derechos y obligaciones que incumben tanto al CLIENTE como a TELCOSUR en todos los CONTRATOS de prestación de SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS, entendidos en los términos de la condición 1.2.

Estas CGC, junto con el modelo de CONTRATO de PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES, al que las mismas se aplican, forman y constituyen una única unidad contractual inseparable de modo que el contenido de los mencionados documentos será vinculante y, por tanto, de obligado cumplimiento para las partes.

Cuando el CLIENTE de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS sea una entidad distinta a persona física, los derechos a que se refieren las presentes CGC se extenderán, en la medida de lo necesario, a las personas que integran y/o dependen de dicha organización. En los mismos casos previstos en el párrafo primero de esta condición 2.3. las obligaciones derivadas de estas CGC incumben a la entidad u organización jurídica como unidad y, solidariamente, a quienes, de hecho o de derecho ejerzan sus funciones directivas, de representación, como administradores y, en todo caso, a la persona física que, en su nombre, haya suscrito el CONTRATO con TELCOSUR.

Los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS comercializados, facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por TELCOSUR, que pueden constituir el posible objeto de un CONTRATO a los que afectan estas CGC son:

2.4.1. Telefonía fija convencional SERVICIO ACCESO MAYORISTA LINEAS TELEFONICA OPERADOR TELEFONICA (AMLT);

2.4.2. Telefonía fija con tecnología VoIP (voz sobre IP);

2.4.3. Servicios gestionados de central virtual;

2.4.4. Telefonía móvil;

2.4.5. Servicio de tráfico de voz y datos para telefonía móvil en "itinerancia, internacional o "roaming";

2.4.6. Servicio de llamadas de emergencia desde cualquier terminal de telefonía fija o móvil;


2.4.7. Servicio de identificación y duración de llamadas entrantes y salientes;

2.4.8. Servicio de buzón de voz;

2.4.9. Servicio de registros de llamadas entrantes/salientes y

2.4.10. Cualesquiera otros que, desde ahora o en el futuro, aparezcan o puedan aparecer contenidos o reflejados en estas CGC y/o en el ANEXO "CARACTERÍSTICAS PROPIAS DE CADA UNO DE LOS DIFERENTES PRODUCTOS Y SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS COMERCIALIZADOS, FACILITADOS, PRESTADOS, PROVEÍDOS, SUMINISTRADOS Y/O PUESTOS A DISPOSICIÓN POR TELCOSUR".

2.5. TELCOSUR comercializa, vende, facilita, presta, provee, suministra y pone a disposición del CLIENTE los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS a que se refiere esta condición 2.4. bien de forma aislada o bien de forma conjunta agrupados más de uno en los "packs" especificados en cada momento.

El CLIENTE, si a su derecho conviene, podrá contratar la recepción de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos y/o puestos a disposición por TELCOSUR de manera individual y/o en forma "packs" de acuerdo al contenido del mencionado descrito en el CONTRATO DE SERVICIOS.

2.6. La descripción, naturaleza, características, extensión, límites, precios y tarifas de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS y de los "packs" o PRODUCTOS comercializados, donde el CLIENTE, en

todo momento, podrá consultar toda la información relativa a los mismos en la descripción del CONTRATO DE COMUNICACIONES o en la propia web www.telcosur.es.

2.7. Por su propia naturaleza, LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS son de naturaleza variable y evolucionan en función del avance de las tecnologías y los mercados, y se irá actualizando para adecuarlo a dicha evolución.

2.8. Los contratos para la prestación de SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL no están sujetos a lo previsto en estas CGC y se regirán por las disposiciones genéricas y/o específicas contenidas en el CONTRATO relativo a dichos SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL.

2.9. El servicio de líneas convencionales de AMLT que se describe en el punto 2.4.1. siempre será una prestación del servicio de las líneas de Telefónica, es decir, cualquier avería o incidencia o corte del servicio de la red no será asumible por TELCOSUR.

OBLIGACIONES DEL CLIENTE

3.1. Obligaciones genéricas exigibles al CLIENTE que suscriba con TELCOSUR un CONTRATO de prestación/recepción de SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.

Por la firma, formalización y/o suscripción, en los términos previstos por la condición 1.2., de un CONTRATO con TELCOSUR para la prestación/recepción de SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS, el CLIENTE asume las siguientes obligaciones:

3.1.1. No faltar a la verdad, ni falsear, ni alterar de ningún modo, los datos necesarios que, de acuerdo con la legislación vigente, deba comunicar a TELCOSUR para que ésta pueda proceder a prestar los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.

3.1.2. Notificar por escrito, y mediante cualquier medio que deje constancia de su recepción por TELCOSUR, de toda variación, modificación o alteración de los datos reflejados en el contrato al que se aplican las presentes CGC (ejemplificativamente entre otros, y sin que la siguiente relación tenga carácter de exhaustiva, la dirección postal, la dirección de correo electrónico, los números de teléfono móvil y/o fijo de contacto, los dígitos de IBAN de cargo de las facturas...) y que puedan impedir o dificultar el cumplimiento de las obligaciones y derechos que incumben a las partes.

3.1.3. Hacer un uso personal de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS derivados del CONTRATO suscrito con TELCOSUR.

Salvo que la finalidad intrínseca del SERVICIO DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS contratado permita otra cosa (fundamentalmente los destinados a su uso por establecimientos públicos de comunicaciones), o salvo que medie autorización expresa y escrita por parte de TELCOSUR, el CLIENTE tiene la consideración de consumidor y/o usuario final de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS contratados con TELCOSUR.

Así, con las mismas salvedades previstas en el párrafo segundo de esta condición 3.1.3., el CLIENTE no podrá revender, comercializar, traficar, mercadear ni realizar ningún otro negocio jurídico, ya sea a título gratuito u oneroso, ya sea total o parcial, sobre los PRODUCTOS DE TELECOMUNICACIONES contratados ni sobre los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por TELCOSUR.

3.1.4. No utilizar los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS contratados con TELCOSUR para fines ilícitos, para realizar actividades que vayan en contra de las disposiciones normativas vigentes en cada momento, o que sean molestas, o que perjudiquen a terceros e impedir que otras personas, con o sin su conocimiento y/o consentimiento, puedan utilizar dichos SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS para los mencionados fines prohibidos.

A los efectos previstos por el primer párrafo de esta condición 3.1.4., el CLIENTE vendrá obligado a cumplir con las órdenes e instrucciones que pueda comunicar le TELCOSUR con posterioridad a la aceptación de las presentes CGC.

Si el CLIENTE se negara a cumplir con las órdenes e instrucciones a que se refiere el párrafo segundo de esta condición 3.1.4., TELCOSUR podrá proceder a la suspensión parcial y/o total, temporal y/o definitiva, de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS indebidamente usados.

El CLIENTE asume la obligación de exonerar, liberar y mantener indemne a TELCOSUR de todos los posibles daños y perjuicios económicos, de imagen y/o de cualquier otra naturaleza causados y/o que pudieran causarse derivados de un mal uso, no imputable a TELCOSUR, de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS prestados por ésta. En los casos a los que se refiere este párrafo de la condición 3.1.4., el CLIENTE será el único y exclusivo responsable de los mismos daños y perjuicios que causara o pudiera ocasionar.

3.1.5. Responsabilizarse de la seguridad e integridad de los aparatos, dispositivos, equipos y/o terminales informáticos y/o electrónicos a través de los cuales se reciban o deban recibirse los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS prestados por TELCOSUR que se hallen o debieran hallarse en su poder, en su domicilio, dependencias, pertenencias o en lugares que estén o debieran estar bajo su control y dominio, incluso vehículos particulares o de servicio público, así como su protección frente a virus, intrusos, hackers y, en general, ante cualquier agresión o ataque tecnológico o físico que puedan alterar, defraudar, dificultar, impedir o modificar de cualquier modo el cumplimiento de las obligaciones asumidas por las partes.

De acuerdo con lo previsto en el párrafo primero de esta condición 3.1.5., el CLIENTE, libre y voluntariamente, exonera a TELCOSUR de toda responsabilidad que pueda derivarse, directa o indirectamente, de cualquier uso abusivo y/o fraudulento que pudiera realizarse respecto de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS puestos a su disposición, prestados, facilitados y/o proveídos por TELCOSUR.

En ningún caso, el uso abusivo o fraudulento de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS realizado por cualquier persona ajena a TELCOSUR, servirá de base para discutir, retrasar y/o denegar el pago de las cantidades facturadas por TELCOSUR al CLIENTE cuando tales cantidades facturadas se correspondan con el uso (o abuso) del PRODUCTO DE TELECOMUNICACIONES que aquel tenga suscrito.

3.1.6. Abonar puntualmente a TELCOSUR las cantidades correspondientes al precio por el uso, la utilización y/o la puesta a disposición del PRODUCTO DE TELECOMUNICACIONES y/o los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS contratado de acuerdo con los PRECIOS Y TARIFAS TELCOSUR aplicables a cada PRODUCTO o SERVICIO.

De acuerdo con lo previsto por la condición 3.1.5., el CLIENTE no se liberará del cumplimiento de la obligación de pago a que se refiere el primer párrafo de esta condición 3.1.6. aunque el uso (o abuso) del SERVICIO DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitado, prestado, proveído, suministrado y/o puesto a disposición del CLIENTE por TELCOSUR lo haya realizado una tercera persona, con o sin consentimiento y/o conocimiento del CLIENTE.

3.1.7. Abonar íntegramente el precio fijo mínimo correspondiente al PRODUCTO DE TELECOMUNICACIONES contratado, aun cuando no hubiera consumido o usado la totalidad del facilitado, prestado, proveído, suministrado y/o puesto a su disposición por TELCOSUR, en aquellos casos en que el PRODUCTO DE TELECOMUNICACIONES contratado incluya, suponga o implique un precio mínimo fijo a cambio de la puesta a disposición del CLIENTE de un mínimo de uso o consumo de un SERVICIO DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.

El CLIENTE no se liberará del cumplimiento de la obligación de pago a que se refiere el primer párrafo de esta condición 3.1.7. aunque no hubiera usado, utilizado y/o consumido, en todo o en parte, el SERVICIO DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS contratado y puesto a su disposición por TELCOSUR.

3.1.8. El incumplimiento por parte del CLIENTE de la obligación puntual de pago a que se refieren las condiciones 3.1.6 y 3.1.7. facultará a TELCOSUR, en los términos previstos por la condición 11. o, en su defecto, de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente, para que pueda suspender, de manera provisional o incluso definitiva, la prestación de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.

En los casos de incumplimiento total o parcial de la obligación de pago, el CLIENTE CONSIENTE y AUTORIZA a TELCOSUR, de forma expresa y haciendo renuncia formal a cualquier derecho en contra que pudiera corresponderle, para que pueda comunicar sus datos a los diferentes registros y ficheros de morosos existentes o que se puedan crear en el futuro tales como RAI, ASNEF, BADEXCUG...

3.1.9. Resarcir a TELCOSUR de los daños, perjuicios, costes y gastos que pudiera sufrir como consecuencia de un uso ilegal, fraudulento o inadecuado realizado por él mismo o por terceros, con o sin su conocimiento y/o consentimiento, del SERVICIO DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitado, prestado, proveído, suministrado y/o puesto a disposición por aquella.

3.1.10. Disponer de los aparatos, dispositivos, equipos y/o terminales informáticos y/o electrónicos y, en general, de cualquier otro HARDWARE debidamente homologado para la correcta recepción de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS contratados y facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición del CLIENTE por TELCOSUR.

3.1.11. Abstenerse de manipular o alterar, por ningún medio físico, informático ni de ninguna otra naturaleza, cualesquiera elementos, aparatos, dispositivos, equipos, terminales, cables y/o instalaciones a través de los que reciba o deba recibir los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por TELCOSUR con la finalidad de acceder a ellos y/o utilizarlos en condición distinta a la de usuario final, para fines distintos de los contratados o de cualquier otra forma o con cualquier otro fin fraudulentos.

E impedir que otros, con o sin su conocimiento y/o autorización, realicen tales actos prohibidos.

3.1.12. Constituir a favor de TELCOSUR, de acuerdo con lo previsto en las condiciones 4.5.4., 6.1.5. y 6.1.6. o, en su defecto, dentro de la extensión y con los límites previstos por la legislación vigente, en la forma y por la cuantía que ésta considere más convenientes, cualquier tipo de caución (depósito, fianza o incluso aval bancario, que en ningún caso serán remunerados) a fin de garantizar y asegurar el cumplimiento de la obligación de abono puntual de los servicios.

El incumplimiento de la obligación a que se refiere el párrafo primero de esta condición 3.1.12. facultará a TELCOSUR a no iniciar la prestación de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS o, en su caso, a suspender la prestación de los SERVICIOS ya iniciados hasta tanto se constituya la garantía solicitada.

3.1.13. Cumplimentar debidamente, firmar en original el modelo de CONTRATO de prestación de SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS y (cuando, de acuerdo a lo previsto por la condición 4.1.3., el CLIENTE hubiera optado por el pago mediante domiciliación bancaria de las facturas giradas por TELCOSUR) el documento que contiene el "Mandato SEPA" y entregar personalmente o, enviar, remitir y/o hacer llegar el original firmado de ambos documentos a TELCOSUR, a la siguiente dirección postal:

TELCOSUR ALMUDEYNE SL

Calle Arquitectura nº 2 Torre 11 Planta 5º Módulos 5 y 6

41015 Sevilla

El plazo para el cumplimiento por parte del CLIENTE, de la obligación a que se refiere el párrafo primero de esta condición 3.1.12. será de 30 (treinta) días naturales contados desde la fecha de la firma del contrato.

TELCOSUR se reserva el derecho de proceder a no iniciar la prestación de los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES contratados, o a suspender la prestación de los ya iniciados hasta que el CLIENTE cumpla con esta obligación a que se refiere esta condición 3.1.13.

3.1.14. Cumplir con las demás obligaciones y prohibiciones derivadas del CONTRATO suscrito con TELCOSUR, de las presentes CGC, o las que le vengán impuestas por la vigente legislación.

3.2. Otras obligaciones adicionales que incumben al CLIENTE en aquellos casos en que se le suministren aparatos, dispositivos, enrutadores, equipos, terminales informáticos y/o electrónicos y, en general, cualquier tipo de HARDWARE propiedad de TELCOSUR.

Cuando, con independencia del PRODUCTO DE TELECOMUNICACIONES contratado, el CLIENTE reciba cualquier tipo de HARDWARE electrónico y/o informático asociado que sea propiedad de TELCOSUR, dicho HARDWARE TELCOSUR se considerará entregado al CLIENTE en régimen de alquiler de bien o cosa mueble con una duración, salvo pacto expreso en contra, de 24 (veinticuatro) meses.

En tales casos, serán obligaciones del CLIENTE, además de cualesquiera otras que se establecen con carácter general, las que se detallan a continuación en esta condición 3.2. y/o se deduzcan de las presentes CGC.

3.2.1. Firmar el albarán estandarizado de recepción del HARDWARE TELCOSUR donde figurarán la clase, el número de unidades, las marcas, los modelos, los números de serie y cualesquiera otros datos y características identificativas que permitan su individualización entre un grupo de otros similares.

3.2.2. Dar al HARDWARE TELCOSUR un uso racional, normal y adecuado a su finalidad, y cuidarlo y mantenerlo con la debida diligencia procurando, por todos los medios a su alcance, que no sean alterados, manipulados dañados, destruidos, hurtados, robados o sustraídos ni perjudicados de ningún otro modo.

3.2.3. Abonar a TELCOSUR puntualmente, en la misma factura y junto con el precio de los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, el canon arrendaticio o renta por el mencionado HARDWARE TELCOSUR.

3.2.4. Suscribir, a su costa, una póliza de seguro (o ampliar la póliza de que disponga) para garantizar cualquier siniestro que pueda afectar al HARDWARE TELCOSUR, desde su destrucción total o parcial por cualquier causa, a su hurto, robo o sustracción.

3.2.5. Comunicar de inmediato a TELCOSUR, de manera fehaciente, cualquier tipo de reclamación, tercería, acción judicial o administrativa, demanda, embargo o apremio que se dirija, pretenda o produzca contra el HARDWARE TELCOSUR.

Con independencia de lo previsto en el párrafo primero de esta condición 3.2.5., el CLIENTE, en la forma establecida por las leyes vigentes aplicables a cada caso en concreto, deberá proceder a poner formal y fehacientemente en conocimiento de cualquier tercero que dirija o pretenda tales acciones contra el HARDWARE TELCOSUR, que dichos equipos son propiedad de TELCOSUR y que el CLIENTE dispone de ellos en régimen y a título de arrendamiento.

3.2.6. Constituir a favor de TELCOSUR, en la forma que el cliente considere más conveniente (ingreso en cuenta, transferencia bancaria, cargo contra tarjeta de crédito...) cualquier tipo de depósito, fianza o incluso aval bancario, que en ningún caso serán remunerados, para garantizar el cobro de las rentas correspondientes al HARDWARE TELCOSUR.

El depósito, garantía, fianza o aval bancario a que se refiere el párrafo primero de la condición 3.2.6. podrán alcanzar el cien por cien (100%) del precio del HARDWARE TELCOSUR objeto de entrega al CLIENTE.

3.2.7. Permanecer de alta efectiva en el SERVICIO contratado asociado al HARDWARE TELCOSUR durante veinticuatro (24) meses contados desde la fecha de la recepción de los equipos.

Salvo que las características propias del determinado o concreto PRODUCTO DE TELECOMUNICACIONES contratado por el CLIENTE determine una consecuencia distinta, si éste ejerciera su derecho a solicitar y obtener la baja en el SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES asociado al HARDWARE TELCOSUR antes de que hubiera transcurrido el plazo al que se refiere el párrafo primero de esta condición 3.2.7., le será aplicada una penalización consistente en abonar a TELCOSUR, en un único pago, el cien por cien (100%) del importe total de las rentas pendientes de satisfacer hasta completar las 24 mensualidades a que se refiere dicho párrafo primero de esta condición más el valor residual del mismo o, en su caso, la pérdida de la suma depositada o afianzada o la ejecución del aval bancario hasta cubrir el coste del HARDWARE TELCOSUR.

3.2.8. Devolver a TELCOSUR, a la finalización del contrato y en buenas condiciones de uso, el HARDWARE TELCOSUR recibido o, en su caso, adquirirlo por el precio residual que se hubiera fijado al inicio del arriendo.

3.2.9. TELCOSUR se reserva el derecho de no entregar o solicitar la devolución del HARDWARE TELCOSUR al que se refiere esta condición 3.2. en caso de incumplimiento por parte del CLIENTE de cualesquiera de las obligaciones por él asumidas con relación al mismo.

3.3. Otras obligaciones adicionales que incumben al CLIENTE en aquellos casos en que fuera necesaria la realización de cualquier tipo de instalación en sus dependencias por parte de personal autorizado por TELCOSUR.

Cuando, por las características del PRODUCTO DE TELECOMUNICACIONES contratado, el CLIENTE deba realizar y disponer, en su domicilio o dependencias, cualesquier tipo de instalaciones para el adecuado o correcto funcionamiento de aparatos, dispositivos, enrutadores, equipos y/o cualquier otro tipo de HARDWARE y poder recibir, a través de éstos, los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por TELCOSUR, serán obligaciones adicionales del CLIENTE, además de cualesquiera otras que se establecen con carácter general, las que se detallan a continuación en esta condición 3.3. y/o se deduzcan de las presentes CGC.

3.3.1. Tener preparada, con anterioridad a la firma, formalización y/o suscripción del CONTRATO con TELCOSUR, la infraestructura necesaria para que se pueda realizar la instalación.

A los efectos de lo previsto en el primer párrafo de esta condición 3.3.1. se entiende por infraestructura necesaria el disponer de techo o suelo técnicos, de puntos de conexiones de red, de puntos de conexiones eléctricas, de armarios (rack) y demás elementos necesarios para que los aparatos, dispositivos, enrutadores, equipos y/o cualquier otro HARDWARE a través de los que deben recibirse los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por TELCOSUR puedan ser conectados, instalados y/o programados sin obras de ningún tipo en el domicilio y/o las dependencias del CLIENTE.

3.3.2. Abonar, contra la realización de aquellas conexiones, instalaciones y/o programaciones que fuera necesario realizar por personal autorizado por TELCOSUR, el importe de la factura correspondiente a los trabajos efectuados.

3.3.3. Permitir al personal autorizado por TELCOSUR la entrada y acceso al domicilio y/o las dependencias del CLIENTE donde deba realizarse la conexión, instalación y/o programación o montaje de equipos y su mantenimiento y/o sustitución, desmontaje y retirada cuando proceda.

3.4. Otras obligaciones adicionales que incumben al CLIENTE en aquellos casos en que fuera necesaria la autorización para la pre asignación.

3.4.1. En los supuestos en que por la situación tecnológica del SERVICIO a prestar al CLIENTE así proceda, la firma de este contrato supondrá, de forma automática, la concesión por el CLIENTE a TELCOSUR de las correspondientes autorizaciones, con las más amplias facultades, para realizar las peticiones necesarias a terceros operadores hasta la obtención de la pre asignación.

3.4.2. Adicionalmente a lo previsto en la condición 3.5.1., el CLIENTE, junto con este CONTRATO, deberá firmar y entregar a TELCOSUR debidamente firmada la correspondiente autorización en modelo impreso estandarizado al objeto de que esta pueda acreditar, ante terceros operadores, la habilitación necesaria en orden a la obtención de la pre asignación.

DERECHOS DEL CLIENTE

4.1. Derechos genéricos del CLIENTE que suscriba con TELCOSUR un CONTRATO para la recepción de SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.

Además de cualesquiera otros que se deduzcan del CONTRATO de prestación/recepción de SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS suscrito con TELCOSUR, de las presentes CGC, y/o de las normas legales o reglamentarias vigentes aplicables en cada momento, el CLIENTE tiene los siguientes derechos:

4.1.1. A la libre elección y adquisición, en el mercado, de cualesquiera aparatos, dispositivos, enrutadores, equipos, terminales y, en general de cualquier HARDWARE electrónico y/o informático debidamente homologados, que sean aptos para la recepción, a través de ellos, de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por TELCOSUR.

4.1.2. Recibir de TELCOSUR la prestación efectiva de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS contratados en los términos, con la extensión, los niveles de calidad y los límites ofrecidos por TELCOSUR o, en su defecto, los más óptimos que sean posibles atendidos el estado de la tecnología actual en cada momento y/o la localización geográfica donde, efectivamente, los mismos deban ser recibidos por el CLIENTE.

4.1.3. Disponer de un "Área de Cliente" en la página web www.lcrcom.net, como proveedor de líneas para TELCOSUR, para que, a través del procedimiento de "registro" mediante la introducción de un nombre de usuario y contraseña de su elección, pueda acceder, en cualquier momento a su "Área Privada" y poder consultar el nivel de consumo o gasto en tiempo real de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS contratados y/o puestos a su disposición, a comprobar las facturas detalladas y desglosadas giradas como consecuencia dichos SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS usados, contratados y/o puestos a su disposición, así como a cualquier otro dato de su interés al que tenga derecho conforme a la legislación vigente en cada momento.

4.1.4. Ampliar, reducir y modificar total o parcialmente, en cualquier momento durante la vigencia del contrato, unilateralmente, sin necesidad de acreditar acusa que lo justifique y sin que, por este solo hecho, deba abonar penalización alguna, el contenido, alcance y/o límites de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICOS contratados con la consiguiente modificación del CONTRATO y la variación de precios que proceda de acuerdo a las TARIFAS DE PRECIOS TELCOSUR.

4.1.5. Resolver en cualquier momento, unilateralmente, sin necesidad de acreditar acusa que lo justifique y sin que, por este solo hecho, deba abonar penalización alguna, el CONTRATO por el que recibe los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados y/o proveídos por TELCOSUR.

4.1.6. Solicitar en cualquier momento, unilateralmente, sin necesidad de acreditar causa que lo justifique y sin que, por este solo hecho, deba abonar penalización alguna, el cambio o portabilidad a otra operadora (migración) para que todos o parte de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados y/o proveídos por TELCOSUR pasen a ser prestados por dicha nueva operadora.

Cuando el ejercicio del derecho contenido en el primer párrafo de esta condición 4.1.6. se refiera al cambio de operadora para la prestación de SERVICIOS de TRÁFICO DE VOZ, el CLIENTE tendrá derecho a mantener la misma numeración telefónica salvo que, por razones pura y estrictamente tecnológicas, dicho mantenimiento no fuera posible.

4.1.7. El ejercicio de los derechos a que se refieren las condiciones 4.1.4., 4.1.5. y 4.1.6. deberá realizarse por medio de comunicación dirigida a TELCOSUR en la que se deberá dejar constancia clara, expresa y explícita de la pretensión del CLIENTE en orden a la modificación, la resolución y/o el cambio de operador.

Salvo causas de fuerza mayor o imputables al CLIENTE, la modificación o la baja efectiva en los SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIONES o, en su caso, el cambio de operadora serán efectuados por TELCOSUR dentro del plazo máximo legalmente permitido comenzado el cómputo de dicho plazo desde que el CLIENTE formalice la solicitud o, en su caso, desde que acredite documentalmente su identidad de acuerdo con lo previsto por la condición 16.

No obstante lo previsto en los primeros párrafos de las condiciones 4.1.4., 4.1.5. y 4.1.6., cuando el CONTRATO de prestación de SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS que se pretenda modificar, resolver o respecto del que se pretenda el cambio de operadora fuera unido a una obligación de permanencia derivada de la entrega y/o financiación de cualquier tipo de HARDWARE y/o de la realización de instalaciones en el domicilio o dependencias del CLIENTE, o figurara así válidamente consignado en el CONTRATO, la novación o resolución unilateral del CONTRATO por parte del CLIENTE o la solicitud de cambio de operador por parte del CLIENTE llevará aparejada la obligación de éste de abonar a TELCOSUR, la penalización que, por dichas entregas, instalaciones o causas consignadas para cada caso concreto, estuviera previamente determinada de acuerdo a lo previsto por la condición 3.2.7.

4.1.8. Contactar con el Servicio de Atención Telefónica al Cliente (SATC TELCOSUR), a través del número de teléfono al que se refiere la condición 16.1.1. para realizar cualquier consulta y/o solicitar cualquier tipo de información relativa a los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por TELCOSUR.

4.1.9. Contactar, de acuerdo con lo previsto por la condición 12.1., con el SATC TELCOSUR, a través del mismo número de teléfono del SATC TELCOSUR y en el mismo horario de atención al público, para solicitar cualquier tipo de asistencia técnica y/o resolución de problemas relativos a los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS que tenga contratados y sean facilitados, prestados y/o proveídos por TELCOSUR.

Por cada solicitud de asistencia técnica, TELCOSUR abrirá una incidencia a la que le será asignada un número de referencia o de identificación único que será comunicado al CLIENTE para que, a través de dicho número pueda, si a su derecho conviene, realizar un seguimiento de dicha incidencia hasta su total resolución.

Sin perjuicio del seguimiento que, de acuerdo con lo previsto en el párrafo segundo de esta condición 4.1.9, pueda hacer el CLIENTE con relación a las incidencias respecto de las que se hubiera solicitado asistencia técnica, TELCOSUR le mantendrá informado puntualmente de la situación, avance en el proceso de resolución de la incidencia y resolución definitiva de misma.

4.1.10. Formular, de acuerdo con lo previsto en la condición 12.2., las reclamaciones y/o quejas que considere procedentes por cualesquiera cuestiones relativas al CONTRATO que tenga pactado con TELCOSUR y/o derivadas de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por TELCOSUR.

4.1.11. Solicitar y obtener, en caso de interrupción temporal de los SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIONES contratados con TELCOSUR, las compensaciones y, en su caso, el resarcimiento de daños a que se refiere la condición 12.3 o, en su defecto, la que determine la legislación vigente en cada momento.

4.1.12. Comunicar a TELCOSUR su voluntad y decisión de no inclusión de sus datos en las guías que facilitan al público información sobre nombres, apellidos y números de teléfono asignados a CLIENTES de SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.

4.1.13. Seleccionar, de entre los que figuran en el modelo de CONTRATO DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS que ha de ser firmado de acuerdo con lo previsto por la condición 3.1.13., el modo de pago de las facturas giradas por TELCOSUR a que se refiere la condición 8.

4.2. Otros derechos adicionales que corresponden al CLIENTE en aquellos casos en que se le hubieran suministro aparatos, dispositivos, equipos, máquinas, terminales informáticos y/o electrónicos y, en general cualquier tipo de HARDWARE propiedad de TELCOSUR.

Cuando, con independencia del PRODUCTO DE TELECOMUNICACIONES contratado, el CLIENTE reciba cualquier tipo de HARDWARE electrónico y/o informático asociado que sea propiedad de TELCOSUR de acuerdo con lo previsto en la condición 3.2., serán derechos adicionales del CLIENTE, además de cualesquiera otros que se establecen con carácter general, los que se detallan a continuación.

4.2.1. Obtener gratuitamente copia del albarán de entrega y recepción del HARDWARE TELCOSUR donde figurarán la clase, el número de unidades, las marcas, los modelos, los números de serie y cualesquiera otros datos y características identificativas que permitan su individualización entre un grupo de otros similares.

4.2.2. A que, sobre dicho HARDWARE TELCOSUR, se realicen los mantenimientos, reparaciones y/o sustituciones que sean necesarios.

Los mantenimientos, reparaciones y sustituciones del HARDWARE TELCOSUR serán de carácter gratuito cuando, atendidos el momento, el origen, las circunstancias y/o la naturaleza de los hechos que los motiven aquellos mantenimientos, reparaciones y/o sustituciones se hallen cubiertos por la garantía del fabricante. En tales casos, TELCOSUR gestionará, en nombre del CLIENTE, las reparaciones, los mantenimientos y las sustituciones necesarias para que a través de dicho HARDWARE TELCOSUR el CLIENTE pueda seguir recibiendo o volver a recibir los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por TELCOSUR.

No obstante lo previsto en el párrafo inmediatamente anterior de esta condición 4.2.2., el CLIENTE perderá cualquier derecho de garantía que pudiera corresponderle sobre el HARDWARE TELCOSUR cuando éste hubiera sido objeto de manipulación por cualquier persona ajena a TELCOSUR. En estos casos, correrán y serán de cuenta exclusiva del CLIENTE todos los gastos de reparación del HARDWARE TELCOSUR, incluidos, en su caso, los de desplazamiento del personal técnico. En estos casos, además, TELCOSUR podrá resolver el contrato de arrendamiento sobre dicho HARDWARE TELCOSUR y proceder a exigir al CLIENTE las cantidades de renta que queden por abonar hasta la finalización natural del arriendo a que se refiere la condición 3.2.

Fuera de los casos previstos en el párrafo segundo de esta condición 4.2.2., el mantenimiento, reparación y/o sustitución del HARDWARE TELCOSUR serán de cuenta y cargo exclusivos del CLIENTE.

4.2.3. Adquirir o devolver, al finalizar el arriendo y/o en cualquier momento durante la vigencia del mismo el HARDWARE TELCOSUR.

En los supuestos en que el CLIENTE ejercite el derecho conferido en el párrafo primero de esta condición 4.2.3. antes de la finalización del arriendo, estará obligado a abonar a TELCOSUR el importe íntegro correspondiente a todas las mensualidades de renta que quedaran pendientes hasta la finalización natural del mismo (24 meses desde la entrega del HARDWARE TELCOSUR) de acuerdo con lo previsto por la condición 3.2.7.

Cuando el CLIENTE ejercite el derecho conferido en el párrafo primero de esta condición 4.2.3., con independencia del momento en lo haga, deberá abonar a TELCOSUR el importe correspondiente al valor residual de dicho HARDWARE TELCOSUR.

4.2.4. Solicitar y obtener, una vez transcurridos veinticuatro (24) meses desde la entrega del HARDWARE TELCOSUR, la devolución del depósito, garantía, fianza o aval bancario constituidos en la forma prevista por el punto 3.2.6 de estas CGC.

La devolución del depósito, fianza o garantía, cuando se hubiera prestado en dinero, se efectuará a través del mismo medio en que se hubiera constituido. En los demás casos, se efectuará mediante la devolución del aval o instrumento documental que hubiera entregado el CLIENTE.

4.3. Otros derechos adicionales que corresponden al CLIENTE en aquellos casos en que tenga contratados servicios de TELEFONÍA o TRÁFICO DE VOZ.

Quando, con independencia del PRODUCTO DE TELECOMUNICACIONES contratado, el CLIENTE reciba de TELCOSUR SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS consistentes en TELEFONÍA o TRÁFICO DE VOZ serán derechos del CLIENTE, además de cualesquiera otros que se establecen con carácter general, los que se detallan a continuación.

4.3.1. Solicitar y obtener de TELCOSUR, de forma gratuita, la conexión y/o desconexión respecto de los SERVICIOS de TARIFICACIÓN ADICIONAL Y LLAMADAS INTERNACIONALES.

4.3.2. Las comunicaciones que el CLIENTE realice para la conexión y/o desconexión de los SERVICIOS a que se refiere la condición 4.3.1. se ajustarán a lo previsto por la condición 16.

4.3.3. TELCOSUR dispone de un plazo máximo de quince (15) días para proceder a la conexión/desconexión interesada por el CLIENTE respecto de los SERVICIOS de TARIFICACIÓN ADICIONAL y/o de LLAMADAS INTERNACIONALES.

El plazo al que se refiere el primer párrafo de esta condición 4.3.3. comenzará a contar desde que el CLIENTE formalice la solicitud de acuerdo con lo previsto por la condición 16.o, en su caso, desde que acredite documentalmente su identidad conforme a lo previsto en la misma condición 16.

4.3.4. Serán de cuenta exclusiva del CLIENTE todos los cargos que, por el uso, consumo y/o puesta a disposición de los SERVICIOS de TARIFICACIÓN ADICIONAL y/o de LLAMADAS INTERNACIONALES se generen durante el plazo de quince (15) días a que se refiere la condición 4.3.3.

4.3.5. Transcurrido el plazo de los quince (15) días a que se refiere la condición 4.3.4. sin que TELCOSUR hubiera procedido a la desconexión de los SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL y/o de LLAMADAS INTERNACIONALES, serán de cuenta de ésta los gastos que se generen por el uso, consumo y/o puesta a disposición de dichos SERVICIOS.

4.3.6. No obstante lo dispuesto la condición 4.3.6., serán de cuenta y cargo del CLIENTE los gastos por el uso, consumo y/o puesta a disposición de los mencionados SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL y/o de LLAMADAS INTERNACIONALES si la demora en más de esos diez (10) en cumplimentar la desconexión de los mismos obedeciera a causa imputable al CLIENTE.

4.4. Otros derechos adicionales que corresponden al CLIENTE en aquellos casos en que tenga contratados SERVICIOS DE TELEFONÍA o TRÁFICO DE VOZ DESDE UNA UBICACIÓN FIJA.

Quando, con independencia del PRODUCTO DE TELECOMUNICACIONES contratado, el CLIENTE reciba de TELCOSUR SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS consistentes en TELEFONÍA o TRÁFICO DE VOZ a través de una UBICACIÓN o TELÉFONO FIJO serán derechos del CLIENTE, además de cualesquiera otros que se establecen con carácter general, los que se detallan a continuación en esta condición 4.4.

4.4.1. Solicitar y obtener de TELCOSUR, en la medida que el estado de la tecnología vigente y/o disponible en la ubicación donde se encuentre, la restricción o bloqueo de llamadas entrantes respecto de los números telefónicos que designe.

4.4.2. Mantener y conservar, en los términos y con los límites legales, la numeración telefónica que tuvieran asignada cuando ejerza el derecho de cambio de operadora a que se refiere la condición 4.1.6.

4.5. Otros derechos adicionales que corresponden al CLIENTE en aquellos casos en que tenga contratados SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIONES consistentes en TRÁFICO DE VOZ y DATOS a través de TELÉFONO MÓVIL.

Quando, con independencia del PRODUCTO DE TELECOMUNICACIONES contratado, el CLIENTE reciba de TELCOSUR SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS CONSISTENTES EN TRÁFICO DE VOZ Y DATOS a

través de **TELÉFONO MÓVIL**, serán derechos del **CLIENTE**, además de cualesquiera otros que se establecen con carácter general, los que se detallan a continuación en esta condición 4.5.

4.5.1. Solicitar y obtener, con el coste fijado en los PRECIOS y TARIFAS de los PRODUCTOS Y SERVICIOS TELCOSUR y en el plazo de cinco (5) días hábiles desde que firme o formalice el CONTRATO para la prestación/recepción de SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS a través de TELÉFONO MÓVIL, la TARJETA SIM TELCOSUR a fin de poder recibir la prestación del SERVICIO DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS a través de un terminal de TELEFONÍA MÓVIL.

A obtener, en el mismo plazo de cinco (5) días hábiles desde que formule la solicitud en cualquiera de las formas previstas en la condición 16 al coste fijado en los PRECIOS Y TARIFAS de los PRODUCTOS Y SERVICIOS TELCOSUR una nueva TARJETA SIM TELCOSUR.

La emisión y entrega de una TARJETA SIM TELCOSUR con posterioridad a la que se refiere el párrafo primero de esta condición 4.5.1. supondrá la anulación e inhabilitación de cualquier TARJETA SIM TELCOSUR anterior asociada al mismo número de teléfono.

4.5.2. Solicitar y obtener gratuitamente el corte o suspensión temporal de la prestación de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS recibidos a través de TELÉFONO MÓVIL o, en su caso, la anulación de la TARJETA SIM TELCOSUR operativa cuando mediara denuncia por robo, hurto, pérdida, sustracción o uso fraudulento del terminal telefónico móvil o de la TARJETA SIM TELCOSUR o por clonación de ésta o, en general, por la sola voluntad del cliente.

Todas las comunicaciones realizadas por el CLIENTE con alguna de las finalidades previstas por el párrafo primero de esta condición 4.4.2. deberán ajustarse a lo previsto por la condición 16.

Serán de cuenta exclusiva del CLIENTE todos los importes correspondientes a consumos, utilización y/o puesta a disposición de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS recibidos a través de TELÉFONO MÓVIL anteriores al momento de la formalización de la solicitud de corte o suspensión de los SERVICIOS o la anulación de la TARJETA SIM TELCOSUR.

En los casos a que se refiere el primer párrafo de esta condición 4.4.2. el CLIENTE no tendrá derecho a ninguna reducción en el importe de la factura correspondiente que sea proporcional al tiempo que haya durado el corte o la suspensión de los SERVICIOS o hasta la reposición de la nueva TARJETA SIM TELCOSUR.

4.5.3. Solicitar y obtener, de forma gratuita y en los términos previstos en la condición 4.3. la desconexión de los SERVICIOS DE TRÁFICO DE VOZ y DATOS EN ITINERANCIA INTERNACIONAL o ROAMING.

4.5.4. Solicitar y obtener, de forma gratuita, la conexión de los SERVICIOS DE TRÁFICO DE VOZ y DATOS EN ITINERANCIA INTERNACIONAL (ROAMING).

En los supuestos previstos por el primer párrafo de esta condición, TELCOSUR se reserva el derecho de solicitar y obtener cualquiera de las garantías a que se refiere la condición 6.1.6. como requisito indispensable previo a la activación de dichos SERVICIOS y/o como requisito indispensable para continuar prestando dichos SERVICIOS.

4.5.5. Derecho a recibir de TELCOSUR un aviso mediante el sistema Short MessageService –SMS– (mensaje de texto enviado al dispositivo de TELEFONÍA MÓVIL) cuando el consumo por uso de los SERVICIOS DE TRÁFICO DE DATOS en itinerancia alcance la cantidad de 50,00€ (cincuenta euros), incluido el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

4.5.6. Mantener y conservar, en los términos y con los límites legales, la numeración telefónica que tuvieran asignada cuando ejerza el derecho de cambio de operadora a que se refiere la condición 4.1.6.

OBLIGACIONES DE TELCOSUR

5.1. Obligaciones genéricas

Además de las que se correspondan con los derechos propios del CLIENTE de acuerdo con lo previsto en las presentes CGC, y/o se deduzcan del CONTRATO o se deriven de la legislación vigente, TELCOSUR asume las siguientes obligaciones:

5.1.1. Prestar los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES contratados por el CLIENTE en los términos y condiciones pactados y con la extensión, los límites y los niveles de calidad ofrecidos o, en su defecto, con los más óptimos posibles atendidas las circunstancias tecnológicas existentes en el mercado y la situación geográfica donde aquellos deban facilitarse, prestarse, proveerse, suministrarse y/o ponerse a disposición dentro de los límites establecidos por la legislación vigente en cada momento.

5.1.2. Disponer de un "Servicio de Atención Telefónica al Cliente" (SATC TELCOSUR) debidamente especializado, en los términos fijados en la condición 12.1., para atender, efectiva y eficazmente cualesquiera dudas, peticiones, quejas, reclamaciones y demás consultas relacionadas con el CONTRATO de PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS pactado con el CLIENTE o con los propios SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por TELCOSUR.

5.1.3. Disponer de un Servicio de Asistencia Técnica (SAT TELCOSUR) en los términos previstos en las condiciones 12.2. y 12.3. con objeto de atender, solucionar y reparar, en el más breve plazo posible, cualquier avería, mal funcionamiento o problema que pueda denunciar el CLIENTE cuando tales circunstancias sean por causa imputable a TELCOSUR.

Cuando la avería o malfuncionamiento del servicio se deba a causa NO imputable a TELCOSUR ésta, no obstante, está obligada a gestionar y mediar, con la mayor urgencia y diligencia posibles, en la solución del problema.

5.1.4. Facilitar al CLIENTE todo tipo de información que éste solicite con relación al CONTRATO, a las CGC aplicables, a las TARIFAS Y PRECIOS de los PRODUCTOS Y SERVICIOS TELCOSUR, a las facturas y cargos girados al CLIENTE, a los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por TELCOSUR o a cualesquiera modificaciones que puedan interesar al CLIENTE.

5.1.5. Disponer de los medios técnicos y humanos necesarios para que la prestación de los SERVICIOS por parte de TELCOSUR y el ejercicio de los derechos del CLIENTE pueda efectuarse en los términos establecidos en el CONTRATO, las presentes CGC o se adecúen a las disposiciones normativas vigentes en cada momento.

5.2. Otras obligaciones adicionales que incumben a TELCOSUR en aquellos casos en que hubiera procedido a entregar al CLIENTE aparatos, dispositivos, enrutadores, equipos, terminales informáticos y/o electrónicos y, en general cualquier tipo de HARDWARE.

Cuando, con independencia del PRODUCTO DE TELECOMUNICACIONES facilitado, prestado, proveído, suministrado y/o puesto a disposición del CLIENTE, TELCOSUR haga entrega a éste de cualquier tipo de aparato, dispositivo, enrutador, equipo, terminal informático y/o electrónico u otro tipo de HARDWARE asociado que sea titularidad de TELCOSUR de acuerdo con lo previsto en la condición 3.2., serán obligaciones adicionales de TELCOSUR, además de cualesquiera otras que se establecen con carácter general, las que se detallan a continuación.

5.2.1. Informar al CLIENTE, antes de contratar, de los diferentes aparatos, dispositivos, enrutadores, equipos, terminales y HARDWARE disponible, los precios, la duración del arriendo, la renta, la forma y períodos de pago, las condiciones para el derecho de rescate, las indemnizaciones y penalizaciones

5.2.2. En aquellos casos en que el HARDWARE TELCOSUR a que se refiere la condición 5.2.1. debiera ser entregado con el carácter de asociado a la prestación de uno de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición del CLIENTE por TELCOSUR, ésta deberá informar al cliente, con la suficiente claridad:

5.2.2.A. La parte del precio correspondiente al HARDWARE y la parte del precio correspondiente a los SERVICIOS.

5.2.2.B. Si la entrega del HARDWARE lleva o no asociado un compromiso de permanencia por parte del CLIENTE y, en el primero de los casos, el tiempo de duración del compromiso de permanencia que debe cumplir el cliente que, en ningún caso, será superior a veinticuatro (24) meses.

5.2.2.C. Las consecuencias económicas que se deriven para el CLIENTE en el caso de que, antes de agotar el período de permanencia comprometido, decida ejercer el derecho de resolver el contrato para dar de baja o migrar el SERVICIO asociado al HARDWARE a otra operadora de telecomunicaciones.

5.2.2.D. Los demás extremos que, en cada caso concreto, sean necesarios para el CLIENTE, antes de contratar, conozca todos los derechos y obligaciones que le incumben con relación a la recepción de aparatos, dispositivos, equipos, enrutadores, terminales y, en general, cualquier otro HARDWARE titularidad de TELCOSUR.

5.2.3. Hacer reflejar en el CONTRATO, con la necesaria claridad, todos los extremos a que se refieren las condiciones 5.2.1. y 5.2.2.

5.2.4. Cumplir, durante todo el tiempo de vigencia del arriendo del HARDWARE TELCOSUR, con las obligaciones derivadas de la garantía para el buen funcionamiento del HARDWARE TELCOSUR.

5.3. Otras obligaciones adicionales que incumben a TELCOSUR en aquellos casos en que preste SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES a través de TELÉFONO MÓVIL.

Cuando, con independencia del PRODUCTO DE TELECOMUNICACIONES facilitado, prestado, proveído, suministrado y/o puesto a disposición del CLIENTE, TELCOSUR el CLIENTE reciba SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS a través de TELÉFONO MÓVIL, serán obligaciones adicionales de TELCOSUR, además de cualesquiera otras que se establecen con carácter general, las que se detallan a continuación.

5.3.1. Hacer llegar al CLIENTE, por el coste que figure en los PRECIOS Y TARIFAS TELCOSUR, y dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde que se solicite, la TARJETA SIM para que aquel pueda obtener la prestación del SERVICIO contratado.

5.3.2. Hacer llegar al CLIENTE, por el coste que figure en los PRECIOS Y TARIFAS TELCOSUR, en el mismo plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde que se solicite, un duplicado de la TARJETA SIM.

En los casos de solicitud del duplicado de la TARJETA SIM de acuerdo a lo previsto por el primer párrafo de esta condición 5.3.2., TELCOSUR se reserva el derecho de requerir cuantos documentos acrediten y justifiquen la identidad del CLIENTE como solicitante y la legitimidad de la solicitud formulada.

La activación de un duplicado de la TARJETA SIM del CLIENTE supondrá, automáticamente y al mismo tiempo, la anulación y total invalidación de la TARJETA SIM anterior.

5.3.3. Proceder a la inmediata suspensión de la operatividad de la TARJETA SIM y/o de un número de teléfono asociado cuando medie notificación de denuncia, debidamente acreditada por parte del CLIENTE o de las autoridades policiales o judiciales, de hurto, pérdida o robo del terminal telefónico, clonación de la tarjeta o cualquier otra causa o circunstancia que justifique la necesidad de tal medida.

A los efectos de lo previsto por el primer párrafo de esta condición 5.3.3., TELCOSUR podrá exigir cuantos documentos y justificantes crea necesarios en orden a asegurar y garantizar la identidad del CLIENTE y la legitimidad de la petición.

El CLIENTE no se liberará de la obligación de pago de las cantidades que correspondan por el uso realizado de los SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL hasta el momento de comunicar a TELCOSUR la solicitud de suspensión de la operatividad de la TARJETA SIM por cualquiera de las causas previstas en el párrafo

primero de esta condición 5.3.3. o, en su caso, hasta el momento de presentar las acreditaciones a que se refiere el párrafo segundo de esta misma condición.

Cuando, en los supuestos previstos en esta condición, el CLIENTE vuelva a solicitar una TARJETA SIM y/o la reactivación del SERVICIO, se procederá en la forma prevista en las condiciones 5.3.1. y 5.3.2.

5.4. Otras obligaciones adicionales que incumben a TELCOSUR en aquellos casos en que el CLIENTE tenga activada la facultad de conectarse a SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL y/o de realizar llamadas INTERNACIONALES.

5.4.1. En aquellos casos en que el CLIENTE, de acuerdo con lo previsto por la condición 4.3., hubiera solicitado a TELCOSUR y obtenido la facultad de conectarse a SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL y/o para la realización de llamadas internacionales, ésta deberá comunicar a aquel, el derecho a solicitar, gratuitamente, la desconexión de dichos SERVICIOS.

5.4.2. La comunicación a que se refiere la condición 5.4.1. deberá realizarse con una periodicidad, al menos, semestral mediante la inclusión de dicho derecho en la factura o documento de cargo emitido por TELCOSUR contra el CLIENTE.

DERECHOS DE TELCOSUR

6.1. Derechos genéricos

Además de todos los que naturalmente se puedan considerar correlativos de las obligaciones del CLIENTE de acuerdo con lo previsto en las presentes CGC, en el CONTRATO, y/o de los que deriven de la legislación vigente, TELCOSUR tendrá los siguientes derechos:

6.1.1. Cobrar puntualmente el importe de las facturas emitidas por los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición del CLIENTE.

6.1.2. Comunicar a los archivos y registros de morosos los datos del CLIENTE que incumpla las obligaciones económicas derivadas del CONTRATO.

6.1.3. Suspender total o parcialmente, temporal o definitivamente, la prestación de los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES en los términos previstos por la condición 11 si el CLIENTE no abona puntualmente el total importe de la factura oportunamente emitida por TELCOSUR.

6.1.4. Suspender temporal o definitivamente, la prestación de los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES si el CLIENTE no cumple la obligación de remisión de la documentación original a que se refiere la condición 3.1.13.

6.1.5. Solicitar y obtener del CLIENTE, en el plazo, por la cuantía y en la forma en que estime más conveniente (tarjeta de crédito, fianza o depósito en metálico, pignoración de bienes, aval bancario..., que, en ningún caso serán remunerados) una garantía o caución suficiente en orden a satisfacer el pago de los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES a prestar.

Cuando TELCOSUR solicite dichas garantías a que se refiere el primer párrafo de esta condición 6.1.5., el alta o la continuación en la prestación de los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES para los que las mismas se hubieran requerido quedarán condicionados a que, efectivamente, sean presentadas.

Cuando el CLIENTE no prestara a favor de TELCOSUR la garantía o caución en la forma y en el plazo que al objeto le fueran indicados, podrá ésta no dar inicio y/o suspender la prestación de los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES hasta que la garantía o caución solicitadas fueran efectivamente prestadas.

Si llegado que sea el momento del abono de la factura correspondiente, el CLIENTE no hiciera puntualmente efectivo su abono, TELCOSUR podrá aplicar de inmediato, y sin necesidad de previo requerimiento de pago, la garantía o caución prestada para el pago de cuanto aquel adeude sin perjuicio,

además, del derecho de TELCOSUR de exigir la prestación de nueva garantía o caución como condición imprescindible para continuar prestando los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.

6.1.6. No obstante lo previsto en la condición 6.1.5., cuando el SERVICIO respecto del que se pretenda la obtención de la garantía o caución a que se refiere dicha condición sea el de TRÁFICO DE VOZ O TELEFONÍA DESDE UNA UBICACIÓN FIJA, TELCOSUR solo podrá exigir dicha caución, en el momento de contratar o en cualquier momento del contrato, cuando concorra una de las siguientes circunstancias:

6.1.6.a. Cuando el CLIENTE respecto del que se solicita sea o haya sido anteriormente CLIENTE del mismo SERVICIO DE TRÁFICO DE VOZ DESDE UNA UBICACIÓN FIJA y hubiera dejado impagado uno o varios recibos, y solo en tanto subsista la situación de morosidad.

6.1.6.b. Cuando el CLIENTE tenga contraídas deudas por otro u otros contratos, vigentes o no en ese momento y/o, de modo reiterado, se retrasen en el pago de los recibos y/o facturas correspondientes a los mismos.

6.1.6.c. En aquellos otros casos en que TELCOSUR esté facultada a exigir las garantías de que se trata, previa autorización de la autoridad administrativa competente.

6.1.7. Grabar las llamadas telefónicas que los CLIENTES realicen al SATC TELCOSUR cuando las mismas tengan por algunas de las finalidades previstas por las condiciones 4.1.4., 4.1.5., 4.1.6., 4.1.7., 4.1.8., 4.1.9., 4.1.10., 4.1.11. y 4.1.12.

6.3. Otros derechos adicionales que corresponden a TELCOSUR en aquellos casos en que hubiera entregado al CLIENTE aparatos, dispositivos, enrutadores, equipos, terminales electrónicos y/o informáticos y, en general cualquier tipo de HARDWARE titularidad de TELCOSUR.

6.3.1. A que el CLIENTE firme el albarán de entrega de los mencionados equipos donde figurarán la clase, el número de unidades, marcas, modelos, números de serie y cualesquiera otros datos y características que permitan identificarlos de entre otros similares.

6.3.2. A cobrar puntualmente el canon arrendaticio o renta por el alquiler de los mencionados equipos.

6.3.3. A que el cliente le resarza de los daños y perjuicios que puedan sufrir los mencionados equipos.

6.3.4. A exigir y obtener del CLIENTE, en la cuantía y forma que estime conveniente (tarjeta de crédito, fianza en metálico, pignoración de bienes, aval bancario... que, en ningún caso, serán remunerados) una garantía suficiente en orden a satisfacer el cobro y percepción de las rentas y/o el valor residual del HARDWARE TELCOSUR arrendado.

6.3.5. A recuperar el HARDWARE TELCOSUR en los casos en que así deba proceder por incumplimiento o extinción de la relación contractual.

REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN ITINERANCIA (ROAMING) EN LA UNIÓN EUROPEA A PARTIR DEL 15 DE JUNIO DE 2017

Se establece la eliminación de los sobrecargos por roaming a partir del 15 de junio de 2017, regulación aplicable únicamente en los 28 países pertenecientes a la Unión Europea. Los usuarios de servicios de telefonía e internet en el móvil, a partir de dicha fecha, podrán viajar dentro de la UE utilizando la misma tarifa que tengan contratada con TELCOSUR en su país de origen para estos servicios (tarifa doméstica).

Existen limitaciones para garantizar un uso razonable del servicio de itinerancia por parte de los usuarios, con el fin de evitar ciertos abusos como Esta garantía de uso razonable se basa en un límite de uso de los servicios en itinerancia, una vez alcanzando el cual los operadores podrán cobrar un sobrecargo adicional.

PRECIOS Y TARIFAS TELCOSUR POR LA FACILITACIÓN, PRESTACIÓN Y/O PROVISIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.

8.1. TELCOSUR tiene a disposición del CLIENTE, accesible a través de la página web: “www.telcosur.es”, una detallada información de las TARIFAS, con los precios, las cuotas y los bonos y/o consumos mínimos, aplicables a cada uno de los SERVICIOS y PAQUETES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES que presta.

TELCOSUR también tiene a disposición del CLIENTE, accesible a través de la misma página web “www.lcrcom.net”, una detallada información de las TARIFAS con los precios para TRÁFICO DE VOZ y/o DATOS en “itinerancia” o “roaming” cuando el CLIENTE realice o reciba llamadas o envíe o reciba SMS o haga uso del TRÁFICO DE DATOS desde fuera del territorio español utilizando, en todos los casos, los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES de TELCOSUR.

8.2. Los precios, las cuotas, los bonos y, en su caso, los consumos mínimos de los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por TELCOSUR al CLIENTE será el que, en cada caso, figure en las TARIFAS publicadas en la página web a que se refiere el punto 7.1. de estas CGC, con las características y las particularidades que, en su caso, figuren en el CONTRATO, para el concreto SERVICIO o PAQUETE DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES suscrito, vigentes al momento de realizar la contratación.

8.3. Salvo disposición expresa en contra contenida en las TARIFAS publicadas en la web “www.telcosur.es”, el precio, las cuotas, los bonos y/o los consumos mínimos de los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES se consideran de devengo y abono mensual, por meses naturales, prorrateándose por días los períodos inferiores al mes completo y considerándose como completo el día en que se suscriba el CONTRATO.

8.4. Los precios, las cuotas, los bonos y/o los consumos mínimos de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por TELCOSUR al CLIENTE serán incrementados con los impuestos, tasas, tributos y demás cargos que sean aplicables de acuerdo a la legislación vigente en cada momento.

En todo caso, será de cuenta exclusiva y cargo del CLIENTE el pago de cuantos impuestos, tasas tributos y demás recargos que deban recaer sobre el precio por la prestación, la provisión, el suministro y/o la puesta a disposición de los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

8.5. Los precios, las cuotas, los bonos y/o los consumos mínimos podrán ser modificados por TELCOSUR en cualquier momento.

Cuando la modificación de los precios, las cuotas, los bonos y/ los consumos mínimos consistan en un incremento de los mismos, TELCOSUR deberá notificar al CLIENTE su decisión de modificar al alza los precios, debiendo mediar un plazo mínimo de treinta (30) días naturales entre dicha notificación y la fecha efectiva del incremento.

En estos mismos casos, el CLIENTE, dentro del plazo a que se refiere el párrafo inmediatamente anterior, podrá resolver el CONTRATO sin más obligación que comunicarlo así a TELCOSUR mediante cualquier medio que permita dejar constancia por cualquier medio admitido en Derecho.

FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

9.1. TELCOSUR facturará al CLIENTE, mensualmente, las cantidades que éste debe abonar por el consumo, la utilización o puesta a su disposición de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados y/o proveídos por aquella.

9.2. La facturación a que se refiere la condición 9.1. tendrá una periodicidad mensual, se emitirá al finalizar cada mes natural vencido, y se referirá a los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS efectivamente consumidos, usados, utilizados y/o puestos a disposición del CLIENTE durante el mes natural inmediatamente anterior al momento de la facturación.

No obstante lo previsto en el primer párrafo de esta condición 9.2., TELCOSUR dispondrá de un plazo mínimo de tres (3) meses, contados desde la fecha en que se haya producido el consumo, la utilización, el

uso y/o la puesta a disposición del **SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES**, para la emisión de la factura correspondiente a los mismos.

9.3. Las facturas a que se refieren las condiciones 9.1. y 9.2. se emitirán en soporte electrónico y formato PerfectDocument Formato (PDF) y, o bien se enviarán al **CLIENTE** por correo electrónico a la dirección que, de acuerdo con lo previsto en las condiciones 3.1.1. y 3.1.2., le conste a **TELCOSUR**, o bien estarán a disposición de aquel en el “Área del Cliente” de la página web “www.lcrcom.net” con el fin de que puedan ser impresas o descargadas a un ordenador personal, tableta digital o teléfono inteligente.

Al objeto de salvaguardar sus derechos, el **CLIENTE** solo podrá acceder a la factura puesta a su disposición en el “Área del Cliente” de la página web a que se refiere el primer párrafo de esta condición 8.3., accediendo a su área privada por el sistema de registro cumplimentando los campos correspondientes a su nombre de usuario y contraseña de su elección.

9.4 **TELCOSUR** remitirá las facturas correspondientes al cliente, en formato electrónico siempre aportado correo electrónico para el envío de la misma.

TELCOSUR facilita el acceso a los programas necesarios para que los clientes puedan leer, copiar, descargar e imprimir la factura electrónica de forma gratuita. El cliente podrá consultar sus facturas por medios electrónicos durante un período de 3 años.

9.5. Las facturas serán elaboradas por **TELCOSUR** de forma que las mismas contengan y cumplan todos los requisitos legales y en ellas aparecerá el importe que el **CLIENTE** debe abonar a **TELCOSUR** que, en todo caso, será en euros.

El importe a que se refiere el primer párrafo de esta condición 9.4. deberá ser detallado y desglosado en los siguientes conceptos:

9.5.1. Los cargos derivados de los **SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS** facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición del **CLIENTE** por **TELCOSUR** y los **SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS** efectivamente consumidos, usados y/o utilizados a favor del **CLIENTE** debidamente detallados y desglosados, cuando éstos sean varios e individualizables.

9.5.2. Los descuentos y promociones aplicables.

9.5.3. En su caso, y cuando proceda, las compensaciones e indemnizaciones que pudieran corresponder al **CLIENTE** de acuerdo a lo previsto en la condición 13.3.

8.5.4. Los impuestos aplicables.

9.5.5. Cualquiera otros datos, detalles y/o informaciones que resultarán de interés para el **CLIENTE** o que vengan impuestos con carácter necesario por las disposiciones normativas vigentes en cada momento.

9.6. Cuando, de acuerdo a lo previsto en la condición 4.1.13., el **CLIENTE** hubiera optado por el método de domiciliación bancaria para el pago de las facturas, **TELCOSUR** girará de forma inmediata el correspondiente recibo contra la cuenta bancaria designada por aquel.

9.7. Cuando, de acuerdo a lo previsto en la condición 4.1.13., el **CLIENTE** hubiera optado por el método de ingreso en cuenta titularidad de **TELCOSUR** para el pago de las facturas, aquel estará obligado a abonar su importe antes del día 10 (diez) del mismo mes en que recibida cada factura, ingresando su importe en la cuenta bancaria con el identificador IBAN que, para cada caso, figure en el **CONTRATO**.

En los casos previstos en el primer párrafo de esta condición 9.6. el **CLIENTE** estará obligado a conservar el resguardo o justificante de abono de la correspondiente factura, así como a facilitar a **TELCOSUR** copia del mismo a **TELCOSUR** si fuera requerido para ello cuando existiera discrepancia con respecto al abono realizado o que debería haber realizado aquel.

9.8. El impago de las facturas por parte del CLIENTE, cualquiera que sea la forma en que este se produzca, (falta de fondos o devolución del recibo girado contra la cuenta de domiciliación, falta de ingreso en la cuenta titularidad de TELCOSUR) producirá, para el CLIENTE, la consecuencia a que se refiere la condición 11.

NO UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

10.1. Cuando los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS fueran facilitados o prestados mediante el sistema de puesta a disposición del CLIENTE, periódicamente, de un determinado número de minutos, Megabytes y/o cualquier otra unidad de medida, para que puedan ser consumidos en un determinado período de tiempo, será potestad exclusiva del CLIENTE hacer, o no, un uso total de dichos SERVICIOS puestos a su disposición durante el período que se trate.

10.2. No obstante lo previsto en la condición 10.1. el CLIENTE no acumulará, para el o los períodos de tiempo posteriores o sucesivos, los SERVICIOS puestos a su disposición y no consumidos en cada período de tiempo en que fueron puestos a su disposición.

NIVELES MÍNIMOS DE CALIDAD Y TIEMPOS DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

11.1. TELCOSUR garantiza que los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición del CLIENTE sean recibidos por éste con la calidad, en las condiciones, el alcance y los límites que figuren en las ofertas comerciales que motivaron su contratación, los que figuren en las vigentes disposiciones legales o, en su defecto, los más óptimos posibles conforme a lo que resulte materialmente posible habida cuenta el lugar geográfico donde deban ser recibidos y atendido el estado de la tecnología.

11.2. TELCOSUR garantiza, igualmente, un TIEMPO MÍNIMO DE DISPONIBILIDAD de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición del CLIENTE

A todos los efectos, se entiende por TIEMPO DE DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO, la exacta cantidad de tiempo que, en un período de medición determinado, cada concreto SERVICIO DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS ha estado, real y efectivamente, a disposición del CLIENTE.

Sin perjuicio de los derechos compensatorios que corresponden al CLIENTE de acuerdo con lo previsto en la condición 13.3., los tiempos mínimos de disponibilidad de cada uno de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición del CLIENTE por parte de TELCOSUR será el siguiente:

11.2.1. SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA: 99,90% (noventa y nueve coma noventa por ciento)

11.2.2. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: 99,80% (noventa y nueve coma ochenta por ciento)

11.2.3. SERVICIO DE TELEFONÍA Y TRÁFICO DE DATOS MÓVIL: 99,60%(noventa y nueve coma sesenta por ciento).

Todos los tiempos mínimos de disponibilidad de los SERVICIOS se calculan con respecto a períodos de medición de una anualidad completa, que comenzará a computarse desde el momento mismo en que TELCOSUR inicie la prestación de cada SERVICIO objeto de medición.

Para el cálculo del tiempo en que el CLIENTE ha estado sin SERVICIO no se computarán los tiempos de demora por causas de fuerza mayor, por causas imputables al propio CLIENTE (falta de localización, imposibilidad de acceso a su domicilio o dependencias cuando fuera necesario para el restablecimiento del SERVICIO...) o causas imputables a terceros (

11.3. Las garantías a que se refiere esta condición 11. no se aplicarán cuando el CLIENTE, para recibir los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por TELCOSUR, utilice aparatos, dispositivos, enrutadores, equipos, terminales y, en

general, cualquier otro tipo HARDWARE que no se halle debidamente homologado y/o no resulte apto para ello.

SUSPENSIÓN PROVISIONAL Y SUSPENSIÓN DEFINITIVA DE LOS SERVICIOS

12.1. Si el CLIENTE dejara de abonar puntualmente el importe, total o parcial, de cualquiera de los cargos bancarios o de las facturas que le girara o remitiera TELCOSUR por los SERVICIOS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición y/o por el arrendamiento del HARDWARE TELCOSUR, TELCOSUR podrá proceder a restringir y/o suspender provisional, temporal o definitivamente la prestación de los SERVICIOS afectados por el impago correspondientes al contrato suscrito con el CLIENTE de acuerdo con lo previsto en esta condición.

A esto mismo podrá haber lugar cuando el CLIENTE proceda a devolver cualquier recibo que le hubiera sido girado por TELCOSUR por los mismos conceptos expresados en el párrafo inmediatamente anterior.

Cuando el impago afecte a HARDWARE TELCOSUR, TELCOSUR podrá, además, dar por resuelto el contrato de arrendamiento de los mismos y girar contra el CLIENTE una factura comprensiva del importe equivalente a la suma de las rentas que resten por abonar hasta que transcurra el plazo de veinticuatro (24) meses desde que fueron entregados y, en su caso, el valor residual de los mismos.

12.2. TELCOSUR procederá a la suspensión temporal o provisional del SERVICIO DE TRÁFICO DE VOZ o TELEFONÍA DESDE UNA UBICACIÓN FIJA de acuerdo a las siguientes reglas:

12.2.1. TELCOSUR no podrá proceder a la suspensión provisional del SERVICIO DE TELEFONÍA DESDE UNA UBICACIÓN FIJA hasta que no hubiera transcurrido, al menos, un (1) mes desde el momento en que le fue presentado al CLIENTE el documento de cargo correspondiente sin que el mismo esté, total o parcialmente, impagado.

12.2.2. Antes de proceder a la suspensión provisional del SERVICIO DE TELEFONÍA DESDE UNA UBICACIÓN FIJA, TELCOSUR avisará al CLIENTE, por cualquiera de los medios previstos en la condición 17., de la medida de suspensión y de la fecha en que la misma va a ser hecha efectiva.

12.2.3. Cuando el impago de la factura se refiera, única y exclusivamente, al impago de SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL, otros de tarificación superior y/o de ACCESO A TELCOSUR, y así haya sido explícita y expresamente comunicado por el CLIENTE, TELCOSUR solo podrá proceder a la suspensión, provisional o definitiva, de los SERVICIOS afectados por el impago.

12.2.4. Desde el momento en que TELCOSUR proceda a la suspensión provisional del SERVICIO DE TRÁFICO DE VOZ o TELEFONÍA DESDE UNA UBICACIÓN FIJA, el CLIENTE tan solo podrá efectuar llamadas de emergencia y recibir llamadas, excepto las de cobro revertido.

12.2.5. La suspensión provisional del SERVICIO TELEFÓNICO DESDE UNA UBICACIÓN FIJA concluirá bien por pago, por parte del CLIENTE, de todas las cantidades debidas hasta la fecha, o bien por suspensión definitiva del SERVICIO cuando el CLIENTE hubiera dejado transcurrir un plazo de tres (3) meses desde la fecha de suspensión provisional sin haber liquidado la deuda contraída con TELCOSUR.

12.2.6. TELCOSUR reactivará el SERVICIO en un plazo de 48(cuarenta y ocho horas) hábiles contados desde aquel en que le conste la liquidación total y completa de la deuda que generó la suspensión.

12.3. TELCOSUR procederá a la suspensión provisional o temporal de los demás SERVICIOS siguiendo las reglas previstas en la condición 12.2. con la salvedad de que el plazo de un (1) meses a que se refiere la condición 12.2.1. será, para el caso de los demás SERVICIOS, de cinco (5) días naturales. Este plazo se reducirá a 2 (dos días) naturales si TELCOSUR no consiguiera contactar telefónicamente al CLIENTE a efectos de advertirle de la situación de impago.

Cuando la medida de suspensión temporal por impago afecte al SERVICIO DE TRÁFICO DE VOZ DESDE TELÉFONO MÓVIL, el CLIENTE conservará la facultad de recibir llamadas, salvo a cobro revertido, y de efectuar llamadas de emergencia.

12.4. TELCOSUR procederá a la suspensión definitiva del SERVICIO DE TRÁFICO DE VOZ o TELEFONÍA DESDE UNA UBICACIÓN FIJA con sujeción a las siguientes reglas:

12.4.1. TELCOSUR solo podrá suspender definitivamente el SERVICIO DE TRÁFICO DE VOZ o TELEFONÍA DESDE UNA UBICACIÓN FIJA una vez que hayan transcurrido, al menos, tres (3) meses contados desde la fecha en que produjo la suspensión provisional o temporal del SERVICIO sin que el CLIENTE hubiera hecho frente al pago de la totalidad de la deuda contraída con TELCOSUR.

12.4.2. TELCOSUR podrá suspender definitivamente el SERVICIO DE TRÁFICO DE VOZ o TELEFONÍA DESDE UNA UBICACIÓN FIJA aunque no hubiera transcurrido el plazo de tres (3) meses a que se refiere la condición 12.4.1., si el CLIENTE, con anterioridad, hubiera tenido suspendido el mismo SERVICIO por el mismo motivo de morosidad o impago.

12.4.3. Antes de proceder a la suspensión definitiva del SERVICIO DE TELEFONÍA DESDE UNA UBICACIÓN FIJA, TELCOSUR avisará al CLIENTE, por cualquiera de los medios previstos en la condición 17., de la medida de suspensión y de la fecha en que la misma va a ser hecha efectiva.

12.5. TELCOSUR procederá a la suspensión definitiva de los demás SERVICIOS siguiendo las reglas previstas en la condición 12.4. con la salvedad de que el plazo de tres (3) meses a que se refiere la condición 13.4.1. será, para el caso de los demás SERVICIOS, de un (1) mes.

12.6. Sin perjuicio de lo previsto por esta condición 12, TELCOSUR podrá también suspender la prestación de los SERVICIOS si el CLIENTE no verificara con la obligación de cumplimentar y enviar debidamente firmado el documento original conteniendo el MANDATO SEPA en aquellos casos en que haya optado por el pago de los recibos mediante el sistema de domiciliación bancaria de los mismos.

La suspensión por este motivo podrá prolongarse hasta que el CLIENTE verifique la obligación de remitir a TELCOSUR, debidamente cumplimentado y firmado, el documento conteniendo el MANDATO SEPA.

12.7. El CLIENTE podrá solicitar y obtener gratuitamente de TELCOSUR, por un período que no podrá ser inferior a un (1) mes ni superior a tres (3) meses, la suspensión del SERVICIO DE TRÁFICO DE VOZ O TELEFONÍA DESDE UNA UBICACIÓN FIJA.

El período de suspensión voluntaria no podrá exceder, en ningún caso, de noventa (90) días por año natural.

Durante el período de suspensión, TELCOSUR deducirá un cincuenta por ciento (50%) el importe de las cuotas que pudieran corresponder por el SERVICIO DE TRÁFICO DE VOZ O TELEFONÍA DESDE UNA UBICACIÓN FIJA.

ASISTENCIA TÉCNICA. QUEJAS Y RECLAMACIONES. COMPENSACIONES POR INTERRUPCIÓN TEMPORAL DE LOS SERVICIOS

Asistencia Técnica.

13.1. De acuerdo con lo previsto por la condición 4.1.9., el CLIENTE podrá contactar telefónicamente o a través de correo electrónico con el SATC TELCOSUR para solicitar cualquier tipo de ayuda, asistencia técnica y/o resolución de problemas relativos al funcionamiento anómalo, defectuoso y/o incorrecto de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS, a deficiencias en sus niveles de calidad y/o cantidad, a cortes en el suministro y/o a cualquier otra cuestión de la naturaleza similar.

Cuando el CLIENTE contacte con el SATC TELCOSUR con objeto de solicita asistencia o resolución técnica de problemas relativos al funcionamiento anómalo, defectuoso y/o incorrecto de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS, a deficiencias en niveles de calidad y/o cantidad, a cortes en el

suministro y/o a cualquier otra cuestión de la naturaleza similar, TELCOSUR procederá en alguna de las siguientes formas para su resolución:

13.1.1. En los supuestos previstos para la resolución de asistencia técnica para línea AMLT, TELCOSUR procederá a la apertura de incidencia una vez sea informado. Esta apertura se realizará a través de nuestra mayorista en línea LCRCOM, para que gestione con TELEFONICA su reparación. No queda incluido la instalación interior del cliente, solo será obligatorio la reparación hasta PTR o TR1, según sea el tipo de línea. Los plazos serán siempre los que disponga TELEFONICA como suministrador de la red telefónica. TELCOSUR no será responsable de la red de Telefónica.

En los supuestos previstos en el primer párrafo de esta condición 13.1.1., el SATC TELCOSUR anotará, registrará, incluso grabará y archivará convenientemente todas las incidencias formuladas por el CLIENTE, dejando constancia de los datos identificativos de los mismos, el SERVICIO afectado, la fecha y hora de la llamada, el contenido de la incidencia y la forma en que se ha producido su resolución.

13.1.2. En los casos en que, por la naturaleza de la ayuda, asistencia o resolución técnica de problemas o incidencias (problemas con las conexiones, con las interconexiones con operadores terceros, la necesidad de verificación "in situ" o con terceros proveedores, la necesidad de sustitución de aparatos, dispositivos, equipos, terminales, piezas, conexiones...) no fuera posible su resolución en la misma comunicación, TELCOSUR abrirá, por cada solicitud de ayuda, asistencia o resolución técnica de problemas que reciba, una incidencia a la que le asignará un número único de referencia o de identificación que será comunicado al CLIENTE para que, a través de dicho número pueda, si a su derecho conviene, realizar un seguimiento de dicha incidencia hasta su total resolución.

Sin perjuicio del seguimiento que, de acuerdo con lo previsto en el párrafo primero de esta condición 13.1.2, pueda hacer el CLIENTE con relación a las incidencias respecto de las que se hubiera solicitado asistencia técnica, TELCOSUR le mantendrá informado puntualmente de la situación, avance y/o progresos en el proceso de resolución de la incidencia y resolución definitiva de misma.

13.1.3. Cuando para la resolución de las incidencias o problemas fuera precisa la asistencia técnica en el domicilio y/o dependencias donde se hallen los equipos o instalaciones que motivan la incidencia o el problema, TELCOSUR desplazará, hasta dicho lugar, un técnico con conocimientos especializados para la resolución "in situ" de la incidencia o el problema. Para casos de líneas AMLT será Telefónica quien desplace a su juicio a un técnico, en el plazo que Telefónica crea conveniente.

En los casos previstos en el párrafo primero de esta condición 13.1.3., el CLIENTE no deberá permitir el acceso a su domicilio y/o a sus dependencias a ninguna persona que no esté debidamente acreditada como técnico de o por cuenta de TELCOSUR.

En los supuestos previstos en el primer párrafo de esta condición 13.1.3., TELCOSUR resolverá las incidencias o los problemas técnicos en un plazo máximo de cinco (cinco) días hábiles contados desde el momento en que le hubiera sido comunicada la incidencia o el problema técnico.

El plazo al que se refiere el párrafo inmediatamente anterior de esta condición quedará interrumpido por causas de fuerza mayor y/o motivos imputables al CLIENTE (falta de localización, obstaculización del acceso a su domicilio o dependencias...) o a un tercero (cuando hubiera de accederse a través de la propiedad de éste...) y volverá a computarse cuando desaparezca el motivo que hubiera provocado la interrupción.

13.1.4. Cuando para la resolución de las incidencias o problemas no fuera precisa la asistencia técnica en el domicilio y/o dependencias del CLIENTE, TELCOSUR resolverá las incidencias o los problemas técnicos en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el momento en que le hubiera sido comunicada la incidencia o el problema técnico. Para los casos de líneas AMLT, los plazos serán los que disponga Telefónica.

13.1.5. Fuera de los supuestos previstos por los dos primeros párrafos de la condición 4.2.2., TELCOSUR no se hará cargo, en ningún caso y bajo ninguna circunstancia, de la solución de incidencias y problemas que exijan o consistan en necesidades de reparaciones y/o sustituciones de aparatos, dispositivos, enrutadores, equipos, terminales y cualquier otro HARDWARE usado por el CLIENTE o de alguna/s de su/s pieza/s.

Fuera de los supuestos previstos por los dos primeros párrafos de la condición 4.2.2., los tiempos y plazos de que dispone TELCOSUR para la resolución de incidencias y problemas técnicos conforme a lo previsto en estas CGC, no se aplicarán cuando dichos problemas y/o incidencias se produzcan por causas imputables a los aparatos, dispositivos, enrutadores, equipos, terminales y, en general a cualquier HARDWARE usado por el CLIENTE y/o a hechos y/o actos imputables al mismo

13.1.4. Cuando para la resolución de las incidencias o problemas fuera precisa la colaboración y/o concurso de terceros operadores, TELCOSUR, actuando en su propio nombre y derecho y como mandatario del CLIENTE, realizará todas aquellas actuaciones que fueran necesarias hasta la resolución definitiva de la incidencia o el problema.

13.1.5. TELCOSUR no será responsable de los retrasos en la resolución de incidencias y problemas técnicos cuando los mismos vengán provocados por terceros operadores y/o por actos y/o decisiones de las administraciones públicas o de órganos judiciales.

Quejas y Reclamaciones. Procedimiento para la resolución de controversias.

13.2. De acuerdo con lo previsto por la condición 4.1.10., el CLIENTE podrá formular contra TELCOSUR cualquier tipo de queja y/o reclamación que considere conveniente ya se refiera al CONTRATO que tenga pactado con ésta al precio, a la facturación, a estas CGC, a las características particulares de los SERVICIOS, a su eventualmente defectuosa recepción, a la falta o deficiencia en su calidad, a los cortes, interrupciones y cualesquiera otras incidencias o cuestiones relativas a ellos.

13.2.1. A los efectos del ejercicio del derecho a que se refiere esta condición 13.2.1. en relación con la condición 4.1.10. el CLIENTE podrá formular la queja o reclamación por cualquiera de los medios a que se refiere la condición 16.

13.2.2. TELCOSUR podrá no dar curso a aquellas quejas o reclamaciones que, por no ir acompañadas de la correspondiente documentación que acredite que el reclamante coincide con el CLIENTE, o por no estar documentalente acreditado que el reclamante es una persona debidamente autorizada por el CLIENTE, puedan suponer una violación de lo previsto por la vigente legislación en materia de protección de datos de carácter personal.

13.2.3. TELCOSUR no dará curso a ninguna reclamación o queja que se presente una vez transcurrido más de un (1) mes desde que se produjeron los hechos que la motiven o, en su caso, desde que fueron conocidos por el CLIENTE. En este último caso, tampoco dará TELCOSUR curso a ninguna reclamación o queja si han transcurrido más de dos (2) meses desde que ocurrió el hecho que las motive.

13.2.5. TELCOSUR asignará a cada queja o reclamación un número de referencia o identificación único que será comunicado al CLIENTE para que, si a su derecho conviene, pueda hacer un seguimiento de su tramitación hasta su completa resolución.

13.2.6. En el plazo de un (1) mes contado desde la fecha en que se formuló la queja o la reclamación, TELCOSUR dará debida respuesta, por escrito, al CLIENTE, contestando a todas y cada una de las cuestiones y puntos que hayan sido objeto de aquella.

TELCOSUR utilizará, para comunicar al CLIENTE la respuesta adoptada con respecto de la queja o reclamación, el mismo procedimiento y/o medio que hubiera empleado éste para formularla.

13.2.7. En aquellos supuestos en que TELCOSUR no adopte, en el plazo a que se refiere la condición 12.5., ninguna decisión respecto a la queja o reclamación formuladas, el CLIENTE podrá interponer reclamación

en vía administrativa en los términos previstos por el artículo 4.1. de la Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril, o normativa que en el futuro la sustituya, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores.

La misma facultad a que se refiere el primer párrafo de esta condición 13.6. tendrá el CLIENTE que considere que la decisión o respuesta dada por TELCOSUR a su queja o reclamación no satisface sus pretensiones y/o es contraria a derecho.

13.2.8. La facultad a que se refiere la condición 13.2.7. se entiende sin perjuicio del derecho del propio CLIENTE a someter las controversias que surjan en su relación con TELCOSUR ante las Juntas Arbitrales de Consumo y/o los órganos judiciales de la jurisdicción ordinaria.

13.2.9. La opción por parte del CLIENTE de cualquiera de los tres métodos para la resolución de controversias contenidos en las condiciones 13.2.7. y 13.2.8. hará inviable la posibilidad de acudir a cualquiera de las otras dos.

Compensaciones por interrupción temporal de los SERVICIOS.

13.3. De acuerdo con lo previsto por la condición 4.1.11. el CLIENTE tendrá derecho a obtener, en caso de interrupción temporal de los SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIONES, la compensación que se refleja en esta condición o, en su defecto, la que determine la legislación vigente en cada momento.

13.3.1. En aquellos casos en que, durante cada mes natural, el CLIENTE sufriera una interrupción temporal en la prestación del SERVICIO TELEFÓNICO, TELCOSUR tendrá la obligación de compensar a aquel con la mayor cantidad de las dos siguientes:

13.3.1.a. O bien la que resulte del promedio del importe facturado por TELCOSUR por todos los SERVICIOS afectados por la interrupción, durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado ésta.

Cuando la antigüedad en la prestación del SERVICIO TELEFÓNICO que hubiese sufrido la interrupción fuera inferior a tres meses, el cálculo a que se refiere el primer párrafo de esta condición 13.3.1.a. se efectuará teniendo en cuenta el importe de la facturación media generado por dicho SERVICIO TELEFÓNICO en las mensualidades completas anteriores o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.

13.3.1.b. O bien la que resulte de multiplicar por cinco la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

13.3.2. En aquellos casos en que, durante cada mes natural, el CLIENTE sufriera una interrupción temporal en la prestación del SERVICIO DE ACCESO A INTERNET, TELCOSUR tendrá la obligación de compensar a éste con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

13.3.3. TELCOSUR compensará al CLIENTE de forma automática y sin necesidad de previa reclamación y/o requerimiento por parte de este.

13.3.4. Cuando la interrupción temporal en la prestación del SERVICIO TELEFÓNICO y/o del SERVICIO DE ACCESO A INTERNET obedezcan a causas de fuerza mayor, la compensación que TELCOSUR deberá abonar al CLIENTE se limitará, exclusivamente, al importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción y se llevará a cabo en la forma y plazos previstos en las condiciones 13.3.3., 13.3.4. y 13.3.5.

13.3.5. Las compensaciones a que se refieren las condiciones 13.3.1., 13.3.2., 13.3.5. y 13.3.6. serán independientes y no obtarán la reclamación de la responsabilidad por daños que, de acuerdo a la vigente legislación, pueda corresponder al CLIENTE.

13.3.6. No obstante, TELCOSUR quedará liberada de abonar al CLIENTE cualquier tipo y cantidad por los conceptos de compensación y/o de daños a que se refieren las condiciones 13.3.1., 13.3.2., 13.3.5., 13.3.6. y 13.3.7. Cuando la interrupción temporal del SERVICIO DE TELEFONÍA y/o del SERVICIO DE ACCESO A INTERNET estén motivadas por alguna de las dos siguientes causas:

13.3.7.a. Incumplimiento grave por parte del CLIENTE de las condiciones contractuales y, en particular, por fraude, mora en el pago o devolución de recibos que puedan dar lugar a la suspensión temporal e interrupción de los SERVICIOS.

13.3.7.b. Daños producidos en la red causados por el CLIENTE al haber conectado aparatos, dispositivos, enrutadores, equipos, terminales y, en general, cualquier otro HARDWARE que no hubiera sido homologado para la recepción de los SERVICIOS DE TELEFONÍA y/o de ACCESO A INTERNET de acuerdo con la normativa vigente.

13.3.8. En aquellos supuestos que un mismo PRODUCTO DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS contratado por el CLIENTE reúna SERVICIOS TELEFÓNICOS y de ACCESO A INTERNET, para el cálculo de las compensaciones a que se refieren las condiciones 13.3.1., 13.3.2., 13.3.5. y 13.3.6. se seguirán las reglas siguientes:

13.2.8.a. Si del ANEXO "CARACTERÍSTICAS PROPIAS DE CADA UNO DE LOS DIFERENTES PRODUCTOS Y SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS COMERCIALIZADOS, FACILITADOS, PRESTADOS, PROVEÍDOS, SUMINISTRADOS Y/O PUESTOS A DISPOSICIÓN POR TELCOSUR", de las facturas giradas por TELCOSUR o por cualquier otro medio se pudiera deducir que parte del importe o del precio facturado corresponde a cada uno de los SERVICIOS, será precisamente ese el que se tome para el cálculo de las compensaciones a que el CLIENTE tiene derecho de acuerdo a lo previsto en las condiciones 13.3.1., 13.3.2., 13.3.5. y 13.3.6.

13.3.8.b. Subsidiariamente, para el caso de que por aplicación de la regla prevista en la condición 12.3.9.a. no pudiera calcular el importe de la compensación a que tiene derecho el CLIENTE, se considerará que el precio de cada uno de los SERVICIOS es proporcional al de su contratación por separado.

13.4. A los efectos del ejercicio de los derechos a que se refiere esta condición 13. en relación con la condición 4.1.10. el CLIENTE podrá realizar las comunicaciones, notificaciones, quejas y/o reclamaciones frente a TELCOSUR por cualquiera de los medios a que se refiere la condición 17 y en los términos expresados en la misma.

SECRETO DE LAS COMUNICACIONES

14.1. TELCOSUR se compromete, con el alcance y los límites que permita la tecnología vigente en cada momento, a adoptar todas aquellas medidas necesarias en orden a garantizar el secreto de las comunicaciones reconocido por la Constitución Española.

14.2. No obstante lo anterior, TELCOSUR procederá, de acuerdo con la legislación vigente, a realizar por sí y/o a facilitar a terceros Agentes Facultados, las interceptaciones de los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES que sean cursadas y ordenadas por las correspondientes autoridades competentes.

14.3. El CLIENTE exonera y libera a TELCOSUR de cualquier responsabilidad derivada de actos que, infringiendo el derecho al secreto y a la confidencialidad de las telecomunicaciones pueda realizar cualquier tercero como consecuencia de haber accedido de forma ilegal, ilícita, ilegítima y/o fraudulenta a los aparatos, dispositivos, equipos y/o terminales informáticos y/o electrónicos a través de los el CLIENTE reciba y/o deba recibir los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por TELCOSUR que se encuentren o debieran encontrarse en poder de aquel, en su domicilio o dependencias o se hallen o debieran hallarse bajo su control y dominio (incluso vehículos privados y/o públicos).

14.4. TELCOSUR queda igualmente exonerada y liberada de toda responsabilidad que se pueda derivar por el uso ilegítimo o ilegal que el CLIENTE pueda hacer con los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES contratados y recibidos por TELCOSUR.

SEGURIDAD INFORMÁTICA Y TECNOLÓGICA. LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD A TELCOSUR

15.1. El CLIENTE reconoce la imposibilidad material e improcedencia de que TELCOSUR pueda realizar cualquier tipo de control sobre los aparatos, dispositivos, equipos y/o terminales informáticos y/o electrónicos a través de los aquel reciba o deba recibir los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por TELCOSUR que se encuentren o debieran encontrarse en poder de aquel, en su domicilio o dependencias o se hallen o debieran hallarse bajo su control y dominio (incluso vehículos privados y/o públicos).

En consecuencia con lo previsto en el primer párrafo de esta condición 15.1., el CLIENTE reconoce la imposibilidad material de que TELCOSUR pueda evitar cualquier clase de fraude o acción ilícita que pueda cometerse, por el propio CLIENTE o por un tercero, accediendo con o sin su conocimiento y/o consentimiento, de forma ilegítima, fraudulenta o ilegal, a los aparatos, dispositivos, equipos y/o terminales informáticos y/o electrónicos a través de los aquel reciba o debiera recibir los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por TELCOSUR que se encuentren o debieran encontrarse en poder de aquel, en su domicilio o sus dependencias o se hallen o debieran hallarse bajo su control y dominio (incluso vehículos privados y/o públicos)

15.2. En consecuencia con lo previsto en la condición 15.1., es responsabilidad exclusiva del CLIENTE mantener la adecuada seguridad en los aparatos, dispositivos, equipos y/o terminales informáticos y/o electrónicos a través de los aquel reciba o deba recibir los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por TELCOSUR que se encuentren o debieran encontrarse en poder del CLIENTE, en su domicilio o sus dependencias o se hallen o debieran hallarse bajo su control y dominio (incluso vehículos privados y/o públicos), así como su protección en casos de pérdida y frente a robos, hurtos, sustracciones, virus, intrusos, hackers y, en general, ante cualquier agresión o ataque tecnológicos.

15.3. El CLIENTE, expresa, formal y libremente, exonera y libera a TELCOSUR de cualquier tipo de responsabilidad que pueda derivarse del uso fraudulento, ilícito, ilegal y, en general, ilegítimo de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por ésta.

15.4. El uso fraudulento, ilícito, ilegal y, en general ilegítimo de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por TELCOSUR al CLIENTE no facultan a éste, bajo ningún concepto o circunstancia, para eludir y/o incumplir la obligación de pago de las facturas giradas por TELCOSUR que le incumbe de acuerdo a lo previsto en las condiciones 3.1.5. y 3.1.6.

COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

17.1. Todas las comunicaciones y notificaciones que el CLIENTE deba o pueda hacer a TELCOSUR a las que se refieren estas CGC y especialmente las contenidas en las condiciones 4, 5 y 7., 12 y 13 podrán ser realizadas por el CLIENTE a través de alguno de los siguientes medios:

17.1.1. Telefónicamente, llamando al SACT TELCOSUR a cualquiera de los números siguientes: 954021082 en horario de atención al público que será el comprendido entre las 09:00 horas de la mañana a 19:00 horas de la noche, de lunes a viernes, salvo festivos de ámbito nacional.

Con el mismo fin expresado en el párrafo primero de esta condición 17.1.1., LCRCOM como mayorista de líneas móviles dispone, también, del número corto 22974 para llamadas realizadas desde teléfonos móviles.

17.1.2. Por correo postal (burofax, mensajero, requerimiento notarial...) enviado a:

TELCOSUR ALMUDEYNE SL

Calle Arquitectura nº 2 Torre 11 Planta 5º Módulos 5 y 6

41015 Sevilla

17.1.3. Por correo electrónico dirigido a la dirección comercial@telcosur.es

17.1.4. Igualmente TELCOSUR podrá COMUNICAR O NOTIFICAR al cliente por los medios descritos en los puntos 17.1.1 Telefónicamente, 17.1.2 Por correo postal a la dirección facilitada por el cliente, 17.1.3 Por correo electrónico facilitado por el cliente.

17.2. En cumplimiento de lo previsto por la vigente legislación reguladora de la protección de datos de carácter personal, antes de proceder a dar curso, trámite y/o respuesta a cualquier comunicación, notificación, queja o reclamación efectuadas con la finalidad que sea, TELCOSUR podrá exigir cuantos justificantes documentales sean precisos para verificar que el comunicante o reclamante es el CLIENTE o una persona debidamente autorizada por él.

La justificación documental de los extremos a que se refiere el párrafo primero de esta condición 17.2. podrá hacerse llegar a TELCOSUR a través de cualquiera de los medios contemplados en las condiciones 17.1.2. o 17.1.3.

17.3. TELCOSUR, de forma justificada, informará por escrito al solicitante o reclamante de la eventual negativa a dar curso a lo pretendido en cualquier comunicación, notificación, queja o reclamación recibida si existiera alguna duda en cuanto a la identidad personal del solicitante, por no coincidir con el titular contractual y/o no constar documento que acredite su representación.

17.4. Excepcionalmente, de acuerdo con lo previsto en la condición 3.1.13., en aquellos casos en que el CONTRATO para la prestación/recepción de SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS se haya celebrado a distancia y, en consecuencia, TELCOSUR no haya podido recabar la firma original del CLIENTE en el CONTRATO y en el "MANDATO SEPA", el CLIENTE, necesariamente, deberá enviar y remitir a TELCOSUR, a su domicilio social, dichos documentos con su firma original.

17.5. Serán válidas y eficaces, y producirán plenos efectos legales aunque hayan sido intentadas sin efecto por ausencia, destinatario desconocido, devolución, cierre, desahucio o cualquier otro motivo que impida la entrega de las mismas, todas cuantas notificaciones o comunicaciones realice TELCOSUR en el domicilio postal del CLIENTE que figure en el CONTRATO o en la última notificación de cambio de dirección postal o domicilio realizada de acuerdo a lo previsto en la condición 3.1.2.

A los efectos de lo previsto por el párrafo primero de esta condición 17.6. la única dirección de correo electrónico válida de TELCOSUR a estos efectos será la que figura en la condición 17.1.3.

17.7. Serán igualmente válidas y producirán también plena eficacia entre las partes, salvo manipulaciones, cualesquiera notificaciones que las partes pueda practicarse mutua y recíprocamente.

17.8. TELCOSUR también podrá enviar notificaciones y avisos al CLIENTE a través del sistema Short MessageService (SMS) transmitidos al número de teléfono móvil que le conste de éste a través de la numeración habilitada por TELCOSUR a tal efecto.

DURACIÓN DE LAS PRESENTES CGC

18.1. Las presentes CGC tienen una duración indefinida.

18.2. No obstante, el cambio de las condiciones de los mercados, las alteraciones impuestas por terceros operadores, la evolución de la tecnología, las modificaciones legales, mantener el equilibrio natural de las contraprestaciones entre las partes o corregir un desequilibrio detectado o, en general, cualesquiera cambios que puedan afectar a la forma de contratación de los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, al

alcance, condiciones, contenido, forma, y/o límites de su prestación y/o a los propios SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES prestados por TELCOSUR, pueden imponer la obligación o aconsejar la conveniencia de modificar estas CGC a fin de adaptarlas a dichas nuevas circunstancias.

18.3. De acuerdo con lo previsto por la condición 18.2., TELCOSUR se reserva el derecho de modificar unilateralmente, y en cualquier momento, estas CGC.

EXCLUSIONES

19.1. La prestación de SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL queda expresamente excluida de lo previsto en estas CGC.

Cuando un CLIENTE de TELCOSUR lo sea, en parte, de SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS y, en parte, de SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL, el régimen previsto en las presentes CGC se aplicará, exclusivamente a los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS y lo pactado en el contrato que, al efecto, se firme se aplicará a los SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL y, en ambos casos, en lo no previsto por estas CGC y/o por el mencionado contrato, será de aplicación lo previsto en la legislación, disposiciones y demás normativa vigente aplicable.

19.2. Queda igualmente excluido de lo previsto en estas CGC la relación comercial entre TELCOSUR y los revendedores de SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por TELCOSUR..

La relación comercial a que se refiere el primer párrafo de esta condición 19.2. se regulará por lo previsto en el contrato que, al efecto, se firme entre TELCOSUR y el revendedor.

A los efectos de lo previsto en el primer párrafo de esta condición 19.2. se entenderá por revendedor aquella persona física y/o jurídica que, recibiendo los SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIONES facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por TELCOSUR, sin hacer un uso de los mismos como consumidor final, los destinen, a su vez, con o sin la condición de operador, a la venta a favor terceros.