

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN TRES TELECOM ESPAÑA

1. OBJETO DEL CONTRATO.

1.1. El presente contrato es aceptado una vez el usuario de la web de TRES contrata algún producto o servicio, y da derecho al Cliente a recibir los servicios de Telecomunicaciones contratados a TRES Telecom, marca comercial de TRES Telecomunicaciones (en adelante TRES), de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente y en las presentes condiciones generales.

1.2. Dentro de los servicios ofertados se incluyen los de telefonía (fija o móvil), y acceso a Internet, sin perjuicio de que en un futuro se puedan prestar otros, que se registrarán por las presentes condiciones generales; pudiendo contratarse de forma separada o conjunta, una o varias opciones, de conformidad con las tarifas y ofertas de TRES y que estén vigentes en cada uno de los servicios.

1.3. Las prestaciones de los distintos servicios incluyen los siguientes aspectos:

a) Telefonía: es el servicio de telefonía fija disponible al público que TRES comercializa en diferentes modalidades. Telefonía móvil: Es el servicio de telefonía móvil disponible al público. Para poder prestarle este servicio, TRES le entregará una tarjeta SIM asociada al número asignado que podrá ser utilizada por usted en cualquier terminal móvil libre. Una vez activada la Tarjeta, el Servicio proporcionado por TRES estará a su disposición con carácter inmediato, de acuerdo con las tarifas que se encuentren en vigor de TRES, que podrán ser consultadas en la página web de TRES o solicitadas al Servicio de Atención al Cliente. La recepción de llamadas y mensajes SMS se activará automáticamente una vez se haya activado el Servicio. Los servicios de Internet Móvil pueden requerir configuración del Terminal con carácter previo. En el caso de portabilidad, TRES informará al Usuario mediante correo electrónico o SMS de la fecha prevista de la activación del Servicio, o en su defecto, la fecha de activación será a las 12.00 de la mañana después del tercer día laborable después de la fecha de contratación, ejemplo: si se contrata un día 1 a las 12:30, el día 5 a las 12 de la mañana estará activa la portabilidad. Si se contrata un día 1 a las 11.59 el día 4 a las 12.00 se hará efectiva la portabilidad. Cada tarjeta SIM tiene un coste de 9 euros incluyendo el envío y un 2.5% + 0.30 euros de descuento por pago por transferencia.

b) Internet de Banda Ancha: este servicio comprende la prestación de los servicios básicos siguientes: (i) acceso a Internet de Banda Ancha con horario de navegación 24 horas, a la velocidad de acceso que usted haya contratado de entre las que se describen en las tarifas; debido a las características técnicas del servicio, dicha velocidad es máxima. TRES proporcionará al Cliente un identificador (Dirección IP de Internet) para el acceso al servicio.

1.4. TRES se reserva el derecho a modificar, añadir o suprimir algunos de los servicios anteriormente citados, previa comunicación al Cliente, informándole expresamente de su derecho a resolver el contrato anticipadamente sin penalización.

1.5. Los servicios ofertados están sujetos a disponibilidad técnica de la zona. A la recepción del pedido, TRES confirmará la viabilidad de dichos servicios.

2. ÁMBITO TERRITORIAL.

TRES prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura con red propia o de terceros con los que TRES tenga acuerdos dentro del territorio nacional en el que esté implantado. TRES se compromete a prestar el Servicio dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología. En cualquier caso, TRES TELECOM no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación.

3. ABONO AL SERVICIO.

3.1. El abono al servicio es personal; el Cliente no podrá ceder sus derechos a terceros, ni exonerarse de sus responsabilidades frente a TRES, salvo autorización previa, expresa y escrita de TRES. El Cliente utilizará el servicio en calidad de usuario final, exclusivamente para el fin para el que ha sido contratado, siendo responsable de extender el cumplimiento de lo establecido en el presente contrato a las personas a su cargo.

3.2. Queda expresamente prohibido el uso del servicio en locales públicos, para colectividades, comunidades de vecinos, o en general cualquier otro uso no permitido en las presentes condiciones generales, los cuales podrán disponer de estos servicios a través de contratos empresariales o específicos.

3.3. El Cliente se compromete a comunicar por escrito a TRES cualquier cambio que se produzca en sus datos identificativos antes de que sean efectivos. En el supuesto de fallecimiento del Cliente tendrá derecho a sucederle en la titularidad del contrato el heredero o legatario que haya de sucederle en la propiedad de la vivienda o local en el que esté instalado el servicio. Cuando el Cliente tenga la consideración de persona jurídica, y ésta se extinga por fusión, absorción, o causas análogas, tendrá derecho a subrogarse en dicho contrato de abono la persona o entidad que, con tal motivo le suceda en el derecho de propiedad o en el uso del local donde esté instalado el

servicio.

3.4. El Cliente tendrá derecho a conservar su número telefónico cuando cambie de operador de red telefónica pública fija siempre que no haya modificación de servicio ni de ubicación física.

4. INSTALACIONES.

4.1. Documento de conformidad a la instalación. TRES procederá a la instalación del servicio a partir de la firma del contrato de abono, salvo que mediaran impedimentos de fuerza mayor o análogos, no imputables a TRES. El Cliente tendrá derecho a recibir la prestación de los servicios contratados de manera inmediata una vez que TRES haya realizado todas las instalaciones y configuraciones necesarias para la recepción de dichos servicios, lo cual tendría lugar en el plazo máximo de una semana a contar desde la contratación, normalmente 3 días laborables.. Una vez realizadas las instalaciones el Cliente recibirá el correspondiente Documento de Conformidad con la instalación, el cual será considerado parte integrante del presente contrato, y deberá ser firmado por el Cliente o por persona debidamente autorizada para ello. Para el servicio de telefonía móvil, la entrega de la tarjeta SIM se realizará en un plazo máximo de 30 días desde su contratación, normalmente 3 días laborables si se contrata antes de las 12:00 o 4 días en su defecto.. Recibida e insertada dicha tarjeta en el terminal, se enviará un sms para solicitar la configuración del mismo con los parámetros de TRES.

4.2. Equipos.

4.2.1. TRES o el servicio técnico de instalación de tercera empresa contratada para tal fin, entregará al Cliente, en perfectas condiciones de uso, los equipos necesarios para la prestación del servicio. El documento de Conformidad a la instalación incluirá una relación de los equipos entregados.

4.2.2. Cuando el Cliente utilice equipamientos de su propiedad para la recepción de los diferentes servicios de TRES, estos deben estar, en su caso, debidamente homologados, y serán compatibles con las instalaciones de TRES.

4.2.3. Los equipos instalados por TRES o por personal colaborador en el caso de contratación de Servicios de Acceso con cobertura indirecta forman parte de la red, y pueden llevar asociado costes en concepto de mantenimiento o provisión del servicio. Éstos no podrán ser cedidos, subarrendados o entregados a terceros, debiendo el Cliente mantenerlos en su poder durante la vigencia del presente contrato y utilizarlos exclusivamente en el lugar y para el fin contratado. El Cliente es responsable de los daños producidos por el uso o manipulación inadecuado o no autorizado de los equipos entregados, así como por el extravío, robo, hurto, destrucción o deterioro de los mismos, siendo a su cargo cualquier reclamación que pudiera producirse o reparación que tuviera que llevarse a efecto.

4.2.4. TRES velará por la continua actualización de los equipos o sistemas entregados. Podrá sustituirlos por otros de superior tecnología y prestaciones más avanzadas, previa comunicación al Cliente con un mes de antelación informándole expresamente de su derecho a resolver el contrato anticipadamente sin penalización, salvo que éste manifieste expresamente su deseo de mantener equipos anteriores y ello sea técnicamente posible. Serán de aplicación al nuevo equipo o sistema las tarifas vigentes en dicho momento, desde que finalice su instalación.

4.2.5. En relación con el servicio de telefonía móvil usted podrá utilizar cualquier terminal libre que desee, al que deberá insertar la tarjeta SIM asociada al número asignado y que será facilitada por TRES.

4.3. Otros equipos.

4.3.1. El Cliente podrá conectar equipos que no sean propiedad de TRES, al servicio de telefonía, siempre que estos se encuentren homologados por el órgano competente. Para el resto de los servicios, en caso de instalación de equipos no propiedad de TRES, estos deberán de ser compatibles con las instalaciones de la misma.

4.3.2. El Cliente será responsable ante cualquier reclamación derivada de la instalación, funcionamiento y mantenimiento de los equipos que no sean propiedad de TRES.

4.4. Instalación, Mantenimiento y Averías.

4.4.1. La instalación de los equipos se realizará en el domicilio indicado por el Cliente y en el lugar o lugares acordados en el presente contrato, siempre que técnicamente sea posible.

4.4.2. Será por cuenta de TRES, personal colaborador o el servicio técnico de instalación de tercera empresa contratada para tal fin, la instalación de los equipos hasta el Punto de Terminación de Red (PTR). A estos efectos, se considera Punto de Terminación de Red (PTR):

- a) La toma de Cliente, en los supuestos en que la instalación se realiza por fachada o patio. Dicha toma se localizará en el punto físico por el que accede a la vivienda el cable que transporta la señal suministrada.
- b) El punto de conexión de red privada del Cliente, en los supuestos en los que la instalación se realiza por derivación o por conductos interiores del edificio.

A petición del Cliente se podrá realizar a su costa otras instalaciones siempre que técnicamente sea posible, y previa aceptación del presupuesto de la instalación adicional.

4.4.3. TRES o cualquiera de las empresas colaboradoras o prestadoras de servicio a TRES, realizará el mantenimiento ordinario de los equipos puestos a disposición del Cliente para la prestación de los servicios. No obstante, serán a cargo del Cliente todos los costes y gastos ocasionados por la reparación de los equipos que hayan sido intervenidos, manipulados o modificados por el Cliente o por cualquier técnico no autorizado por TRES o utilizados para un fin distinto del contratado.

4.4.4. Las averías que se produzcan en equipos o instalaciones propiedad de TRES serán reparadas a la mayor brevedad, desde que TRES tenga conocimiento de las mismas, pudiendo optar por la sustitución de los mismos cuando la gravedad de la avería lo aconseje, a criterio de los técnicos. En este supuesto, todas las intervenciones se efectuarán sin cargo alguno para el Cliente.

4.5. Acceso a la dirección de suministro del Cliente. El Cliente facilitará el acceso a su dirección de suministro al personal autorizado por TRES, debidamente identificado, para efectuar altas, bajas, modificaciones, inspecciones de la instalación, operaciones de mantenimiento, localización o reparación de averías, y en cualquier caso que sea necesaria para el cumplimiento del presente contrato.

4.6. Una vez finalizado o resuelto el presente contrato, el Cliente devolverá a TRES la totalidad de los equipos que le hubieren sido entregados y/o instalados en su domicilio (routers, etc), debiendo entregárselos a TRES en el plazo máximo de 30 días naturales de la resolución o finalización del contrato, sea a sus agentes o en las oficinas de la misma. En el supuesto de que el cliente se niegue a entregarlos u omita esta obligación, o tengan los bienes algún daño material o desperfecto, responderá de su valor que le será facturado al precio de mercado de unos equipos nuevos de iguales características que los equipos retenidos y/o dañados.

4.7. Cambio de dirección del suministro. El Cliente no trasladará los equipos a una dirección distinta de la determinada en el presente contrato, salvo autorización escrita por parte de TRES.

5. TARIFAS, FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.

5.1. El Cliente abonará por adelantado a TRES el precio por los servicios prestados con arreglo a las tarifas y velocidades vigentes en cada momento en función del tipo de cobertura, que podrán ser consultadas en la página web de TRES o solicitadas al Servicio de Atención al Cliente. A estos efectos se entenderá como precio las cuotas de alta, las cuotas mensuales, tarifas planas, consumos mínimos o cualquier otro importe asumido por el Cliente. El Cliente declara que con carácter previo ha sido informado de las tarifas de los servicios contratados, así como de los medios que dispone para obtener información sobre las tarifas aplicables.

Para el caso de líneas móviles el cliente acepta dejar como depósito, 2 meses del importe de la cuota del servicio asociado, que será devuelto en el momento en el que cause baja la línea o se porte a otro operador y se esté al corriente de pago. Dichos 2 meses de depósito se utilizarán para, en el caso de no pagar alguna factura, proceder a la suspensión del servicio y de la línea móvil, y para que TRES pueda pagar a sus proveedores.

Para más información <https://www.tres.tel/tarifas/deposito/>

5.2. Por la instalación de los Servicios de FTTH (Fibra, TV, línea fija) se incurre en un coste de 159 euros (instalación + router) el cual es sufragado por TRES o por su proveedor, siempre y cuando el cliente esté con una permanencia mínima de 6 meses, en caso contrario deberá abonar el importe de 159 euros a TRES.

5.3. TRES emitirá mensualmente por adelantado la factura correspondiente a cada servicio a abonar por el Cliente, de conformidad con las tarifas vigentes y aplicando el IVA y los conceptos que resultaren aplicables. Las cuotas mensuales se devengarán el día de número de mes que coincida con el día de número de mes en el que se contrató el servicio, o el día 28 si el día fuera posterior y el mes fuere Febrero, idem con los días 30 para aquellos meses que no tuvieran 31 días. A estos efectos las facturas emitidas por TRES contienen el concepto por cuotas del mes siguiente a su emisión y el concepto de los servicios devengados durante el periodo del consumo anterior que, con carácter general y salvo acuerdo en contrario no será inferior a un mes.

Por ejemplo, si en el mes anterior se ha disfrutado de una actualización de tarifa con coste mayor, se facturará para el mes siguiente, los días del mes anterior que no fueran facturados para la nueva tarifa, o la diferencia correspondiente.

5.4. En las facturas aparecerán desglosadas las cantidades por cada uno de los servicios contratados y, en su caso, el de los servicios adicionales contratados, con carácter gratuito.

Las líneas se contratan a precio fijo, sin posibilidad de realizar llamadas a números de tarificación adicional. Para llamadas a números de tarificación adicional, puede que TRES ofrezca un bono con determinado número de minutos. Este bono irá orientado a las llamadas a números extranjeros, pero no a números de tarificación especial de tipo 805, 806, o similares, ni SMS de pago etc..

5.5. La factura por los servicios suministrados se enviará al Cliente en soporte electrónico o estará dispuesta desde el panel de administración del usuario en la WEB de TRES. Asimismo, el Cliente podrá solicitar en cualquier momento la remisión de las facturas en soporte papel llamando al Servicio de Atención al Cliente o enviando un

email al servicio de soporte a través del panel de administración del usuario en la WEB de TRES.

5.6. El Cliente tiene derecho a la elección del medio de pago de entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial, distinto a la domiciliación bancaria.

Cuando actualice el método de pago, autorizará a TRES continuar facturando al método de pago autorizado y seguirá siendo responsable de cualquier cantidad no cobrada (por motivos como la caducidad de tu método de pago, falta de fondos o cualquier otra causa).

5.7. El retraso en el pago de más de 30 días naturales desde la prestación al cobro de la factura, implicará el devengo de intereses de demora que será el interés legal del dinero incrementado en dos puntos, todo ello sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse. Los intereses de demora se calcularán por días, basados en un año de 365 días.

5.8. En caso de impago de cantidades presentadas al cobro, el cliente vendrá obligado al pago de los gastos de gestión ocasionados por la falta de pago del importe no atendido. Ello sin perjuicio de las demás consecuencias, encaminadas a la obtención del cobro total no realizado, que pudieran derivarse de su incumplimiento.

5.9. TRES podrá suspender la prestación del servicio telefónico en el supuesto de existir fraude o circunstancias que objetivamente hagan presumir el uso ilícito del servicio.

5.10. Durante la prestación del servicio al Cliente, TRES podrá insertar mensajes recordatorios de la situación de mora a fin de informarle de su obligación de pago, preservando en todo caso el secreto de las comunicaciones y la intimidad del Cliente.

6. DEPÓSITO EN GARANTÍA.

TRES podrá solicitar al Cliente, en el momento de contratar o durante la vigencia del contrato, para prestar el servicio de telefonía la constitución de un depósito de garantía.

Más información en <https://www.tres.tel/tarifas/deposito/>

7. CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

7.1 TRES adoptará las medidas necesarias para asegurar la permanencia, continuidad y calidad de la prestación de los servicios contratados conforme a los niveles de calidad establecidos en la normativa vigente en cada momento. TRES se compromete a indemnizar al Cliente que lo solicite con un importe correspondiente a la cuota mensual del servicio contratado cuando por causas imputables a TRES el Cliente tenga una interrupción del servicio superior a 33 horas naturales a contar desde el momento en que el Cliente haya notificado al Servicio de Atención al Cliente el aviso de avería hasta el momento en que se restablece el servicio. El Cliente tendrá que dirigir su petición al Servicio de Atención al Cliente cuyos datos figuran en el punto 12.1, dentro del plazo de los 7 días naturales a contar desde el restablecimiento del servicio, debiendo indicar su identidad y posiblemente el número de incidencia asignado por TRES en el momento de dar el aviso de avería.

7.2. Cuando, durante el periodo de facturación, el Cliente sufra interrupciones temporales del servicio telefónico disponible al público, TRES indemnizará al Cliente con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

a) El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado.

b) Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de esta. TRES indemnizará automáticamente al Cliente, en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un (1) euro. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización correspondiente.

7.3. En el supuesto de que el Cliente sufra interrupciones temporales del servicio de acceso a Internet, TRES está obligado a indemnizarle al menos con una cantidad que se determina prorrateándose la cuota mensual por el tiempo en que la línea estuvo interrumpida. En caso de interrupción temporal durante un periodo de facturación superior a seis horas en el horario de 8:00h a 22:00h, la compensación será automática. Asimismo, en la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado.

7.4. En los supuestos de interrupción del servicio telefónico por causas de fuerza mayor y/o casos fortuitos, TRES procederá a la devolución automática al Cliente del importe de la cuota de abono, y de otros importes independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción.

7.5. No serán de aplicación las indemnizaciones señaladas en los apartados 7.2 y 7.3 anteriores cuando la prestación defectuosa de los servicios o interrupción temporal de los mismos se produzcan por:

a) incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones contractuales, especialmente en caso de fraude o mora en el pago.

b) incorrecta o inadecuada utilización de los equipos por parte del Cliente o de las personas a su cargo.

c) los daños producidos en la red debido a la conexión por el abonado de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.

7.6. Todo intento de violación por parte del Cliente de los niveles de acceso a Internet, manipulación incorrecta de datos, duplicaciones y exportaciones de datos o informaciones protegidas por propiedad intelectual u otros derechos legales, así como cualquier otro supuesto de uso para fines distintos de los servicios de acceso a Internet contratados por TRES, conllevará el derecho de TRES a la cancelación automática del referido servicio, así como del acceso al mismo, todo ello sin perjuicio del derecho a realizar las reclamaciones económicas y legales a las que hubiere lugar.

7.7. TRES no será responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por ningún contenido, información, comunicación, opinión o manifestación de cualquier tipo que tengan su origen en el Cliente o en terceras personas o entidades y que se comuniquen, transmitan, vendan o exhiban a través de los servicios de Internet prestados por TRES o a través de la red de TRES. El Cliente asume bajo su exclusiva responsabilidad las consecuencias, daños o acciones que pudieran derivarse del acceso a los contenidos anteriormente señalados, así como de su reproducción o difusión. TRES responderá única y exclusivamente de los servicios que preste por sí misma y de los contenidos directamente originados por TRES e identificados con su Copyright. Dicha responsabilidad quedará excluida en los casos en que concurren causas de fuerza mayor o en los que la configuración de los equipos del Cliente no sea la adecuada para permitir el correcto uso de los servicios prestados por TRES. El Cliente asume la responsabilidad de dotar a sus sistemas informáticos de las debidas medidas de seguridad dedicadas a evitar la introducción de virus, troyanos, dialers y demás intrusiones no deseadas. El Cliente se obliga a no utilizar las facilidades del servicio para realizar o sugerir actividades prohibidas por la Ley. Asimismo, el Cliente se hace responsable de extender el cumplimiento de éstas cláusulas a toda aquella persona autorizada por él a utilizar el servicio. Además, el Cliente se obliga a respetar las restricciones de uso de cada uno de los servicios y accesos a otras redes (dichas restricciones serán comunicadas por TRES o por el proveedor de información).

7.9. El Cliente se obliga a hacer un uso razonable de los servicios contratados conforme a lo dispuesto en las condiciones contractuales con respeto a la legalidad vigente, la moral, el orden público, las buenas costumbres y los derechos de TRES y de terceros. El Cliente mantendrá indemne a TRES contra cualquier reclamación judicial o extrajudicial relacionada con un incumplimiento por su parte de las condiciones contractuales o la legislación vigente en cada momento. En ningún caso, TRES será responsable de los daños inmateriales que pueden derivarse para el Cliente de la utilización de los servicios contratados, tales como el perjuicio comercial o de explotación, ni del lucro cesante. La responsabilidad de TRES respecto a daños causados por culpa o negligencia, así como la indemnización de daños y el abono de intereses en caso de incumplimiento, no excederá en ningún caso de la totalidad del precio pagado por el Cliente, sin contar descuentos ni bonificaciones, como consecuencia del presente contrato.

8. SERVICIO DE ROAMING.

La prestación del servicio en itinerancia ("Roaming") permite que los servicios de comunicaciones electrónicas móviles que el Cliente tiene contratados puedan ser usados cuando éste viaje al extranjero, una vez tenga el servicio activo, y siempre y cuando el mismo se encuentre disponible en función del país visitado. Actualmente no está definido el sistema de Roaming.

9. SUSPENSIÓN TEMPORAL O INTERRUPCIÓN DEFINITIVA POR IMPAGO. SUSPENSIÓN TEMPORAL A SOLICITUD DEL CLIENTE.

9.1. TRES podrá suspender el servicio al Cliente, en caso de falta de pago, en un plazo superior a un mes desde la fecha de prestación o puesta al cobro de la factura impagada, no obstante, se mantendrá el servicio de llamadas entrantes, con excepción de las de cobro revertido, y salientes de urgencia. La suspensión del servicio no podrá efectuarse en día festivo. Cuando el retraso en el pago del servicio telefónico sea superior a dos meses, o se haya incurrido en suspensión temporal del mismo por mora, en una o más ocasiones durante los próximos 30 días a la emisión e impago de alguna factura, TRES podrá interrumpir de forma definitiva el servicio y a la resolución del contrato. La suspensión no afectará las llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido, y las llamadas salientes de urgencias.

9.2. TRES informará al Cliente de la suspensión del servicio de telefonía y del momento del que será efectivo, por cualquier medio que permita la constancia de su recepción, con un mínimo de 15 días de antelación, excepto respecto de los servicios de telefonía móvil que bastará con un preaviso de 48 horas.

9.3. Si el pago de la totalidad de las cantidades debidas se realizara con posterioridad al primer aviso de suspensión de los servicios pero antes de 1 mes natural desde la fecha de alguna factura impagada, TRES no cortará la línea, pero pasado 1 mes desde la fecha de alguna factura impagada, entonces se procederá a la

suspensión del servicio, que no podrá ser recuperado y que causará baja y cese / eliminación en los siguientes 30 días, es decir, que si un cliente no paga la factura ni el día que toca, ni en los 30 días siguientes al que toca, entonces al 31 día se procede al procedimiento de suspensión para que al día 60 la línea deje de estar operativa.

9.4. En el supuesto de que el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo, o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, TRES no interrumpirá ni suspenderá en servicio, mientras el procedimiento se esté substanciando, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a TRES.

10. DESCONEXIÓN SERVICIO DE LLAMADAS INTERNACIONALES Y DE TARIFICACIÓN ADICIONAL.

10.1. TRES garantiza al Cliente la desconexión de los servicios de tarificación adicional y de llamadas internacionales de forma automática en todas sus líneas móviles. No es posible realizar llamadas internacionales o de tarificación especial ni el envío de SMS a números de tarificación especial. Salvo, se contrate bono de llamadas a números del extranjero, en cuyo caso habrá asignado un número de minutos por mes. Este servicio de bono podrá estar disponible para números fijos y/o móviles.

11. DURACIÓN DEL CONTRATO Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN.

11.1. El contrato entra en vigor desde el momento de la aceptación por el Cliente, que lo aceptada mediante la contratación de cualquier producto o servicio desde la web de TRES (www.tres.tel) o desde el teléfono 93 333 33 33, los cuales refieren a este contrato y/o a otros relacionados en forma de hipervínculos. El presente contrato tendrá una duración inicial máxima de 6 meses a partir de la activación del servicio. Una vez cumplido este plazo, el contrato quedará prorrogado automáticamente de forma mensual y hasta un nuevo plazo de 6 meses, salvo petición expresa en contrario. Por norma general, los productos o servicios prestados por TRES no tienen obligación de permanencia.

11.2. El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, especialmente, por voluntad del abonado, comunicándolo previamente al operador con una antelación mínima de tres días hábiles al momento en que ha de sufrir efectos. TRES se abstendrá de facturar y cobrar cualquier cantidad que se haya podido devengar, por causa no imputable al usuario final, con posterioridad al plazo de tres días en que se debió surtir efectos la baja. Los procedimientos habilitados por TRES para que el consumidor haga uso de este derecho serán los mismos que para la formalización del contrato y se ajustará a lo previsto en el artículo 26.2 del Real Decreto 899/2009, de mayo, garantizando en todo caso al usuario la constancia del contenido de su solicitud de baja en el servicio.

11.3. TRES podrá resolver el presente contrato por las siguientes causas: Cese de actividades. Cuando el Cliente realice actividades ilícitas, ilegales o contrarias a la buena fe y/o al orden público, así como cuando utilice el servicio contraviniendo la normativa vigente y atente contra el respeto e intimidad de las personas. En los supuestos de fuerza mayor y caso fortuito. Actos realizados por el Cliente que puedan perjudicar el buen nombre o imagen de TRES. La eficacia de la resolución del contrato por cualquiera de las causas antes enunciadas tendrá lugar en la fecha en que se produzca la desconexión efectiva del servicio. En lo que al servicio de telefonía se refiere, la resolución del contrato se producirá en los supuestos previstos en las disposiciones legales y reglamentarias que resulten de aplicación.

11.4. En ningún caso, la resolución del presente contrato exonerará al Cliente de sus obligaciones hasta el momento en que se produzca la definitiva desconexión del servicio.

11.5. En aquellos contratos suscritos en cualquiera de nuestras oficinas, el Cliente dispondrá de un plazo mínimo de siete días hábiles, a contar desde la instalación de los servicios y/o entrega de los terminales, para resolver el contrato sin incurrir en penalización y gasto alguno, incluidos los correspondientes a la devolución de los equipos que hayan sido instalados para el servicio, debiendo abonar exclusivamente los consumos realizados durante ese plazo del servicio de telefonía fija y/o móvil. El Cliente podrá hacer uso de este derecho de desistimiento siempre y cuando cumpla las siguientes condiciones: a) no haber usado ni instalado el/los terminal/es y equipos suministrados o adquiridos y b) devolverlo/s dentro del plazo señalado en el lugar, forma y estado en que lo/s recibió, y libre de todo gasto para TRES. Si se cumplen estas condiciones, en el caso de los terminales móviles, TRES devolverá al Cliente el desembolso inicial que hubiera realizado.

12. DERECHO DE DESISTIMIENTO.

En el caso de contratos celebrados a distancia y los celebrados fuera del establecimiento mercantil, el Cliente tendrá derecho a desistir del contrato sin necesidad de justificación en el plazo de catorce días naturales desde que le entreguemos el dispositivo o en caso de servicio, desde el día de la celebración del contrato. No será aplicable el Derecho de Desistimiento cuando la ejecución o la prestación del servicio haya comenzado.

13. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.

Las presentes condiciones generales de contratación, así como las condiciones económicas podrán ser modificadas por TRES en cualquier momento, conforme a la normativa vigente, por razones técnicas, operativas, económicas, de servicio o mercado. En todo caso, las modificaciones contractuales deberán ser comunicadas al Cliente con un mes de antelación a la fecha en que deban surtir efecto, teniendo el Cliente derecho a resolver el contrato sin penalización alguna, sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el propio Cliente. Transcurrido ese plazo sin recibir notificación alguna del Cliente se entenderá que acepta las modificaciones.

14. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. RECLAMACIONES.

14.1. Las quejas, reclamaciones y peticiones en relación con el funcionamiento del servicio, precio, facturación, responsabilidad por daños o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse podrán formularse ante Servicio de Atención al Cliente por escrito a la dirección postal Carrer Turó de L'Estelat, 17 6-3B, 17310 Lloret de Mar, Gerona o al correo electrónico soporte@tres.tel o presencialmente en cualquier oficina comercial de TRES. Desde el momento de formular la reclamación, TRES podrá asignar un número de seguimiento a la misma que se proporcionará al reclamante. Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria en el plazo de un mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

14.2. Las reclamaciones, incluso las relativas a facturación, en ningún caso serán justificación para la demora en el pago de las facturas, y por ello sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 8ª de las presentes condiciones en materia de servicios de tarificación adicional.

14.3. Las partes reconocen expresamente que los registros informáticos de TRES y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los servicios de telefonía, Internet y efectivamente consumidos por el Cliente.

15. FUERO.

15.1. Para todas las cuestiones judiciales relativas al presente contrato, los contratantes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales correspondientes a la provincia de Barcelona, o la de Gerona.

16. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES EN EL SERVICIO TELEFÓNICO.

16.1. TRES se compromete a la adopción de las medidas y a la instalación de los elementos técnicos a su alcance tendentes a garantizar el secreto del contenido de la señal a través de su propia red o de aquellas externas que comercializa, quedando exonerada de toda responsabilidad que pudiera derivarse de la obtención por el Cliente o por los terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general, de cuantas acciones u omisiones, no imputables a la misma, que quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas.

16.2. TRES se compromete a la total destrucción de los datos de carácter personal sobre el tráfico que hayan sido tratados y almacenados para establecer una comunicación, excepto en lo necesario para realizar la facturación, que incluye el plazo para su impugnación o exigencia de pago.

17. PROTECCIÓN DE DATOS.

17.1. Información en cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.

Sus datos personales serán usados para nuestra relación y poder prestarle nuestros servicios. Dichos datos son necesarios para poder relacionarnos con usted, lo que nos permite el uso de su información personal dentro de la legalidad. Asimismo, también pueden ser usados para otras actividades, como enviarle publicidad o promocionar nuestras actividades.

Sólo el personal de nuestra entidad que esté debidamente autorizado podrá tener conocimiento de la información que le pedimos. Asimismo, podrán tener conocimiento de su información aquellas entidades que necesiten tener acceso a la misma para que podamos prestarle nuestros servicios. Igualmente, tendrán conocimiento de su información aquellas entidades públicas o privadas a las cuales estemos obligados a facilitar sus datos personales con motivo del cumplimiento de alguna ley.

No está prevista la transferencia de su información personal fuera del Espacio Económico Europeo.

Conservaremos sus datos durante nuestra relación y mientras nos obliguen las leyes. Una vez finalizados los plazos legales aplicables, procederemos a eliminarlos de forma segura.

En cualquier momento puede dirigirse a nosotros para saber qué información tenemos sobre usted, rectificarla si fuese incorrecta y eliminarla una vez finalizada nuestra relación, en el caso de que ello sea legalmente posible.

También tiene derecho a solicitar el traspaso de su información a otra entidad (portabilidad). Para solicitar alguno de estos derechos, deberá realizar una solicitud escrita a nuestra dirección, junto con una fotocopia de su DNI, para poder identificarle:

TRES Telecomunicaciones

Carrer Turó de L'Estelat, 17 6-3B 17310 Lloret de Mar, Gerona

Dirección de contacto con nuestro Delegado de Protección de Datos

Delegado de Protección de Datos de Tres Telecomunicaciones

Carrer Turó de L'Estelat, 17 6-3B 17310 Lloret de Mar, Gerona

En caso de que entienda que sus derechos han sido desatendidos por nuestra entidad, puede formular una reclamación en la Agencia Española de Protección de Datos (www.agpd.es).

17.2. El Cliente podrá ejercer la revocación de su consentimiento, así como ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, mediante petición escrita junto con una fotocopia de su DNI o documento equivalente que lo identifique, dirigida a TRES TELECOM a la dirección postal indicada en la cláusula 17.1. El ejercicio de tales derechos tiene carácter personalísimo por lo que la petición deberá realizarla el titular de los datos, su representante legal o un representante voluntario expresamente designado para el ejercicio de tales derechos.

Los datos del cliente serán conservados por TRES mientras la relación contractual con el Cliente esté en vigor. Finalizada esta, TRES mantendrá la información durante el tiempo preciso para el cumplimiento de las obligaciones de facturación y cobro, y de cualquier otra obligación prevista por la normativa vigente. TRES se compromete al deber de guardar secreto de los datos de carácter personal y adoptar las medidas para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

17.3. En caso de que la prestación de los servicios contratados por parte de un Cliente persona jurídica, implique la realización de actuaciones por parte de TRES que conlleven un acceso por parte de esta a datos de los que es responsable el Cliente según la normativa aplicable en materia de protección de datos, TRES realizará dichos tratamientos por cuenta del cliente como Encargado del Tratamiento, asumiendo el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

(a) TRES tratará, únicamente, los datos personales necesarios para la correcta prestación de los servicios contratados por el Cliente.

(b) En este sentido, la prestación de los servicios podría implicar la realización por TRES de los siguientes tratamientos: Recogida, registro, consulta, conservación, modificación y supresión de datos personales.

(c) Los datos personales del Cliente serán tratados por TRES, únicamente, para llevar a cabo la prestación de los servicios contratados. Si TRES considerase necesario llevar a cabo un tratamiento de los datos con una finalidad distinta, deberá proceder a solicitar previamente la autorización por escrito del Cliente.

(d) Sin perjuicio de que éstos puedan ser ampliados o reducidos, los tipos de datos personales que TRES tratará del Cliente podrán ser los siguientes:

- Datos identificativos (nombre y apellidos, NIF/DNI, dirección, teléfono).
- Metadatos de comunicaciones electrónicas (registros de llamadas y SMS -CDRs-, MSISDN, direcciones MAC, direcciones IP datos de navegación, datos de localización).
- Datos económicos y financieros (facturación, datos bancarios, tarjeta de crédito seguros).
- Datos de características personales (estado civil fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, edad, sexo, nacionalidad).

No obstante, TRES podrá conservar los datos, debidamente bloqueados, en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el Cliente.

18. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.

18.1. La firma del presente contrato no implicará en ningún caso la adquisición por el Cliente de los derechos de propiedad intelectual o industrial relacionados con los servicios o con sus contenidos, que en todo caso se registrarán por su normativa específica y por lo dispuesto en el presente contrato. El Cliente será el único responsable de las infracciones cometidas por él o por personas a su cargo que afecten a los derechos de otro Cliente, de TRES o de un tercero, incluyendo los derechos referentes al copyright, marcas, patentes, información confidencial y a cualquier derecho de propiedad intelectual o industrial.

19. COMUNICACIONES.

TRES remitirá sus comunicaciones a la dirección postal o de correo electrónico designadas por el cliente en el

panel de control o de administración de la web de www.tres.tel. El Cliente deberá comunicarle a la mayor brevedad cualquier cambio de los datos facilitados.

20. RÉGIMEN JURÍDICOS.

20.1. El Cliente contrata con TRES con sujeción al régimen que en cada momento establezca la normativa vigente en España para la prestación de los servicios de telecomunicaciones objeto del presente contrato.

20.2. El presente contrato podrá ser modificado de conformidad con la legislación vigente y previa notificación escrita al Cliente. Si el Cliente no estuviera conforme con la modificación, podrá comunicar a TRES su voluntad de resolver el contrato en un plazo de treinta días desde que reciba la notificación. Transcurrido dicho plazo sin que TRES haya recibido notificación alguna, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones.

21. CONSUMOS RESPONSABLES.

Las tarifas móviles están limitadas en cuanto a datos y llamadas y SMS a un consumo responsable.

Las tarifas ilimitadas se rigen por condiciones de uso razonable. Los precios de nuestras Tarifas se ofrecen con la condición de que el cliente utilice el servicio de voz para conversaciones telefónicas y no para otros usos como por ejemplo, el uso de la línea telefónica para envío de comunicaciones comerciales, o el uso como "vigila bebés", "walkie talkie" o similar. La tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles.

Se excluye expresamente su utilización en centralitas, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico o que sean sumideros de tráfico.

En las tarifas ilimitadas en cuanto a datos, se considera como uso no razonable de los servicios aquél que exceda del uso personal del cliente como consumidor, por no encontrarse destinado éste al consumo particular esperable para la tarifa contratada.

También se considera como uso no razonable, aquel que suponga una utilización considerablemente anómala de los servicios contratados. A título enunciativo, pero no limitativo, se considerará como uso no razonable de los servicios de internet móvil:

- La utilización de Internet móvil significativamente por encima del uso medio de los Servicios, esto es, particularmente, superar 30 veces la media del consumo de datos de Internet móvil
- La utilización de los Servicios con fines de escucha o vigilancia remota, así como a cualquier conexión, con independencia de su duración, de vigilancia con video, foto, voz o cámaras web, conexiones "máquina-a-máquina", máquinas expendedoras, para monitoreo en el hogar o similares
- Cualquier utilización de los Servicios que sea contraria a la normativa española o europea, en particular, cualquier incumplimiento en la normativa en materia de contenidos, propiedad intelectual, seguridad, privacidad, que se encuentre vigente en el momento de la contratación de los Servicios y durante la prestación de los mismos

Se prohíbe utilizar el Servicio de Internet Móvil para acceder a Internet mediante un dispositivo que no sea un teléfono móvil, o utilizando la tarjeta SIM en un dispositivo que no sea un teléfono móvil. Igualmente, se prohíbe usar estos Servicios para acceder a servicios de audio o vídeo en streaming continuo, acceder a servicios P2P de forma no ocasional, o a cualquier otro servicio para compartir masivamente ficheros.

El tráfico máximo de datos en la Ilimitada Infinita Plus 5G depende de la cobertura seleccionada. Actualmente es Movistar por lo que los límites los define Movistar. Una vez pasada dicha cantidad, la velocidad se reduce. La Ilimitada Infinita Plus 5G corresponde con la Ilimitada Infinita de Movistar 5G.

Condiciones específicas de las tarifas móviles ILIMITADAS Los planes de precios de Tarifas ILIMITADAS de telefonía Móvil de TRES Telecom incluyen llamadas ilimitadas a cualquier operador nacional fijo o móvil las 24 horas. Queda prohibido un uso intensivo y continuado que pueda provocar o provoque congestión en la red de TRES Telecom o su proveedor y/o que tenga como destino servicios de tarificación especial, de voz, o datos tales como números de información de abonados, servicios de tarificación adicional, números personales o nómadas, etc., que pueda perjudicar o perjudique a TRES Telecom y/u otros usuarios. Se prohíbe la realización de un uso anómalo y/o desmesurado de los servicios. A estos efectos, se entenderá que existe un uso anómalo y/o desmesurado cuando se realice conforme a patrones de llamadas o de un envío inusual de mensajes que difieran del realizado por el promedio de los clientes de TRES Telecom que hayan contratado esos mismos productos