

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE TRES TELECOMUNICACIONES ESPAÑA DESDE EL 2 DE NOVIEMBRE DEL 2022

Definiciones

Los presentes términos y condiciones se establecen en base a las siguientes **definiciones**:

“TRES”, TRES: Associació Tres Telecomunicaciones con CIF G10597961

“WEB”, WEB: <https://www.tres.tel/> y sus directorios o cualquier página o archivo incluido.

“SERVICIOS”, SERVICIOS: Cualquier producto o servicio que comercialice TRES

“SERVICIO”, SERVICIO: Cualquier producto o servicio que comercialice TRES

“OMV COMPLETO”, OMV COMPLETO: Operador Móvil Virtual que tiene como característica poseer su propia red núcleo (core), su propia red de conmutación y la emisión de tarjetas SIM

Aplicación

Los presentes términos y condiciones describen y regulan las condiciones y reglas para:

- El uso del sitio web de la Asociación Tres Telecomunicaciones, ubicada en <https://www.tres.tel/>,
- La contratación de cualquier producto o servicio o línea de teléfono, línea móvil o fibra, centralita o cualquier otra opción ofrecida por TRES directamente vía web o vía teléfono o vía cualquier otro medio relacionado

Al acceder a este sitio web, o al contratar cualquier producto o servicio, aceptas estos términos y condiciones.

La utilización no autorizada de la información contenida en la Web así como la lesión de los derechos de Propiedad Intelectual e Industrial de TRES. dará lugar a las responsabilidades legalmente establecidas.

Esta WEB contiene materiales preparados por la TRES con carácter informativo, pudiendo ser modificados, desarrollados o actualizados sin previo aviso. La documentación insertada puede no reflejar el estado legislativo o jurisprudencial más actual. TRES ,no se responsabiliza de los posibles errores, variaciones u omisiones que pudieran apreciarse, así como del uso que de estos documentos se haga. Los enlaces que contiene esta página web pueden conducir al usuario a otros sitios y páginas web de terceros sobre las que la empresa no ejerce ningún tipo de control ni responde de los contenidos y estado de las webs de enlace.

Responsabilidad

TRES, no garantiza la ausencia de virus u otros elementos lesivos que pudieran causar daños o alteraciones en el sistema informático, de manera que no responde por los daños y perjuicios que estos elementos pudieran ocasionar al usuario o terceros.

TRES, no se hace responsable en ningún caso de ningún daño que se pudiera causar a un tercero por los usuarios de la web como consecuencia del uso ilegal o inadecuado del mismo, ni como consecuencia de los contenidos e informaciones accesibles o facilitadas a través de ella, ni de los sitios vinculados a la misma. Los responsables serán los usuarios o terceros causantes de los daños. Las eventuales referencias que se hagan en la web a cualquier producto, servicio, proceso, enlace, hipertexto o cualquier otra información, utilizando la marca, el nombre comercial, o el nombre del fabricante o suministrador, que sean de titularidad de terceros, no constituye ni implica respaldo, patrocinio o recomendación por parte de la empresa.

TRES, no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento de la web y de los servicios, por lo que no será responsable de los daños y perjuicios que se pudieran causar como consecuencia de la falta de disponibilidad y/o continuidad.

TRES no se hace responsable en ningún caso de ningún daño que se pudiera causar a un tercero por los usuarios de la web como consecuencia del uso ilegal o inadecuado del mismo, ni como consecuencia de los contenidos e informaciones accesibles o facilitadas a través de ella, ni de los sitios vinculados a la misma. Los responsables serán los usuarios o terceros causantes de los daños. Las eventuales referencias que se hagan en la web a cualquier producto, servicio, proceso, enlace, hipertexto o cualquier otra información, utilizando la marca, el nombre comercial, o el nombre del fabricante o suministrador, que sean de titularidad de terceros, no constituye ni implica respaldo, patrocinio o recomendación por parte de la empresa.

Propiedad intelectual e Industrial

Los derechos de propiedad intelectual de la página web, su código fuente, diseño, estructura de navegación, bases de datos y los distintos elementos en él contenidos (imágenes, ficheros, logos y cualquier otro elemento susceptible de protección) son titularidad de PROCONO S.A.U., a quien corresponde el ejercicio exclusivo de los derechos de explotación de los mismos en cualquier forma y, en especial, los derechos de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación

Condiciones generales para servicios de comunicaciones móvil y banda ancha para clientes particulares

La contratación de los SERVICIOS se realizará a través de TRES, designada entre otras por cualesquiera de los 4 grandes mayoristas OMV COMPLETOS, sea Grupo MásMóvil, Movistar, Orange o Vodafone, o cualquier otra empresa distribuidora o revendedora de los servicios de telefonía de los anteriores, o delegado en la administración de los mismos, para la comercialización y gestión de sus SERVICIOS en nombre propio, marca blanca TRES.

A continuación ponemos a su disposición las diferentes versiones de las condiciones generales de contratación:

<https://www.tres.tel/terminos/202211.Condiciones.generales.de.contratación.pdf>

Condiciones Generales de Contratación Online

Cada tarjeta SIM tiene un coste de 9 euros (iva y portes incluidos a península y Baleares)

Cláusula de consumo responsable

Normas de Uso Razonable de las TARIFAS ILIMITADAS 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. El uso de llamadas realizadas en esas circunstancias dará lugar a penalizaciones económicas o incluso la baja de la línea. Las Tarifas ILIMITADAS son para un máximo de 150 destinos nacionales diferentes al mes, y una vez superados, no se podrá continuar llamando.

En caso de que se habilite Roaming: El tráfico razonable y no abusivo en roaming desde un país perteneciente al Espacio Económico Europeo con destino uno de esos países, se computará como tráfico nacional, en las mismas condiciones aplicables a la tarifa nacional contratada.

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 cualesquiera de los mayoristas de TRES Telecom prestatarios del servicio 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 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. En caso de que se realice un uso anómalo y/o desmesurado de los servicios, TRES procederá a dar lugar a penalizaciones económicas o incluso la baja de la línea.

Servicio banda ancha

La tecnología que se utiliza para prestar el servicio de banda ancha es fibra óptica (Fibra Óptica o Fibra).

Instalación

El Cliente autoriza a TRES, a cualesquiera de sus mayoristas, personal autorizado, y a los técnicos que éstos designen, a realizar todas las acciones que sean precisas para la correcta instalación y, en su caso, retirada de los equipos necesarios para la correcta prestación del SERVICIO. Para ello, el Cliente autoriza el acceso a su domicilio e instalaciones que sean precisas, extendiéndose esta autorización al momento de la retirada de los equipos instalados. El Cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros que, en su caso, sean necesarias para la instalación y uso del SERVICIO. La prestación del SERVICIO de Fibra no supone la baja automática de todos los servicios contratados por el Cliente con su operador anterior, por lo que el Cliente deberá dirigirse al anterior operador para dicha baja.

Velocidad

En el Servicio de Banda Ancha a través de Fibra Óptica la velocidad contratada se disfrutará usando la conexión por cable Ethernet entre los equipos proporcionados y el terminal del Cliente o por otros medios de conexión como Wi-Fi. La velocidad podría verse limitada por las capacidades del terminal del Cliente utilizado para conectarse, y en caso de que utilice otros medios como Wi-Fi podría verse reducida por las características propias de dicho medio de conexión. En este caso, además, la velocidad puede verse limitada por factores ajenos a TRES como la estructura del domicilio del Cliente, interferencias con otras redes Wi-Fi, las capacidades del terminal del Cliente,

el uso en exteriores o interiores u otros factores, así como por operaciones de mantenimiento por parte de TRES, o sus mayoristas, o interrupciones del SERVICIO.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 4.1.d) del Reglamento (UE) 2015/2120, sobre medidas de transparencia para garantizar el acceso a internet abierta, se comunica al cliente que la velocidad mínima garantizada bajo cobertura de red de fibra Vodafone es del 80% de la velocidad nominal contratada. Para las coberturas ofrecidas por grupo MásMóvil, Movistar o Orange, se debe acudir a la web de los respectivos operadores para consultar dicha información.

Calidad del servicio de banda ancha

Gestión de la red y acceso. TRES O cualesquiera de sus proveedores mayoristas disponen de sistemas de medida en las redes de voz y datos que monitorizan el tráfico de los elementos de red para detectar situaciones de alta carga (congestión) y aplicar las funcionalidades de red más adecuadas para maximizar los recursos y así garantizar el mejor SERVICIO de Banda Ancha adaptado a estas situaciones. Cualquier gestión de la red se realiza asegurando la privacidad de los usuarios finales y la protección de sus datos personales. En relación con el SERVICIO de Banda Ancha, TRES informa al Cliente de que podrán utilizarse herramientas de control del volumen de datos, de la velocidad, así como de todos los demás parámetros de calidad del servicio que puedan afectar al uso de contenidos, aplicaciones y servicios para garantizar el mejor SERVICIO posible en cada momento. TRES comunicará al Cliente cualquier limitación que, en su caso, exista acerca del acceso o de la utilización de los SERVICIOS y de las aplicaciones respecto del producto que contrate.

Incompatibilidades

La prestación del Servicio de Banda Ancha puede implicar incompatibilidades entre este servicio y los servicios basados en módems o alarmas, centralitas, IPTV, líneas de ascensor y servicios de tele-asistencia, y en general, sobre cualquier servicio prestado sobre línea telefónica tradicional, por lo que no se garantiza que, tras la instalación del mismo, tales incompatibilidades no lleguen a producirse.

Permanencia en el servicio de fibra

El servicio de Fibra podrá contratarse con o sin compromiso de Permanencia. En caso de contratación con compromiso de permanencia, se exime al cliente del pago de los Gastos de Instalación (96,80 €, IVA incluido) siempre que este cumpla íntegramente un tiempo mínimo de permanencia de 6 meses con el servicio activo y al corriente de pago, pues en caso contrario o también si el cliente cancela el pedido tras la instalación, quedará sin efecto dicha exención y el cliente vendrá obligado a abonar de inmediato el importe íntegro (no prorrateable) de los citados Gastos de Instalación. Si la opción de contratación es sin permanencia, el cliente asumirá un cargo de 96,80€ en concepto de gastos de instalación.

Cambio de domicilio

En el caso de que el cliente desee realizar un cambio de domicilio con la consiguiente instalación asociada en la nueva dirección, se aplicará automáticamente una ampliación de 6 meses adicionales de permanencia

Inicio de los servicios

El Servicio Móvil se activará dentro de los quince (15) días siguientes una vez recibido el pedido por parte del Cliente. En caso de contratar móvil y banda ancha, el servicio Móvil se activará dentro de los quince (15) días siguientes a la activación del Servicio de Banda Ancha una vez recibido el pedido por parte del Cliente. El Servicio de Banda Ancha se activará dentro de los noventa (90) días siguientes a la firma del Contrato. En caso de que concurran causas técnicas que imposibiliten la prestación del Servicio de Banda Ancha por parte de TRES o cualesquiera de sus proveedores mayoristas u otros supuestos no imputables a TRES por los que no pudiera prestar el Servicio de Banda Ancha, no surgirá derecho de indemnización alguna a favor del Cliente.

Portabilidad

El Cliente acepta la posible interrupción del Servicio en algún momento dentro del periodo entre las 2:00 y las 6:00 horas del día que aplique el cambio de operador, para permitir realizar las actuaciones necesarias por los operadores.

Derechos del cliente

Atención al cliente

El Cliente cuenta con un servicio de atención e información a través del área privada en www.tres.tel, en el servicio de Atención al Cliente 93 333 33 33, en el domicilio social indicado en las presentes Condiciones o por correo electrónico a info@tres.tel.

El Cliente podrá consultar gratuitamente las zonas de cobertura de los Servicios, así como las tarifas vigentes. Las presentes Condiciones están publicadas en la página web antes referida.