

# Condiciones generales de contratación a los servicios prestados por Clicktel S.L.U.

## Condiciones Generales de la Solución.

### 1.- Duración, objeto y definición del producto:

El objetivo del presente contrato es la prestación por parte de Clicktel S.L.U. a la persona solicitante (en adelante "el cliente") de servicio de internet en la velocidad elegida por el cliente, que supone la prestación obligatoria de servicios de acceso a internet asimétrico de banda ancha (FIBRA ÓPTICA) y de red WiFi en las zonas geográficas donde esté disponible y todo ello de conformidad con los términos y condiciones recogidas en el conjunto de las presentes condiciones. La prestación del servicio de internet está basada en la disponibilidad de cobertura de la red WiFi y Fibra Óptica de Clicktel S.L.U. en el domicilio del cliente.

#### 1.-1.- Características del servicio de internet:

El servicio de internet se prestará al Cliente en su calidad de cliente final, no pudiendo este último revenderlo a terceros, limitándose al ámbito a uso particular.

#### 1.-2.- Instalación del servicio:

En virtud del presente contrato y para la correcta prestación del servicio, el cliente contactará con el servicio de atención al cliente de CLICKTEL SLU para realizar la instalación. **EL IMPORTE DE DICHA INSTALACIÓN, NO INCLUIRÁ EN NINGÚN CASO NI ANTENA NI ROUTER**, y será abonado a Clicktel S.L.U./o a su instalador, una vez finalizada la instalación y a la firma del presente contrato para que el mismo tenga vigor. La instalación tendrá un coste de 30€ (IVA INCLUIDO), salvo que supere una serie de parámetros de tiempo y material que consideramos estándar (aprox. 2 horas de trabajo, 15m de cable)

### 2.- Duración del contrato y terminación:

La duración del contrato es indefinida. Entrando en vigor desde la puesta en funcionamiento del servicio por personal autorizado por Clicktel S.L.U. en el lugar indicado por el cliente y en el momento de la firma del presente contrato.

2.-1.- El Cliente podrá **RESOLVER EL CONTRATO** en cualquier momento mediante comunicación expresa a la dirección de correo [info@clicktel.es](mailto:info@clicktel.es), por whatsapp 621260134 o llamando al (958 997 056), opción 1 atención al cliente con una **ANTELACION MÍNIMA DE 15 DÍAS** previos al cobro del recibo que se efectuará conforme al apartado 5. En caso contrario el recibo deberá de ser abonado por el cliente.

2.-2.-Clicktel S.L.U. podrá resolver el contrato mediante comunicación al cliente, por medio de correo electrónico, postal, o vía telefónica, en los siguientes casos:

a) Por falta de pago por parte del cliente de cualquier importe adeudado, vencido y exigible en virtud del presente contrato.

b) Por la manipulación técnica no autorizada sobre el material que hubiera sido entregado por Clicktel S.L.U. y/o la utilización de éste o cualquier equipo contraviniendo este contrato o la normativa vigente.

El cliente no tendrá derecho a indemnización alguna por la resolución del contrato dentro de los casos establecidos en el contrato. La resolución del contrato no exonerará al Cliente del pago de los servicios utilizados hasta el momento de la prestación del servicio.

### 3.- Material necesario:

3.-1.- Clicktel S.L.U. entregará al Cliente en perfectas condiciones de uso los equipos y accesorios (que en adelante se denominan "equipos") necesarios u opcionales para la prestación de los servicios ofrecidos y que correrán a cargo de Clicktel S.L.U. Para la correcta prestación del Servicio, el cliente deberá disponer de determinado equipamiento de hardware o software, de equipos informativos, que serán estudiados por el servicio de atención al cliente o por el técnico de Clicktel S.L.U. Cualquier material necesario o adicional que el cliente desee instalar o sea recomendado para un correcto funcionamiento del servicio, será asumido por el cliente en función de la lista de precios y podrá convenirlo en el servicio de atención al cliente.

#### 3.-2.- Devolución de los equipos:

a) **AL FINALIZAR EL CONTRATO, EL CLIENTE DEBERÁ DEVOLVER LA ANTENA O CUALQUIER OTRO EQUIPO QUE SEA PROPIEDAD DE CLICKTEL S.L.U. EN UN PLAZO DE 15 DÍAS NATURALES**, para lo cual podrá ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente (958 997 056), a la dirección de correo [info@clicktel.es](mailto:info@clicktel.es) o whatsapp 621260134 y solicitar que se retire el material de su domicilio, indicando la fecha y hora que desea que se retire el material, que deberá ser entregado en perfecto estado de conservación. En caso contrario, podrá Clicktel S.L.U. reclamar al cliente el coste de la reparación y los daños causados en el material. Para el caso de que en el plazo indicado, **NO SE DEVUELVA EL MATERIAL** ni se haya puesto en contacto el cliente con la empresa podrá Clicktel, exigir el pago por la retención indebida de la antena 150€ y del router 60€.

b) En el caso de que los equipos presenten averías o un mal funcionamiento continuado y los Equipos los tenga el Cliente, deberá contactar con el SAC para que siempre a criterio del técnico de Clicktel S.L.U. se proceda a la reparación o en su caso sustitución de los mismos por otro equipamiento, con prestaciones equivalentes, siendo a cargo del cliente cualquier cambio o reparación.

c) El Cliente es responsable de los daños producidos a terceros, a sus propios equipos y a otros equipos por el uso o manipulación inadecuada o no autorizada de los equipos entregados, siendo a su cargo cualquier reclamación que pudiera producirse por (y) utilizar adecuadamente los equipos, materiales o sistemas que le sean entregados por Clicktel S.L.U. El Cliente deberá informar de cualquier incidencia sufrida al material en el plazo máximo de 5 días naturales.

### 4.- Precio:

El precio de cada servicio será el recogido expresamente en la oferta comercial expresada en el presente contrato o la ofrecida por el servicio de atención al cliente en caso de ofertas especiales. A dichas tarifas les serán de aplicación los impuestos vigentes en cada momento. El precio no incluye el material adicional descrito en el apartado 3 (material). El Cliente autoriza a Clicktel S.L.U. con CIF B18927004 y con fecha 01/02/2014 y con carácter indefinido a cargar en la cuenta bancaria proporcionada por el cliente los recibos correspondientes a los servicios que haya contratado de acuerdo con lo establecido en la LEY 16/2009 de servicios de pagos o a la legislación vigente en el momento de aplicación del contrato o recibo.

### 5.- Facturación y forma de pago:

Clicktel S.L.U. facturará, de acuerdo con los servicios contratados, las cantidades a abonar por el uso de los mismos. El pago se realizará mediante domiciliación de las facturas en la cuenta bancaria, cuenta de ahorro que el Cliente haya designado o transferencia bancaria al número de cuenta designado por Clicktel S.L.U. **EL PAGO DEL SERVICIO SE EFECTUARÁ SIEMPRE POR ADELANTADO ENTRE EL 3 Y EL 5 DE CADA MES**. La fecha en la que se debe realizar el pago no podrá exceder los 30 días a contar desde el final del periodo de facturación.

**CORRERÁN A CARGO DEL CLIENTE AQUELLOS GASTOS QUE OCASIONEN LAS DEVOLUCIONES DE LOS RECIBOS DOMICILIADOS QUE SERÁN INCREMENTADOS EN 3€** el precio del recibo posterior, sin perjuicio de que se incrementen igualmente los gastos ocasionados en caso de corte del servicio por causa de impago de conformidad con lo establecido la presente cláusula y en el presente contrato. Igualmente, las facturas no abonadas en la fecha prevista por causas no imputables a Clicktel S.L.U. tendrán la consideración de deuda vencida y estarán sujetas a ejecución inmediata. En caso de ejecución judicial, Clicktel S.L.U. se reserva la posibilidad de aplicar, desde la fecha en que el pago debió realizarse, un interés de demora igual al interés legal del dinero incrementado en dos puntos porcentuales. Igual interés se devengará en el caso de que, como consecuencia de una reclamación judicial, el Cliente tenga derecho a alguna devolución. El impago de la factura emitida autoriza a la empresa Clicktel S.L.U. a realizar corte inmediato en los servicios prestados y derecho a la empresa a la devolución del material entregado.

Aceptando mediante el presente que el cliente, no podrá devolver uno a más facturas transcurridos dos meses del cargo en su entidad bancaria.

### 6.-Suspensión por impago; suspensión temporal, desconexión definitiva.

#### 6.-1.- Suspensión por impago:

a) Si El Cliente no atendiera el pago total de las cantidades adeudadas Clicktel S.L.U. podrá sin previo aviso al Cliente suspenderle temporalmente el servicio. **LA SUSPENSIÓN TEMPORAL NO EXIME AL CLIENTE DE LA OBLIGACIÓN DE CONTINUAR CON EL PAGO DE LAS CUOTAS PERIÓDICAS FIJAS CORRESPONDIENTES. EL REENGANCHE DEL SERVICIO SERÁ DE 20€**

#### 6.-2.- Suspensión Temporal

Asimismo, el Cliente tendrá derecho a obtener la suspensión temporal de los productos y/o servicios contratados por un periodo determinado que no será menor de un mes ni superior a 60 días por año natural, previa solicitud con 15 días hábiles de antelación en la dirección o teléfono indicados en el presente contrato. Dicha suspensión no tendrá ningún coste por parte del cliente y una vez finalizado el periodo de suspensión se procederá en la fecha establecida a dar de alta al Cliente.

#### 6.-3.-Desconexión definitiva:

a) Clicktel S.L.U. considera y/o tiene indicios razonables de que a través de alguno de los servicios contratados se pudiesen estar realizando actividades ilícitas, ilegales, contrarias al orden público y/o buenas costumbres o contrarias a lo estipulado en las propias Condiciones Generales.

b) El retraso en el pago de las cuotas vencidas en la prestación del servicio, por un periodo superior a 60 días, darán derecho a Clicktel S.L.U. a la interrupción definitiva del servicio y a la correspondiente resolución del contrato, previa notificación al Cliente con 15 días hábiles de antelación indicando la fecha en la que tendrá lugar la misma y en las mismas condiciones que el apartado 3.2.

### 7.- Reclamaciones y comunicaciones:

Las quejas, reclamaciones y cualquier incidencia contractual deberán ser dirigidas a Clicktel S.L.U. en el plazo de 15 días desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que las motive, bien telefónicamente al número 958 997 056 o por email a [info@clicktel.es](mailto:info@clicktel.es) indicando Ref.: RECLAMACIONES.

Clicktel S.L.U. se obliga a indemnizar al cliente en el caso de interrupción del servicio desde el quinto día sin acceso a internet por causas imputables a la empresa, devolviendo la cantidad correspondiente a la mensualidad de ese mes al cliente en la misma cuenta bancaria donde tiene domiciliado su recibo.

### 8.- Protección de los datos personales:

Conforme a lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), así como lo dispuesto en la normativa nacional sobre esta materia, le informamos de lo siguiente:

Los datos personales facilitados serán responsabilidad de la entidad CLICKTEL S.L., además, sus datos personales serán utilizados para las siguientes finalidades:

- Prestación propia de nuestros servicios derivados de la actividad.
- Gestión fiscal y contable con la finalidad de cumplir con obligaciones legales
- Realización de acciones y comunicaciones comerciales y de marketing para informar y fidelizar a los clientes.

Todo ello bajo la legitimación otorgada por su consentimiento, nuestro interés legítimo y mediante la ejecución de un contrato. No se cederán datos a terceros salvo obligaciones legales. No obstante es posible que determinados encargados del tratamiento externos puedan acceder a sus datos para la necesaria prestación del servicio. En cuanto a sus derechos, podrá reclamar ante la Autoridad de Control Nacional y en todo momento acceder, rectificar y suprimir sus datos, limitarlos o incluso oponerse a su tratamiento, solicitar su portabilidad a otros responsables, enviándonos una comunicación dirigida a Calle IÑÁEZ, 12, CP 18400 ÓRGIVA, Granada, o bien enviándonos un email a [info@clicktel.es](mailto:info@clicktel.es). Por último, puede consultar la información adicional y detallada sobre nuestra política de Protección de datos, mediante comunicación dirigida a nuestra dirección postal.

### 9.-Mantenimiento del Servicio:

Clicktel S.L.U. se hará cargo del mantenimiento de la Solución contratada por el Cliente, procediendo a la resolución de las incidencias y averías que pudieran producirse en los servicios con la mayor brevedad posible, en los términos establecidos en el presente contrato para lo cual Clicktel S.L.U. dispone de un Servicio de Atención al Cliente, al que podrán dirigirse de 9:30 a 14:00 y de 16:30 a 19:00 horas y sábado de 9.30 a 14:00 en días laborales o al email [info@clicktel.es](mailto:info@clicktel.es) o whatsapp 621260134 24h.

#### a) El servicio de asistencia técnica al Cliente:

El servicio de asistencia técnica es un servicio de consulta web o telefónica que comprende un Servicio de Diagnóstico y un Servicio de Resolución de Incidencias. Este Servicio no comprende la asistencia técnica de incidencias en el equipo informático del Cliente.

#### b) El Servicio de Diagnóstico:

**EL SERVICIO DE DIAGNÓSTICO ES UN SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA QUE CLICKTEL S.L.U. PRESTA AL CLIENTE VÍA WEB O A TRAVÉS DEL TELÉFONO DE ATENCIÓN AL CLIENTE 958 997 056 O POR EMAIL A [info@clicktel.es](mailto:info@clicktel.es) O WHATAPPS 621260134 EN HORARIO DE 9:30 A 14:00 Y DE 16:30 A 19:00 DE LUNES A VIERNES Y SÁBADOS DE 9.30 A 14.00 Y A TRAVÉS DE POR EMAIL A [info@clicktel.es](mailto:info@clicktel.es) O WHATAPPS 621260134 24H.** Cualquier incidencia que afecte al funcionamiento del Servicio WiFi. Recibiendo un aviso de incidencia del Cliente. Clicktel S.L.U. abrirá un boletín de incidencias y procederá a indicar al Cliente la posible causa de la incidencia. Una vez realizado el diagnóstico, Clicktel S.L.U. proveerá en los casos en los que sea necesario un Servicio de Asistencia Técnica en el domicilio en el que el Cliente tenga instalado el equipamiento correspondiente. **ESTE SERVICIO NO EXCEDERÁ NUNCA MÁS DE 48H.** Estos servicios serán prestados de forma gratuita en aquellos casos en los que la incidencia diagnosticada se deba a fallos originarios del Servicio por causas imputables a Clicktel S.L.U. En caso contrario este servicio deberá de ser abonado por el cliente en función las tarifas establecidas por Clicktel S.L.U. En caso de que la incidencia diagnosticada se deba a un mal uso del Equipo o a la manipulación por personal ajeno y, en definitiva, a cualquier causa imputable Cliente Clicktel S.L.U. cobrará al Cliente según las tarifas aplicables en el momento de la incidencia.

### 10.-Legislación aplicable:

El presente contrato y para lo no dispuesto en el mismo se regirá por la legislación española aplicable para la prestación del servicio de telefonía por Clicktel S.L.U. sometiéndose a la jurisdicción civil y mercantil del foro judicial de Granada.

### 11.-Modificaciones Tecnológicas:

En todo caso Clicktel S.L.U. tendrá derecho a introducir cuantos cambios en los sistemas e instalaciones en sus propias redes vengan exigidos por la legislación y/o para mantener y/o mejorar la calidad técnica de la Solución (siempre y cuando estos cambios no impliquen modificaciones en los aspectos esenciales de los servicios contratados)

#### Listado de precios:

1ª hora de técnico y desplazamiento.....	25€
2ª hora de técnico.....	16€
Router.....	60€
Cambio de domicilio.....	30€
Cable.....	10m/5€
Antena.....	150€