

CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN (CGC) APLICABLES A LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS PRESTADOS POR BNT BUSINESS, S.L A SUS CLIENTES FINALES

## ÍNDICE DE CONDICIONES

<b><u>1.</u></b> Aceptación de las presentes CGC. Legislación aplicable	<b><u>2.</u></b> Objeto: Servicios de comunicaciones electrónicas	<b><u>3.</u></b> Obligaciones del cliente	<b><u>4.</u></b> Derechos del cliente
<b><u>5.</u></b> Obligaciones del operador	<b><u>6.</u></b> Derechos del operador	<b><u>7.</u></b> Regulación de los servicios de telecomunicaciones en itinerancia (roaming) en la Unión Europea a partir del 15 de junio de 201	<b><u>8.</u></b> Precios y tarifas por la facilitación, prestación y/o provisión de servicios de comunicaciones electrónicas
<b><u>9.</u></b> Facturación de los servicios y regulación de impagos	<b><u>10.</u></b> No utilización de los servicios	<b><u>11.</u></b> Niveles mínimos de calidad y tiempos de disponibilidad de los servicios	<b><u>12.</u></b> Suspensión provisional y suspensión definitiva de los servicios
<b><u>13.</u></b> Asistencia técnica. Quejas y reclamaciones. Compensaciones por interrupción temporal de los servicios	<b><u>14.</u></b> Secreto de las comunicaciones	<b><u>15.</u></b> Seguridad informática y tecnológica. Liberación de responsabilidad a el operador	<b><u>16.</u></b> Protección de los datos de carácter personal del cliente <b>16bis.</b> Bases de datos del cliente <b>16.Ter.</b> Tratamiento de los datos personales en la prestación del servicio por parte del operador <b>16. Quárter.</b> Información sobre canal de denuncias de el operador
<b><u>17.</u></b> Regulación de las llamadas comerciales Art.66 LGT	<b><u>18.</u></b> Regulación de medidas para combatir estafas de suplantación de identidad y para garantizar la identificación de la numeración utilizada para la realización de llamadas comerciales no solicitadas (Orden TDF/149/2025, de 12 de febrero)	<b><u>19.</u></b> Comunicaciones y notificaciones	<b><u>20.</u></b> Duración de las presentes CGC
<b><u>21.</u></b> Exclusiones	<b><u>22.</u></b> Legislación aplicable	<b><u>23.</u></b> Resolución de conflictos	<b><u>24.</u></b> Contrato legalmente vinculante

## 1. ACEPTACIÓN DE LAS PRESENTES CGC. LEGISLACIÓN APLICABLE

1.1. La firma, formalización o cualquier otra forma de suscripción de un CONTRATO de prestación de cualesquiera SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS con BNT BUSINESS, S.L (En adelante BNT o EL OPERADOR) 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, las “Condiciones Particulares de Contratación” (CPC) del Anexo u Orden de compra; 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.

1.2. A todos los efectos, se considerará que existe CONTRATO de prestación de SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIONES entre el OPERADOR y el CLIENTE cuando aquel 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, aún 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 ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos suministrados y/o puestos a disposición por EL OPERADOR.

1.3. Antes de la suscripción de cualquier CONTRATO de prestación de SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS con EL OPERADOR éste, bien directamente, bien a través de alguno de sus revendedores, comercializadores, distribuidores, vendedores y/o cualesquiera otros canales comerciales, incluida su propia página web [www.bntbusiness.es](http://www.bntbusiness.es), se asegurará de facilitar al CLIENTE el acceso y conocimiento a estas CGC, que podrá descargar e imprimir, y los ANEXOS correspondientes (Órdenes de compra) que hacen las funciones de “CONDICIONES PARTICULARES” (CPC) Y CONSTITUYEN LAS 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 EL OPERADOR.

1.4. 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.

1.5. En particular, todas y cada una de las CONDICIONES DE CONTRATACIÓN (Tanto las CGC como las CPC) entre EL OPERADOR y el CLIENTE estarán sujetas a lo previsto por las siguientes disposiciones, de la legislación española o europea de directa aplicación en España:

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

1.5.2. Ley 11/2022 de 28 de junio, General de Telecomunicaciones;

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

1.5.4. 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 (Cuando el CLIENTE sea una persona física);

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

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

1.6. En los supuestos en que una norma altere, con carácter vinculante, los derechos y obligaciones de las partes derivadas de las CONDICIONES DE CONTRATACIÓN suscritas con EL OPERADOR para la prestación de SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS, tales derechos y obligaciones habrán de entenderse modificados en el mismo y exacto sentido en que lo hubiera hecho dicha norma, aún cuando no se reflejara tal modificación en éstas.

1.7. Ninguna nueva disposición normativa ni, en su caso, ninguna modificación de las que actualmente están en vigor tendrán efectos retroactivos ni serán de aplicación a la contratación de los productos o servicios de fecha anterior a la entrada en vigor de aquellas, salvo que en las mismas se disponga expresamente lo contrario.

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

## 2. OBJETO: SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

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

2.2. Estas CGC, junto con las CPC (Anexos: Órdenes de compra), forman y constituyen una única unidad contractual inseparable de modo que el contenido de los mencionados documentos (CGC y CPC) será vinculante y, por tanto, de obligado cumplimiento para las partes.

2.3. 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 nombre y representación de la entidad u organización, haya suscrito las CONDICIONES DE CONTRATACIÓN con EL OPERADOR

2.4. Los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS comercializados, facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por EL OPERADOR, a los que afectan estas CGC son específicamente los que aparecen reflejados en la correspondiente Orden de compra y con carácter general:

- 2.4.1. Telefonía fija convencional;
- 2.4.2. Telefonía fija con tecnología VoIP (voz sobre IP);
- 2.4.3. Servicios gestionados de central virtual;
- 2.4.4. Acceso a internet desde ubicación fija (BNT como distribuidor con marca propia);
- 2.4.5. Telefonía móvil (BNT como distribuidor con marca propia);
- 2.4.6. Acceso a internet desde telefonía móvil (BNT como distribuidor con marca propia);
- 2.4.7. Servicio de ubicación y localización por telefonía móvil (BNT como distribuidor con marca propia);
- 2.4.8. Servicio de tráfico de voz y datos para telefonía móvil en "itinerancia" internacional o "roaming" (BNT como

distribuidor con marca propia);

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

2.4.10. Servicio de identificación y duración de llamadas entrantes y salientes (A través del Sistema ALOI de BNT);

2.4.11. Servicio de buzón de voz;

2.4.12. Servicio de registros de llamadas entrantes/salientes (A través del Sistema ALOI de BNT);

2.4.13. Servicio de envío de "Short Message Service" o sms (BNT como distribuidor con marca propia); y

2.4.14. Cualesquiera otros que, desde ahora o en el futuro, aparezcan o puedan aparecer contenidos o reflejados en estas CGC y/o en los ANEXOS (Órdenes de compra) que constituyen las CPC.

2.5. EL OPERADOR 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 el correspondiente Anexo de Orden de compra (CPC).

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 EL OPERADOR de manera individual y/o en forma "packs" de acuerdo al contenido del mencionado Anexo.

2.6. La descripción, naturaleza, características, extensión, límites, precios y tarifas de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS y de los "packs" o PRODUCTOS comercializados, facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por EL OPERADOR se encuentran recogidos en el Anexo de Orden de compra donde el CLIENTE, en todo momento, podrá consultar toda la información relativa a los mismos.

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. Así, el Anexo de Orden de compra 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.

### 3. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

3.1. Obligaciones genéricas exigibles al CLIENTE que suscriba con EL OPERADOR la prestación/recepción de SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.

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

3.1.1. Disponer de domicilio legal dentro del ámbito geográfico de la numeración geográfica contratada (Telefonía fija), siendo necesario acreditarlo ante EL OPERADOR como requisito para la contratación del servicio. Todo ello en cumplimiento de la “Resolución de 30 de junio de 2005 de la SETSI por la que se atribuyen recursos públicos de numeración al servicio telefónico fijo disponible al público y a los servicios vocales nómadas, y se adjudican determinados indicativos provinciales”: Punto 8 “Requisitos asociados a la prestación de servicios vocales nómadas a través de la numeración atribuida” apartado 1.

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

3.1.3. Notificar por escrito, y mediante cualquier medio que deje constancia de su recepción por EL OPERADOR, de toda variación, modificación o alteración de los datos reflejados en el Anexo de la Orden de compra 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.

3.1.4. Hacer un uso compatible con los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS contratados con EL OPERADOR.

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 del OPERADOR, el CLIENTE tiene la consideración de consumidor (Si se trata de persona física) y/o usuario final (Si se trata de persona jurídica) de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS contratados con EL OPERADOR.

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 EL OPERADOR.

3.1.5. No utilizar los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS contratados con EL OPERADOR 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 comunicarle EL OPERADOR 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., EL OPERADOR 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 al OPERADOR de todos los posibles daños y perjuicios económicos, de imagen y/o de cualquier otra naturaleza causados y/o que pudieran causar derivados de un mal uso, no imputable al OPERADOR, de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS prestados por éste. 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.

3.1.6. 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 EL OPERADOR 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 al OPERADOR 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 EL OPERADOR.

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

3.1.7. Abonar puntualmente al OPERADOR 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 del OPERADOR aplicables a cada PRODUCTO o SERVICIO descrito en el Anexo u Orden de compra.

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 EL OPERADOR lo haya realizado una tercera persona, con o sin consentimiento y/o conocimiento del CLIENTE.

3.1.9. 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 EL OPERADOR, 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 al OPERADOR, de forma expresa y haciendo renuncia formal a cualquier derecho en contra que pudiera corresponderle siempre que dicha renuncia sea compatible con la normativa legal, 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, etc., tal y como se regula en la condición 9.2.5.

3.1.10. Resarcir al OPERADOR 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 aquel.

3.1.11. 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 EL OPERADOR.

3.1.12. 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 EL OPERADOR 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.

3.1.13. Constituir a favor del OPERADOR, 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 3.1.13., cuando en la Orden de compra se especifique un tipo de caución, facultará al OPERADOR 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.

3.1.14. Complimentar debidamente, firmar en original el modelo de Orden de compra para la 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 EL OPERADOR) el documento que contiene el "Mandato SEPA" y entregar personalmente o, enviar por correo electrónico, remitir y/o hacer llegar el original firmado de ambos documentos al OPERADOR, a la siguiente dirección postal o al siguiente correo electrónico:

BNT BUSINESS, S.L  
Calle Iván Pavlov, 8, Blq.2, Oficina 1o B,  
C.P.: 29590 Parque Tecnológico de Andalucía, Málaga

Correo electrónico: [administracion@bntbusiness.es](mailto:administracion@bntbusiness.es)

EL OPERADOR 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 3.1.14.

3.1.15. Cumplir con las demás obligaciones y prohibiciones derivadas de las presentes CGC, de la CPC (Anexo Orden de compra), y/o las que le vengan 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 EL OPERADOR.

Cuando, con independencia del PRODUCTO DE TELECOMUNICACIONES contratado, el CLIENTE reciba cualquier tipo de HARDWARE electrónico y/o informático asociado que sea propiedad del OPERADOR, dicho HARDWARE 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 y/o del ANEXO u Orden de compra

3.2.1. Firmar el albarán estandarizado de recepción del HARDWARE 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 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 al OPERADOR puntualmente, en la misma factura y junto con el precio de los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, el canon arrendaticio o renta por el mencionado HARDWARE.

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, desde su destrucción total o parcial por cualquier causa, a su hurto, robo o sustracción.

3.2.5. Comunicar de inmediato al OPERADOR, 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.

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, que dichos equipos son propiedad del OPERADOR y que el CLIENTE dispone de ellos en régimen y a título de arrendamiento.

3.2.6. Constituir a favor del OPERADOR, 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.

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 objeto de entrega al CLIENTE.

3.2.7. Permanecer de alta efectiva en el SERVICIO contratado asociado al HARDWARE 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 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 al OPERADOR, 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.

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

3.2.9. EL OPERADOR se reserva el derecho de no entregar o solicitar la devolución del HARDWARE 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 EL OPERADOR.

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 EL OPERADOR, 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 y/o del ANEXO u Orden de compra.

3.3.1. Tener preparada, con anterioridad a la firma, formalización y/o suscripción de las presentes CGC y CPC, 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 EL OPERADOR 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 EL OPERADOR, el importe de la factura correspondiente a los trabajos efectuados.

3.3.3. Permitir al personal autorizado por EL OPERADOR 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 hubiera contratado la prestación de SERVICIOS MÓVILES DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS (tráfico de voz y datos) por el sistema de TARJETA PREPAGO.

Cuando el CLIENTE hubiera contratado con EL OPERADOR la recepción de SERVICIOS MÓVILES DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS (VOZ y DATOS) mediante el sistema de TARJETA PREPAGO, serán obligaciones adicionales del CLIENTE, además de cualesquiera otras que se establecen con carácter general, las que se detallan a continuación en esta condición 3.4. y/o se deduzcan de las presentes CGC, del CONTRATO y/o del ANEXO u Orden de compra.

3.4.1. No es obligatorio consumir un mínimo importe al mes (natural).

3.4.2. El último día de cada mes para todas las líneas prepago que no cumplan la condición 3.4.1. el saldo pendiente se sustraerá. Si la línea no tuviera saldo suficiente para ello, causará baja, el CLIENTE perderá el saldo pendiente de utilizar y su número de identificación de teléfono móvil.

3.4.3. De cara al cómputo general y activación de proceso de líneas prepago no se tienen en cuenta las líneas nuevas activadas en el mes en curso.

3.5. Otras obligaciones adicionales que incumben al CLIENTE en aquellos casos en que fuera necesaria la autorización para la preasignación.

3.5.1. En los supuestos en que por la situación tecnológica del SERVICIO a prestar al CLIENTE así proceda, la suscripción de las presentes CGC supondrá, de forma automática, la concesión por el CLIENTE al OPERADOR de las correspondientes autorizaciones, con las más amplias facultades, para realizar las peticiones necesarias a terceros operadores hasta la obtención de la preasignación.

3.5.2. Adicionalmente a lo previsto en la condición 3.5.1., el CLIENTE, deberá firmar y entregar al OPERADOR 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 preasignación.

3.6. Realizar llamadas comerciales en estricto seguimiento de lo establecido en la condición 16. Quinquies. REGULACIÓN DE LAS LLAMADAS COMERCIALES ART.66 LGT.

3.7. Cualquier otra obligación que se aplique en cumplimiento de la normativa legal española.

#### 4. DERECHOS DEL CLIENTE

4.1. Derechos genéricos del CLIENTE que contrate con EL OPERADOR los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.

Además de cualesquiera otros que se deduzcan de la prestación/recepción de SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS suscrito con EL OPERADOR, de las presentes CGC, del Anexo u Orden de compra; 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 EL OPERADOR.

4.1.2. Recibir del OPERADOR 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 EL OPERADOR o, en su defecto, los 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.bntbusiness.es](http://www.bntbusiness.es) 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. Establecer unas condiciones de contratación (CGC y CPC) concretas diferentes a las aquí recogidas y en la Orden de compra. Dichas condiciones particulares del CLIENTE serán responsabilidad de éste, quedando bajo su responsabilidad hacerlas accesibles al OPERADOR, -previamente a contratar los servicios- en la forma y lugar

apropiados para el correcto funcionamiento de los servicios contratados y el cumplimiento de la normativa vigente.

Ampliar, reducir y modificar total o parcialmente, en cualquier momento durante la vigencia del contrato, unilateralmente, las condiciones de contratación (CGC y CPC), quedando bajo su responsabilidad hacerlas accesibles al OPERADOR, quien tendrá el derecho de aceptarlas o desestimarlas. El CLIENTE puede ejercer este derecho sin causa 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 de las presente CGC, las CPC de la correspondiente Orden de compra y la variación de precios que proceda de acuerdo a las TARIFAS DE PRECIOS DEL OPERADOR, entrarán en vigor en caso de aceptación del OPERADOR de las modificaciones propuestas por el CLIENTE.

4.1.5. Resolver en cualquier momento, unilateralmente, sin que, por este solo hecho, deba abonar penalización alguna, la contratación por la que recibe los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados y/o proveídos por EL OPERADOR.

Este derecho incluye el de resolverlo anticipadamente y sin penalización en el supuesto de modificación de las presentes condiciones generales de contratación y/o de las condiciones particulares de contratación (Orden de compra) por motivos válidos, específicamente por suponer un incremento en el precio de los servicios contratados o una reducción de calidad en los mismos; y sin perjuicio de otras causas de resolución unilateral establecida en la normativa legal de aplicación al usuario de servicios de comunicaciones electrónicas.

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 EL OPERADOR 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 puras 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 al OPERADOR a través del correo electrónico de atención al CLIENTE [administracion@bntbusiness.es](mailto:administracion@bntbusiness.es) con acuse ordinario de lectura, 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 será efectuados por EL OPERADOR 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.

No obstante, lo previsto en los primeros párrafos de las condiciones 4.1.4., 4.1.5. y 4.1.6., cuando las condiciones 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 Anexo u Orden de compra, la novación o resolución unilateral de la contratación por parte del CLIENTE, o la solicitud de cambio de operador por parte del CLIENTE llevará aparejada la obligación de éste de abonar al OPERADOR 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 al CLIENTE (SAC) o Servicio de Atención Telefónica al Cliente (SATC), a través de cualquiera de los medios que se indican en la condición 17.1., o bien, a través de la dirección de correo electrónico [administracion@bntbusiness.es](mailto:administracion@bntbusiness.es) 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 EL OPERADOR.

4.1.9. Contactar, de acuerdo con lo previsto por la condición 17.1, a través del mismo número de teléfono del SATC y en el mismo horario de atención al público, o bien a través de la dirección de correo electrónico [soporte@bntbusiness.es](mailto:soporte@bntbusiness.es); 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 EL OPERADOR.

Por cada solicitud de asistencia técnica, EL OPERADOR 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, EL OPERADOR 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 a las condiciones de contratación suscritas con EL OPERADOR y/o derivadas de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por EL OPERADOR. a través de la dirección de correo electrónico [administracion@bntbusiness.es](mailto:administracion@bntbusiness.es)

4.1.11. Solicitar y obtener, en caso de interrupción temporal de los SERVICIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIONES contratados con EL OPERADOR, 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 al OPERADOR 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 Anexo u Orden de compra, el modo de pago de las facturas giradas por EL OPERADOR a que se refiere la condición 8.

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

Cuando, con independencia del PRODUCTO DE TELECOMUNICACIONES contratado, el CLIENTE reciba cualquier tipo de HARDWARE electrónico y/o informático asociado que sea propiedad del OPERADOR 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 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, se realicen los mantenimientos, reparaciones y/o sustituciones que sean necesarios.

Los mantenimientos, reparaciones y sustituciones del HARDWARE 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, EL OPERADOR gestionará, en nombre del CLIENTE, las reparaciones, los mantenimientos y las sustituciones necesarias para que a través de dicho HARDWARE el CLIENTE pueda seguir recibiendo o volver a recibir los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por EL OPERADOR.

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 cuando éste hubiera sido objeto de manipulación por cualquier persona ajena al OPERADOR. En estos casos, correrán y serán de cuenta exclusiva del CLIENTE todos los gastos de reparación del HARDWARE, incluidos, en su caso, los de desplazamiento del personal técnico. En estos casos, además, EL OPERADOR podrá resolver el contrato de arrendamiento sobre dicho HARDWARE 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 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.

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 al OPERADOR el importe íntegro correspondiente a todas las mensualidades de renta que quedara pendientes hasta la finalización natural del mismo (24 meses desde la entrega del HARDWARE) 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 al OPERADOR el importe correspondiente al valor residual de dicho HARDWARE.

4.2.4. Solicitar y obtener, una vez transcurridos veinticuatro (24) meses desde la entrega del HARDWARE, 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.

Cuando, con independencia del PRODUCTO DE TELECOMUNICACIONES contratado, el CLIENTE reciba del OPERADOR 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 del OPERADOR, 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. EL OPERADOR dispone de un plazo máximo de diez (10) 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 diez (10) días a que se refiere la condición 4.3.3.

4.3.5. Transcurrido el plazo de los diez (10) días a que se refiere la condición 4.3.4. sin que EL OPERADOR 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 del OPERADOR 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 del OPERADOR, 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 del OPERADOR 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 EL OPERADOR y en el plazo de cinco (5) días hábiles desde que se suscriban las condiciones de contratación para la prestación/recepción

de SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS a través de TELÉFONO MÓVIL, la TARJETA SIM 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, una nueva TARJETA SIM EL OPERADOR.

La emisión y entrega de una TARJETA SIM EL OPERADOR 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.

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 operativa cuando mediara denuncia por robo, hurto, pérdida, sustracción o uso fraudulento del terminal telefónico móvil o de la TARJETA SIM 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.

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.

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, EL OPERADOR 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. 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.

4.5.6. Los derechos de roaming descritos en la condición 7. REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN ITINERANCIA (ROAMING) EN LA UNIÓN EUROPEA A PARTIR DEL 15 DE JUNIO DE 2017.

4.5.7. Cualesquiera otros derechos regulados en el Capítulo IV de la “Ley 11/2022 de 28 de junio, General de Telecomunicaciones”, En el “Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Usuario del Servicio de Telecomunicaciones”, y/ cualquier otra normativa legal que se aplique en España a usuarios de comunicaciones electrónicas.

## 5. OBLIGACIONES DEL OPERADOR

### 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 ANEXO u Orden de compra, o se deriven de la legislación vigente, EL OPERADOR 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 de mayor calidad 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 al CLIENTE” (SAC) o “Servicio de Atención Telefónica al Cliente” (SATC), debidamente especializado, en los términos fijados en la condición 17.1., para atender, efectiva y eficazmente, cualesquiera dudas, peticiones, quejas, reclamaciones y demás consultas relacionadas con las condiciones de contratación suscritas con EL OPERADOR.

5.1.3. Disponer de un Servicio de Asistencia Técnica (SAT) en los términos previstos en la condición 4.1.9. 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 al OPERADOR.

Cuando la avería o malfuncionamiento del servicio se deba a causa NO imputable al OPERADOR 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 las condiciones de contratación suscritas, a las TARIFAS Y PRECIOS de los PRODUCTOS Y SERVICIOS EL OPERADOR, a las facturas y cargos girados al CLIENTE, a los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por EL OPERADOR 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 del OPERADOR y el ejercicio de los derechos del CLIENTE pueda efectuarse en los términos establecidos en las condiciones de contratación suscritas o se adecúen a las disposiciones normativas vigentes en cada momento.

5.2. Otras obligaciones adicionales que incumben a EL OPERADOR 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 Condiciones Generales de Contratación Clientes finales- BNT BUSINESS, S.L.

TELECOMUNICACIONES facilitado, suministrado y/o puesto a disposición del CLIENTE, EL OPERADOR 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 del OPERADOR de acuerdo con lo previsto en la condición 3.2., serán obligaciones adicionales del OPERADOR, 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 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 EL OPERADOR, 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.E. 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 del OPERADOR.

5.2.3. Hacer reflejar en las condiciones de contratación, 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, con las obligaciones derivadas de la garantía para el buen funcionamiento del HARDWARE.

5.3. Otras obligaciones adicionales que incumben al OPERADOR 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, EL OPERADOR el CLIENTE reciba SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS a través de TELÉFONO MÓVIL, serán obligaciones adicionales del OPERADOR, 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, 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, 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., EL OPERADOR 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., EL OPERADOR 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 al OPERADOR 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 al OPERADOR 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 al OPERADOR 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 EL OPERADOR contra el CLIENTE.

## 6. DERECHOS DEL OPERADOR

### 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 Anexo u Orden de compra y/o de los que deriven de la legislación vigente, EL OPERADOR 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 de las condiciones de contratación suscritas

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 EL OPERADOR.

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 EL OPERADOR 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 del OPERADOR 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, EL OPERADOR 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 del OPERADOR 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, EL OPERADOR 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 EL OPERADOR 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 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.

La grabación de las llamadas por parte del OPERADOR, se encuentra legitimada por el Art.6.1.f. del RGPD para la finalidad de satisfacer su interés legítimo en el control de calidad de los servicios; así como por el Art.6.c. de la "Circular 1/2023, de 26 de junio, sobre la aplicación del artículo 66.1.b) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones", cuando el CLIENTE sea destinatario de llamadas comerciales realizadas por el OPERADOR con los requisitos del Art.66.1.b. de la Ley General de Telecomunicaciones.

6.3. Otros derechos adicionales que corresponden al OPERADOR 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 del OPERADOR.

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 arrendado.

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

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

7.1. 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 BNT BUSINESS, S.L en su país de origen para estos servicios (tarifa doméstica).

7.2. El roaming o itinerancia es el servicio que permite al CLIENTE utilizar el móvil cuando viaja temporalmente fuera de España. Para que se considere que el CLIENTE está en itinerancia, debe pasar más tiempo o utilizar más su teléfono móvil en España que en el extranjero y de ese modo se cobrarán las tarifas nacionales en las llamadas, los mensajes y la utilización de datos en la UE. Esto es lo que se considera una "utilización razonable de los servicios de roaming".

7.3. Cuando el CLIENTE de servicios de telefonía móvil viaje desde España a otro país de la UE (Itinerancia), no pagará recargos adicionales por usar su teléfono móvil ("itinerancia o roaming sin recargos"). Las llamadas (a móviles y a fijos), los mensajes de texto (SMS) y el uso de datos (navegar por la web, emitir música o vídeo, etc.) están sujetos a las mismas tarifas establecidas por EL OPERADOR en España. Igualmente, con las llamadas o mensajes de texto que el CLIENTE reciba mientras esté en

otro país de la UE, no tendrá que pagar ningún coste adicional por recibir llamadas en roaming, aunque la llamada sea de otro operador de telefonía móvil.

Siempre que el CLIENTE cruce una frontera dentro de la UE, recibirá un mensaje de texto del OPERADOR para informarle de que se encuentra en itinerancia y recordarle su política de utilización razonable.

Advertencia: Si el CLIENTE utiliza el móvil en otro país de forma permanente, por ejemplo, si se va a vivir al extranjero y conserva la tarjeta SIM de España, EL OPERADOR puede cobrar un suplemento por roaming. No obstante, esas tarifas están limitadas según la política de utilización razonable.

7.4. Política de utilización razonable: EL OPERADOR aplica la "política de utilización razonable" para garantizar que el CLIENTE tenga acceso y pueda beneficiarse de las normas de la "itinerancia como en casa" (servicios de roaming con tarifa nacional, sin recargos) cuando viaje dentro de la UE. EL OPERADOR puede aplicar mecanismos de control justos, razonables y proporcionados para evitar el uso abusivo de estas normas.

El CLIENTE tendrá que abonar un recargo por itinerancia de datos igual al límite máximo de las tarifas mayoristas de datos a escala de la UE. El importe máximo es de 2 euros/GB de datos vigente en el año en curso, más IVA, y disminuirá progresivamente. A partir de 2027, se limitará a 1 euro/GB, más IVA.

Si el CLIENTE tiene una tarjeta prepago (paga por anticipado para utilizar su móvil) puede utilizar el móvil en otros países de la UE sin recargos. Sin embargo, si paga por unidad y el precio unitario nacional por unidad de datos es inferior a 2 euros por GB, EL OPERADOR puede aplicar un límite al roaming de datos, como mínimo equivalente al volumen obtenido dividiendo entre 2 euros el crédito restante en la tarjeta prepago cuando empiece a utilizar los servicios de itinerancia de datos. El CLIENTE obtendrá el mismo volumen de datos en roaming que haya pagado por adelantado. El CLIENTE puede aumentar su crédito mientras esté de viaje.

7.5. Si el CLIENTE tiene un contrato con un volumen de datos limitado, puede hacer uso de ese volumen de datos sin recargo alguno cuando viaje por la UE. Su límite de datos en roaming es el mismo que el de tu contrato. Sin embargo, si tiene un contrato con una tarifa de datos muy barata (inferior a 1 euro/GB vigente en el año en curso y que disminuye progresivamente), EL OPERADOR puede aplicar un límite de "utilización razonable" de datos en roaming cuando esté de viaje. Este límite puede ser inferior al límite de datos nacional.

El límite se basa en el precio del contrato nacional de telefonía móvil. EL OPERADOR debe comunicar previamente al CLIENTE ese límite y avisarle cuando lo alcance. El CLIENTE podrá seguir consumiendo datos en roaming aunque haya llegado al

límite, pero EL OPERADOR aplicará un recargo. No obstante, este recargo no podrá ser superior al límite máximo del precio mayorista (2 euros/GB más IVA vigente en el año en curso).

7.6. Si el CLIENTE tiene un contrato de telefonía móvil con una tarifa mensual fija que incluye un paquete con datos ilimitados, EL OPERADOR dará un gran volumen de datos en roaming. La cantidad exacta dependerá de cuánto se pague por el contrato. No obstante, el volumen de datos debe ser, como mínimo, el doble de la cantidad que se obtiene dividiendo el precio de tu contrato de telefonía móvil (sin IVA) entre el límite máximo de los precios mayoristas de los datos en roaming (2 euros más IVA vigente en el año en curso).

EL OPERADOR comunicará de cuántos datos dispone el CLIENTE con los servicios de roaming. Si el CLIENTE supera ese volumen en itinerancia, se cobrará un recargo. No obstante, este recargo no podrá ser superior al límite máximo del precio mayorista (2 euros/GB más IVA vigente en el año en curso).

7.7. EL OPERADOR puede ofrecer contratos sin servicios de roaming o contratos alternativos diseñados específicamente para el roaming con tarifas que quedan fuera del ámbito de la normativa de la UE (por ejemplo, en caso de utilizar esos servicios fuera de la UE). No obstante, el CLIENTE debe elegir específicamente este tipo de opciones.

7.8. Control del uso del roaming: EL OPERADOR de acuerdo con su política de utilización razonable, puede controlar y comprobar la actividad de roaming del CLIENTE durante un período de cuatro meses. Si, durante ese período, el CLIENTE ha pasado más tiempo en el extranjero que en España y el uso de los servicios de roaming supera el de los nacionales, EL OPERADOR se pondrá en contacto con EL CLIENTE y pedirte que aclare su situación en el plazo de catorce (14) días.

Si el CLIENTE sigue pasando más tiempo en el extranjero que en España y su consumo en roaming sigue superando al nacional, EL OPERADOR puede empezar a cobrarle un recargo por el uso de servicios de roaming. Los recargos (IVA no incluido) tienen los siguientes límites en el año 2023:

- 0,022 euros por minuto de llamada de voz efectuada
- 0,004 euros por mensaje de texto
- 2 euros por GB de datos (límite máximo en el año 2023, progresivamente menor hasta 1euro/GB, que será el recargo máximo a partir de 2027)

Para una actualización de los límites de los recargos posteriores a 2023, el CLIENTE puede solicitar información en el correo electrónico [administracion@bntbusiness.es](mailto:administracion@bntbusiness.es)

7.9. Roaming en el caso de los trabajadores fronterizos: Si el CLIENTE trabaja en España y vives en otro país diferente, puede elegir un operador de telefonía móvil de uno de los dos países

y utilizar una tarjeta SIM del país donde vive o del país donde trabaja. La política de utilización razonable se aplica: siempre que se conecte al menos una vez al día a la red nacional, ya que contará como día de presencia en el país donde tiene el contrato (aunque vaya al otro país de nuevo ese mismo día).

7.10. Roaming en los viajes por barco o avión: EL OPERADOR no cobrará un recargo por utilizar el teléfono móvil cuando el CLIENTE viaje en barco o avión, siempre que se conecte a una red móvil terrestre, por ejemplo, en un puerto, en un río o en el aeropuerto. Sin embargo, si los servicios móviles se prestan por satélite, dejan de aplicarse las normas de la UE y el CLIENTE deberá abonar el coste de los servicios de roaming no regulados (sin límites de precios). Para evitar costes adicionales, el CLIENTE DEBE desactivar la itinerancia en su dispositivo o activar el modo avión mientras se encuentre a bordo.

7.11. Roaming fuera de la UE: El régimen EICEC también está disponible en los países del Espacio Económico Europeo (EEE): Islandia, Liechtenstein y Noruega. Los países no pertenecientes a la UE o al EEE no están cubiertos por el régimen EICEC. EL OPERADOR puede optar por ampliar ofertas a terceros países. El roaming (sobre todo de datos) fuera de la UE o del EEE puede ser muy caro. Para evitar facturas excesivas, antes de viajar pregunte al OPERADOR el coste del roaming fuera de la UE.

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

8.1. EL OPERADOR tiene a disposición del CLIENTE, accesible a través de la página web [www.bntbusiness.es](http://www.bntbusiness.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.

EL OPERADOR también tiene a disposición del CLIENTE, accesible a través de la misma página web [www.bntbusiness.es](http://www.bntbusiness.es), 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 del OPERADOR.

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 EL OPERADOR 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 las condiciones de contratación, para el concreto SERVICIO o PAQUETE DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES suscrito a través del



Anexo u Orden de compra, vigentes al momento de realizar la contratación.

8.3. Salvo disposición expresa en contra contenida en las TARIFAS publicadas en la web [www.bntbusiness.es](http://www.bntbusiness.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 Anexo u Orden de compra.

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 EL OPERADOR 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 EL OPERADOR en cualquier momento.

Cuando la modificación de los precios, las cuotas, los bonos y/ los consumos mínimos consistan en un incremento de los mismos, EL OPERADOR 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 la contratación sin más obligación que comunicarlo así al OPERADOR mediante cualquier medio que permita dejar constancia por cualquier medio admitido en Derecho.

## 9. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS Y REGULACIÓN DE IMPAGOS

### 9.1. Facturación de los servicios

9.1.1. EL OPERADOR 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.

9.1.2. La facturación a que se refiere la condición 9.1.1. 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.

9.1.3. Las facturas a que se refieren las condiciones 9.1.1 y 9.1.2. se emitirán en soporte electrónico y formato Perfect Document 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 al OPERADOR, o bien estarán a disposición de aquel en el "Área del CLIENTE" de la página web [www.bntbusiness.es](http://www.bntbusiness.es) 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 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.

9.1.4. EL OPERADOR remitirá las facturas correspondientes al CLIENTE, en formato electrónico. Condiciones Generales de Contratación Clientes finales- BNT BUSINESS, S.L.

Las Facturas Electrónicas emitidas por EL OPERADOR cuentan con los requisitos de legibilidad, autenticidad del origen de la factura e integridad del contenido de la factura. Se conservan copias de las mismas durante el plazo previsto en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

EL OPERADOR facilita el acceso a los programas necesarios para que el CLIENTE pueda 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.

9.1.5. Las facturas serán elaboradas por EL OPERADOR de forma que las mismas contengan y cumplan todos los requisitos legales y en ellas aparecerá el importe que el CLIENTE debe abonar al OPERADOR que, en todo caso, será en euros.

El importe a que se refiere el primer párrafo de esta condición 9.1.4. deberá ser detallado y desglosado en los siguientes conceptos:

9.1.5.1. Los cargos derivados de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición del CLIENTE por EL OPERADOR 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.

9.1.5.2. Los descuentos y promociones aplicables.

9.1.5.3. 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.

9.1.5.4. Los impuestos aplicables.

9.1.5.5. Cualesquiera 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.

9.1.6. 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, EL OPERADOR girará de forma inmediata el correspondiente recibo contra la cuenta bancaria designada por aquel.

9.1.7. Cuando, de acuerdo con lo previsto en la condición 4.1.13., el CLIENTE hubiera optado por el método de ingreso en cuenta titularidad del OPERADOR 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 la Orden de compra.

En los casos previstos en el primer párrafo de esta condición 9.1.6. el CLIENTE estará obligado a conservar el resguardo o justificante de abono de la correspondiente factura, así como a facilitar al OPERADOR copia del mismo si fuera requerido para ello cuando existiera discrepancia con respecto al abono realizado o que debería haber realizado aquel.

9.1.8. 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 del OPERADOR...) producirá, para el CLIENTE, la consecuencia a que se refiere la condición 12.

## 9.2. Regulación de impagos

9.2.1. La presente condición se regula en base a la “Ley 15/2010, de 5 de julio, de modificación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales”. EL OPERADOR hará llegar la Factura al CLIENTE antes de que se cumplan treinta (30) días desde la prestación de los

servicios.

El CLIENTE procederá al pago en el plazo de 5 días desde la fecha de emisión de la Factura. La recepción de la factura por medios electrónicos producirá los efectos de inicio del cómputo de plazo de pago.

En caso de que el CLIENTE no haya procedido al pago en el plazo establecido, transcurridos 60 días desde la prestación de los servicios, EL OPERADOR se reserva los siguientes derechos que podrá ejercer optando por cualquiera de ellos,

- a.) ejecutar la fianza como garantía de pago establecida en la condición 9.2.2.
- b.) podrá exigir el pago de intereses diarios por retrasos

(En adelante “Intereses de demora”). Estos intereses serán debidos de pleno derecho a partir de la fecha de vencimiento de la factura, incluida la misma fecha, en la que todas las cantidades adeudadas deberían haberse pagado. Estos intereses de demora se calcularán en los términos previstos en la “Ley 15/2010 de 5 de julio, de modificación de la ley 3/2004, de 29 de diciembre, por lo que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales”. Estos intereses se seguirán acumulando en todas las cantidades exigibles, sin perjuicio de la expiración o terminación del presente Contrato por la causa que sea.

Cuando el CLIENTE incurra en mora, EL OPERADOR tendrá derecho a reclamar al CLIENTE una indemnización por todos los costes de cobro debidamente acreditados que haya sufrido a causa de la mora de éste. En la determinación de estos costes de cobro se aplicarán los principios de transparencia y proporcionalidad respecto a la deuda principal. La indemnización no podrá superar, en ningún caso, el quince por ciento (15%) de la cuantía de la deuda, excepto en los casos en que la deuda no supere los 30.000 euros en los que el límite de la indemnización estará constituido por el importe de la deuda de que se trate.

9.2.2. En el caso en que se así se indique en el Anexo u Orden de compra, se establecerá una fianza con provisión de fondos como garantía de pago.

9.2.3. Cuando existan deudas pendientes de un CLIENTE, EL OPERADOR podrá encargar la gestión de cobro de las mismas a un tercero, procediendo EL OPERADOR previamente a informar al CLIENTE de la gestión de cobro encargada al tercero y de la identificación del mismo.

9.2.4. En el caso de impago, se pondrá en conocimiento del CLIENTE la existencia de la mora en el pago.

9.2.5. Por la presente condición 9.2.5. se procede a informar al CLIENTE o a su Representante legal en su condición

de persona apoderada (En el caso de personas jurídicas), que se podrá proceder a comunicar sus datos personales a sistemas de información crediticia de empresas, en base al Art. 20.1.a y c de la “Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de datos y garantía de los derechos digitales”. Dichos datos personales serán los concernientes a una deuda cierta, vencida y exigible cuya cuantía no haya sido objeto de reclamación judicial. Llegada esta circunstancia, previamente a la inclusión en dicho sistema, se procederá a informar al CLIENTE o a su Representante legal (En el caso de personas jurídicas) del sistema de información crediticia en el que participe (RAI, ASNEF, BADEXCUG, etc.).

## 10. 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.

## 11. NIVELES MÍNIMOS DE CALIDAD Y TIEMPOS DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

11.1. EL OPERADOR 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. EL OPERADOR 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 del OPERADOR 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 EL OPERADOR 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 EL OPERADOR, 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.

## 12. SUSPENSIÓN PROVISIONAL Y SUSPENSIÓN DEFINITIVA DE LOS SERVICIOS

12.1. Si el CLIENTE dejará de abonar puntualmente el importe, total o parcial, de cualquiera de los cargos bancarios o de las facturas que le girara o remitiera EL OPERADOR por los SERVICIOS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición y/o por el arrendamiento del HARDWARE, EL OPERADOR podrá proceder a restringir y/o suspender provisional, temporal o definitivamente la prestación de los SERVICIOS afectados por el impago correspondientes a las condiciones de contratación 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 EL OPERADOR por los mismos conceptos expresados en el párrafo inmediatamente anterior.

Cuando el impago afecte a HARDWARE, EL OPERADOR podrá, además, dar por resuelta la contratación del 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. EL OPERADOR 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. EL OPERADOR 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, EL OPERADOR 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 INTERNET, y así haya sido explícita y expresamente comunicado por el CLIENTE, EL OPERADOR solo podrá proceder a la suspensión, provisional o definitiva, de los SERVICIOS afectados por el impago.

12.2.4. Desde el momento en que EL OPERADOR 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 EL OPERADOR.

12.2.6. EL OPERADOR 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. EL OPERADOR 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 EL OPERADOR no consiguiera contactar telefónicamente el 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. EL OPERADOR 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. EL OPERADOR 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 EL OPERADOR.

12.4.2. EL OPERADOR 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, EL OPERADOR 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. EL OPERADOR 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 12.4.1. será, para el caso de los demás SERVICIOS, de un (1) mes.

12.6. Sin perjuicio de lo previsto por esta condición 12, EL OPERADOR 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 al OPERADOR, debidamente cumplimentado y firmado, el documento

conteniendo el MANDATO SEPA.

12.7. El CLIENTE podrá solicitar y obtener gratuitamente del OPERADOR, 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, EL OPERADOR 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.

### 13. ASISTENCIA TÉCNICA. QUEJAS Y RECLAMACIONES. COMPENSACIONES POR INTERRUPTIÓN TEMPORAL DE LOS SERVICIOS

Asistencia Técnica.

13.1. De acuerdo con lo previsto por la condición 4.1.9., el CLIENTE podrá contactar telefónicamente con el 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 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 su niveles de calidad y/o cantidad, a cortes en el suministro y/o a cualquier otra cuestión de la naturaleza similar, EL OPERADOR procederá en alguna de las siguientes formas para su resolución:

13.1.1. En los casos en que, por la naturaleza de la ayuda, asistencia o resolución técnicas de problemas y/o incidencias (configuración de equipos, verificaciones “por sistema remoto”...), fuera posible su resolución en la misma comunicación efectuada por el CLIENTE, el SATC EL OPERADOR deberá proceder a solucionar la incidencia de que se trate, hasta la total satisfacción de aquel.

En los supuestos previstos en el primer párrafo de esta condición 13.1.1., el SATC 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, EL OPERADOR 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, EL OPERADOR 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, EL OPERADOR desplazará, hasta dicho lugar, un técnico con conocimientos especializados para la resolución “in situ” de la incidencia o el problema.

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 del OPERADOR.

En los supuestos previstos en el primer párrafo de esta condición 13.1.3., EL OPERADOR 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, EL OPERADOR 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.

13.1.5. Fuera de los supuestos previstos por los dos primeros párrafos de la condición 4.2.2., EL OPERADOR 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 EL OPERADOR 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, EL OPERADOR, 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. EL OPERADOR 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 EL OPERADOR cualquier tipo de queja y/o reclamación que considere conveniente, ya se refiera a las condiciones de contratación suscritas, 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. EL OPERADOR 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 documentalmente 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. EL OPERADOR 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 EL OPERADOR curso a ninguna reclamación o queja si han transcurrido más de dos (2) meses desde que ocurrió el hecho que las motive.

13.2.4. EL OPERADOR 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.

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

EL OPERADOR 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.

13.2.6. En aquellos supuestos en que EL OPERADOR 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.

13.2.7. tendrá el CLIENTE que considere que la decisión o respuesta dada por EL OPERADOR 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 13.2.6. se entiende sin perjuicio del derecho del propio CLIENTE a someter las controversias que surjan en su relación con EL OPERADOR ante las Juntas Arbitrales de Consumo y/o los órganos judiciales de la jurisdicción ordinaria.

## 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, EL OPERADOR 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 EL OPERADOR, 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, EL OPERADOR 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. EL OPERADOR compensará al CLIENTE de forma automática y sin necesidad de previa reclamación y/o requerimiento por parte de este.

13.3.4. EL OPERADOR abonará al CLIENTE las cantidades a que se refieren las condiciones 13.3.1. y/o 13.3.2. descontando el importe de la compensación del importe de la factura correspondiente al mes siguiente en que en se hubiera producido la interrupción temporal del SERVICIO DE TELEFONÍA y/o del SERVICIO DE ACCESO A INTERNET que den lugar a los derechos compensatorios.

En la factura donde figure la compensación, EL OPERADOR hará constar, expresamente, la fecha, la duración, el cálculo y la cuantía de la compensación que corresponde al CLIENTE.

13.3.5. Cuando el CLIENTE afectado por la interrupción en la recepción del SERVICIO lo fuera de TELEFONÍA MÓVIL y tuviera pactada con EL OPERADOR la modalidad prepago (tarjeta), la compensación a que se refiere la condición 12.3.1. se llevará a cabo ajustando el saldo pendiente de consumir y se realizará, necesariamente, a lo largo del mes siguiente a aquel en que se hubiera producido la interrupción que da lugar al derecho compensatorio.

13.3.6. 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 EL OPERADOR 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.

13.3.7. Las compensaciones a que se refieren las condiciones 13.3.1., 13.3.2., 13.3.5. y 13.3.6. serán independientes a la reclamación de la responsabilidad por daños que, de acuerdo a la vigente legislación, pueda corresponder al CLIENTE.

13.3.8. No obstante, EL OPERADOR 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:

13.3.8.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.

13.3.8.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.

13.3.9. 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:

13.2.9.a. Si del ANEXO u Orden de compra, de las facturas giradas por EL OPERADOR 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.

13.3.9.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.

13.3.9.c. Subsidiariamente, para el caso de que por aplicación de las reglas previstas en las condiciones 13.3.9.a. y 13.3.9.b. no se pudiera calcular el importe de la compensación a que tiene derecho el CLIENTE, se considerará que el precio del SERVICIO DE ACCESO A INTERNET es el cincuenta por ciento (50%) del precio total.

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 EL OPERADOR por cualquiera de los medios a que se refiere la condición 17 y en los términos expresados en la misma.

## 14. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES

14.1. EL OPERADOR 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, EL OPERADOR 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 EL OPERADOR 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 EL OPERADOR 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. EL OPERADOR 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 EL OPERADOR.

## 15. SEGURIDAD INFORMÁTICA LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD A Y TECNOLÓGICA. EL OPERADOR

15.1. EL CLIENTE reconoce la imposibilidad material e improcedencia de que EL OPERADOR 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 EL OPERADOR 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 EL OPERADOR 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 EL OPERADOR 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 EL OPERADOR 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 EL OPERADOR 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 EL OPERADOR 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 EL OPERADOR que le incumbe de acuerdo a lo previsto en las condiciones 3.1.5. y 3.1.6.

## 16. PROTECCIÓN DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DEL CLIENTE

Ambas Partes se comprometen a tratar los datos personales corporativos de la otra Parte (Personal, Directivos, Representante legal o Persona autorizada a contraer obligaciones contractuales en nombre de la Organización a la que representa) en riguroso seguimiento del “Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE” (En adelante “RGPD”; así como de la “Ley Orgánica 3/2.018 de 5 de Diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales” (En adelante “LOPDyGDD”) y demás normativa que sea de obligatoria aplicación al tratamiento de los datos personales corporativos de las Partes.

EL OPERADOR por su parte, procede a cumplir con la **obligación de información** para CLIENTES que sean tanto persona jurídica o Autónomos, como persona física (particulares), recogida en los **artículos, Art. 13 del RGPD; y Art. 11.1 y 2. de la LOPDyGDD:**

- **Información básica sobre protección de datos**

**Responsable del tratamiento: BNT BUSINESS, S.L.**  
(EL OPERADOR)

**Finalidad del tratamiento:** las finalidades son facilitar la relación mercantil entre las Partes; la interposición de reclamaciones o para la resolución de conflictos; atender el requerimiento de organismos de la Administración pública dentro del ejercicio de sus competencias; cumplir con el sistema de denuncias internas implantado por EL OPERADOR; así como realizar comunicaciones comerciales que puedan ser de su interés.

**Legitimación:** En base al **Artículo 6 RGPD**, la legitimación para cada una de las finalidades descritas es la **ejecución de un contrato de prestación de servicios a través de las Condiciones Generales de Contratación (Art.6.1.b)**, el cumplimiento de una **obligación legal (Art.6.1.c)** y el interés

legítimo del Responsable (Art.6.1.f); así como el **Art.19.1 de la LOPDyGDD** para el tratamiento de **datos de contacto profesionales.**

**Destinatarios:** No se ceden datos a terceros, salvo obligación legal\*. Así mismo, no se realizará transferencias internacionales de datos personales.

(\*) No tienen la consideración de terceros ni el Encargado del tratamiento ni los usuarios autorizados del Responsable (Empleados del OPERADOR).

**Derechos ó posibilidad de ejercer los derechos de Acceso, Rectificación, Supresión (Derecho al olvido en internet), Limitación, Portabilidad y Oposición; así como el derecho a oponerse a ser objeto de Decisiones Individuales Automatizadas incluida la elaboración de perfiles (Art. 15 a 22 del RGPD/ Art.13 a 18 de la LOPDyGDD):** la Persona física (Particular); en el caso de entidades o empresas (Persona jurídica) su Personal, Directivos, Representante legal o Persona autorizada a contraer obligaciones contractuales con EL OPERADOR; todos ellos “afectados del tratamiento”, como personas interesadas respecto al tratamiento de sus datos personales por parte de EL OPERADOR, pueden acceder, rectificar o suprimir los datos, solicitar la portabilidad de los mismos, oponerse al tratamiento (Derecho al olvido) y solicitar la limitación de éste. Así mismo, tienen derecho a oponerse a la adopción de decisiones individuales automatizadas que produzcan efectos jurídicos sobre ellos o que les afecten significativamente de modo similar.

**Derechos digitales como usuarios de comunicaciones a través de internet (Art. 82 de la LOPDyGDD):** los afectados del tratamiento de direcciones personales o corporativas de correo electrónico, tienen derecho a la seguridad digital en las comunicaciones a través de internet.

**Categorías de los datos:** Los datos que vamos a tratar pertenecen a la categoría de “Datos de CLIENTES”. Los datos que vamos a tratar no pertenecen a categorías especiales (Art.9 RGPD).

- **Información adicional** (En complemento a la “Información básica sobre protección de datos”)

### Responsable:

BNT BUSINESS, S.L  
C.I.F.: B-93238533  
Domicilio: Calle Iván Pávlov, 8, Blq.2, Oficina 1o B,  
C.P.: 29590 Parque Tecnológico de Andalucía, Málaga (España)  
Correo electrónico: dpo@bntbusiness.es  
Teléfono: 951204250  
Sitio web: www.bntbusiness.es

## Delegado de Protección de Datos

Correo electrónico [dpo@bntbusiness.es](mailto:dpo@bntbusiness.es)

### ¿Con qué finalidad tratamos los datos personales?

En EL OPERADOR trataremos los datos personales de los afectados del tratamiento que nos facilite el propio CLIENTE, con los siguientes fines,

- facilitar a las Partes en el cumplimiento de las CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN, la facultad de obligarse contractualmente (Particulares o Autónomos), o a obligarse a través de sus representantes (Entidades o Empresas).
- la prestación de los servicios contratados en óptimas condiciones de comunicación entre ambas Partes.
- comunicaciones comerciales promocionales de servicios de la misma naturaleza que los contratados (Servicios de Telecomunicaciones)
- la interposición de reclamaciones -en su caso- ante los órganos jurisdiccionales o de resolución de conflictos, correspondientes.
- dar cumplimiento al sistema de denuncias interno implantado por EL OPERADOR como medida de “Responsabilidad activa” en materia de protección de datos.
- dar cumplimiento al sistema de denuncias interno implantado por EL OPERADOR como medida de prevención de delitos de su “Compliance penal”.
- comunicar a los organismos estatales los trámites administrativos obligatorios.
- atender requerimientos de organismos de la Administración Pública y/o Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en el ejercicio de las facultades que tengan reconocidas legalmente.
- comunicar a sistemas de información crediticia, en caso de impagos.

No se elaborarán perfiles con los datos personales de los afectados del tratamiento, ni se tomarán decisiones automatizadas en base a los mismos.

### ¿Cuánto tiempo conservaremos los datos?

Los datos personales proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación mercantil y finalizada la misma durante un periodo de dos (2) años en previsión de poder atender

requerimientos de organismos de la Administración Pública o de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado en el desempeño de sus funciones.

### ¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de los datos?

La base legal para el tratamiento de los datos de los afectados del tratamiento es la siguiente:

1. La **ejecución de un contrato** de prestación de servicios con base legal en el **Art.6.1.b del RGPD** y en los **Arts. 1252 al 1314 del Código Civil español**.

- para facilitar a las Partes la facultad de obligarse contractualmente.
- la prestación de los servicios contratados en óptimas condiciones de comunicación entre el personal de ambas Partes.

El CLIENTE está obligado a facilitar sus **datos personales (Persona física o Autónomo) o datos corporativos** (Personas jurídicas) de su Representante legal, directivos y personal necesario para la **ejecución de las Condiciones Generales de Contratación**, ya que de no hacerlo, sería inviable llevar a cabo la prestación de servicios en óptimas condiciones.

2. El **interés legítimo** del Responsable con base legal en el **Art.6.1.f**.

2.1. la interposición de reclamaciones -en su caso- ante los órganos jurisdiccionales o de resolución de conflictos, correspondientes.

2.2. la comunicación a sistemas de información crediticia, en caso de impagos.

2.3. promover los servicios y la actividad empresarial de EL OPERADOR a través de la comunicación de ofertas comerciales y/o actividades de marketing o publicidad relacionada con servicios de Telecomunicaciones, mientras se mantenga la relación mercantil y durante los 12 meses siguientes a que finalice ésta.

El CLIENTE está obligado a facilitar **sus datos personales (Persona física o Autónomo) o datos corporativos** (Personas jurídicas) de su **Representante legal** para facilitar la interposición de reclamaciones.

En el caso de que el CLIENTE no desee recibir comunicaciones comerciales sobre promociones de servicios de Telecomunicaciones del OPERADOR, podrá oponerse a través del correo electrónico [dpo@bntbusiness.es](mailto:dpo@bntbusiness.es) indicando en el asunto “No Publicidad” y se procederá a bloquear sus datos para envíos de comunicaciones comerciales, durante dos (2) años en

previsión de reclamaciones del CLIENTE, transcurridos los cuales, se procederá a su eliminación definitiva.

### 3. El cumplimiento a una obligación legal con base legal en el **Art.6.1.c del RGPD y en el Art. 31bis.2.1o del Código Penal.**

- dar cumplimiento al sistema de denuncias interno implantado por EL OPERADOR para su “Compliance penal” en materia de prevención de delitos.
- comunicar a los organismos estatales los trámites administrativos obligatorios.

El CLIENTE facilita sus **datos personales (Persona física o Autónomo) o datos corporativos (Personas jurídicas)** de su Representante legal, directivos y personal necesario para permitir al OPERADOR probar su disposición a cumplir con la normativa legal que es de obligatorio cumplimiento, ya que, de no hacerlo, podría conllevar responsabilidad legal para EL OPERADOR.

### ¿A qué destinatarios se comunicarán los datos?

Los datos pueden ser comunicados a otras empresas (Encargados) con las que EL OPERADOR contrate prestaciones de servicios que hagan necesario el tratamiento de los datos personales para la óptima prestación de los servicios contratados. Para tener información detallada de estas empresas y la finalidad concreta con la que tratan los datos, está a disposición la dirección de correo electrónico [dpo@bntbusiness.es](mailto:dpo@bntbusiness.es)

### ¿Cuáles son los derechos como afectados del tratamiento de datos personales?

- Cualquier afectado del tratamiento tiene derecho a obtener confirmación sobre si EL OPERADOR está tratando datos personales que les conciernen o no.
- Los afectados del tratamiento tienen derecho a acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos.
- En determinadas circunstancias previstas en el artículo 18 RGPD, los afectados del tratamiento pueden solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
- Los afectados del tratamiento tienen derecho a oponerse al tratamiento de sus datos en cuyo caso EL OPERADOR dejaría de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos o el ejercicio o la defensa de posibles

reclamaciones.

- En virtud del derecho a la portabilidad, los afectados del tratamiento como interesados tienen derecho a obtener los datos personales que les incumben en un formato estructurado de uso común y lectura mecánica y a transmitirlos a otro responsable.
- Así mismo, los afectados del tratamiento tienen derecho a oponerse a la adopción de decisiones individuales automatizadas que produzcan efectos jurídicos sobre ellos o que les afecten significativamente de modo similar.

### ¿Cuáles son los derechos digitales que les afectan?

- **Como usuario de comunicaciones a través de internet**

Los afectados del tratamiento, como usuarios de comunicaciones que se transmiten y reciben a través de internet (Correo electrónico), tienen derecho a que EL OPERADOR vele por la seguridad de sus comunicaciones.

### ¿Cómo se pueden ejercer los derechos?

- Mediante un escrito dirigido a BNT BUSINESS, S.L Calle Iván Pávlov, 8, Blq.2, Oficina 1o B, C.P.: 29590 Parque Tecnológico de Andalucía, Málaga
- Mediante correo electrónico dirigido al Delegado de Protección de Datos a la dirección de correo electrónico [dpo@bntbusiness.es](mailto:dpo@bntbusiness.es)

EL OPERADOR tiene a disposición del afectado del tratamiento modelos o formularios para que pueda ejercer los derechos. Puede solicitarlos en la dirección de correo electrónico [dpo@bntbusiness.es](mailto:dpo@bntbusiness.es)

### ¿Qué vías de reclamación existen?

Si considera que sus derechos no se han atendido debidamente, tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (Datos de contacto: Calle de Jorge Juan, 6, 28001 Madrid. Teléfono 912663517. Sitio web: [www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

Le recomendamos que previamente contacte con nuestro Delegado de Protección de Datos, mediante correo electrónico dirigido a [dpo@bntbusiness.es](mailto:dpo@bntbusiness.es)

### ¿Qué categorías de datos tratamos?

Los datos que vamos a tratar pertenecen a la categoría de “Datos de CLIENTES”, concretamente,

- Si el CLIENTE es **persona jurídica o Autónomo**

- Personal y/o Directivos

Datos identificativos: nombre completo, puesto que ocupa.

Datos corporativos de contacto: dirección corporativa del centro de trabajo, dirección de correo electrónico corporativo y teléfono corporativo.

- **Representante legal o Persona autorizada** a contraer obligaciones contractuales en nombre de la Organización a la que representa

Datos identificativos: nombre completo, DNI y firma.

Datos corporativos: cargo en base al cual asume la representación legal o la autorización para obligar a la Organización.

- **Autónomo**

Datos identificativos: nombre completo, NIF y firma.

Datos de contacto: dirección de la actividad profesional, dirección de correo electrónico, teléfono fijo y móvil.

Datos de transacciones de bienes y servicios: bienes y servicios suministrados al afectado y datos bancarios.  
Datos relativos a servicios de Telecomunicaciones: servicios contratados, características de instalaciones, redes de datos e información sobre las líneas contratadas.

- Si el CLIENTE es **persona física (particulares)**

Datos identificativos: nombre completo, DNI/NIF y firma.

Datos de contacto: dirección, correo electrónico, teléfono fijo y móvil.

Datos de transacciones de bienes y servicios: bienes y servicios suministrados al afectado y datos bancarios.

Datos relativos a servicios de Telecomunicaciones: servicios contratados, características de instalaciones, redes de datos e información sobre las líneas contratadas.

## 16bis. BASES DE DATOS DEL CLIENTE

El CLIENTE, es el titular de sus Bases de datos (En adelante "BBDDs") y por tanto, único Responsable de la utilización que haga de las mismas a través de los servicios contratados al OPERADOR.

El CLIENTE, como Responsable de sus BBDDs, se compromete:

- a realizar comunicaciones comerciales y/o llamadas comerciales a potenciales clientes, cuidando especialmente la revisión de "Listas de exclusión comercial" (Lista Robinson: [www.listarobinson.es](http://www.listarobinson.es)) o recabará el consentimiento explícito e informado de los destinatarios, de forma previa al tratamiento de sus datos personales (Art.23 LOPDGD, Art. 21 LSSI); sin perjuicio de lo establecido en el Art.66 LGT que requiere bien el consentimiento previo, o bien un interés legítimo, como base legal para la realización de llamadas comerciales, en vigor desde el 29 de junio de 2023 (Ver condición 16. Quinquies. REGULACIÓN DE LAS LLAMADAS COMERCIALES ART.66 LGT).
- cuando no se encuentre establecido en el espacio de la Unión Europea y ofrezca bienes o servicios a personas en la Unión Europea, independientemente de si a estas se les requiera pago o no; a designar por escrito un Representante de Protección de Datos que estará establecido en el mismo país miembro de la Unión Europea en el que se encuentran los destinatarios a los que se les ofrezcan los bienes o servicios (Art.27 RGPD).
- cuando contrate con terceros que no se encuentren establecidos en el espacio de la Unión Europea, para la realización de comunicaciones comerciales y/o llamadas comerciales a potenciales clientes que se encuentren en la Unión Europea; cuidará que dichos terceros tengan designado por escrito un Representante de Protección de Datos que estará establecido en el mismo país miembro de la Unión Europea en el que se encuentran los destinatarios a los que se les ofrezcan los bienes o servicios (Art.27 RGPD). Igualmente deberá cumplir con las condiciones establecidas en el RGPD para la transferencia internacional de datos (Art.44 RGPD).
- en el caso de se trate de alguna de las entidades obligadas a designar Delegado de Protección de Datos (Art.34.1. RGPD), tendrá designado o procederá a designar Delegado de Protección de Datos (Art.37, 38 y 39 RGPD) con los requisitos y para las funciones que legalmente le son asignados, comunicando su designación a la Agencia Española de Protección de Datos.
- a las obligaciones determinadas en la condición "16. Ter.3. Obligaciones del CLIENTE como Responsable del tratamiento".

## 16.Ter. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DEL OPERADOR

16.Ter.1. Categoría y naturaleza de los datos. Tratamiento realizado y finalidad

16.Ter.2. Responsable y Encargado del tratamiento

16.Ter.3. Obligaciones del CLIENTE como Responsable del tratamiento

16.Ter.4. Obligaciones de EL OPERADOR como Encargado del tratamiento  
16.Ter.5. Tratamiento de los datos personales por parte de EL OPERADOR y por cuenta del CLIENTE (Art.28.3 RGD)

### **16.Ter.1. Categoría y naturaleza de los datos. Tratamiento realizado y finalidad**

#### **16. Ter.1.1./ Categoría y naturaleza de los datos**

Se tratan datos de carácter personal como consecuencia de la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, que responden a la siguiente categoría y naturaleza:

- Categoría de los datos: “Datos de tráfico de llamadas” de los usuarios de servicios de comunicaciones electrónicas.
- Naturaleza de los datos: número de teléfono origen de la llamada, fecha de realización, duración y número de teléfono destino de la llamada (En adelante “datos de tráfico”).

#### **16.Ter.1.2./ Tratamiento de los datos**

El tratamiento de los datos consiste en la gestión de los datos de tráfico de llamadas. Los datos de tráfico son sometidos a una trazabilidad que facilita la siguiente información sobre cada llamada: el número de línea de teléfono origen (Desde la que se realiza la llamada), la fecha de realización, su duración y el número de teléfono destinatario (Que recibe la llamada), sin que exista vinculación con datos que permitan identificar al titular del número de teléfono destinatario.

No se tratan más que aquellos datos que son legítimamente necesarios para la correcta y completa gestión de la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

#### **16.Ter.1.3./ Finalidad del tratamiento de datos**

Facilitar información sobre uso y consumo de los servicios de comunicaciones electrónicas para permitir la facturación de los mismos.

#### **16.Ter.2. Responsable y Encargado del tratamiento**

**Responsable:** el CLIENTE es el Responsable de los datos de tráfico de llamadas de sus clientes o usuarios en el desarrollo de los servicios prestados por EL OPERADOR.

**Encargado:** EL OPERADOR realiza el tratamiento de los datos de tráfico de llamadas de los usuarios de los servicios o clientes finales del CLIENTE, por cuenta del CLIENTE.

#### **16.Ter.3. Obligaciones del CLIENTE como Responsable del**

#### **tratamiento**

**16. Ter.3.1./** La presente cláusula hace las funciones de “Declaración responsable”, por la cual el CLIENTE, expresamente declara que cumple con todos los requisitos y obligaciones aplicables al Responsable de los datos, al recabar y tratar dichos datos, conforme a los requisitos legales aplicables en materia de protección de datos personales de usuarios de los servicios de Telecomunicaciones o comunicaciones electrónicas, concretamente los establecidos en la siguiente normativa legal europea y española:

- “Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE” (En adelante “Reglamento general de protección de datos” o “RGPD”);
- “Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales” (En adelante “LOPDGDD”). “Ley 11/2022 de 28 de junio, General de Telecomunicaciones” (En adelante “Ley General de Telecomunicaciones”) en lo concerniente a la protección de datos personales de usuarios de servicios de Telecomunicaciones.
- Cualquier otra normativa legal europea, nacional, general o sectorial que sea de aplicación a los datos de carácter personal.

El CLIENTE, se compromete a mantener actualizados los requisitos y obligaciones -que como Responsable del tratamiento le sean de aplicación-, en seguimiento de las actualizaciones, modificaciones, derogaciones o novedades de la normativa legal europea y española, aplicable a los datos de carácter personal en su rol de Responsable del tratamiento.

**16. Ter.3.2/** En el desarrollo del apartado precedente, el CLIENTE prestará **especial diligencia** a los siguientes **requisitos y obligaciones**,

- La recopilación y tratamiento legítimo de los datos;
- La implantación, evaluación y revisión periódica de las medidas técnicas y organizativas que garanticen el tratamiento de los datos;
- Actualización de sus políticas de privacidad;
- Contratación de servicios (Prestación o encargo de servicios) solo con empresas que garanticen el cumplimiento de toda la normativa legal de aplicación a la protección de los datos personales para usuarios de servicios de Telecomunicaciones o comunicaciones electrónicas; - Designará Delegado de

Protección de Datos siempre que se encuentre incurso en la obligación establecida en el Art. 34.1.c. LOPDGDD; Art.37.1 RGPD; con los requisitos y para las funciones que legalmente le son asignados, comunicando su designación a la Agencia Española de Protección de Datos.

- Correspondiendo al CLIENTE, -como responsable del tratamiento-, facilitar al OPERADOR las instrucciones para el tratamiento de los datos bajo su autoridad; en el caso de que el CLIENTE no comunique cualquier infracción del RGPD detectada en el contenido del apartado “16. Ter.5. Tratamiento de los datos personales por parte del OPERADOR y por cuenta del CLIENTE (Art.28.3 RGPD)”;
- o no facilite el contrato indicado en el Art.28.3 del RGPD, EL OPERADOR no será considerada como responsable en el sentido del Art.28.10 del RGPD.

#### **16.Ter.4. Obligaciones de EL OPERADOR como Encargado del tratamiento**

**16. Ter.4.1./** La presente cláusula hace las funciones de **“Declaración responsable”**, por la cual , EL OPERADOR expresamente declara que cumple con todos los requisitos y obligaciones aplicables al Encargado de los datos, tratar los datos por cuenta del CLIENTE, conforme a los requisitos legales aplicables en materia de protección de datos personales de usuarios de los servicios de Telecomunicaciones o comunicaciones electrónicas, concretamente los establecidos en la siguiente normativa legal europea y española:

- “Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE” (En adelante “Reglamento general de protección de datos” o “RGPD”);
- “Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales” (En adelante “LOPDGDD”).
- “Ley 11/2022 de 28 de junio, General de Telecomunicaciones” (En adelante “Ley General de Telecomunicaciones”) en lo concerniente a la protección de datos personales de usuarios de servicios de Telecomunicaciones.
- Cualquier otra normativa legal europea, nacional, general o sectorial que sea de aplicación a los datos de carácter personal.

EL OPERADOR, se compromete a mantener actualizados los requisitos y obligaciones -que como Responsable del tratamiento le sean de aplicación-, en seguimiento de las actualizaciones, modificaciones, derogaciones o novedades de la normativa legal europea y española, aplicable a los datos de

carácter personal en su rol de Encargado del tratamiento.

**16. Ter.4.2./** En el desarrollo del apartado precedente, EL OPERADOR prestará **especial diligencia** a los siguientes **requisitos y obligaciones**,

- Cumplimiento de todo el contenido del apartado “16.Ter.5. Tratamiento de los datos personales por parte del OPERADOR y por cuenta del CLIENTE (Art.28.3 RGPD)”.
- En el caso de que el CLIENTE no esté de acuerdo con cualquier contenido del apartado “16.Ter.5. Tratamiento de los datos personales por parte del OPERADOR y por cuenta del CLIENTE (Art.28.3 RGPD)”, seguirá las correcciones sobre el RGPD que le indique el CLIENTE, o las directrices e instrucciones que éste le facilite en el contrato al que se refiere el Art.28.3 del RGPD, primando dicho contrato sobre el citado apartado.

#### **16.Ter.5. Tratamiento de los datos personales por parte de EL OPERADOR y por cuenta del CLIENTE (Art.28.3 RGPD)**

Teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas afectadas por el tratamiento de los datos, **EL OPERADOR en su rol de encargado del tratamiento de datos personales**, en cumplimiento del **Art.28 del Reglamento general de protección de datos**; y concretamente del **apartado 3. del Art.28**, informa al CLIENTE que,

- en cumplimiento del Art.28.2 del RGPD, EL OPERADOR podrá recurrir a **otro Encargado** (Sub-Encargado), solo cuando sea indispensable para la prestación del servicio; y para lo cual el CLIENTE le autoriza de forma previa y mediante la presente cláusula. El Sub-Encargado se subrogará, mediante contrato, en las mismas obligaciones que EL OPERADOR en el tratamiento de los datos personales. El CLIENTE puede solicitar información detallada sobre la identificación del Sub-Encargado, así como de la finalidad concreta para la que trata los datos personales, dirigiendo un correo electrónico a [dpo@bntbusiness.es](mailto:dpo@bntbusiness.es)
- en cumplimiento del Art.28.3.b., garantiza que todos los **usuarios autorizados** a tratar los datos personales han suscrito Anexo al contrato laboral en el que se comprometen a respetar la confidencialidad, así como la Política de Privacidad del OPERADOR;
- **asistirá** al CLIENTE, -en la medida de sus posibilidades y en función de la información efectiva de que se disponga-, en la atención a los interesados en el ejercicio de sus derechos reconocidos en los Arts. 15 a 22 del RGPD (Acceso, Rectificación, Supresión, Limitación, Portabilidad, Oposición, y derecho a no ser objeto de Decisiones individuales

automatizadas, incluida la elaboración de perfiles);

- lleva un **Registro de actividades**, -en formato escrito y electrónico-, del tratamiento con las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del CLIENTE, en base al Art.30.2 del RGPD, que contiene:
  - » el nombre y los datos de contacto del OPERADOR, así como de su Delegado de Protección de Datos;
  - » las categorías de tratamientos efectuados por cuenta del CLIENTE;
  - » cuando proceda, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49, apartado 1, párrafo segundo, la documentación de garantías adecuadas;
  - » cuando sea posible, una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad a que se refiere el Art.30.1 del RGPD.

Este Registro de actividades, se pondrá a disposición de la Agencia Española de Protección de Datos o de cualquier otra Autoridad de Control, cuando lo soliciten;

EL OPERADOR, en previsión de riesgos sobre los datos objeto de tratamiento (Servicios de comunicaciones electrónicas), no aplica la excepción recogida en el Art.30.5 del RGPD.

- **cooperará con la Agencia Española de Protección de Datos** o con cualquier otra Autoridad de Control, en cumplimiento del Art.31 del RGPD;
- aplica medidas de responsabilidad activa en seguimiento del Art.28.2.f. de la LOPD, incluyendo las medidas técnicas y organizativas de seguridad de los Arts.32,33 y 34 del RGPD; todas ellas, adecuadas al riesgo de las operaciones realizadas sobre los datos personales, incluyendo, cuando proceda en base al riesgo que presenta el tratamiento: (a) la seudonimización y el cifrado de datos personales;(b) la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento; (c) la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico; (d) un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento, (e) está garantizado el control de accesos no autorizados, teniendo acceso a los datos personales exclusivamente los usuarios autorizados; (f) se notificará al CLIENTE las violaciones de la seguridad de los datos personales de las que tenga conocimiento, con una

antelación suficiente que permita al CLIENTE cumplir con la obligación de notificar la brecha de seguridad a más tardar 72 horas después de que se tenga constancia de la misma;

- se encuentran implantadas las **medidas y obligaciones para los servicios de comunicaciones electrónicas**, reguladas en la Ley General de Telecomunicaciones de los Arts. 58, 59, 60, 61, 62, 63, incluyendo entre otras: (a) Secreto de las comunicaciones; (b) Medidas técnicas y de gestión; (c) Conservación y cesión de datos por autorización judicial (d) Procedimientos de cifrado cuando sea pertinente proteger la información que se transmite por redes de comunicaciones electrónicas (e) Integridad y seguridad de las comunicaciones;
- en cumplimiento del Art.37 del RGPD y Art.34.1.c. de la LOPDGDD ha designado como **Delegado de Protección de Datos a TECH TELECOM LEGAL SERVICES, S.L.**; atendiendo a sus cualidades profesionales y, en particular, a sus conocimientos especializados del Derecho de las Telecomunicaciones y la práctica en materia de protección de datos; así como a su capacidad para desempeñar las funciones indicadas en el Art.39 del RGPD. Esta designación ha sido conveniente comunicada a la Agencia Española de Protección de Datos.
- la **conservación y bloqueo de los datos** se llevará a cabo en cumplimiento del Art.5 de la “Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones”; Art.32.2 de la LOPDGDD; y Art. 61 “Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones”.

Se conservarán los datos de tráfico de llamadas durante doce (12 meses). Si bien, los datos se mantienen bloqueados, en aplicación del para poder ponerlos a disposición Administraciones públicas (Agencia Española de Protección de Datos), Jueces y Tribunales (Policía judicial) y/o para la atención de reclamaciones sobre el tratamiento de los datos, o para impugnar la factura o exigirse el pago, durante un periodo de doce (12) meses más. Transcurridos veinticuatro (24) meses desde el inicio del tratamiento de los datos (12 meses iniciales en base al Art.5 de la “Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones” más los 12 meses siguientes en los que los datos permanecen bloqueados en base al Art.32.2 de la LOPDGDD y Art.42 LGT) los datos de tráfico de llamadas serán eliminados en aplicación del Art.65 “Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios”.

- se procederá a la **cesión de los datos** de que se disponga, ante el requerimiento de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado español; y/o de órganos jurisdiccionales españoles competentes, en base al “Real Decreto de 14 de septiembre de 1882, aprobatorio de la Ley de Enjuiciamiento Criminal”: Art. 588 ter m “Identificación de titulares o terminales o dispositivos de conectividad”; así como en base a la “Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo sobre la protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales”: Art.7.

## 16. Quárter. INFORMACIÓN SOBRE CANAL DE DENUNCIAS DE EL OPERADOR

En base al Art.24 de la “Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales” para dar cumplimiento al sistema de denuncias interno implantado por EL OPERADOR para su Responsabilidad activa (“Accountability”) en materia de protección de datos; así como al Art. 31bis.2.1o del Código Penal con al finalidad de dar cumplimiento al sistema de denuncias interno implantado por EL OPERADOR para su “Compliance penal” en materia de prevención de delitos; EL OPERADOR informa al CLIENTE por la presente condición 16.Quárter, que ha procedido a implantar un sistema o canal de denuncias a través del correo electrónico denuncia-interna@bntbusiness.es con el fin de permitir que cualquiera de sus clientes que contraten servicios con EL OPERADOR, puedan poner en su conocimiento la comisión de actos o conductas que puedan resultar contrarios al Reglamento General de Protección de Datos a la LOPDGD, o puedan llevar desencadenar en conductas delictivas o ilícitos penales.

El acceso a los datos contenidos en este sistema está limitado exclusivamente a quienes, desarrollan para EL OPERADOR las funciones de control interno y de cumplimiento de la normativa de protección de datos. Si bien, se permitirá el acceso a otras personas, incluida la comunicación a terceros, cuando resulte necesario para la adopción de medidas disciplinarias o para la tramitación de los procedimientos judiciales que, en su caso, procedan.

Sin perjuicio de la notificación a la Agencia Española de Protección de Datos o al Tribunal competente de los hechos constitutivos de ilícito penal o administrativo, solo cuando pueda proceder la adopción de medidas disciplinarias contra un trabajador, dicho acceso se permitirá adicionalmente al personal con funciones de gestión y control de los recursos humanos del OPERADOR.

Se han adoptado las medidas necesarias para preservar la identidad y garantizar la confidencialidad de los datos correspondientes a las personas afectadas por la información suministrada, especialmente la de la persona que ponga los hechos en conocimiento del OPERADOR, en caso de que se

hubiera identificado, pues puede realizar la denuncia de forma anónima si así lo desea.

Transcurridos tres (3) meses desde la interposición de la denuncia, si no se ha procedido a darle curso, solamente consta en el sistema de denuncias de forma anonimizada. En cualquiera de los casos podrá conservarse la denuncia con la finalidad de dejar evidencia del funcionamiento del modelo de prevención de la comisión de delitos por parte del OPERADOR.

## 17. REGULACIÓN DE LAS LLAMADAS COMERCIALES ART.66 LGT

La presente Condición es obligatoria para la realización de llamadas comerciales dirigidas a destinatarios que se encuentren en España, a partir del 29 de junio de 2023.

### 17.1 Obligaciones del CLIENTE.

1ª **Para poder realizar la llamada comercial** contará bien con el **consentimiento previo del destinatario** de la misma, o bien la realizará con base en el **interés legítimo** a llevar a cabo acciones de mercadotecnia directa por parte del anunciante o en nombre del anunciante.

2ª El CLIENTE para poder tratar los datos (Recabar los datos del destinatario de la llamada) deberá:

a) Previamente a iniciar la campaña de llamadas comerciales

a.1) Cuando vaya a realizar **llamadas comerciales por sí mismo**, sin intermediación de Call Centers o de terceros, deberá cumplir con **alguno de estos dos requisitos**:

a.1.1.- Contar con el **consentimiento expreso e inequívoco** del destinatario de la llamada

a.1.2.- Contar con interés legítimo, en cuyo caso, previamente habrá filtrado la BBDD con la **Lista Robinson**, bien habiéndose suscrito en ADIGITAL a tal efecto (Toda la información en <https://www.listarobinson.es/empresas>), bien **contratando líneas que filtren números destinatarios incluidos en la Lista Robinson** para que sean discriminados automáticamente en la propia realización de la llamada comercial.

a.2) Cuando vaya a realizar llamadas comerciales con **intermediación de Call Centers o de terceros**, éstos deberán cumplir con **todos estos requisitos**:

a.2.1. El Call Center o tercero **garantizará que, como Encargado del tratamiento de los datos, cumple con toda la normativa aplicable a la protección de los datos** que le es de aplicación, especialmente con el “Reglamento General de Protección de Datos” europeo (RGPD), “Ley Orgánica de Protección de Datos



y Garantía de los Derechos Digitales” española (LOPDGDD), Art. 21 de la “Ley de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico” española (LSSI).

a.2.2. Cuando el Call Center o tercero se encuentre fuera del ámbito geográfico de la Unión Europea, **disponer de un Representante de Protección de Datos en España** (Obligatorio por aplicación del Art. 27 y Art. 3 RGPD).

a.2.3. Si el Call Center o tercero utiliza su propia BBDD, cuenta con el **consentimiento expreso** e inequívoco de los destinatarios de las llamadas o, en el caso de que se base en el interés legítimo a realizar mercadotecnia, **ha filtrado previamente la Lista Robinson** mediante **cualquiera de estas dos vías** alternativas,

- **Pudiendo garantizar que la Base de Datos que se va a utilizar ha sido sometida a filtro de la Lista Robinson ( Toda la información en <https://www.listarobinson.es/> empresas).**
- Utilizando otro medio que **al realizar la llamada a través de la línea contratada, automáticamente se discriminen** aquellos **números destinatarios que se encuentran incluidos en la Lista Robinson** para no recibir llamadas comerciales (por ejemplo: contratando líneas que filtren números destinatarios incluidos en la Lista Robinson).

a.2.4. Cuando el CLIENTE se haya adherido al “**Código de Conducta para el Tratamiento de Datos en la Actividad Publicitaria de AUTOCONTROL**”, el Call Center o tercero quedará obligado **a no realizar ninguna acción comercial**, a través de la línea de teléfono contratada, **que vulnere el contenido del mismo** (Recomendable adjuntar al contrato con el Call Center o tercero, una “Adenda” con el Código de conducta).

b) Una vez que inicia la llamada comercial

Tanto si el CLIENTE realiza las llamadas comerciales por sí mismo, como si es un Call Center o tercero contratado a tal efecto, se deberá cumplir con **todas estas obligaciones**:

b.1. Siempre se realizará la llamada respetando el Art.96.2 de la “Ley general para la Defensa de los Consumidores y Usuarios” española (“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 los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias”); y en base al cual, **en ningún caso** la llamada se efectuará **antes de las 9 horas ni más tarde de las 21 horas, ni días festivos o fines de semana; y siempre** dentro de los días y el horario establecido en el “Código Deontológico de las Operadoras de Telecomunicaciones”, esto es, **de lunes a viernes salvo festivos, en el horario español de 10:00h (10am) a 15:00h. (3pm) y de 16:00h (4pm) a 21:00h (9pm).**

b.2. Proceder a **grabar la llamada** como prueba, advirtiendo al destinatario del carácter comercial o promocional de la llamada; y **conservar la grabación** de la llamada **durante 12 meses**.

b.3. **Indicar la empresa** en nombre de la cual se realiza la llamada (Anunciante).

b.4. Si se realiza la llamada **en base al consentimiento** del destinatario de la llamada,

b.4.1. obtener la **confirmación del consentimiento expreso de forma clara e inequívoca**, por parte del destinatario de la llamada, para el tratamiento de sus datos con la finalidad de recabar la información necesaria para realizar el precontrato, contrato, o recibir información comercial adicional, una propuesta comercial u oferta, etc.

Cuando el **destinatario de la llamada se oponga** durante la realización de la misma a recibir la comunicación comercial en la propia llamada, se procederá a agradecerle su atención y muy educadamente **se finalizará la llamada**.

c) Antes de proceder a recabar los datos personales del destinatario

El CLIENTE, o el Call Center o tercero -en su caso- (Si el CLIENTE le ha encargado la campaña comercial), deberá cumplir con **todas estas obligaciones**:

c.1. Facilitar al destinatario de la llamada la **información obligatoria de protección de datos** (Art.13 RGPD o Art.14 RGPD), en la que se debe incluir como “Legitimación para el tratamiento de los datos”:

a. Cuando la llamada se realice en base al consentimiento del destinatario de la llamada, “La legitimación para el tratamiento de sus datos es el consentimiento expreso del Art.6.1.a RGPD”.

b. Cuando la llamada se realice en base al interés legítimo a realizar acciones de mercadotecnia, “La legitimación para el tratamiento de sus datos es el interés legítimo del Art.6.1.f RGPD”.

c.2. Cuando se encargue la acción comercial a un Call Center o tercero, éste deberá **recabar los datos y/o almacenarlos teniendo en cuenta las instrucciones facilitadas por el Responsable del tratamiento** (CLIENTE como empresa que encarga la campaña); así como **todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para la seguridad de los datos**.

Las instrucciones del Responsable del tratamiento (CLIENTE), **en función del ámbito geográfico en el que esté ubicado el Call Center o tercero** (Si el CLIENTE le ha encargado la campaña comercial), se encontrarán,

a. cuando esté ubicado en la Unión Europea, en el “Contrato de tratamiento por cuenta de terceros (Art.28 RGPD)” facilitado por el Responsable del tratamiento (CLIENTE).

a. cuando esté ubicado fuera de la Unión Europea, en las “Cláusulas contractuales tipo para la transferencia internacional de datos del (Art.46.2.c. RGPD)” facilitadas por el Responsable del tratamiento (CLIENTE).

d) Finalizada la llamada comercial

El CLIENTE, o el Call Center o tercero -en su caso- (Si el CLIENTE le ha encargado la campaña comercial), deberá cumplir la siguiente **obligación**:

d.1. Cuando un **destinatario de la llamada se haya opuesto** a recibir la comunicación comercial en la propia llamada, o **se haya dirigido posteriormente** al CLIENTE como empresa anunciante o al Call Center o tercero que realizó la llamada comercial, **para oponerse a la recepción de comunicaciones comerciales**; se incluirá inmediatamente en una **“Lista de exclusión de llamadas propia”** y se procederá a **bloquear el número destinatario** para evitar riesgos de nuevas llamadas. Se informará de todo ello al destinatario que ejerza su derecho de oposición a recibir llamadas comerciales.

## 17.2. Información y documentación disponible

El CLIENTE dispondrá de la siguiente **información y documentación a requerimiento de BNT** para atender **solicitudes de información de la Agencia Española de Protección de Datos**:

- **Motivo por el que se realizaron las llamadas** comerciales desde el número de teléfono denunciado u objeto de reclamación al número receptor.
- **Documento acreditativo del consentimiento** del destinatario de la llamada comercial, o -en su caso-, de la **“prueba del sopesamiento”** de la que se desprenda la existencia de un interés legítimo prevalente (interés legítimo a llevar a cabo acciones de mercadotecnia directa por parte del anunciante o en nombre del anunciante en base al Art.6.1.f. del RGPD).
- **Origen de los datos personales** (Número de teléfono del destinatario de la llamada comercial) de la persona afectada (Denunciante), modo de obtención de los mismos, **captura de pantalla de todos los datos obrantes asociados a dicha línea telefónica y al titular de la línea telefónica receptora**; así como copia de la **documentación que pueda acreditar el procedimiento de obtención de los datos** del titular de la línea telefónica receptora, que fue utilizada en las llamadas comerciales. En el caso de que los datos del titular llamado hubieran sido **facilitados por un tercero, indicar**

**la fecha y medio físico en que se recibió, así como impresión de estos datos.**

- **Documento justificativo de la supresión de los datos** personales para el tratamiento con fines publicitarios, en su caso, o del **bloqueo de los mimos durante los 12 meses** siguientes a la llamada comercial en cumplimiento del Art.5.1. de la “Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas”. El bloqueo de los datos debe ser previo a la supresión de los datos que podrá llevarse a cabo transcurridos los 12 meses obligatorios de conservación de los datos.
- **Procedimiento habilitado** para el **ejercicio del derecho de oposición** (Dirección de correo electrónico, enlace habilitado al efecto, etc.).
- **Acreditación de los medios utilizados para el ejercicio del derecho de oposición** a la recepción de llamadas comerciales (Dirección de correo electrónico, enlace habilitado al efecto, etc.).
- **Información sobre si el titular de la línea telefónica destinataria de la llamada se ha dirigido en alguna ocasión** al COMERCIAL o a la empresa anunciante **para oponerse a la recepción de comunicaciones comerciales** y en tal caso si se le ha incluido en una “Lista de exclusión de llamadas propia” y se ha procedido a bloquear el número destinatario para evitar riesgos de nuevas llamadas.
- **Política de privacidad e información proporcionada** al destinatario de la llamada comercial (Art. 13 o 14 del RGPD).
- **Información sobre la existencia de una relación contractual con la empresa anunciante** o con otra entidad debido al cual se realizaron las llamadas. Copia de la **documentación que pueda acreditar dicha relación**, -en su caso-.
- Especificación detallada de los **parámetros identificativos de los destinatarios de la campaña publicitaria**, indicando si los mismos fueron  **fijados por la empresa que realiza las llamadas comerciales o por la compañía que le encargó su realización** – en su caso-, **número total de destinatarios y perfil** de estos destinatarios, aportando **copia de toda la documentación que pueda acreditarlo**.
- Cuando la base legal de la realización de la llamada no sea el consentimiento del destinatario, es decir, sea el interés legítimo, información sobre si en el momento de realizar la llamada, **se consultó la Lista Robinson** (<https://www.listarobinson.es/empresas>) y qué listas se consultaban. Explicar detalladamente la **forma de acceso a dichas listas y la operativa de consulta**. Este apartado no será necesario si se ha realizado la llamada comercial con el consentimiento

del destinatario de la llamada comercial.

- Cuando la base legal de la realización de la llamada no sea el consentimiento del destinatario, es decir, sea el interés legítimo, **Copia de los ficheros de exclusión utilizados** (Lista Robinson y/o Lista de los destinatarios de las llamadas que se han opuesto a recibir este tipo de llamadas) durante la ejecución de la campaña publicitaria en las que se enmarcan las llamadas. En caso de que no se utilizase una copia de estos ficheros, especificar la manera en que accedía a ellos.
- **Confirmación de la realización de la llamada** comercial en la fecha y hora que se indique en el requerimiento.

### 17.3. Duración

Las obligaciones de la presente condición 16. Quinques tendrán la misma duración que las demás Condiciones Generales de Contratación; si bien, respecto a la información y documentación que el CLIENTE se compromete a poner a disposición de BNT o a requerimiento de la Agencia Española de Protección de Datos, se conservará durante los 12 meses siguientes a la realización de las llamadas comerciales.

### 18. REGULACIÓN DE MEDIDAS PARA COMBATIR ESTAFAS DE SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD Y PARA GARANTIZAR LA IDENTIFICACIÓN DE LA NUMERACIÓN UTILIZADA PARA LA REALIZACIÓN DE LLAMADAS COMERCIALES NO SOLICITADAS (Orden TDF/149/2025, de 12 de febrero)

El **Cliente**, que realice llamadas comerciales no solicitadas o de atención al cliente, **se compromete** a cumplir -de forma adicional al Art.66.1. de la Ley General de Telecomunicaciones-, la “Orden TDF/149/2025, de 12 de febrero, por la que se establecen medidas para combatir las estafas de suplantación de identidad a través de llamadas telefónicas y mensajes de texto fraudulentos y para garantizar la identificación de la numeración utilizada para la prestación de servicios de atención al cliente y realización de llamadas comerciales no solicitadas” (En adelante “**Orden Ministerial**”) en vigor desde el día 7 de marzo de 2025; con el fin de **garantizar el cumplimiento de los Artículos 9 y 10 de la Orden Ministerial**, concretamente:

1. queda prohibida la **utilización de la numeración móvil para la realización de llamadas comerciales no solicitadas** o de llamadas de atención al cliente. El **incumplimiento** de esta prohibición, se considerará una **infracción grave** y conllevará la **sanción** regulada para este tipo de infracción (Art.107.19 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones/“LGT”); asumiendo completamente el Cliente la responsabilidad económica y las consecuencias de dicha infracción, quedando exonerado el Operador de toda responsabilidad;

2. realizar **llamadas comerciales no solicitadas con**

**numeración geográfica o con numeración perteneciente a rangos 800/900**; en cuyo caso (Números 800/900) serán gratuitas para el llamante y se permitirá que éste pueda devolver las llamadas a estos números (800/900) de forma gratuita;

3. **no** realizar llamadas comerciales no solicitadas **desde un origen internacional, salvo** que las llamadas se realicen en casos de **itinerancia internacional**.

4. **facilitar** al Operador, en el momento de la contratación de la numeración, **toda la documentación necesaria que acredite su identidad**, esto es, que contenga la siguiente información: nombre completo o Razón social, NIF o su equivalente, domicilio social, domicilio legal en España; así como, nombre completo y DNI del representante legal o Apoderado.

### 19. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

19.1. Todas las comunicaciones y notificaciones que el CLIENTE deba o pueda hacer al OPERADOR 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:

19.1.1. Telefónicamente, llamando al OPERADOR al número siguiente 951204250 en horario de atención al público que será el comprendido entre las 09:00 horas de la mañana a 21:00 horas de la noche, de lunes a viernes, salvo festivos de ámbito nacional en que dicho servicio se prestará de 10:00 a 21:00 horas.

Con el mismo fin expresado en el párrafo primero de esta condición 19.1.1., EL OPERADOR dispone, también, del número corto 22974 para llamadas realizadas desde teléfonos móviles.

19.1.2. Mediante comunicación con el SATC del OPERADOR al siguiente número 951204250

19.1.3. Por correo postal (Mediante burofax, mensajero, requerimiento notarial, o cualquier medio que de prueba fehaciente de la entrega) enviado a:

BNT BUSINESS, S.L., Calle Iván Pavlov, 8, Blq.2, Oficina 1 B C.P. 29590 Parque Tecnológico de Andalucía, Málaga (España)

19.1.4. Por correo electrónico dirigido a la dirección: [administracion@bntbusiness.es](mailto:administracion@bntbusiness.es)

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, EL OPERADOR 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 EL OPERADOR a través de cualquiera de los medios contemplados en las condiciones 19.1.2., 19.1.3. o 19.1.4.

19.2. EL OPERADOR, 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.

19.3. Excepcionalmente, de acuerdo con lo previsto en la condición 3.1.13., en aquellos casos en que las condiciones de contratación para la prestación/recepción de SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS se haya celebrado a distancia y, en consecuencia, EL OPERADOR no haya podido recabar la firma original del CLIENTE en las condiciones de contratación y en el “MANDATO SEPA”, el CLIENTE, necesariamente, deberá enviar y remitir al OPERADOR, a su domicilio social, dichos documentos con su firma original.

19.4. 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 EL OPERADOR en el domicilio postal del CLIENTE que figure en las condiciones de contratación o en la última notificación de cambio de dirección postal o domicilio realizada de acuerdo a lo previsto en la condición 3.1.2.

19.5. Serán igualmente válidas y producirán también plena eficacia entre las partes, salvo manipulaciones, cualesquiera notificaciones que las partes puedan practicarse mutua y recíprocamente mediante el correo electrónico en las direcciones que figuren en las condiciones de contratación o en la última notificación de cambio de dirección de correo electrónico de acuerdo a lo previsto en la condición 3.1.2.

A los efectos de lo previsto por el párrafo primero de esta condición 19.6. la única dirección de correo electrónico válida del OPERADOR a estos efectos será la que figura en la condición 19.1.4.

19.6. Serán igualmente válidas y producirán también plena eficacia entre las partes, salvo manipulaciones, cualesquiera notificaciones que las partes pueda practicarse mutua y recíprocamente mediante telefax en el número que figure en las condiciones de contratación o en la última notificación de cambio de número de telefax 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 19.7. el único número de fax válido del OPERADOR a estos efectos será el que figura en la condición 19.1.2.

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

## 20. DURACIÓN DE LAS PRESENTES CGC

20.1. Las presentes CGC, tendrán una duración de 24 meses, con la excepción reconocida en el artículo 71.3 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, siempre que el CLIENTE lo acepte expresamente. Una vez que se cumpla su vigencia, dichas CGC quedan prorrogadas automáticamente por el mismo periodo. Antes o después de la prórroga, el CLIENTE gozará de ese mismo derecho de rescisión en cualquier momento sin contraer ningún coste salvo el de las cantidades adeudadas hasta la fecha o cualquier penalización por permanencia.

20.2. 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 EL OPERADOR, pueden imponer la obligación o aconsejar la conveniencia de modificar estas CGC a fin de adaptarlas a dichas nuevas circunstancias.

20.3. De acuerdo con lo previsto por la condición 20.2., EL OPERADOR se reserva el derecho de modificar unilateralmente, y en cualquier momento, estas CGC.

20.4. No obstante lo previsto en la condición 20.4. EL OPERADOR solo podrá variar las presentes CGC, cuando concurra alguna de las circunstancias a que se refiere la condición 20.2., cumpliendo los siguientes requisitos:

20.4.1. EL OPERADOR deberá comunicar al CLIENTE del cambio en las CGC.

La comunicación a que se refiere el párrafo primero de esta condición 20.4.1. podrá efectuarse mediante mensaje “Short Message Service” (SMS), correo electrónico a la única y/o última dirección que el CLIENTE hubiera facilitado de acuerdo con lo previsto en estas CGC, inclusión de la correspondiente advertencia en la factura girada contra el CLIENTE y, en todo

caso, mediante aviso en la página web [www.bntbusiness.es](http://www.bntbusiness.es)

20.4.2. La comunicación deberá contener la fecha en que las nuevas CGC entran en vigor, así como, en su caso, la referencia genérica a las condiciones que serán modificadas.

20.4.3. Cuando las modificaciones que se vayan a operar impongan al CLIENTE condiciones más onerosas u obligaciones adicionales, EL OPERADOR deberá, además, advertir a éste del derecho que le asiste de resolver las condiciones de contratación unilateralmente, sin que, por ese solo hecho, deba abonar penalización alguna.

## 21. EXCLUSIONES

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

Cuando un CLIENTE del OPERADOR 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 las condiciones de contratación 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 Anexo u Orden de compra, será de aplicación lo previsto en la legislación, disposiciones y demás normativa vigente aplicable.

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

La relación comercial a que se refiere el primer párrafo de esta condición 21.2. se regulará por lo previsto en las CGC y en el Anexo u Orden de compra que, al efecto, se firme entre EL OPERADOR y el revendedor.

A los efectos de lo previsto en el primer párrafo de esta condición 21.2. 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 EL OPERADOR, 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.

## 22. LEGISLACIÓN APLICABLE

Las presentes condiciones generales de contratación se someten a la vigente legislación en España.

## 23. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Para la resolución de conflictos a que puedan dar lugar las presentes “Condiciones Generales de Contratación” y las “Condiciones particulares” de cada servicio, las Partes - en seguimiento del Art.78.2 de la “Ley 11/2022 de 28 de junio, General de Telecomunicaciones”- someten sus conflictos preferentemente a Sistema Arbitral de Consumo.

## 24. CONTRATO LEGALMENTE VINCULANTE

El CLIENTE acuerda con EL OPERADOR que todas y cada una de las condiciones del presente documento, serán consideradas Condiciones Generales de Contratación vinculantes para las partes y regidas por la legislación española y que, al aceptarlas, junto con las condiciones particulares de la Ordenes de Compra, anexos u otros documentos contractuales, está celebrando un contrato legalmente vinculante con EL OPERADOR.



TECH TELECOM  
LEGAL SERVICES

### AVISO SOBRE LA PROPIEDAD INTELECTUAL DEL PRESENTE DOCUMENTO LEGAL (CGC)

TECH TELECOM LEGAL SERVICES, S.L.

N.I.F.: B-42981118

Calle Zurbano, Nº66, Entrepunta, C.P. 28010 - Madrid (España)

[www.tech-telecomlegalservices.com](http://www.tech-telecomlegalservices.com)

**TECH TELECOM LEGAL SERVICES, S.L.**, es autor y tiene los derechos de explotación exclusivos sobre este documento que forma parte del “Compendio de textos legales para servicios de Telecomunicaciones en España”, inscrito en el Registro de la Propiedad Intelectual de Madrid-España con la reseña “TECH TELECOM LEGAL SERVICES.Madrid2023”. Queda, por tanto, terminantemente prohibida la reproducción total o parcial, de este documento, fuera del **uso exclusivo de BNT BUSINESS**, S.L. Cualquier infracción de los derechos de Propiedad Intelectual de este documento, con protección legal en todos los países que integran la OMPI (España, Perú, Colombia, Chile, Argentina, etc.), será constitutiva de un delito contra la Propiedad Intelectual, ejercitándose las acciones penales correspondientes ante los Juzgados y Tribunales de Madrid (España).