

## **Condiciones Generales de Contratación**

Alcázar Comunicaciones S.L. es un operador de telecomunicaciones que ofrece los servicios. Estas Condiciones Generales de Contratación regirán las relaciones entre el cliente y el operador en relación con los servicios contratados. La lectura de las CGC por el cliente es condición necesaria y previa a la activación de los servicios, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas CGC.

Las presentes Condiciones Particulares forman parte integrante e imprescindible del contrato de prestación de servicios TTB bajo la marca autorizada ALCMóvil. En caso de discrepancia entre estas Condiciones Particulares y las Generales, el orden de prevalencia es el siguiente:

- El Formulario de Contratación.
- Las Condiciones Particulares.
- Las CONDICIONES ESPECÍFICAS SERVICIOS TELEFONÍA FIJA Y ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA Y LAS CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL.
- Las Condiciones Generales.

### **1. Servicio**

El "Servicio" o los "Servicios" (que son el servicio telefónico móvil disponible al público, servicio de telefonía fija disponible al público y servicio de acceso a Internet de banda ancha fija), son comercializados por THE TELECOM BOUTIQUE, S.L. (en adelante, "TTB", pudiendo actuar ésta directamente o a través de su distribuidor autorizado ALCÁZAR COMUNICACIONES S.L. en adelante, "ALC", o alguno de sus distribuidores con diferentes marcas autorizadas por TTB, de conformidad con lo dispuesto en el formulario de contratación del presente contrato), con domicilio en Vía de las Dos Castillas, Km. 33, Complejo Ática, Edificio 1, Pozuelo de Alarcón, 28224 Madrid, con CIF nº B-87522652, según se describen en la cláusula siguiente. Los Servicios de comunicaciones electrónicas serán prestados por el Operador de telecomunicaciones XFERA MÓVILES, S.A.U. (en adelante XFERA o el OPERADOR), con domicilio social en Avenida de la Vega, 15, 28108 Alcobendas, Madrid, España, y CIF A82528548. Los Servicios contienen prestaciones y aspectos accesorios al servicio telefónico móvil disponible al público, servicio telefónico fijo disponible al público y servicio de acceso a internet de banda ancha fija que podrán ser prestados a través de ALC. En este sentido ALC, a través de su distribuidor asumirá las funciones de facturación y cobro al Cliente, Servicio de Atención al Cliente y otras descritas en el Contrato, según se define en el siguiente párrafo. Adicionalmente a los Servicios citados anteriormente, ALC podrá prestar otro tipo de servicios complementarios, en los que no interviene XFERA, y que serán regulados en su caso por sus condiciones legales específicas.

### **2. Protección de datos de carácter personal**

El OPERADOR cumple en el tratamiento de los datos de carácter personal de sus Clientes con la legislación vigente en España y en la Unión Europea. Para ello, adopta las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que están expuestos. A continuación, en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa de protección de datos, se le informa sobre los términos y condiciones del tratamiento de datos efectuado por el OPERADOR.

El responsable será la sociedad Alcázar Comunicaciones S.L., con NIF: B30924666 y dirección social situada en Calle Doctor Marañón 51, 30320, Fuente Álamo de Murcia, España.

El OPERADOR tratará sus datos de carácter personal, incluyendo sus datos de solvencia, para la realización de estudios estadísticos e históricos. El tratamiento de sus datos sigue las siguientes finalidades:

- Finalidad 1: Prestación del Servicio de telecomunicaciones.

Dentro de esta finalidad se engloban diferentes actividades que resulten necesarias e inherentes a la prestación del Servicio de telecomunicaciones como:

- La gestión de los procesos de portabilidad tanto en aquellos casos en los que el OPERADOR intervenga como Operador donante como en aquellos otros en los que lo haga como Operador receptor
- La conducción de la comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas, el establecimiento y enrutamiento de la llamada (incluyendo la interconexión).
- La provisión del Servicio de acceso a Internet, en caso de encontrarse dentro de los Servicios contratados
- El registro de los datos de tráfico e interconexión y su uso con el objetivo de poder proceder a su facturación o al descuento dentro del saldo disponible para las tarjetas prepago, así como la reclamación extrajudicial y judicial en caso de impago.

- Finalidad 2: Envío de publicidad sobre nuevas tarifas, promociones y mejoras.

Uso de sus datos personales para enviarle comunicaciones relacionadas con la prestación, mejora y actualización de Servicios, así como información publicitaria sobre promociones aplicables a su Servicio, nuevas tarifas u otros Servicios (incluyendo Servicios de valor añadido) que puedan resultar de su interés. Esta información publicitaria será remitida por cualquier canal (mensajes de texto, correos electrónicos, llamadas telefónicas, correo postal...) y podrá ser genérica o personalizada, por lo que, en este último caso, se basará en el tratamiento previo de sus datos con el objetivo de poder proceder a su perfilado y cartelización, determinar gustos, preferencias y necesidades y, en base a éste, identificar las ofertas que puedan resultar más interesantes.

En cualquier momento se permitirá al Cliente oponerse al envío de nuevas comunicaciones comerciales pudiendo hacer uso, asimismo, de este derecho por correo postal a la dirección arriba expuesta, por correo electrónico a la dirección [administracion@alcazarcomunicaciones.es](mailto:administracion@alcazarcomunicaciones.es) o a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente.

- Finalidad 3: Comprobar su capacidad de pago en ficheros de solvencia patrimonial y mediante procedimientos automáticos de scoring.

El OPERADOR le informa de que, siempre que preste su consentimiento, podrá comprobar su capacidad de pago en ficheros comunes sobre solvencia patrimonial y crédito cuyos responsables presten tal Servicio con arreglo a la legalidad vigente, siempre que mantenga con el Cliente una relación contractual que implique el abono de una cuantía pecuniaria (p.ej. cualquier Contrato en modalidad postpago) o con el objetivo de evaluar la viabilidad económica de una nueva contratación que suponga financiación, pago aplazado (p.ej. la subvención de un terminal) o facturación periódica. Asimismo, como parte del proceso de evaluación de la capacidad de pago del Cliente, el OPERADOR podrá acudir a procedimientos automatizados de sistemas de scoring.

- Finalidad 4: Conservar los datos una vez finalizado el Contrato.

En caso de que preste su consentimiento, el OPERADOR conservará sus datos una vez finalizado el Contrato, por un plazo máximo de 5 años, con el objetivo de:

- Desarrollar acciones comerciales con el objetivo de hacerle llegar, por cualquier canal, ofertas y promociones sobre otros productos y Servicios del OPERADOR, de empresas del Grupo MASMOVIL y de terceros pertenecientes a los sectores indicados.
- Poder realizar estudios estadísticos que permitan realizar acciones comerciales de mayor valor para ambas partes (p.ej. desarrollar modelos de propensión al abandono).

En cualquier caso, si al finalizar la relación contractual existieran litigios pendientes derivados del ejercicio de acciones de impugnación de la factura o tendientes a lograr el cobro de las mismas, los datos podrán conservarse durante la tramitación de los mismos, en tanto no recaiga resolución definitiva (fecha en la que se procederá a su bloqueo y posterior borrado), si bien sólo podrán utilizarse a fines probatorios.

- Finalidad 5: Verificar la exactitud de los datos aportados por el Cliente y lucha contra el fraude.

El OPERADOR tiene interés en proteger al Cliente y a la propia compañía del fraude en la contratación. En este sentido, podrá verificar la exactitud de los datos aportados por el Cliente a través de los Códigos CSV o mecanismos similares o solicitando a la entidad bancaria emisora su confirmación.

El Cliente puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad o limitación al tratamiento de sus datos ante la Asociación Española de Empresas contra el Fraude, dirigiéndose a la siguiente dirección: Apartado de Correos 2054, 28002 (Madrid), a través del envío de una solicitud firmada y acompañada de fotocopia de su documento identificativo.

- Finalidad 6: Comunicar los datos de impago de la deuda a sistemas comunes de información crediticia.

En caso de no atender puntualmente a sus obligaciones económicas frente al OPERADOR y resultando de ello una deuda cierta, vencida y exigible y previo requerimiento previo de pago se procederá a la comunicación de sus datos identificativos y los datos relativos a la deuda pendiente de pago a las entidades responsables de sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXGUG, ASNEF, Fichero de Incidencias Judiciales, etc.), de acuerdo con la legislación vigente

Para las finalidades expuestas en el apartado anterior se trata el conjunto de datos del Cliente que podemos dividir en las siguientes fuentes y categorías:

- Datos proporcionados de forma directa por el Cliente:

Datos proporcionados de forma directa por el Cliente, ya sea en el momento de solicitud del Servicio a través de la cumplimentación de los formularios a tal efecto habilitados como los facilitados a lo largo de la relación contractual a través de distintos medios como, por ejemplo, reclamaciones o solicitudes de información interpuestas en

el Servicio de Atención al Cliente. El Cliente se responsabiliza de su veracidad y actualización.

- Datos identificativos: nombre, apellidos y DNI o documento equivalente.
- Datos de contacto: dirección postal, dirección de correo electrónico y teléfono.
- Datos de características personales: fecha de nacimiento y nacionalidad.
- Detalles de empleo: lugar de trabajo.
- Datos económicos y financieros: datos bancarios para realizar el adeudo en la cuenta bancaria indicada.
- Datos sobre los productos y/o servicios contratados: productos y/o servicios solicitados por el Cliente con anterioridad.
- Datos de navegación: IP, y datos del dispositivo del Cliente (como, por ejemplo, tipo de dispositivo, tipo de navegador).
- Firma.
- Cualesquiera otros que sean comunicados y/o facilitados por el Cliente, por cualquiera de los canales habilitados al efecto.

Por su parte, los siguientes datos serán recabados en nombre de XFERA, como prestadora de los Servicios comercializados por ALC. En caso de que el Cliente facilite datos de terceros, manifiesta contar con el consentimiento de los mismos y se compromete a trasladarle la información contenida en la presente cláusula, eximiendo a TTB de cualquier responsabilidad en este sentido. No obstante, TTB podrá llevar a cabo las verificaciones periódicas para constatar este hecho, adoptando las medidas de diligencia debida que correspondan, conforme a la normativa de protección de datos.

• Datos obtenidos de fuentes distintas del Cliente, ya sea por contar con Datos obtenidos de otras fuentes distintas del propio Cliente:

- o Fuentes accesibles al público.
- o Organismos de la Administración Pública (p.ej., Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), etc.) o Judicial.
- o Sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXGUG, ASNEF, Fichero de Incidencias Judiciales, etc.).
- o Ficheros de protección de identidad o detección fraudulenta de datos (p.ej., el Fichero proporcionado por el Sistema Hunter).
- o
  - o Datos derivados del desarrollo de la relación: Datos proporcionados de forma indirecta por el Cliente al derivar de la propia prestación del Servicio contratado y del mantenimiento de esta actividad. Dentro de esta categoría se incluyen los datos de tráfico, el histórico de pagos o de productos contratados, los datos de navegación a través de la Página Web pública o del acceso al área privada u otros de análoga naturaleza.
  - o Datos inferidos por el OPERADOR: Datos inferidos por el OPERADOR a través del estudio de los datos del Cliente ya sea mediante la aplicación de algoritmos matemáticos o de su know-how. Dentro de esta categoría se incluyen datos como los resultados de las actividades de perfilado del Cliente según los distintos criterios que pueda utilizar la entidad como, por ejemplo, su vinculación, antigüedad, el uso que realiza de los Servicios contratados...

o Datos obtenidos de terceros:

En caso de que preste su consentimiento, datos proporcionados por terceros tales como empresas de geomarketing, RRSS, Catastro, Registro de la Propiedad, otras empresas de telecomunicaciones, la CNMC u otras empresas que pudieran colaborar con este organismo para el cumplimiento de la normativa de telecomunicaciones, empresas que proporcionan información sobre las actividades económicas de autónomos o profesionales.

Nuestra normativa de protección de datos le confiere una serie de derechos en relación con el tratamiento de datos que implican nuestros Servicios. Puede ejercitar sus derechos mediante correo postal a la dirección Calle Doctor Marañón, 51, 30320 Fuente Álamo de Murcia o mediante correo electrónico a la dirección: [administracion@alcazarcomunicaciones.es](mailto:administracion@alcazarcomunicaciones.es) indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida. En la Página Web de la AEPD puede encontrar una serie de modelos que le ayudarán en el ejercicio de sus derechos que podemos resumir en los siguientes:

- Derecho de acceso: Conocer qué tipo de datos estamos tratando y las características del tratamiento que estamos llevando a cabo.
- Derecho de rectificación: Poder solicitar la modificación de sus datos por ser éstos inexactos o no veraces.
- Derecho de portabilidad: Poder obtener una copia en un formato interoperable de los datos que estén siendo tratados.
- Derecho a la limitación del tratamiento en los casos recogidos en la Ley.
- Derecho de supresión: Solicitar la supresión de sus datos cuando el tratamiento ya no resulte necesario.
- Derecho de oposición: Solicitar el cese en el envío de comunicaciones comerciales en los términos antes señalados.
- Derecho a revocar el consentimiento prestado, siendo su petición procesada en el plazo aproximado de 10 días.
- Derecho a interponer una reclamación frente a la autoridad de control (en España la AEPD).

### **3. Derecho de desconexión**

En los Servicios Telefónicos de Fijo y Móvil el Cliente podrá solicitar al OPERADOR la desconexión de los Servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales. Para ello, deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente indicando su voluntad de desconectarse de los Servicios de que se trate. El OPERADOR hará la desconexión en un plazo máximo de diez días desde la recepción de la solicitud.

Si la desconexión no se produjera en el plazo indicado por causas no imputables al Cliente, los costes derivados del Servicio cuya desconexión se hubiese solicitado serán por cuenta del OPERADOR.

En caso de que el Cliente desee la activación o posterior desactivación de este tipo de Servicios deberá también realizar una solicitud expresa de activación o de posterior desactivación de los mismos a través del Servicio disponible de Atención al Cliente llamando al 222 o enviando un e-mail a [administracion@alcazarcomunicaciones.es](mailto:administracion@alcazarcomunicaciones.es)

### **4. Responsabilidad del operador y calidad del servicio**

Si se produjera una interrupción temporal en el Servicio Telefónico de Fijo o Móvil, el Cliente tendrá derecho a una indemnización que será igual a la mayor de las dos siguientes:

- El promedio del importe facturado por los Servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo real que afecte al Cliente la interrupción temporal del Servicio. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.
- Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta

Quedan excluidos del ámbito de responsabilidad en el Servicio de Telefonía Móvil los Servicios o llamadas en itinerancia (Servicio Roaming) que se prestan en el extranjero por operadores distintos del OPERADOR.

El OPERADOR abonará automáticamente esta cantidad descontándola de la siguiente factura, cuando el importe de la indemnización sea superior a un euro. Si no procediera la emisión de factura por baja del Servicio, la indemnización se abonará por el medio que se acuerde con el Cliente en cada caso. Para abonados sujetos a modalidades prepago, el ajuste en el saldo se realizará en un plazo no superior al del resto de abonados.

Si la interrupción temporal se debe a causas de fuerza mayor, el OPERADOR se limitará a compensar automáticamente al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Si se produce una interrupción temporal del Servicio de acceso a Internet de Banda Ancha durante un periodo de facturación, el Cliente tendrá derecho a ser compensado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción cuando la interrupción del Servicio haya sido, de forma continua o discontinua, superior a seis horas en horario de 8 a 22 horas. La indemnización se abonará en la siguiente factura. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado.

En los supuestos enumerados en los párrafos anteriores, el OPERADOR indemnizará automáticamente al Cliente si la interrupción afectara al área donde se encuentra el domicilio que figura en el Contrato del Cliente, o en caso de Servicio de Telefonía Móvil, conozca que dicho Cliente se encontraba en una zona afectada por la interrupción en el momento de la misma y no pudiera situarle en otra zona durante el período de la interrupción. Si el Cliente se ha visto afectado por una interrupción y no se le ha computado como afectado en los términos anteriores, deberá comunicar al OPERADOR, a través del Servicio de Atención al Cliente, en el plazo de diez días contados a partir del restablecimiento del Servicio, que se ha visto afectado por la interrupción del Servicio, indicando, en caso de afectar al Servicio de Telefonía Móvil, su ubicación geográfica en el momento de la interrupción. Dicha información no deberá ser contradictoria con la que conste en los sistemas del OPERADOR.

Adicionalmente, salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, el OPERADOR se compromete a ofrecer el siguiente nivel de calidad en el Servicio: Respecto al tiempo de interrupción de un Servicio, un compromiso de interrupción máxima no superior a 48 horas a lo largo de cada período de facturación. Si se incumpliera este compromiso, el OPERADOR indemnizará al Cliente por un importe igual a una cuota mensual prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción en el periodo de facturación.

Cuando por promociones el Cliente disfrute de un descuento sobre toda la cuota mensual de los Servicios, se tendrá en cuenta, a efectos indemnizatorios, la cuota mensual no promocionada de dichos Servicios.

Dichas indemnizaciones se acumularán con las previstas en los párrafos anteriores.

A estos efectos, el tiempo de interrupción del Servicio se define como la suma de tiempos transcurridos desde el instante en que se ha producido la indisponibilidad del Servicio, una vez éste haya sido activado, hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento. El instante de inicio de la cuenta será el primero de los dos sucesos siguientes: (i) el de notificación por el Cliente del aviso de avería, o (ii) el de registro por el OPERADOR de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del Servicio.

A efectos indemnizatorios en todos los compromisos anteriores, se considerará que la cuota mensual del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha es el 50% de la cuota mensual total en aquellos casos de contratación de paquetes conjuntos de Servicios en los que el precio de la cuota total del paquete no desglose el importe atribuible a cada Servicio (Servicio Telefónico y Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha).

No se aplicará lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal se deba a alguna de las siguientes causas:

- Incumplimiento grave por los Clientes de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o demora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del Servicio.
- Daños producidos en la red debido, por ejemplo, a la conexión por el Cliente de Terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.
- Incumplimiento del Código de Conducta por parte de un Cliente que preste Servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del Contrato de abono corresponda a este último.

El Cliente titular del Servicio responde de todo el tráfico, Servicios utilizados y mal uso que se haga del mismo. No obstante lo anterior, el OPERADOR, previa identificación del titular de la línea y sus circunstancias, además podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al Cliente, se comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de sus claves de acceso al Servicio o la existencia de un fraude o, en caso del Servicio Telefónico Móvil, de la pérdida, sustracción o robo de la Tarjeta SIM.

El OPERADOR no se hace responsable de cualesquiera daños y/o perjuicios y/o beneficios dejados de obtener por el Cliente o cualquier otro tercero causados directa o indirectamente por la falta de prestación del Servicio o su prestación defectuosa por las siguientes causas: (i) funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños en Terminales o Dispositivos del Cliente no facilitados por el OPERADOR (ii) la pérdida, alteración y/o daños totales o parciales sobre información contenida en los Terminales o Dispositivos del Cliente por causas no imputables al Servicio y (iii) cualquier otro que no se deba a falta de conformidad del Servicio o incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso del OPERADOR.

El OPERADOR no se hace responsable de ninguna consecuencia derivada de una incorrecta configuración de los Dispositivos del Cliente que no haya sido realizada por El OPERADOR o de las aplicaciones instaladas por el Cliente, las cuales son independientes y ajenas en todo caso al Servicio prestado por Alcázar Comunicaciones S.L.

El OPERADOR adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento, que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través