

## Condiciones Generales de Contratación

### **Primera. Objeto del contrato.**

1.1. **Por el presente contrato**, RAFALNET SL operador de redes y servicios de comunicaciones electrónicas, pone a disposición de la persona física o jurídica cuyas circunstancias quedan reseñadas en la Solicitud de Servicio que se adjuntan a este documento (en adelante, el CLIENTE), los servicios indicados en aquellas (en adelante el Servicio) definidos en la cláusula Segunda del presente contrato. El CLIENTE puede seleccionar una o varias opciones de servicio de todas las que se ofrecen en la Solicitud de Servicio.

1.2. **Los servicios** podrán ser prestados, bien por RAFALNET SL por sus propios medios o bien por terceros con los que éstos tengan suscritos acuerdos de comercialización, distribución y cualquier otra fórmula que permita a RAFALNET SL a facturar al CLIENTE, incluso mediante marca blanca de tal forma que no se indique la identidad de dichos terceros. En estos casos, RAFALNET SL presentará al CLIENTE el contrato y documentos que le encomienden dichos terceros, y EL CLIENTE se obligará única y exclusivamente frente a éstos, eximiendo de toda responsabilidad a RAFALNET SL, más allá de la contraída con los terceros.

1.3. Cuando se den las circunstancias indicadas en el párrafo anterior el contrato presentado por terceros al CLIENTE a través de RAFALNET SL, prevalecerá al presente contrato, de tal forma que, en caso de discrepancia entre ambos, se estará siempre a lo indicado en el primero.

### **Segunda. Definición de LOS SERVICIOS.**

#### **2.1. El Servicio de Internet.**

2.1.1. Acceso integral a Internet, a la velocidad de acceso y bajo la tecnología que el CLIENTE haya elegido en la Solicitud de Servicios.

2.1.2. Dichos servicios, como se indicarán más adelante, podrán ser prestados tanto por RAFALNET SL a través de su RED PROPIA de comunicaciones, así como por operadores referidos en las cláusulas 1.2 y 1.3. en cuyo caso se denominarán Servicios de Acceso a Internet sobre Red Ajena o SAIRA.

#### **2.2. El Servicio de acceso telefónico fijo en acceso directo a red de telefonía primaria o STFPD.**

2.2.1. Consistente en la posibilidad de cursar llamadas desde el número o números designados en el contrato a la red telefónica fija. El Servicio permitirá cursar llamadas metropolitanas, provinciales, interprovinciales, internacionales y de fijo a móvil en el modo de acceso directo.

2.2.2. Podrán prestarse tanto a través de RED PROPIA de RAFALNET SL como SAIRA.

#### **2.3. El Servicio de acceso telefónico en acceso a la red de telefonía móvil o STMDP.**

Consistente en la posibilidad de cursar llamadas desde el número o números designados en el contrato a la red telefónica móvil. El Servicio permitirá cursar llamadas metropolitanas, provinciales, interprovinciales, internacionales y de fijo a móvil en el modo de acceso directo.

#### **2.4. Servicios Audiovisuales.**

Consiste en la puesta a disposición por parte de RAFALNET SL de una plataforma que posibilita al CLIENTE el acceso a contenidos audiovisuales suministrados por canales de televisión y otros.

#### **2.5. Red de acceso.**

2.5.1. Se entenderá como Red de acceso aquella red inalámbrica o física con independencia de su tecnología, como pudiera ser WIFI, WIMAX, banda licenciada, Hybrid Fibre Coaxial o Híbrido de Fibra-Coaxial o HFC, Fiber To The Home o fibra hasta la casa o FTTH, etc., que posibilita que el CLIENTE acceda a internet.

2.5.2. Dicha red de acceso podrá de ser tanto en propiedad RAFALNET SL, siendo denominada en lo sucesivo como RED PROPIA, como de otros operadores con los que éste tenga suscrito acuerdos de arrendamiento, bitstream, etc. En este caso, dicha red se denominará RED AJENA o SAIRA.

### **Tercera. Obligaciones de las partes.**

#### **3.1. En el Servicio de Internet.**

##### **a. RAFALNET SL se compromete a:**

1. Prestar al CLIENTE el Servicio solicitado por este en la Solicitud de Servicios. La velocidad de acceso a Internet dependerá en cada momento de su tráfico, del número de abonados simultáneos y de otros factores técnicos asociados a esa red, de forma aún más sensible si se trata de un servicio inalámbrico, y por tanto ajenos a RAFALNET SL.

2. Instalar un único punto terminal de red y conectar asimismo un único equipo informático.

3. No obstante, el abonado podrá contratar, a la firma del presente o posteriormente, la ampliación del servicio a otros equipos informáticos, cuya instalación satisfará con independencia de la anterior como instalación adicional.

4. Poner a disposición del CLIENTE el software de conexión y el hardware de conexión en la forma estipulada en la Solicitud de Servicio.

5. Los trabajos de instalación del mencionado software y hardware en el equipo informático del CLIENTE y su configuración están excluidos de la instalación del Servicio, salvo que expresamente fueran convenidos en la Solicitud de Servicios. Caso de que la citada no se realizará por RAFALNET SL, se entenderá cumplida la obligación de instalación mediante la comprobación por parte del personal técnico de la empresa, por sus propios medios, del servicio en el punto de instalación.

6. Publicar en la página web que figura en el encabezado información detallada, comparable, pertinente, fácilmente comprensible, accesible y actualizada sobre la calidad de los servicios.

7. Poner a disposición del CLIENTE los parámetros y métodos para la medición del Servicio.

##### **b. El CLIENTE se compromete a:**

1. Hacer un disfrute única y exclusivamente privado del servicio. A estos efectos, se entenderá que el CLIENTE realiza un uso por cuenta o beneficio de terceros si lleva a cabo, entre otras, las actividades de establecimiento y mantenimiento de servidores para correo electrónico, http, ftp y/o peer to peer.

2. Suscribir, en su caso, el contrato presentado por los terceros indicados en las cláusulas 1.2 y 1.3

3. Realizar el pago de los recibos emitidos por RAFALNET SL.

4. Respetar la normativa relativa a la propiedad intelectual, intromisión en comunicaciones privadas u obtención de información confidencial o cualquier acto ilícito establecido en la normativa reguladora de la Sociedad de la Información.

5. Otorgar una servidumbre de paso en favor de RAFALNET SL, y sin contraprestación alguna por parte de éste, para que establezca la Red de acceso que discurrirá desde el punto de entrada al domicilio del CLIENTE, cuando esta servidumbre sea necesaria para el correcto suministro de este servicio.

6. Para la prestación del servicio en condiciones de calidad, el equipo informático del abonado habrá de reunir las siguientes características: Procesador a velocidad superior a 2 GHz, 4 Gb de memoria RAM, Sistema operativo Windows 7o superior, Navegador, tarjeta de red Ethernet y tarjeta de acceso inalámbrico.

### **3.2. En el Servicio de Telefonía Fija y Móvil.**

#### **a. RAFALNET SL se compromete a:**

1. Prestar al CLIENTE los Servicios solicitados por este en la Solicitud de Servicios. El Servicio Telefónico prestado por RAFALNET SL es un servicio telefónico fijo disponible al público en acceso directo, en adelante STFDP, así como un Servicio de Telefonía Móvil, en adelante STMDP. El STFDP se presta sobre una red de transmisión de datos, por lo que el servicio es vulnerable a las caídas del suministro eléctrico y a los flujos de la red Internet y puede no ser compatible con servicios de alarma, datafonos, teleasistencia y fax. En el caso de que EL CLIENTE acceda a este servicio a través de una red inalámbrica, a las causas de vulnerabilidad anteriores se añadirán las propias de dicha tecnología. El STMDP se presta por parte de los terceros referidos en las cláusulas 1.2 y 1.3, que tienen la condición de Operador Móvil Virtual (OMV), y como tales, prestan su servicio sobre redes de telefonía móvil.

2. Suministrar al CLIENTE el Equipamiento de Acceso (EQUIPAMIENTO DE ACCESO) en la modalidad que éste haya contratado en la Solicitud de Servicios, en los casos en que por razones tecnológicas así se precise. No se considera Equipamiento de Acceso a los equipos terminales móviles, que serán ofrecidos al CLIENTE, pero nunca formarán parte de este contrato, salvo si se establece lo contrario.

3. Desactivar los servicios de tarificación adicional y las llamadas internacionales cuando así se lo solicite por escrito el CLIENTE. A estos efectos, el CLIENTE comunicará a RAFALNET SL su intención de desconectarse de los servicios de tarificación adicional y/o las llamadas internacionales. RAFALNET SL admitirá tanto la petición por escrito a su dirección, como las realizadas por vía telefónica o telemática a su correo electrónico (ambos datos aparecen en el encabezado de este documento). RAFALNET SL procederá a dicha desconexión como máximo en el plazo de DIEZ (10) días desde la recepción de la comunicación del CLIENTE. En caso de que dicha desconexión no se produjera tras ese plazo por causas no imputables al CLIENTE, serán de cargo de RAFALNET SL los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita.

4. El CLIENTE podrá obtener un nuevo número de teléfono que le será facilitado por RAFALNET SL en el caso de que no disponga de la numeración a la que se refiere el párrafo siguiente. En este caso, la asignación numérica será la que determine RAFALNET SL o los terceros indicados en las cláusulas 1.2 y 1.3

5. En caso de que el CLIENTE desee conservar su actual número de teléfono, RAFALNET SL o los mencionados terceros gestionarán la portabilidad frente a otros operadores y la Entidad de Referencia. En este caso, el CLIENTE deberá firmar documento a tal efecto, tanto en el momento de la contratación, como cada vez que se modifique el operador proveedor del servicio telefónico fijo disponible al público de RAFALNET SL, según lo establecido en el artículo 5.2 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

#### **b. El CLIENTE se compromete a:**

1. Hacer uso propio del Servicio contratado.

2. Facilitar a RAFALNET SL el acceso al lugar de recepción del Servicio para que este pueda cumplir con las obligaciones contraídas en el presente Contrato.

3. Suscribir, en su caso, el contrato presentado por los terceros indicados en las cláusulas 1.2 y 1.3

4. Abstenerse de modificar, trasladar o manipular de modo alguno el Equipamiento de Acceso.

5. Pagar el importe requerido por RAFALNET SL, que comprenderá el consumo de las llamadas, así como la cuota mensual del Servicio.

6. En el caso de la modalidad de prepago, el CLIENTE se compromete a que las recargas sean en múltiplos de Diez Euros (10 Euros), siendo la primera de un importe como mínimo también dicha cantidad.

### **3.3 En los Servicios Audiovisuales.**

#### **a. RAFALNET SL se compromete a:**

1. Poner a disposición del CLIENTE una plataforma de contenidos audiovisuales *OTT u over-the-top* suministrados a su vez por proveedores de televisión y otros como pudieran ser YouTube, Vimeo, Daily Motion, IGTV, etc

2. Esta plataforma habilitará a dichos contenidos siempre y cuando el CLIENTE cumple con los requisitos a continuación indicados.

3. El CLIENTE es consciente de que sin instalar dicha plataforma no podrá disfrutar de los mencionados contenidos.

4. El CLIENTE podrá contratar, a la firma del presente o posteriormente, la aplicación de los diferentes paquetes de contenidos que se indican en la web de RAFALNET SL .

5. El orden y número de canales comercializados, así como la programación, podrán ser modificados total o parcialmente por RAFALNET SL.

#### **b. El CLIENTE se compromete a:**

1. Disponer de una conexión a internet así.

2. Disponer de un dispositivo como teléfono smartphone, Tablet o televisión tipo Smart TV y que todos tengan instaladas la aplicación que RAFALNET SL le indicará . La inadecuación de dichos dispositivos, así como de la aplicación no autorizada por RAFALNET SL, exime de toda responsabilidad a éste por la inadecuada recepción del servicio.

3. Hacer un disfrute única y exclusivamente privado del servicio, quedando expresamente prohibida su exhibición en establecimiento abierto al público, salvo por autorización expresa por parte de RAFALNET SL.

4. Respetar la normativa relativa a la propiedad intelectual o propiedad industrial, o cualquier acto ilícito o que dé lugar a daños para terceros que se produzcan con ocasión del uso de los servicios audiovisuales.

5. Realizar el pago de los recibos emitidos por RAFALNET SL de forma mensual y referida al importe del servicio.

### **3.4. En todos los servicios que impliquen cableado.**

#### **a. RAFALNET SL se compromete a:**

1. Proceder a la instalación del cableado desde su red principal hasta el punto de entrada del domicilio del CLIENTE.

2. Por punto de entrada del domicilio del CLIENTE se entenderá hasta el *ONT (Optical Network Terminal o Terminal Óptico de Red)* o en su caso el derivador de red, limitándose la responsabilidad de RAFALNET SL a este tramo.

#### **b. El CLIENTE se compromete a:**

1. En su caso, otorgar una servidumbre de paso en favor de RAFALNET SL, y sin contraprestación alguna por parte de éste, para que RAFALNET SL establezca el cableado que discurrirá desde el punto de entrada del domicilio del CLIENTE, cuando esta servidumbre sea necesaria para el correcto suministro de este servicio.

2. Responder por el cableado que discurrirá desde el mencionado punto de entrada del domicilio y éste.

#### **Cuarta. Responsabilidad por los Servicios.**

5.1. RAFALNET SL no será responsable del contenido accesible a través del servicio de Internet, salvo en los supuestos establecidos por la sección segunda de la ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

5.2. El CLIENTE se compromete a respetar la normativa relativa a la propiedad intelectual o propiedad industrial, intromisión en comunicaciones privadas u obtención de información confidencial o cualquier acto ilícito o que dé lugar a daños para terceros que se produzcan con ocasión del uso por el CLIENTE de los servicios de Internet, o del uso de los servicios de Internet por terceras personas a través de su clave personal. A estos efectos se presumirá que tales personas han empleado su clave con su consentimiento a menos que el CLIENTE hubiera solicitado ya de RAFALNET SL la anulación de la clave en cuestión. Se considerará que existe un incumplimiento del contrato por parte del CLIENTE si terceras personas a través de su clave personal utilizan los servicios de Internet de forma que perjudique la imagen de RAFALNET SL, o cometa cualesquiera infracciones mencionadas en este contrato. El CLIENTE deberá adoptar las precauciones necesarias a efectos de preservar sus ficheros y sistemas informáticos de eventuales accesos no deseados por parte de terceros.

5.3. El objetivo de disponibilidad mínima mensual del Servicio será del 90 %. Si el Servicio no estuviera disponible por encima de estos porcentajes, automáticamente el CLIENTE tendrá derecho a descuentos en el siguiente recibo emitida en función del tiempo en que el Servicio no haya estado disponible. Respecto a la garantía de los módulos de acceso, ésta no excederá del tiempo de garantía que aplique el fabricante de este.

5.4. RAFALNET SL se compromete a suministrar la conexión inicial a los Servicios en un plazo de UNA (1) semana desde la fecha de Solicitud del CLIENTE.

5.5. Es responsabilidad del CLIENTE dotar a la instalación interna de su vivienda (Equipamiento de Acceso) de un sistema de alimentación interrumpida, así como un sistema de respaldo del servicio telefónico en caso de que desee recibir servicios externos tales como los servicios de alarma, datafonos, servicios de teleasistencia, o servicios de fax, etc.

5.6. EL CLIENTE exime de responsabilidad a RAFALNET SL por los daños y/o perjuicios que la caída del servicio de suministro eléctrico y/o el flujo de la red de datos pudieran producirle, incluida la imposibilidad de recibir servicios no prestados por RAFALNET SL.

5.7. En caso de que en el transcurso de una intervención para solucionar una avería se demuestre que la causa es imputable al CLIENTE debido a una manipulación indebida de los equipos de RAFALNET SL el CLIENTE exime a estos de responsabilidad alguna sobre los servicios. Las interrupciones ocasionales realizadas por la empresa con motivo de la mejora en el servicio no darán derecho a compensación a favor del CLIENTE. Dichas interrupciones serán lo más breve posible y se realizarán preferentemente durante franjas horarias de mínimo consumo de servicio. Ninguna de las partes será responsable de retrasos o incumplimiento ocasionados por fuerza mayor.

5.8. En todo caso, la responsabilidad total de RAFALNET SL surgida en relación con el presente contrato no excederá, bajo ninguna circunstancia, de las cantidades abonadas a RAFALNET SL por el Servicio en los TRES (3) meses anteriores a la fecha de dicha reclamación.

5.9. Como se ha venido indicando, RAFALNET SL no es el prestador del Servicio de Telefonía Móvil y en algunos casos, de la red de acceso a internet, sino comercializador del mismo, prestado por un Operador de Telefonía Móvil o Fibra, respectivamente, con el que mantiene un acuerdo en este sentido, permitiéndole la facturación por dicho servicio. Por consiguiente, la responsabilidad de RAFALNET SL estará limitada a lo que haya acordado con aquellos.

#### **Quinta. Resolución de incidencias.**

5.1. El CLIENTE deberá comunicar a RAFALNET SL, a través de cualquiera de los datos de contacto que figuran en el encabezado de este documento, cualquier queja, reclamación o cualquier incidencia contractual. A partir de la comunicación RAFALNET SL intentará resolver dicha incidencia en el plazo más breve posible.

5.2. RAFALNET SL facilitará al CLIENTE, mediante cualquier soporte que lo permita, acreditación de la presentación y contenido de la incidencia o reclamación. En todo caso, RAFALNET SL facilitará al CLIENTE un número de referencia de dicha incidencia.

5.3. Cuando la reclamación se refiera a una determinada factura, ésta deberá cursarse en el plazo de DIEZ (10) días hábiles desde su recepción por el CLIENTE. En tal caso, el CLIENTE queda, no obstante, obligado a saldar al vencimiento la suma de aquellas comunicaciones que no hayan sido reclamadas.

5.4. Si el CLIENTE no hubiera obtenido respuesta satisfactoria a su reclamación, en el plazo de un mes, podrá dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales u órgano que lo sustituya.

#### **Sexta. Mantenimiento de los equipos.**

6.1. El CLIENTE tendrá derecho a recibir la prestación de los Servicios tras la firma del presente contrato y, una vez realizada la instalación de los equipos.

6.2. La instalación que sirve para conectar la red troncal y de distribución de RAFALNET SL con el domicilio del CLIENTE, y hasta la colocación dentro de éste de un punto terminal de red, se denomina instalación exterior. La instalación colocada dentro del domicilio del abonado y desde el punto terminal de red hasta los aparatos receptores de los servicios se denomina instalación interior. El mantenimiento de la instalación exterior será de cuenta de RAFALNET SL durante toda la vigencia del contrato, y el de la interior durante el primer año de vigencia, excepto, en ambos casos, si el mal estado o funcionamiento es debido a una actuación dolosa o negligente del CLIENTE. El servicio de garantía incluirá siempre los gastos de desplazamiento y mano de obra del personal cualificado, y los de reposición de material, piezas y equipos defectuosos cuando el mal estado, además de no ser imputable al CLIENTE, no se deba tampoco en caso fortuito o fuerza mayor.

6.3. El mantenimiento de la instalación interior será de cuenta del CLIENTE, que habrá de satisfacer, de conformidad con las tarifas vigentes en el momento de su prestación, los gastos de reposición, desplazamiento y mano de obra que se originen por causas distintas del uso diligente, incluso por caso fortuito o fuerza mayor, una vez transcurrido el periodo de garantía establecido en la estipulación octava de la presente condición.

6.4. El CLIENTE podrá contratar, inicial o posteriormente, el servicio de mantenimiento de la instalación interior para después de transcurrido el periodo de garantía, que cubrirá los gastos de desplazamiento y mano de obra, siempre que el defecto o pérdida no tenga

su causa en una actuación u omisión dolosa o negligente del CLIENTE. La reposición de material, piezas y equipos serán satisfechas por el CLIENTE en la cuantía determinada en las tarifas vigentes cuando su deterioro no sea originado por un uso diligente.

6.5. Si fuera necesario efectuar algún tipo de instalación en el equipo informático del CLIENTE, dicha instalación podrá ser efectuada por personal debidamente autorizado por RAFALNET SL ; en dicho caso el CLIENTE autoriza a llevar a cabo la instalación correspondiente y exonera a RAFALNET SL de cualquier pérdida de garantía de sus equipos informáticos, de cualquier daño y/o pérdida producida en el software que el CLIENTE tenga instalado en su equipo informático, así como de cualquier fallo accidental producido en el equipo informático del CLIENTE y que pueda tener lugar como consecuencia de las instalaciones necesarias para poder recibir el servicio de acceso a Internet.

6.6. En relación con el STMDP y SAIRA, el mantenimiento del equipamiento, así como sus responsabilidades serán los fijados en el contrato que regula dicho servicio y prestado por los operadores referenciados en los puntos 1.2 y 1.3 de la Cláusula Primera.

#### **Séptima. Venta de los equipos o Comodato**

7.1. RAFALNET SL proporcionará a EL CLIENTE, en perfectas condiciones de uso, el Equipamiento de Acceso necesarios para la prestación de los Servicios, y lo hará régimen de comodato o cesión gratuita, durante la vigencia del presente contrato, de tal forma que, una vez finalizado el mismo, EL CLIENTE vendrá obligado a gestionar la devolución del Equipamiento de Acceso, comprometiéndose a devolver el mismo a RAFALNET SL en el plazo máximo de treinta (30) días desde la baja del servicio. En el caso de que EL CLIENTE no procediese a dicha devolución en tiempo y forma, deberá abonar a RAFALNET SL la cantidad de ciento veinte (120) euros, IVA incluido, en concepto de penalización.

7.2. Durante la vigencia del contrato, El CLIENTE no podrá ceder o entregar el citado Equipamiento de Acceso a terceros, debiendo mantenerlos en su poder durante la vigencia del presente contrato y utilizarlos exclusivamente en el lugar y para el fin contratado.

7.3. Si el CLIENTE elige la opción de Comprar los equipos, éstos serán propiedad del CLIENTE, que deberá abonar en el primer pago la cantidad establecida en la web de RAFALNET SL.

7.4. La garantía de los equipos será la misma que suministre el fabricante a RAFALNET SL, siempre y cuando el CLIENTE no hubiera manipulado indebidamente los mismos, efectuando modificaciones técnicas sobre ellos o causando daños culposa o negligentemente.

7.5. En el caso de Compra del equipamiento, RAFALNET SL sólo prestará el servicio de asistencia técnica en el domicilio, a solicitud del CLIENTE y mediante el pago del precio establecido para las intervenciones fuera de garantía.

#### **Octava. Precio, forma de pago, facturación y otros cargos.**

##### **8.1. Precio.**

8.1.1. El precio de los diferentes servicios objeto del presente contrato aparece estipulado en la web de RAFALNET SL. RAFALNET SL cobrará al CLIENTE con arreglo a las tarifas vigentes en cada momento.

8.1.2. Los precios se actualizarán anualmente, con efectos al primero de enero de cada año, con arreglo al Índice de Precios al Consumo establecido para la Comunidad Autónoma por el Instituto Nacional de Estadística u Organismo que asuma esa función. Dicha variación será repercutida al abonado, sin previa notificación personal.

8.1.3. Las tarifas se revisarán en función de los costes del servicio contratado, y serán comunicadas al CLIENTE o puestas a su disposición en la web de RAFALNET SL. Estos notificarán al CLIENTE la revisión de las tarifas que le afecten con una antelación mínima de TREINTA (30) días a la fecha de emisión del recibo correspondiente para su cobro, entendiéndose la conformidad del CLIENTE con la revisión propuesta si en los QUINCE (15) días anteriores a dicha fecha no manifiesta su oposición.

8.1.4. El CLIENTE disconforme con la revisión de las tarifas podrá causar baja en el servicio cuyo precio haya sido revisado sin penalización alguna para él, notificándolo a RAFALNET SL en el expresado plazo. Asimismo, RAFALNET SL podrá resolver unilateralmente la prestación del servicio cuyo precio haya sido objeto de revisión no aceptada por el CLIENTE. En ambos casos, se mantendrá, si ello fuera técnicamente posible, vigente el contrato respecto del resto de los servicios contratados.

##### **8.2. Forma de pago.**

8.2.1. El CLIENTE deberá abonar a RAFALNET SL la cuota de inscripción o alta, así como, en su caso, el precio por la adquisición de equipos, según las tarifas vigentes en el momento de la firma del presente contrato. La cuota de inscripción no será reembolsable y de ninguna forma podrá ser conceptuada como depósito, fianza, préstamo, pago a cuenta, u otra figura de naturaleza semejante.

8.2.2. Los Servicios serán satisfechos anticipadamente con carácter mensual y dentro de los QUINCE (15) primeros días de cada mes, mediante la forma de pago elegida por el CLIENTE en la Solicitud de Servicio. En caso de que la forma de pago elegida sea la domiciliación bancaria, RAFALNET SL queda expresamente autorizado a girar el correspondiente recibo contra la cuenta bancaria del CLIENTE especificada en la Solicitud de Servicios. Si la entidad bancaria no atendiera el pago de los recibos girados contra la cuenta bancaria del CLIENTE, por éste se satisfarán todos los gastos que a consecuencia de su devolución haya de soportar RAFALNET SL. En todo caso el CLIENTE habrá de notificar a RAFALNET SL el cambio de cuenta bancaria contra la que se giran los recibos para su cobro, autorizándole al propio tiempo a tal fin, y siendo responsable a todos los efectos de esa falta de notificación.

8.2.3. Todos los trabajos realizados por RAFALNET SL de instalación, mantenimiento, y asistencia técnica, la reposición de materiales, piezas y equipos y los desplazamientos, serán satisfechos por el CLIENTE en un solo pago, incluyendo su importe en la factura inmediatamente siguiente a ejecución y aceptación.

##### **8.3. Facturación.**

8.3.1. En caso de que el CLIENTE lo indique en la Solicitud, RAFALNET SL le presentará facturas por los cargos en que haya incurrido, diferenciando debidamente los conceptos de precios que se tarifican por los servicios. Si lo requiere previamente, RAFALNET SL le enviará facturas independientes para los servicios de tarificación adicional.

8.3.2. Asimismo, EL CLIENTE tiene derecho a obtener facturación detallada, sin perjuicio del derecho a no recibir facturas desglosadas. El coste de dicha facturación detallada viene reflejado en la web de RAFALNET SL. No obstante, cuando una factura sea objeto de reclamación, RAFALNET SL facilitará gratuitamente, previa solicitud del CLIENTE, el nivel básico de detalle de la factura.

8.3.3. En caso de que EL CLIENTE pague la parte de la factura que corresponda al servicio de comunicaciones electrónicas no podrá ser suspendido en el mismo, sin perjuicio de la deuda que pueda subsistir por el importe impagado en otros conceptos. A estos efectos, en caso de disconformidad con la factura, el CLIENTE tendrá derecho, previa petición, a la obtención de facturas independientes para cada servicio.

8.3.4. EL CLIENTE tiene derecho a obtener, a su solicitud, facturas independientes para los servicios de tarificación adicional y otros servicios de tarifas superiores y a las garantías sobre estos servicios que se establezcan por orden ministerial.

##### **8.4. Otros cargos.**

RAFALNET SL estará facultado a facturar a EL CLIENTE los siguientes conceptos:

8.4.1. Setenta y dos Euros y sesenta céntimos (72,60 Euros), IVA INCLUIDO, por alta de los servicios residenciales en RED PROPIA, salvo que el cliente haya suscrito un compromiso de permanencia indicado en la cláusula 10.3

8.4.2. Ciento veinte Euros (120 Euros), IVA INCLUIDO, por alta de los servicios STFDP, STMDP, SAIRA y servicios convergentes, es decir los servicios STFDP o STMDP contratados y prestados junto con SAIRA, salvo que el cliente haya suscrito un compromiso de permanencia indicado en la cláusula 10.3.

8.4.3. Dieciocho Euros y quince céntimos (18,15 Euros), IVA INCLUIDO, por devolución del primer recibo, en el caso de que EL CLIENTE haya elegido la domiciliación bancaria como medio de pago.

8.4.4. Tres Euros y sesenta y tres céntimos (3,63 Euros), IVA INCLUIDO, por el envío de cada factura en papel y por correo postal.

8.4.5. Treinta y seis Euros (36 Euros), IVA INCLUIDO, en el caso de una activación del servicio que previamente se hubieran suspendido por impago o por voluntad de EL CLIENTE.

8.4.6. Dieciocho Euros y quince céntimos (18,15 Euros), IVA INCLUIDO, por la cancelación de la portabilidad numérica en los STFDP y STMDP.

8.4.7. En cualquiera de los casos la gestión de portabilidades y altas, tienen un coste de dieciocho Euros y quince céntimos (18,15 Euros), IVA INCLUIDO. RAFALNET SL se reserva el derecho de sufragar dicho gasto, siempre y cuando el titular de la línea mantenga el servicio con RAFALNET SL durante al menos 12 (DOCE) meses para los STFDP y STMDP y de 18 (DIECIOCHO) meses para el SAIRA y servicios convergentes, es decir los servicios STFDP o STMDP contratados y prestados junto con SAIRA.

8.4.8. En el caso de duplicado de tarjetas SIM, conllevará un coste adicional de seis euros (6 Euros) IVA INCLUIDO.

8.4.9. En el caso de no devolución del equipamiento, RAFALNET SL estará facultado para el cobro de las cantidades indicadas en la cláusula 7.1.

8.4.10. En el caso de finalización anticipada del presente contrato, habiéndose comprometido EL CLIENTE a la permanencia indicada en la cláusula 10.3., RAFALNET SL estará facultado para facturar a aquel la cantidad de ciento veinte Euros (120 Euros), IVA INCLUIDO.

8.4.11. Seis Euros y cinco céntimos (6,05 Euros) mensuales, IVA INCLUIDO, en el caso de que el cliente solicite la suspensión voluntaria de forma temporal manteniendo la instalación realizada del servicio, en un periodo máximo de dos meses mientras se encuentre sujeto a compromiso de permanencia. En el caso de que el cliente este sujeto a permanencia, los meses en los que el servicio de encuentre suspendido no computará como cumplimiento de meses de compromiso de permanencia.

8.4.12. En el supuesto de que el CLIENTE tenga intención de recibir los Servicios en un domicilio distinto del determinado contractualmente, el CLIENTE deberá firmar un nuevo acuerdo y abonar a RAFALNET SL un importe de treinta y seis Euros y treinta céntimos (36,30 Euros) en concepto de alta/instalación en el nuevo domicilio o ampliar su compromiso de mantenimiento del servicio adicionalmente en 12 (DOCE) meses para los STFDP y STMDP y de 18 (DIECIOCHO) meses para el SAIRA y servicios convergentes, es decir los servicios STFDP o STMDP contratados y prestados junto con SAIRA.

#### **8.5. Penalizaciones por datos engañosos o fraudulentos**

8.5.1. En el caso de que EL CLIENTE no cumpla con los requisitos necesarios para la contratación y activación de Servicios de RAFALNET SL, de acuerdo con el procedimiento establecido por éste en el presente contrato o en documentos anexos estén en vigor en cada momento, RAFALNET SL podrá imponer EL CLIENTE una penalización de cuatrocientos (400) euros por cada Alta y/o Activación No Documentada

8.5.2. RAFALNET SL tendrá derecho a imponer a EL CLIENTE una penalización de hasta trescientos (300) por cada Servicio afectado por a través de engaños, como pudieran ser, proporcionar datos que no se correspondan con el lugar o persona receptora de los servicios, sin que se haya advertido previamente a RAFALNET SL .

8.5.3. Todo lo anterior, se podrá aplicar por parte de RAFALNET SL además de las cantidades indicadas en la cláusula 8.4.

#### **Novena. Depósito de garantía.**

##### **9.1. Causas.**

En los términos establecidos en la legislación vigente, RAFALNET SL podrá exigir al CLIENTE un depósito de garantía, tanto en el momento de contratar como durante la vigencia del contrato, en los supuestos en que el CLIENTE hubiese dejado impagadas una o varios recibos relativos a otro u otros contratos anteriores o vigentes con RAFALNET SL o cualquier otro operador, o si el CLIENTE incurriese de modo reiterado en retraso en el pago de los recibos correspondientes a los Servicios.

##### **9.2. Estimación.**

El depósito de garantía se podrá constituir en efectivo o aval bancario, cuyo importe se determinará de acuerdo con los siguientes criterios:

1. En el primer supuesto, sumando el importe de los tres últimos recibos impagados del contrato de abono que fundamenten la exigencia del depósito. En el caso de que fueran menos los recibos impagados, la cantidad resultante será la de multiplicar por tres el último recibo.

2. En el segundo supuesto, sumando el importe de los tres últimos recibos emitidos al titular del contrato o, en caso de que el contrato tuviera una menor antigüedad, la cantidad resultante de multiplicar por tres el último recibo.

##### **9.3 Ausencia de constitución.**

Si el CLIENTE no constituye el depósito de garantía que corresponda en el plazo de los QUINCE (15) días siguientes al requerimiento fehaciente de RAFALNET SL, la compañía estará habilitada para proceder a la suspensión del Servicio. Si transcurrido un nuevo plazo de DIEZ (10) días desde un segundo requerimiento no constituyese el depósito podrá ser dado de baja. En el caso de exigencia del depósito en el momento de la contratación, ante la falta de constitución de este, RAFALNET SL podrá desestimar su solicitud.

##### **9.4. Devolución.**

9.4.1. RAFALNET SL procederá a la devolución del depósito, en el supuesto de su constitución por reiterados retrasos en el pago, cuando quede acreditado que en UN (1) año no ha existido ningún retraso en el pago de los recibos emitidos al titular del contrato y en el segundo supuesto, tan pronto como RAFALNET SL tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas.

9.4.2. Si el CLIENTE con deudas pendientes se diera de baja en el servicio o solicitará el cambio de titularidad de su abono, RAFALNET SL podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del CLIENTE. Si el CLIENTE hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente. RAFALNET SL procederá a la devolución del depósito de garantía en el plazo de QUINCE (15) días a contar desde el siguiente a aquel en el que se cumplan las circunstancias contempladas en los anteriores apartados.

##### **9.5. Riesgo para los Servicios de STFDP, STMDP y SAIRA.**

9.5.1. RAFALNET SL podrá establecer en las Condiciones Particulares un riesgo para EL CLIENTE. Cuando EL CLIENTE alcance su límite de riesgo se suspenderá el servicio de forma inmediata.

9.5.2. RAFALNET SL avisará al CLIENTE cuando su riesgo esté descubierto al SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75 %) y desde ahí, avisará de cada incremento de consumo en el riesgo de un CINCO POR CIENTO (5%). Cuando el riesgo llegue al CIENTO POR CIENTO (100 %) el servicio será suspendido.

9.5.3. EL CLIENTE podrá reducir su riesgo mediante pagos adelantados contra su factura.

#### **Décima. Inicio y duración.**

10.1. El presente contrato comenzará a surtir efecto a partir de la firma de este.

10.2. No obstante, el CLIENTE podrá ejercer su Derecho de Desistimiento en los términos y limitaciones establecidos en el 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 que se indican en el ANEXO II – DESISTIMIENTO, así como en la web de RAFALNET SL .

10.3. El plazo de duración del presente contrato es de 12 (DOCE) meses para los ST FDP, STMDP, SAIRA y servicios convergentes, es decir los servicios ST FDP o STMDP contratados y prestados junto con SAIRA, renovable de forma automática por idéntico período, salvo previa renuncia expresa del mismo según se establece en la Cláusula Duodécima y que las partes hayan pactado un Compromiso de Permanencia, consistente en el hecho de que el CLIENTE se acogiera en el momento de la Solicitud de contratación, a alguna promoción especial, estando, por consiguiente, a lo indicado en la cláusula 12.3.

10.4. En caso de incumplimiento del presente contrato, el CLIENTE deberá abonar la cantidad de ciento ocho con noventa céntimos Euros (108,90), IVA INCLUIDO en el caso de servicios en RED PROPIA, ciento veinte euros (120 Euros), IVA INCLUIDO, por el SAIRA, cincuenta Euros (50 Euros), IVA INCLUIDO, por el ST FDP y dieciocho Euros con quince céntimos (18,15 Euros), IVA INCLUIDO por el STMDP.

10.5. En el supuesto de que el CLIENTE tenga intención de recibir los Servicios en un domicilio distinto del determinado contractualmente, el CLIENTE deberá firmar un nuevo acuerdo con RAFALNET SL en las mismas condiciones que el presente.

#### **Undécima. Suspensión e interrupción de los servicios.**

##### **11.1. Suspensión de los servicios en general.**

###### **11.1.a. Suspensión temporal de los servicios a instancia del CLIENTE.**

El CLIENTE podrá solicitar a RAFALNET SL la suspensión temporal del servicio con una antelación de QUINCE (15) días a la fecha de suspensión deseada. La duración de la citada suspensión temporal no podrá ser menor a un mes ni superior a TRES (3) meses. El período total de suspensión no podrá exceder de NOVENTA (90) días por año natural. En estos supuestos se deducirá de la cuota de abono, como mínimo, la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.

###### **11.1.b. Suspensión temporal de los servicios por RAFALNET SL.**

1. RAFALNET SL podrá suspender temporalmente los servicios por retraso ocasional o continuado del CLIENTE en el pago del Servicio por un período superior a UN (1) mes, a contar desde la presentación a éste por RAFALNET SL del documento de cargo correspondiente, cuando descubra que se ha producido falsedad en los datos personales o bancarios proporcionados por el CLIENTE, o cuando la prestación del Servicio estuviera condicionada a la no superación de un límite de crédito.

2. En caso de suspensión por impago en los servicios de telefonía fija y móvil, se mantendrán los servicios para llamadas entrantes, salvo las de cobro revertido, y las salientes de emergencia hasta la interrupción de los servicios o, en su caso, hasta la nueva activación del mismo.

3. Asimismo, RAFALNET SL podrá suspender temporalmente los servicios cuando, ante un consumo excesivo, se estime que el CLIENTE está incurriendo en una conducta fraudulenta al infringir su obligación de utilización del servicio para uso propio.

4. La suspensión del servicio no exime al CLIENTE de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes.

###### **11.1.c. Requisitos.**

Para que la suspensión de los servicios pueda llevarse a cabo, han de cumplirse los siguientes requisitos:

1. RAFALNET SL requerirá el pago y notificará la suspensión mediante una comunicación, que se practicará con al menos CINCO (5) días de antelación a la fecha en que vaya a tener lugar la suspensión del servicio.

2. La comunicación indicará la fecha en que, de no efectuarse el pago, tendrá lugar la suspensión.

3. En el supuesto de que el CLIENTE hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales u órgano que lo sustituya, RAFALNET SL no suspenderá ni interrumpirá el servicio, mientras que la reclamación se esté substanciendo, siempre que el CLIENTE consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a RAFALNET SL.

11.1.d. **Restablecimiento del servicio.** RAFALNET SL restablecerá el servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquél en que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho.

##### **11.2. Interrupción del ST FDP y STMDP.**

11.2.1. El retraso en el pago del servicio telefónico por un período superior a TRES (3) meses o la suspensión temporal indicada párrafo 11.1.b.1 e la presente cláusula, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago de los servicios correspondientes dará derecho a RAFALNET SL, previo aviso al CLIENTE, a la interrupción definitiva de los servicios y a la correspondiente resolución del contrato. El impago del cargo por los servicios de acceso a Internet o de servicios de tarifas superiores, en especial del servicio de tarificación adicional, sólo dará lugar a la interrupción de tales servicios.

11.2.2. Cuando, durante un período de facturación, el CLIENTE sufra interrupciones temporales de cualquier de los citados servicios, RAFALNET SL indemnizará con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

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

b. Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

11.2.3. RAFALNET SL indemnizará automáticamente al CLIENTE en la factura correspondiente al período inmediato al considerado cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a UN (1) euro. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponde al abonado.

11.2.4. En el caso de que EL CLIENTE haya elegido la modalidad de prepago, el correspondiente ajuste en el saldo se realizará en un plazo no superior al del resto de abonados.

11.2.5. En interrupciones por causas de fuerza mayor, RAFALNET SL se limitará a compensar automáticamente al CLIENTE con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

11.2.6. No será de aplicación lo dispuesto anteriormente cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

- a. Incumplimiento grave por EL CLIENTE de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción. En todo caso, la suspensión temporal o interrupción afectará únicamente al servicio en el que se hubiera producido el fraude o mora en el pago.
- b. Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.
- c. Ausencia de suministro eléctrico durante un periodo superior al soportado por los Sistemas de Alimentación Ininterrumpida de RAFALNET SL.

11.2.7. Es aplicable a la interrupción del Servicio, lo previsto en los párrafos anteriores para el supuesto de suspensión en caso de reclamación de la cantidad adeudada.

### **11.3. Interrupción del Servicio de Acceso a Internet.**

11.3.1. Cuando, durante un periodo de facturación, EL CLIENTE sufra interrupciones temporales del servicio de acceso a Internet, RAFALNET SL compensará al CLIENTE con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. A estos efectos, RAFALNET SL indemnizará automáticamente al CLIENTE en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado, cuando la interrupción del servicio se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8:00 a 22:00. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al CLIENTE.

11.3.2. No será de aplicación lo dispuesto en el apartado anterior cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

- a. Incumplimiento grave por EL CLIENTE de las condiciones contractuales.
- b. Daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.
- c. Ausencia de suministro eléctrico durante un periodo superior al soportado por los Sistemas de Alimentación Ininterrumpida de RAFALNET SL.

11.3.3. Es aplicable a la interrupción del Servicio, lo previsto en la presten cláusula de estas condiciones para el supuesto de suspensión en caso de reclamación de la cantidad adeudada.

11.3.4. En cualquier caso, se estará siempre a las condiciones del servicio prestado por los terceros referidos en la cláusula 1.2 a 1.4.

### **Duodécima. Extinción del Contrato.**

12.1. El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, especialmente:

- a. Por voluntad del CLIENTE, comunicándolo previamente al Servicio de Atención al Cliente de RAFALNET SL con una antelación mínima de TREINTA (30) días hábiles al momento en que ha de surtir efectos. RAFALNET SL facturará al CLIENTE sólo por los servicios que haya podido disfrutar hasta ese momento y éste se encuentra obligado a abonarlos.
- b. Por denuncia de RAFALNET SL por incumplimiento por parte del CLIENTE de cualquiera de las condiciones del presente contrato. Dicha rescisión se producirá de pleno derecho en el momento en que sea apercibido el CLIENTE, que no tendrá derecho a compensación alguna por los pagos realizados hasta ese momento.
- c. Por manipulación por el CLIENTE, sin autorización previa de RAFALNET SL, de la infraestructura y equipos de éste. RAFALNET SL se reserva el derecho a realizar las oportunas acciones legales en caso de que se dé esta causa de extinción.
- d. Por la pérdida de la personalidad jurídica de RAFALNET SL. No obstante, no se considerará tal pérdida cuando se produzcan circunstancias modificativas de la misma como pudieran ser la fusión, absorción y/o transformación de sociedades de capital o la creación de dichas sociedades por parte de empresarios individuales o de los socios de cualquiera de las empresas. En estos casos, la sociedad adquirente asumirá los derechos y obligaciones de este contrato por parte de la sociedad adquirida o del empresario individual.

12.2. RAFALNET SL notificará al CLIENTE, con (1) UN mes de antelación cualquier modificación sustancial del contrato, informando a éste de su derecho a rescindir sin penalización el contrato en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.

12.3. Si el CLIENTE que se hubiese acogido, en el momento de la Solicitud de contratación, a alguna promoción especial y solicita la terminación del contrato antes del periodo mínimo establecido en dicha promoción (Compromiso de Permanencia), deberá abonar en el momento de la baja el precio del producto o servicio promocionado. En el caso que esta cuestión no se lleva a efecto por parte del CLIENTE, RAFALNET SL estará habilitado incluir sus datos en un fichero de morosidad o Sistema de Información Crediticia.

12.4. Una vez resuelto el presente contrato, el CLIENTE deberá devolver a RAFALNET SL la totalidad de los equipos que le hubieran sido entregados. A tal fin, el personal autorizado de RAFALNET SL, debidamente identificado, recogerá dichos equipos en el domicilio del CLIENTE, sin cargo para éste, salvo que la causa de resolución del contrato sea la falta de pago, en cuyo caso el CLIENTE abonará a RAFALNET SL los gastos que se ocasionen. Si el CLIENTE no facilitara la reiterada de los equipos en un plazo máximo de TREINTA (30) días naturales desde la resolución del contrato, RAFALNET SL tendrá derecho a ser indemnizada por una cantidad igual al precio de mercado de unos equipos nuevos de iguales o similares características que los equipos retenidos.

12.5. En caso de que el CLIENTE no atienda los pagos debidos, RAFALNET SL podrá comunicar su morosidad a los ficheros de impagados gestionados por los Establecimientos Financieros de Crédito, sin perjuicio de una posible reclamación en vía judicial.

12.6. La resolución contractual o baja promovida por EL CLIENTE, se deberá formalizar personalmente por éste en cualquier de los establecimientos abiertos al público de RAFALNET SL, plasmándose en un documento en papel o electrónico.

12.7. Así también, en el caso de los servicios STFPD y STMDP, cuando el cliente no solicite la portabilidad numérica y por lo tanto desee causar baja en dicha numeración, RAFALNET SL podrá solicitar la cesión de esta con el objeto de asignarla en un futuro a otros clientes.

### **Decimotercera. Cesión del contrato y del Servicio.**

13.1. El CLIENTE no podrá ceder los derechos y obligaciones emanados del presente contrato a terceros ni tampoco podrá revender o transferir de forma alguna los Servicios recibidos por parte de RAFALNET SL ni enajenar ninguno de los equipos suministrados por éste, salvo consentimiento expreso de RAFALNET SL.

13.2. RAFALNET SL se reserva el derecho de transmitir los derechos y/u obligaciones dimanantes del presente contrato, a una empresa perteneciente a su mismo grupo empresarial o a un tercer operador de redes y/o comunicaciones electrónicas, sin necesidad de requerir el consentimiento expreso del CLIENTE, notificándole este hecho al menos con un (1) mes de antelación. El CLIENTE que no desee aceptar tal cesión podrá resolver el contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

#### **Decimocuarta. Secreto de las comunicaciones.**

RAFALNET SL adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento para garantizar el secreto de las comunicaciones, en función de las características de la infraestructura utilizada.

#### **Decimoquinta. Protección de datos.**

15.1. RAFALNET SL comunica al CLIENTE que los datos aportados por este en la Solicitud formarán parte de tratamiento, que, de conformidad con el 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 (Reglamento general de protección de datos), así como la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, RAFALNET SL es el responsable del tratamiento.

15.2. La finalidad de dicho tratamiento es la gestión de la prestación del servicio contratado, así como envío de información sobre servicios y actividades relacionadas con el mismo y de otros que pudieran ser de interés de EL CLIENTE.

15.3. EL CLIENTE, cumplimentado y suscribiendo el correspondiente Anexo, otorga su consentimiento expreso para que RAFALNET SL pueda hacerle llegar la citada información.

15.4. RAFALNET SL informa así también a EL CLIENTE, que comunicará determinados datos a entidades que, según la citada normativa, tienen la naturaleza de encargados del tratamiento, al ser quienes tratarán dichos datos por cuenta del citado responsable del tratamiento. Entre dichas entidades se encuentran asesorías jurídicas, asesoría de empresas para la llevanza de contabilidad, empresas de marketing, etc., así como a los terceros referidos en la cláusula 1.2 a 1.4.

15.5. EL CLIENTE podrá hacer ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad, oposición y que sus datos no sean objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles, en cualquier momento dirigiéndose a la dirección de RAFALNET SL que figura en la cabecera del presente documento.

15.6. Asimismo, EL CLIENTE tiene derecho a dirigir todas sus pretensiones al Organismo Regulador en España, que es la Agencia Española de Protección de Datos, cuyos datos de contacto figuran en la web [www.aepd.es](http://www.aepd.es)

15.7. Mediante el consentimiento que expresa e inequívocamente presta EL CLIENTE en el ANEXO I – RGPD, éste autoriza a RAFALNET SL al envío de comunicaciones comerciales relativas a otros productos y servicios que pudiera prestar por cuenta propia o por acuerdos con terceros. EL CLIENTE tendrá derecho en cualquier momento y siempre que así lo manifieste, a la cesación de dichas comunicaciones.

#### **Decimosexta. Prelación.**

16.1. En el caso de que EL CLIENTE reciba los servicios de RAFALNET SL a través de terceros referidos en la cláusula 1.2 a 1.4, la responsabilidad de éste con EL CLIENTE estará sujeta única y exclusivamente a la responsabilidad que RAFALNET SL adquirió con dichos terceros.

16.2. Por consiguiente, en caso de discrepancia entre el presente contrato y el contrato que el tercero o terceros presentó y suscribió EL CLIENTE, se estará siempre a lo indicado en este/estos último/s, cuyas Condiciones Generales de Contratación se encuentran a disposición de EL CLIENTE en las páginas webs de los mencionados terceros.

#### **Decimoséptima. Interpretación del contrato y legislación aplicable.**

17.1. La formación, ejecución, validez e interpretación del presente contrato se regirá por la legislación de España.

17.2. Todas las controversias que surjan en relación con este contrato se someterán a arbitraje de conformidad con las normas aplicables en su momento.

17.3. En todo caso, EL CLIENTE podrá dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales u órgano que lo sustituya.

17.4. Cualquiera de las dos partes tendrá derecho a solicitar medidas cautelares o desagravios permanentes a cualquier tribunal con competencia jurisdiccional.

17.5. Tanto el CLIENTE como RAFALNET SL aceptan que, salvo por lo dispuesto por la legislación aplicable, mantendrán la confidencialidad respecto a la existencia y resultados del procedimiento arbitral, así como el contenido de este, y solicitarán a los árbitros que mantengan la misma obligación de confidencialidad.

#### **Décimo octava. Tarifas y cambios en el presente contrato.**

18.1. Las Tarifas serán consideradas en todo momento aquellas que figuren exclusivamente en la página web de RAFALNET SL

18.2. El presente contrato podrá sufrir cambios, que serán comunicados a EL CLIENTE, quien podrá conocer su nueva redacción accediendo a la citada web.

#### **Última. Totalidad del contrato.**

El presente contrato, incluida cada una de las Solicitudes de Servicio aceptadas por RAFALNET SL y sus Anexos, constituyen el acuerdo completo y exclusivo entre las partes, sustituyendo a todas las manifestaciones o acuerdos anteriores o simultáneos en lo relativo a la materia que en él se incluye.



## ANEXO I - RGPD

En cumplimiento 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 siguiendo las Recomendaciones e Instrucciones emitidas por la Agencia Española de Protección de Datos (A.E.P.D.),

### **RAFALNET SL, INFORMA A EL CLIENTE:**

1. RAFALNET SL comunica al CLIENTE que los datos aportados por este en la Solicitud formarán parte de un fichero de datos de carácter personal que, de conformidad con el citado Reglamento general de protección de datos, RAFALNET SL es el responsable del tratamiento.
2. La finalidad de dicho tratamiento es la gestión de la prestación del servicio contratado, incluyendo los servicios referidos en la Cláusula 1.2 a 1.4 de las Condiciones Generales de Contratación.
3. Así también, el objeto de dicho tratamiento tiene como fin el envío de información sobre servicios y actividades relacionadas con el mismo y de otros que pudieran ser de interés de EL CLIENTE.
4. EL CLIENTE, cumplimentado y suscribiendo el presente documento, otorga su consentimiento expreso para que RAFALNET SL pueda hacerle llegar la citada información.
5. RAFALNET SL informa así también a EL CLIENTE, que comunicará determinados datos a entidades que, según la citada normativa, tienen la naturaleza de encargados del tratamiento, al ser quienes tratarán dichos datos por cuenta del citado responsable del tratamiento. Entre dichas entidades se encuentran asesorías jurídicas, asesoría de empresas para la llevanza de contabilidad, empresas de marketing, etc.
6. En el caso de que los servicios objeto del contrato suscrito por EL CLIENTE y RAFALNET SL sean prestados por terceros, referidos en la Cláusula 1.2 a 1.4 de las Condiciones Generales de Contratación, los datos que CLIENTE suministra y que son tratados por RAFALNET SL como responsable del tratamiento, serán cedidos a dichos terceros, pasando éstos a ser considerados como encargados del tratamiento.
7. EL CLIENTE podrá hacer ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad, oposición y que sus datos no sean objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles, en cualquier momento dirigiéndose a la dirección de RAFALNET SL que figura en la cabecera del presente documento.
8. Asimismo, EL CLIENTE tiene derecho a dirigir todas sus pretensiones al Organismo Regulador en España, que es la Agencia Española de Protección de Datos, cuyos datos de contacto figuran en la web [www.aepd.es](http://www.aepd.es)
9. Todos los datos recogidos cuentan con el compromiso de confidencialidad, con las medidas de seguridad establecidas legalmente, y bajo ningún concepto son cedidos o tratados por terceras personas, físicas o jurídicas, sin el previo consentimiento del cliente, tutor o representante legal, salvo en aquellos casos en los que fuere imprescindible para la correcta prestación del servicio, estando, como no podría ser de otra forma, por un precepto legal.
10. Una vez finalizada la relación entre la empresa y EL CLIENTE, los datos serán archivados y conservados durante el período exigido por el ordenamiento jurídico en relación con la prescripción de las acciones, tras lo cual seguirá archivado o en su defecto serán devueltos íntegramente al cliente o autorizado legal.
11. Mediante el consentimiento expreso, manifestado por EL CLIENTE a través de su firma, éste autoriza al envío de comunicaciones comerciales relativas a otros productos y servicios que pudiera comercializar por cuenta propia o por acuerdos con terceros, incluidos empresas con las que se comparta parte de sus participaciones sociales.

## ANEXO II - DESISTIMIENTO

Mediante la presente, le informamos del Derecho de Desistimiento que le asiste, según el 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:

### 1. ¿En qué consiste el derecho de desistimiento?

Es la facultad de la persona consumidora de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido al efecto, sin necesidad de justificación ni penalización alguna. La cláusula que imponga a la persona consumidora una penalización por ejercer el derecho de desistimiento será nula de pleno derecho.

La persona consumidora tendrá derecho a desistir del contrato:

- En los supuestos previstos legal o reglamentariamente, y
- Cuando así se le reconozca en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato.

Si la ley atribuye el derecho de desistimiento a la persona consumidora, la persona empresaria:

- Deberá informar por escrito en el contrato, de manera clara, comprensible y precisa, del derecho de desistir del contrato y de los requisitos y consecuencias de su ejercicio (incluidas las modalidades de restitución del bien o servicio recibido).
- Deberá entregarle, además, un documento de desistimiento, identificado claramente como tal, que exprese: nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de las partes contratantes a que se refiere. Este documento se le hace entrega en este acto.

### 2. ¿Qué consecuencias y formalidades tiene este derecho?

- El ejercicio del derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite en cualquier forma admitida en derecho (mediante envío del documento de desistimiento o mediante la devolución de los productos recibidos).
- Ejercido el derecho, las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones. La persona consumidora no tendrá que reembolsar cantidad alguna por la disminución del valor del bien (consecuencia del correcto uso). La persona consumidora tendrá derecho al reembolso de los gastos necesarios y útiles que hubiera realizado en el bien.
- El ejercicio del derecho de desistimiento no implicará gasto alguno para la persona consumidora.
- Cuando la persona consumidora haya ejercido el derecho de desistimiento, la persona empresaria estará obligada a devolver las sumas abonadas por la persona consumidora sin retención de gastos. Esta devolución se hará sin demora indebida y, en cualquier caso, antes de que hayan pasado 14 días naturales desde la fecha en que la persona empresaria haya sido informada de la decisión de desistimiento (pasado el plazo sin el abono, la persona consumidora tendrá derecho a reclamar la suma adeudada duplicada, con independencia de poderse reclamar indemnización por daños y perjuicios)

### 3. ¿Cuáles son las cargas de la prueba?

- A la persona empresaria corresponderá probar el cumplimiento del deber de informar sobre el derecho de desistimiento.
- A la persona consumidora corresponderá probar que ha ejercitado el derecho de desistimiento.

### 4. Plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento

La persona consumidora dispondrá de un plazo de 14 días naturales para el ejercicio del derecho de desistimiento:

- Si la persona empresaria ha cumplido con el deber de información y documentación, el plazo se computará desde la recepción del bien objeto del contrato o desde la celebración de éste si el objeto del contrato fuera la prestación de servicios.
- Si la persona empresaria no ha cumplido con el deber de información y documentación, el plazo para su ejercicio finalizará 12 meses después de la fecha de finalización del periodo de desistimiento inicial (si el deber de información y documentación se cumple durante este plazo de 12 meses, el plazo legal previsto empezará a contar desde ese momento).

### 5. ¿Cuándo no procede el derecho de desistimiento?

La normativa indica que no cabe derecho de desistimiento "una vez haya sido ejecutado o comenzado, con previo consentimiento del usuario y siendo consciente de la pérdida de su derecho con la ejecución".

Esto quiere decir que si Ud. comienza a disfrutar de los servicios prestados por esta compañía, no podrá ejercer su derecho de desistimiento.

### 6. ¿Cuáles son los efectos del desistimiento en los contratos complementarios?

- El derecho de desistimiento tendrá como efecto, y en general, la extinción automática y sin coste alguno para la persona consumidora de todo contrato complementario.

- Ejercido el derecho de desistimiento sobre el contrato principal, las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones recibidas en virtud del contrato complementario sin demora indebida y, en cualquier caso, antes de transcurrido 14 días naturales desde que la persona consumidora haya informado a la persona empresaria de su decisión de desistir del contrato principal. Si la persona empresaria no reintegra las cantidades adeudadas en virtud del contrato complementario en plazo, la persona consumidora podrá reclamar que se le pague el doble de la suma, sin perjuicio del derecho a ser indemnizado por los daños y perjuicios causados, teniendo la persona consumidora el derecho al reembolso de los gastos necesarios y útiles que hubiera realizado en el bien.

7. ¿Y si el contrato con la persona consumidora está vinculado a financiación?

Cuando la persona consumidora ejerza el derecho de desistimiento en contratos, incluidos los contratos a distancia y los celebrados fuera de establecimiento mercantil, y el precio a abonar haya sido total o parcialmente financiado mediante crédito concedido por la persona contratante o un tercero, el ejercicio del derecho de desistimiento del contrato implicará la resolución del crédito sin penalización alguna para la persona consumidora.