



**11. RECLAMACIONES.** EL CLIENTE podrá dirigirse a AVATEL TELECOM, previo su identificación y acreditación de circunstancias personales, a través de su Servicio de Atención al CLIENTE, para presentar reclamaciones sobre el funcionamiento, precio, facturación, responsabilidad por daños o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con el Servicio, en el plazo de un mes desde que tenga conocimiento del hecho que los motive. Las reclamaciones podrán interponerse por el CLIENTE por teléfono al número de Atención al CLIENTE 951233900 (o al número que en su caso lo sustituya) o bien por la página web de [www.avatel.es](http://www.avatel.es) o bien por correo a "AVATEL WIKIKER TELECOM S.L.", C/ Azules nº 51, Centro Polo, Bajo Derecho, Nueva Andalucía 29660, Málaga. Formulada la reclamación, si el CLIENTE no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de AVATEL TELECOM en el plazo máximo de 15 días naturales podrá dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y a la Sociedad de la Información, sin perjuicio del derecho del CLIENTE a interponer las reclamaciones oportunas en defensa de sus derechos ante los juzgados Arbitrales de Consumo a las que AVATEL TELECOM ha realizado adhesión limitada mediante oferta pública de sometimiento.

**12. CAUSAS DE RESOLUCIÓN.** El presente contrato se celebra con duración indefinida y se resolverá por las siguientes causas:  
**A.** La falta de título que habilita a AVATEL TELECOM para la prestación de los servicios, sin que de ello se derive derecho del CLIENTE a indemnización alguna;  
**B.** Por incumplimiento de las obligaciones que se prevén en el presente contrato;  
**C.** Por voluntad del CLIENTE comunicándolo previamente y de forma fehaciente con una antelación mínima de 15 días hábiles, siempre y cuando haya finalizado su periodo de PERMANENCIA. A tal efecto deberá dirigirse por correo a "AVATEL TELECOM", C/ Azules nº 51, Centro Polo, Nueva Andalucía, Marbella 29660, Málaga  
**D.** Por cambio de domicilio del Cliente cuando AVATEL TELECOM no tenga implantada la red en el nuevo domicilio. En este caso, el Cliente deberá informar por escrito a Avatel de dicho cambio de residencia, con 30 días de antelación a que éste se produzca, así como aportar a Avatel la nueva dirección. En el plazo de 15 días tras dicha comunicación, Avatel le transmitirá la posibilidad de prestarle servicio en el nuevo domicilio. Si Avatel no hubiera entregado su red en la nueva dirección, el Cliente podrá resolver el contrato, **siempre que hubiera cumplido el periodo de permanencia al que se comprometió a la firma del mismo.** Si la permanencia no se hubiera cumplido, el Cliente podrá optar entre resolver el contrato abonando la penalización que corresponda, o mantener el contrato hasta la finalización de la permanencia, devolviendo en todo caso aquellos equipos que Avatel le hubiera entregado.

**13. PROTECCIÓN DE DATOS.** A efectos de lo previsto en la normativa sobre la protección de datos de carácter personal, AVATEL TELECOM informa al CLIENTE que los datos personales a los que tenga acceso como consecuencia de la prestación de los servicios se incorporarán a un fichero (automatizado y no automatizado) de datos de carácter personal creado por AVATEL WIKIKER TELECOM y bajo su responsabilidad, para las finalidades de mantenimiento y gestión de su relación contractual. Dicho fichero será utilizado para las finalidades expresadas en la presente cláusula, así como en la cartula del presente contrato. Salvo manifestación expresa en contrario, marcando las correspondientes casillas habilitadas en la cartula del contrato, el CLIENTE AUTORIZA A AVATEL TELECOM el tratamiento de sus datos para la promoción comercial de todos los productos y servicios de AVATEL TELECOM y/o, en su caso, para recibir comunicaciones comerciales por vía electrónica. Asimismo y salvo manifestación expresa en contrario, marcando la casilla habilitada en la cartula del contrato, el CLIENTE autoriza a AVATEL TELECOM el tratamiento de sus datos tráfico y facturación para la promoción comercial y para la presentación de servicios de valor añadido. El CLIENTE consiente la utilización de sus datos para realizar acciones de formación, información o participar en estudios de mercado y opinión. AVATEL TELECOM informa al CLIENTE que en cualquier momento podrá revocarlos distintos consentimientos especificados en la presente cláusula, así como en la cartula del presente contrato. AVATEL TELECOM le informa del carácter necesario de la cumplimentación de los datos que figuran en la cartula del presente contrato como tales, sin los cuales AVATEL TELECOM no podrá prestar el Servicio, y del carácter facultativo de los que figuran como de cumplimentación voluntaria. AVATEL TELECOM podrá comprobar la solvencia del CLIENTE, por sí o por quien actúe por su cuenta e interés, mediante el acceso a ficheros automatizados en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con las disposiciones vigentes, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el CLIENTE. Asimismo AVATEL TELECOM pone en conocimiento del CLIENTE que en caso de no producirse el pago de las cantidades debidas por la prestación de servicios de telecomunicaciones en el término previsto para ello y cumplirse los requisitos establecidos en la normativa vigente, los datos relativos al impago podrán ser comunicados ficheros relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias. Asimismo se informa al CLIENTE de su facultad de ejercer en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y demás normativa aplicable al efecto, debiendo dirigirse a AVATEL TELECOM a tal fin, mediante escrito enviado por correo indicando la solicitud que realiza y acompañando fotocopia del D.N.I., a lasiguiente dirección de AVATEL TELECOM: C/Azules nº 51, Centro Polo, Bajo Derecho, Nueva Andalucía Marbella 29660, Málaga. AVATEL TELECOM se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto de los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos, y adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, de acuerdo con lo establecido por la normativa vigente aplicable en materia de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal. Una vez otorgado el consentimiento por el CLIENTE de acuerdo con lo indicado en la cartula del contrato y a los efectos de que sus datos se incluyan en los servicios de consulta telefónica y guías (Impresas y electrónicas) los datos del CLIENTE serán facilitados por AVATEL TELECOM a la comisión del Mercado de las Comunicaciones en los términos y de conformidad con lo establecido en la legislación vigente en cada momento. Sin perjuicio de ello, el CLIENTE podrá solicitar a AVATEL TELECOM la exclusión de sus datos de las guías telefónica y de los servicios de consulta telefónica de sus datos personales, así como a que se indique que sus datos personales pueden utilizarse para fines de venta directa por terceros, o que se envíen mensajes existentes en sus datos personales. En base a lo anterior, el CLIENTE podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y demás normativa aplicable al efecto, debiendo dirigirse a AVATEL TELECOM, o de un tercero, incluyendo los derechos referentes al copyright, marcas, patentes, información confidencial y a cualquier derecho de propiedad intelectual o industrial. En el supuesto en que AVATEL TELECOM detectara el acceso fraudulento por parte del CLIENTE a un servicio de pago de AVATEL TELECOM, adicionalmente a las acciones legales de cualquier índole cuyo ejercicio AVATEL WIKIKER TELECOM se reserva, AVATEL TELECOM podrá imponer al CLIENTE una penalización mínima de 2.000 €.

**14. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.** La firma del presente contrato no implicará en ningún caso la adquisición por el CLIENTE de los derechos de propiedad intelectual o industrial relacionados con los Servicios o con sus contenidos, que en todo caso se regirán por su normativa específica y por la dispuesta en el presente contrato. El CLIENTE será el único responsable de las infracciones cometidas por él o por personas a su cargo que afecten a los derechos de otro CLIENTE, de AVATEL TELECOM, o de un tercero, incluyendo los derechos referentes al copyright, marcas, patentes, información confidencial y a cualquier derecho de propiedad intelectual o industrial. En el supuesto en que AVATEL TELECOM detectara el acceso fraudulento por parte del CLIENTE a un servicio de pago de AVATEL TELECOM, adicionalmente a las acciones legales de cualquier índole cuyo ejercicio AVATEL WIKIKER TELECOM se reserva, AVATEL TELECOM podrá imponer al CLIENTE una penalización mínima de 2.000 €.

**15. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.** Las modificaciones contractuales que pudieran producirse con posterioridad a la firma del presente contrato deberán ser comunicadas al CLIENTE con una antelación mínima de un mes a su entrada en vigor. Dentro del mencionado plazo, si el CLIENTE no estuviera conforme con la modificación, podrá comunicar a AVATEL TELECOM su voluntad de resolver el contrato. Transcurrido dicho plazo de un mes sin que AVATEL TELECOM haya recibido notificación alguna, se entenderá que el CLIENTE acepta las modificaciones adoptadas.

**16. COMPROMISOS DE PERMANENCIA EN EL SERVICIO.** En su caso, el CLIENTE podrá suscribir anexos al presente contrato mediante los cuales se comprometa a mantener contratado el servicio un determinado periodo de tiempo como consecuencia de la obtención de ventajas, descuentos o equipamiento a precio promocional. En dicho caso, también resultarán de la aplicación los derechos y obligaciones especiales previstos en dichos anexos.

**17. CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR**  
**17.1.** Ninguna de las Partes será responsable de los daños y perjuicios sufridos por la otra Parte que sean consecuencia del incumplimiento por la primera de sus obligaciones en virtud del presente Contrato, cuando dicho incumplimiento sea debido a caso fortuito o fuerza mayor. No obstante, el Cliente no quedará liberado por este motivo de las obligaciones de pago derivadas del Contrato.

**17.2.** En el supuesto de que, por causa de caso fortuito o fuerza mayor, cualquiera de las Partes sea incapaz de cumplir sus obligaciones de conformidad con el presente Contrato, lo comunicará a la otra Parte tan pronto como le resulte posible. En el caso de que AVATEL TELECOM se vea imposibilitado de prestar el Servicio/s durante un período superior a tres (3) meses debido a esas circunstancias, el Cliente podrá optar por cancelar la prestación del Servicio/s en los centros afectados o resolver el Contrato. Cuando únicamente se vean afectados algunos centros, las Partes cooperarán realizando los esfuerzos razonables para suministrar un servicio sustitutivo.

**17.3.** Los sucesos a los que se refiere la presente estipulación comprenden con carácter enunciativo y no limitativo, entre otros, los siguientes:  
a) huelgas parciales o totales, cierres patronales de terceros, inclemencias, epidemias, bloqueo de medios de transporte o de suministros cualquiera que sea su causa, terremoto, incendio, tormenta, inundación, daño producido por el agua;  
b) restricciones gubernamentales, legales o reglamentarias, así como la resolución, por causa no imputable a AVATEL TELECOM, del contrato o contratos que éste haya suscrito con el propietario o propietarios del software;  
c) retraso continuado o sistemático en la fabricación, producción o suministro por terceros de cualquier elemento relativo al software o hardware que deba ser suministrado por AVATEL TELECOM, siempre que AVATEL TELECOM haga cuanto contractualmente esté en sus medios para evitar el antedicho retraso continuado o sistemático.

**18. ACCESO A LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA.** El servicio de voz prestado por AVATEL TELECOM permite acceder a los servicios de emergencia de manera gratuita.

**CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE TELEVISION**

**1. DISPOSICION DEROGATORIA.** Este contrato sustituye a cualquier otro que tenga suscrito el CLIENTE con AVATEL TELECOM para la prestación del mismo servicio.

**2. RESPONSABILIDAD POR SERVICIOS Y CONTENIDOS.** Queda prohibida expresamente la utilización del Servicio Contratado para su reproducción, distribución y comunicación pública. En ningún caso podrá difundirse la emisión o el servicio ofrecidos en virtud del presente contrato en locales públicos y, en general, para cualquier uso no autorizado en el presente contrato. Los canales DE PAGO incorporan contenidos temáticos que implican el pago de una cuota mensual adicional. Son contractuales únicamente por algunos modalidades de TV digital o HDTV disponibles. AVATEL TELECOM se reserva el derecho a modificar la composición de los paquetes de canales LIBRES y canales DE PAGO. Los programas anunciados, así como los canales de servicios propuestos, podrán ser suprimidos, sustituidos o modificados en su totalidad o en parte, no asumiendo AVATEL TELECOM responsabilidad alguna. AVATEL TELECOM podrá suspender temporalmente la prestación del servicio en los casos en que sea necesario el reajuste de los canales contratados. Todos los supuestos previstos, serán notificados con la suficiente antelación y no afectarán a la línea de programación del Servicio Contratado.

**CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE INTERNET**

**1. DISPOSICION DEROGATORIA.** Este contrato sustituye a cualquier otro que tenga suscrito el CLIENTE con AVATEL TELECOM para la prestación del mismo servicio.

**2. RESPONSABILIDAD POR SERVICIOS Y CONTENIDOS.** El CLIENTE se compromete a utilizar el SERVICIO de acuerdo con la ley, la moral, las buenas costumbres y el orden público así como a abstenerse de utilizar el SERVICIO con fines ilícitos. A estos efectos el CLIENTE se obliga a hacer uso del SERVICIO en los términos previstos en el presente CONTRATO a sí como lo previsto en la Política de Uso publicada en la Web de AVATEL TELECOM. En el caso de que cualquier usuario o tercero desee poner en conocimiento de AVATEL TELECOM cualquiera de las actividades prohibidas descritas, deberá enviar una notificación a AVATEL TELECOM, siguiendo las instrucciones descritas en la web [www.avatel.es](http://www.avatel.es), bien a través del formulario web (preferentemente) o a través de la cuenta de correo electrónica habilitada a tal efecto: [info@avatel.es](mailto:info@avatel.es). AVATEL TELECOM no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por los productos o servicios prestados, utilizados u ofertados por el CLIENTE o por terceras personas o entidades por medio de los servicios de acceso a Internet prestados por AVATEL TELECOM o bien que se difundan a través de su red. Asimismo, AVATEL TELECOM no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por ningún contenido, información, comunicación, opinión o manifestación de cualquier tipo que tengan su origen en el CLIENTE o en terceras personas o entidades y que se comuniquen, transmitan, vendan o exhiban a través de los servicios de Internet prestados por AVATEL TELECOM o a través de la red de AVATEL TELECOM.

En el caso de que AVATEL TELECOM, en cumplimiento de la normativa vigente, se viera obligado a retirar la información, impedir acceso, bloquear o suspender el SERVICIO, el CLIENTE no podrá pedir indemnización por los daños, molestias y/o perjuicios ocasionados por tales circunstancias. AVATEL TELECOM como operador de redes y proveedor de acceso no originará la transmisión, modificará los datos o seleccionará los datos o a los destinatarios de los mismos, por tanto no será responsable de los mismos. AVATEL TELECOM, con la única finalidad de hacer más eficaz su transmisión superior a otros destinatarios, podrá almacenar en sus sistemas de forma automática, provisional y temporal los datos a los que acceden los usuarios del SERVICIO, toda aquella persona autorizada por él a usar el SERVICIO. Además el CLIENTE se obliga a respetar las restricciones de uso de cada uno de los servicios y accesos a otras redes. Está totalmente prohibido el uso del servicio prestado por AVATEL TELECOM para realizar actividades ilícitas, ilegales o contrarias a la buena fe y/o al orden público, así como atentatorio del respeto e intimidad de las personas. En concreto, se prohíbe que el CLIENTE difunda contenidos o propaganda de carácter racista, xenófilo y/o atentatorio contra los derechos humanos o contra cualesquiera disposiciones del ordenamiento jurídico, o que realice acciones fraudulentas permitan a personas ajenas a este contrato recibir los servicios objeto del mismo. De igual manera, se prohíben todos los actos realizados por el CLIENTE que puedan perjudicar el buen nombre o imagen de AVATEL TELECOM. El CLIENTE reconoce que la información a la cual puede acceder a través del servicio de Acceso a Internet, puede estar protegida por derechos de propiedad intelectual, industrial o de otra índole, por lo que se abstendrá de llevar a cabo cualquier conducta en el uso de los recursos de Internet que atente contra los derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros o del propio AVATEL TELECOM, dejando en todo caso indemne a AVATEL TELECOM frente a cualquier reclamación, judicial o extrajudicial que se presente frente a ella como consecuencia del uso anteriormente citado. En el caso de que se realicen las actividades descritas en esta cláusula u otras de análoga naturaleza por parte de los usuarios del CLIENTE y/o por el mismo, será el CLIENTE y no AVATEL TELECOM el responsable ante cualquier persona por dichas actividades.

**19. DERECHO DE DESISTIMIENTO**  
Se reconoce al Cliente el derecho de desistimiento del presente Contrato en el plazo de 14 días naturales a contar desde su celebración, lo que expresamente se pone en su conocimiento, de acuerdo con el art. 97.1 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. En caso de alta en Avatel a través de una portabilidad procedente de otro operador de origen, se informa al Cliente que el ejercicio del derecho de desistimiento no supondrá el retorno automático al operador de origen, siendo necesario que el Cliente gestione una nueva portabilidad con su operador de origen para este fin. Podrá el Cliente enviar la comunicación descrita en el párrafo anterior, ejercitando su derecho de desistimiento, por correo electrónico a la dirección [info@avatel.es](mailto:info@avatel.es), o a la siguiente dirección postal: AVATEL & WIKIKER TELECOM, S.L., Calle Azules nº 51, 29660, Nueva Andalucía, Marbella, Málaga.

En caso de desistimiento, el Cliente deberá abonar la parte proporcional del servicio disfrutado, si ya se hubiera producido el alta del mismo. Igualmente, deberá abonar los costes de instalación u otros gastos en que hubiera incurrido AVATEL & WIKIKER TELECOM, S.L., establecidos en el contrato desistido. Asimismo, el Cliente que decida ejercer su derecho de desistimiento, deberá devolver en perfecto estado cualquier equipo y accesorios que le hubiera hecho entrega AVATEL & WIKIKER TELECOM, S.L.. Para más información al respecto, puede dirigirse al anexo informativo facilitado con el Formulario de desistimiento.

**CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA**

En el caso de cancelación de una portabilidad previamente solicitada por el CLIENTE, AVATEL TELECOM cobrará una penalización de 30€+IVA.

**CONDICIONES ESPECÍFICAS DE PERMANENCIA**

Determinados Servicios o tarifas de AVATEL TELECOM pueden conllevar un compromiso de permanencia asociado a descuentos, condiciones ventajosas y/o a la adquisición a precio promocional o cesión de un dispositivo o equipos o con un descuento o ventaja. Dicho compromiso tendrá la duración definida por AVATEL TELECOM en cada oferta. Si el Cliente incumple el compromiso de permanencia deberá abonar el correspondiente cargo por incumplimiento del compromiso de permanencia en función del tipo de oferta a la que el cliente se haya adherido. Dichos cargos se facilitarán al Cliente en el momento de la aceptación de la oferta por parte del Cliente y se podrán consultar en [www.avatel.es](http://www.avatel.es).

**CONDICIONES ESPECÍFICAS DE SERVICIO ON/OFF**

El CLIENTE deberá enviar un correo electrónico a [info@avatel.es](mailto:info@avatel.es), con cinco días de antelación, indicando la fecha deseada para la ACTIVACIÓN o DESACTIVACIÓN del servicio. El CLIENTE abonará a AVATEL TELECOM, mediante cargo en su cuenta bancaria, el mes o meses INTEGROS en los que disfrutó del servicio.

**SERVICIO MEDIANTE EQUIPOS WI-FI (U OTRA TECNOLOGÍA INALÁMBRICA)**

AVATEL TELECOM no se hace responsable en el supuesto de que la cobertura de señal Wi-Fi (u otra tecnología inalámbrica) no llegue a todos los puntos del domicilio del cliente.

AVATEL TELECOM no responde frente a daños o perjuicios que se pudieran ocasionar, en el supuesto de que terceros ajenos a ésta relación contractual se conecten fraudulentamente mediante tecnología Wi-Fi (u otra tecnología inalámbrica) a la red inalámbrica del cliente o accediendo a la información contenida por los ordenadores del cliente.