

# Condiciones Generales para los servicios de comunicaciones móvil y banda ancha para clientes particulares

Las presentes condiciones generales (Condiciones), junto con la carátula y la condiciones de la tarifa, forman el Contrato por el que Vodafone Enabler España, S.L. (VEE) sociedad de nacionalidad española, domiciliada en Avenida de América 115, 28042, Madrid, provista de N.I.F. B-82896119, prestará a los clientes mayores de edad que contraten con ella (en adelante, el/los Cliente/s) en territorio nacional los Servicios Móvil y/o Banda Ancha (el Servicio o los Servicios) que se detallan a continuación. La contratación de los Servicios se realizará a través de la sociedad WEWI MOBILE, S.L. (Finetwork) designada por VEE para la comercialización y gestión de sus Servicios en nombre propio, siendo asimismo una sociedad de nacionalidad española, domiciliada en Av. San Luis de Cuba, 7B - 03600 Elda - ALICANTE, provista de N.I.F B54865845 a través de la marca "Finetwork".

## 1. Servicio Móvil

Con el Servicio Móvil el Cliente puede acceder a través de su teléfono móvil a los servicios telefónicos, de comunicaciones electrónicas y valor añadido que el Cliente solicite. El Servicio se prestará en territorio nacional. VEE facilita el acceso gratuito del Cliente a los servicios de emergencia, así como información sobre la ubicación de la persona que efectúe la llamada dependiendo esta última de la capacidad de los sistemas de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre el Cliente en el momento de llamar a los referidos servicios. Fuera del territorio nacional VEE le prestará el Servicio a través de roaming, cuando lo indique así el Cliente marcando la casilla correspondiente en la carátula. El tráfico razonable y no abusivo en roaming desde un país perteneciente al Espacio Económico Europeo con destino uno de esos países, se computará como tráfico nacional, en las mismas condiciones aplicables a la tarifa nacional contratada. Se considerará uso abusivo en roaming: a) la inexistencia de residencia o vínculo estable en España del Cliente, pudiendo Finetwork solicitar documentación justificativa de dichos vínculos; b) la existencia de largos periodos de inactividad de una determinada tarjeta SIM unidos a un uso principal o exclusivo en roaming; c) la activación y utilización secuencial en roaming de múltiples tarjetas SIM por parte del Cliente; d) cuando se observe

que, en un periodo mínimo de cuatro (4) meses, el consumo y estancia por parte del Cliente/líneas en los países mencionados sea mayor que el consumo y estancia realizados en España. En todos esos casos, previa comunicación al cliente con quince (15) días de antelación, Finetwork podrá aplicar un recargo que no podrá superar el precio mayorista en vigor según lo dispuesto en el Reglamento de Ejecución UE 2016/2286. Para el caso de los paquetes de datos abiertos, Finetwork comunicará al Cliente el límite de consumo de datos en roaming en el Espacio Económico Europeo a partir del cual se podrá aplicar el referido recargo. Más info en [www.finetwork.com/roaming](http://www.finetwork.com/roaming). Para el tráfico de roaming que se realice en el resto de países del mundo se aplicará la tarifa correspondiente a cada país y zona de roaming internacional. Si el Cliente desea reclamar en relación a esta política procederá de acuerdo con lo indicado en la cláusula 4.1, sin perjuicio de cualquier otra vía de reclamación que estime conveniente de acuerdo con la normativa vigente. Finetwork no garantiza la disponibilidad de mensajes en el buzón de voz con una antigüedad superior a 15 días.

## 2. Servicio Banda Ancha

La tecnología que se utiliza para prestar el servicio de banda ancha es fibra óptica (Fibra Óptica o Fibra).

### 2.1. Instalación

El Cliente autoriza a VEE y a Finetwork, y a los técnicos que éstas designen, a realizar todas las acciones que sean precisas para la correcta instalación y, en su caso, retirada de los equipos necesarios para la correcta prestación del Servicio. Para ello, el Cliente autoriza el acceso a su domicilio e instalaciones que sean precisas, extendiéndose esta autorización al momento de la retirada de los equipos instalados. El Cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros que, en su caso, sean necesarias para la instalación y uso del Servicio. La prestación del Servicio de Fibra no supone la baja automática de todos los servicios contratados por el Cliente con su operador anterior, por lo que el Cliente deberá dirigirse al anterior operador para dicha baja.

### 2.2. Velocidad

En el Servicio de Banda Ancha a través de Fibra Óptica la velocidad contratada se disfrutará usando la conexión por cable Ethernet entre los equipos proporcionados y el terminal del Cliente o por otros medios de conexión como Wi-Fi. La velocidad podría verse limitada por las capacidades del terminal del Cliente utilizado para conectarse, y en caso de que utilice otros medios como Wi-Fi podría verse reducida por las características propias de dicho medio de conexión. En este caso, además, la velocidad puede verse limitada por factores

ajenos a VEE como la estructura del domicilio del Cliente, interferencias con otras redes Wi-Fi, las capacidades del terminal del Cliente, el uso en exteriores o interiores u otros factores, así como por operaciones de mantenimiento por parte de VEE o interrupciones del Servicio. En las condiciones particulares de la tarifa contratada por el cliente, que se adicionan a las presentes Condiciones Generales, se detalla toda la información relativa a la velocidad del Servicio contratado. Asimismo, en [www.finetwork.com/movil](http://www.finetwork.com/movil) se pone a disposición del Cliente toda la información necesaria sobre la velocidad mínima, máxima y anunciada, de subida y de bajada, así como disponible normalmente en el caso de su red fija, y de la velocidad máxima y anunciada, de subida y de bajada, en su red móvil. Conforme a lo dispuesto en el artículo 4.1.d) del Reglamento (UE) 2015/2120, sobre medidas de transparencia para garantizar el acceso a internet abierta, se comunica al cliente que la velocidad mínima garantizada bajo cobertura de red de fibra Vodafone es del 80% de la velocidad nominal contratada.

### 2.3. Calidad del Servicio de Banda Ancha

Gestión de la red y acceso. VEE dispone de sistemas de medida en las redes de voz y datos que monitorizan el tráfico de los elementos de red para detectar situaciones de alta carga (congestión) y aplicar las funcionalidades de red más adecuadas para maximizar los recursos y así garantizar el mejor Servicio de Banda Ancha adaptado a estas situaciones. Cualquier gestión de la red se realiza asegurando la privacidad de los usuarios finales y la protección de sus datos personales. En relación con el Servicio de Banda Ancha, Finetwork informa al Cliente de que podrán utilizarse herramientas de control del volumen de datos, de la velocidad, así como de todos los demás parámetros de calidad del servicio que puedan afectar al uso de contenidos, aplicaciones y servicios para garantizar el mejor Servicio posible en cada momento. Finetwork comunicará al Cliente cualquier limitación que, en su caso, exista acerca del acceso o de la utilización de los Servicios y de las aplicaciones respecto del producto que contrate. VEE dispone de un Plan de Contingencia (BCP) en el que se especifican todas las medidas que podría tomar la empresa en caso de incidentes de seguridad, de integridad o de amenazas y vulnerabilidad de la red.

### 2.4. Incompatibilidades

La prestación del Servicio de Banda Ancha puede implicar incompatibilidades entre este servicio y los servicios basados en módems o alarmas, centralitas, IPTV, líneas de ascensor y servicios de tele-asistencia, y en general, sobre cualquier servicio prestado sobre línea telefónica tradicional, por lo que no se garantiza que, tras la instalación del mismo, tales incompatibilidades no lleguen a producirse.

## 2.5. Equipos

Finetwork entregará al Cliente el Equipo y todos los elementos necesarios que permitan el correcto funcionamiento del Servicio. Finetwork podrá modificar las características técnicas del Equipo que facilita al Cliente, informándole de ello, a través de su página Web ([www.finetwork.com](http://www.finetwork.com)) o a través de su Servicio de Atención al Cliente. Para la provisión del Servicio de Banda Ancha a través de Fibra, VEE cede al Cliente en régimen de comodato (cesión gratuita) el Equipo durante la vigencia del Contrato. VEE se encargará del mantenimiento del Equipo y de su sustitución en caso de avería. El Cliente se obliga a devolver a VEE el Equipo cedido en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo, previa solicitud de Finetwork en cualquier momento y, en todo caso, en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del Servicio de Fibra. El equipo debe ser devuelto por el Cliente personándose en cualquier oficina de la empresa Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E. (CORREOS). Si el Cliente no devuelve en dicho plazo el Equipo cedido, deberá abonar a Finetwork la cantidad de cien (100,00) euros. VEE, empleando los medios que considere necesarios en cada momento, reparará las averías que se produzcan en el Equipo facilitado para la provisión del Servicio de Fibra, asumiendo el coste siempre y cuando se hubieran producido por causas no imputables al Cliente. En caso de que el Cliente detecte una avería en el equipo o un mal funcionamiento del Servicio de Fibra deberá ponerse en contacto con el servicio de atención técnica de Finetwork llamando al número corto 1777 o al 22021. El Cliente será responsable del buen uso del Servicio y del Equipo, así como de la utilización de los mismos para su exclusivo uso particular, sin poder cederlos sin consentimiento expreso de Finetwork a terceros y comprometiéndose a controlar el uso y los accesos realizados a los mismos.

## 2.6. Permanencia en el servicio de sólo fibra

El servicio de Fibra podrá contratarse con o sin compromiso de Permanencia. En caso de contratación con compromiso de permanencia, se exime al cliente del pago de los Gastos de Instalación (96,80 €, IVA incluido) siempre que este cumpla íntegramente un tiempo mínimo de permanencia de 12 meses con el servicio activo y al corriente de pago, pues en caso contrario o también si el cliente cancela el pedido tras la instalación, quedará sin efecto dicha exención y el cliente vendrá obligado a abonar de inmediato el importe íntegro (no prorrateable) de los citados Gastos de Instalación. Si la opción de contratación es sin permanencia, el cliente asumirá un cargo de 96,80€ en concepto de gastos de instalación.

## 2.7. Permanencia en el servicio de convergente (fibra+móvil)

En la contratación de packs convergentes fibra+móvil se exime al cliente del pago de los Gastos de Instalación (96,80 €, IVA incluido) siempre que este cumpla íntegramente un tiempo mínimo de permanencia de 3 meses con el servicio activo y al corriente de pago, pues, en caso contrario o también si el cliente cancela el pedido tras la instalación, quedará sin efecto dicha exención y el cliente vendrá obligado a abonar de inmediato el importe íntegro (no prorrateable) de los citados Gastos de Instalación. A estos efectos, si por baja o portabilidad de la línea Móvil se rompiera en cualquier momento este Pack Fibra+Móvil, la permanencia en Fibra pasará automáticamente a ser de 12 meses, en vez de 3 meses.

## 2.8. Cambio de domicilio

En el caso de que el cliente desee realizar un cambio de domicilio con la consiguiente instalación asociada en la nueva dirección, se aplicará automáticamente una ampliación de 12 meses adicionales de permanencia tanto en el Servicio Solo Fibra como en el Pack Convergente. Si el cliente no tuviera permanencia, por haber finalizado el plazo de la misma o bien porque en un momento inicial se solicitó el servicio bajo la modalidad con pago de la instalación, se aplicará automáticamente una nueva permanencia de 12 meses. En ambos casos, la nueva permanencia de 12 meses empezará a contar desde la fecha del cambio al nuevo domicilio. En caso de no respetar los plazos de permanencia, indicados para ambas modalidades se procederá a aplicar un cargo (no prorrateable) por coste de instalación de 96,80€ IVA incluido. El cargo de 96,80€ por costes de instalación, también se aplicará en aquellos casos, en los que el cliente solicite un cambio de domicilio de la instalación y dicho cambio no pueda realizarse por motivos técnicos o falta de cobertura en la nueva ubicación.

## 3. Inicio de los servicios

El Servicio está referido al territorio nacional. El servicio de Roaming por El Servicio Móvil se activará dentro de los quince (15) días siguientes una vez recibido el pedido por parte del Cliente. En caso de contratar móvil y banda ancha, el servicio Móvil se activará dentro de los quince (15) días siguientes a la activación del Servicio de Banda Ancha una vez recibido el pedido por parte del Cliente. El Servicio de Banda Ancha se activará dentro de los noventa (90) días siguientes a la firma del Contrato. Si por decisión de VEE y/o Finetwork no se llegara a la activación del Servicio en el plazo de noventa (90) días desde la firma del presente Contrato, Finetwork indemnizará al Cliente por importe de hasta cien (100) euros como compensación por los daños y perjuicios que hubiera ocasionado esta decisión del Cliente. En caso de que concurren causas



técnicas que imposibiliten la prestación del Servicio de Banda Ancha por parte de VEE u otros supuestos no imputables a VEE por los que no pudiera prestar el Servicio de Banda Ancha, no surgirá derecho de indemnización alguna a favor del Cliente.

## 4. Derechos del cliente

### 4.1. Atención al Cliente

El Cliente cuenta con un servicio de atención e información a través del área privada en [www.finetwork.com](http://www.finetwork.com), en el servicio de **Atención al Cliente 1777**, en el domicilio social indicado en las presentes Condiciones o por correo electrónico a [info@finetwork.es](mailto:info@finetwork.es). Adicionalmente, a través de la web y el Servicio de Atención al Cliente 1777 el Cliente podrá consultar gratuitamente las zonas de cobertura de los Servicios, así como las tarifas vigentes. Las presentes Condiciones están publicadas en la página web antes referida. Cuando el Cliente presente una reclamación, queja o realice cualquier gestión con incidencia contractual se le comunicará el número de referencia asignado a la misma. Si la atención de la reclamación, queja o gestión contractual se ha realizado por teléfono, el Cliente tiene derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.

### 4.2. Factura

La recepción de la factura, su puesta a disposición en el área privada y su pago por domiciliación bancaria será mensual. El Cliente acepta que las regularizaciones que, en su caso, sean necesarias debido a un cambio de tarifa por parte del Cliente, se incluyan en la factura emitida el mes siguiente al que se produjo el cambio. Si por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el periodo inmediatamente posterior al devengo, Finetwork podrá hacerlo en los siguientes periodos.

### 4.3. Interrupción temporal

VEE se compromete a provisionar los Servicios contratados conforme a los compromisos de calidad exigidos por la normativa vigente que le sea de aplicación. Por ello, en caso de interrupción de los Servicios, VEE indemnizará al Cliente de conformidad con las siguientes condiciones:

- i. Si se interrumpe temporalmente el Servicio de Voz Móvil o Fijo, la indemnización será la mayor de las dos cantidades siguientes: (a) el promedio del importe facturado por el Servicio al que afecte la interrupción durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción,

prorratedo por el tiempo que haya durado la interrupción, y si la antigüedad del Cliente es inferior a tres (3) meses, se considerará el importe de la factura media de las mensualidades completas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo realizado o (b) cinco (5) veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorratedo por el tiempo de duración de ésta.

- ii. Si se interrumpe temporalmente el Servicio de Internet Móvil o Fijo, el Cliente tendrá derecho a la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas prorratedas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.
- iii. Las indemnizaciones anteriormente previstas en los puntos (i) e (ii), se abonarán automáticamente en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado siempre que el importe de la indemnización sea superior a un (1) euro en el caso del Servicio de Voz y siempre y cuando la misma se haya producido de manera continua o discontinua y sea superior a seis (6) horas en horario de ocho (8) a veintidós (22) horas en el caso del Servicio de Internet. En caso contrario, el Cliente podrá solicitarla telefónicamente a través del Servicio de Atención al Cliente y dentro del plazo de diez (10) días a contar desde la resolución de la incidencia.
- iv. Además de las indemnizaciones anteriores VEE se compromete a ofrecer un nivel de calidad en el Servicio respecto al tiempo máximo de interrupción del mismo a lo largo de cada periodo de facturación, no superior a ocho horas (8) horas en el caso del Servicio Móvil y cuarenta y ocho (48) horas en el caso del Servicio Fijo. 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. En el caso de que VEE no cumpla con el nivel de servicio indicado en un periodo de facturación considerado, el Cliente podrá solicitar telefónicamente a través del Servicio de Atención al Cliente y dentro del plazo de diez (10) días a contar desde la resolución de la incidencia, en concepto de indemnización, un importe que será equivalente a la cuota mensual del Servicio al que afecte la interrupción, prorratedo por el tiempo que haya excedido del compromiso en el caso del Servicio Móvil

y un importe equivalente al diez por ciento (10%) de la cuota mensual en el caso del Servicio Fijo. Esta indemnización se acumulará a la establecida en el apartado anterior y se abonará en la siguiente factura.

Si la interrupción se debe a causa de fuerza mayor, el Cliente no tendrá derecho a las indemnizaciones anteriores, sino que tendrá derecho a la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. A los efectos del cálculo de las indemnizaciones anteriores, se tendrán en cuenta las cuotas diferenciadas por Servicio que, en su caso, se establezcan en las Condiciones Particulares.

#### 4.4. Exclusiones

No proceden las indemnizaciones de los apartados anteriores si la interrupción o no conexión inicial está motivada por (i) incumplimiento grave del Contrato por el Cliente, (ii) daños producidos en la red debido a la conexión de equipos terminales por el Cliente cuya conformidad no haya sido evaluada o (iii) por interrupción del Servicio para realizar labores de mantenimiento o actualización de las instalaciones conforme a lo dispuesto en la normativa vigente o (iv) en caso de que concurran causas técnicas que imposibiliten la provisión del Servicio Fijo por parte de VEE u otros supuestos no imputables a ésta (iv) una vez finalizado el Contrato por cualquier causa. Asimismo, VEE se compromete a ofrecer un plazo máximo de noventa (90) días naturales para el tiempo de suministro de la conexión inicial. A estos efectos, el tiempo de suministro de la conexión inicial se define como el tiempo transcurrido desde la primera comunicación Cliente-operador, por la que se acepta la solicitud de conexión a la red desde una ubicación fija del Cliente por parte del operador, hasta el momento en que el Cliente tenga disponible el servicio. En caso de incumplimiento de este plazo máximo, VEE indemnizará al Cliente con un importe de noventa (90) euros, previa solicitud telefónica por parte del Cliente a través del Servicio de Atención al Cliente abonándose mediante compensación en las siguientes facturas. VEE, en cualquier caso, se compromete a provisionar los Servicios contratados conforme a los compromisos de calidad exigidos por la normativa vigente que le sea de aplicación.

#### 4.5. Reclamaciones

Si el Cliente quiere presentar una reclamación deberá hacerlo en el plazo de un (1) mes desde que conozca el hecho que motiva la misma, por escrito al domicilio social facilitado por Finetwork, por teléfono en el Servicio de **Atención al Cliente 1777** o por correo electrónico a **info@finetwork.es**. Recibida la reclamación, Finetwork facilitará al Cliente el número de referencia de la misma. El procedimiento para presentar quejas, reclamaciones y



peticiones está disponible en [www.finetwork.com](http://www.finetwork.com). La presentación de una reclamación no justifica el impago de la factura correspondiente salvo en los supuestos legalmente establecidos. Presentada la reclamación, si el Cliente no recibe respuesta satisfactoria en el plazo de un (1) mes, podrá dirigirse para reclamar a la Junta Arbitral de Consumo o a la Secretaría de Estado de Agenda Digital (SEAD), por escrito, a través del teléfono 901336699 o la página web: <http://www.usuarioteleco.es>, en los tres (3) meses siguientes, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial. Además, el Cliente también podrá ejercer su derecho a la resolución extrajudicial de conflictos accediendo para ello a la plataforma de resolución de litigios en línea, en el siguiente enlace:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

#### 4.6. Acceso a los Servicios de Emergencia

VEE facilita al Cliente este Servicio, así como información sobre la ubicación de la persona llamante dependiendo esta última de la capacidad de los sistemas de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre el Cliente en el momento de llamar a dichos Servicios. Este Servicio será gratuito para llamadas al 112 y a otros números que determine la normativa vigente.

#### 4.7. Acceso al Servicio de Roaming en el Servicio Móvil

Si el Cliente se encuentra fuera del territorio nacional, VEE le proveerá el Servicio de Móvil a través de Roaming salvo que el Cliente indique lo contrario, en cualquier momento a través de los canales disponibles del Servicio de Atención al Cliente de Finetwork o en el correo electrónico [atencion@finetwork.com](mailto:atencion@finetwork.com).

#### 4.8. Solicitar la desconexión de determinados servicios

El Cliente podrá solicitar la desconexión de las llamadas de tarifas superiores y servicios de tarificación adicional por escrito. La desconexión se realizará dentro de un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud. Si dicha desconexión no se produjera en el plazo mencionado, por causas no imputables al Cliente, VEE se hará cargo de los costes derivados del servicio o servicios cuya desconexión se solicita.

#### 4.9. Protección de datos de carácter personal

Los datos personales que recabe tanto para la contratación del Servicio como durante la provisión del mismo, y serán tratados para poder prestar los servicios de comunicaciones electrónicas contratados por el Cliente a través de Finetwork. Los datos obtenidos serán mantenidos por VEE mientras dure la prestación de los servicios contratados por el Cliente y posteriormente,

durante el tiempo necesario para atender posibles reclamaciones o responsabilidades derivadas de la prestación de dicho servicio y como máximo por seis (6) años desde la fecha de baja del Cliente en la compañía. En el caso de que VEE deba transferir datos personales del Cliente a un tercer país fuera de la Unión Europea o que no disponga de un nivel adecuado de protección de datos reconocido, éste le garantiza que habrá firmado las Cláusulas Contractuales Tipo y, en el caso de que sea necesario, habrá solicitado con carácter previo, la autorización por parte de la Agencia Española de Protección de Datos. Los datos que se recaben como consecuencia de la contratación del Servicio y los que puedan recabarse en contrataciones posteriores por parte de Finetwork pasarán a ser incorporados a un fichero de responsabilidad de Finetwork, siendo tratados para formalizar la contratación de los servicios que serán prestados por VEE y proceder a su facturación en nombre de Finetwork. Asimismo, en interés legítimo, Finetwork podrá enviar al Cliente comunicaciones comerciales de sus servicios y productos siempre que el Cliente no se oponga a través de [protecciondatos@finetwork.com](mailto:protecciondatos@finetwork.com). Finetwork mantendrá los datos de los Clientes mientras dure la relación contractual con éste y posteriormente, durante el tiempo necesario para atender posibles reclamaciones o responsabilidades derivadas de la prestación de dicho servicio. El Cliente podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, oposición, cancelación, limitación y portabilidad, enviado un escrito con su solicitud junto con su DNI a Finetwork, Av. San Luis de Cuba, 7B - 03600 Elda - ALICANTE o a través de un correo a [protecciondatos@finetwork.com](mailto:protecciondatos@finetwork.com). Finetwork ha nombrado un Delegado de Protección de Datos al que podrá hacer llegar cualquier cuestión relativa a esta materia mediante el envío de un email a [protecciondatos@finetwork.com](mailto:protecciondatos@finetwork.com). El Cliente podrá acceder a la Política de Privacidad de Finetwork en [www.finetwork.com/politica-de-privacidad](http://www.finetwork.com/politica-de-privacidad).

#### 4.10. Guías de abonados

El Cliente podrá desistir de la contratación telefónica o electrónica realizada a Finetwork dentro de un plazo de 14 días naturales desde que se le entregue el dispositivo o, en caso de servicio, desde la fecha de contratación del mismo. No será aplicable el Derecho de Desistimiento cuando la ejecución o la prestación del servicio haya comenzado. Para hacer efectivo el derecho de Desistimiento, el Cliente deberá comunicarlo remitiendo un correo electrónico a la dirección [bajas@finetwork.es](mailto:bajas@finetwork.es) acompañando copia de su DNI y el documento de Desistimiento que puede descargarse en la web de Finetwork <https://www.finetwork.com/static/documents/fi-formulario-derecho-desistimiento.pdf> debidamente cumplimentado y firmado. El desistimiento cursado dentro del citado plazo supondrá la devolución al Cliente de cualquier coste en que haya incurrido, incluyendo el coste de dispositivo en su caso, mediante transferencia bancaria siempre que el dispositivo se haya recibido en almacén de Finetwork y cumpla las siguientes condiciones:

1. Debe estar en perfecto estado en su caja original, incluyendo todos sus accesorios: p.e. cargador, batería, manual, etc. Debe ir protegido con embalaje (caja o bolsa de transporte). En caso de desperfecto de cualquiera de los componentes del dispositivo respecto a los entregados por Finetwork, ésta se reserva el derecho a cargar al Cliente los costes derivados de dicho desperfecto.
2. Introducir el Documento de Desistimiento debidamente cumplimentado y firmado dentro del paquete.
3. Entregar el paquete al transportista en la dirección acordada y guardar el albarán de recibo para posibles reclamaciones.

## 5. Obligaciones del cliente

### 5.1. Pago

El Cliente abonará el importe de la factura por domiciliación bancaria. Las facturas no abonadas en la fecha de su vencimiento podrán devengar un cargo por las gestiones derivadas del retraso en el pago que asciende a cinco (5,00) euros, así como un interés de demora igual al interés legal del dinero incrementado en un dos por ciento (2%), sin perjuicio de otras consecuencias que pudieran derivarse como la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito. Para el cobro de las cantidades adeudadas podrá ejecutar los depósitos, fianzas o demás garantías establecidas en estas Condiciones. En caso de que, como consecuencia de cualquier reclamación, Finetwork debiera reintegrar al Cliente cualquier cantidad, éste tendrá derecho a cobrar asimismo el interés legal del dinero incrementado en un dos por ciento (2%), El interés fijado en los dos párrafos anteriores se aplicará en ambos casos con un (1) mes de carencia a contar desde el hecho que provoca su devengo. Finetwork podrá adelantar el cobro de las cantidades devengadas cuando: (a) el Cliente exceda el límite de crédito pactado, (b) se produzca la suspensión del Servicio, (c) el Cliente incumpla el presente Contrato o (d) en casos de fraude o riesgo de impago.

### 5.2. Uso lícito del servicio

El Cliente se compromete a (a) hacer un uso lícito y razonable del Servicio no perjudicando derechos a VEE y/o Finetwork o terceros, (b) no obtener un beneficio económico por la utilización del servicio distinto del derivado de estas Condiciones, ni utilizar su condición de Cliente para llevar a cabo una actividad empresarial, profesional o económica cuyo objeto sea revender el servicio prestado por VEE o explotar el servicio para otros fines en cualquier forma. El incumplimiento o la apreciación objetiva, por parte de VEE y/o Finetwork, del riesgo de incumplimiento de las obligaciones anteriormente citadas, supondrá la suspensión cautelar del Servicio y en su caso la resolución

del Contrato. El Cliente autoriza a VEE a utilizar herramientas de filtrado u otras medidas de seguridad que garanticen sus derechos y eviten el fraude o el uso ilícito o irregular del Servicio. Se prohíbe el uso del Servicio de forma contraria a la buena fe y en particular, a modo enunciativo no limitativo:

- La utilización que resulte contraria a las leyes españolas o que infrinja los derechos de terceros.
  - La publicación o transmisión de cualquier contenido que a juicio de VEE resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo, difamatorio o, contrario en cualquier otra medida, a la dignidad de los derechos de las personas.
  - Los cracks, números de series de programas o cualquier otro contenido que vulnere los derechos de propiedad intelectual de terceros. - La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la LOPDGDD.
  - La utilización de los Servicios con fines de envío de comunicaciones comerciales no solicitadas, así como el envío de grandes mensajes con el fin de bloquear servidores ajenos. Sin perjuicio de cualesquiera otras obligaciones, el Cliente no podrá utilizar el Servicio para prestar servicios de telemarketing (teleconcertación, prospección telefónica y televenta), cibercafés, reventa a terceros, envío masivo de faxes u otros similares, ni podrá realizar conexiones a través de routers o cualquier otro soporte físico complementario que mediante software o hardware permita el redireccionamiento o levantamiento de la línea de conexión.
- Finetwork y/o VEE informan al Cliente de que tratarán los datos personales a los que tenga acceso como consecuencia de la provisión del Servicio con el fin de investigar y prevenir el fraude.

Se entiende como uso razonable el que se realiza como usuario o consumidor final de los servicios. No se considera uso razonable aquél que sobrepasa el uso medio de los servicios y se definen en: (i) 30 veces la media del consumo de minutos cada mes por un cliente final; (ii) los 150 números de teléfono diferentes en un mismo mes (un cliente suele llamar a unos 15 o 20 números de teléfono distintos al mes); y/o, (iii) la utilización del Servicio con fines de envío de comunicaciones comerciales no solicitadas, así como el envío de grandes volúmenes de mensajes con el fin de bloquear servidores ajenos. Si las llamadas ilimitadas es una de las características de tu tarifa estará permitido siempre que se haga un uso razonable del servicio.

### 5.3. Otorgar garantías

Recibida la solicitud de alta y, durante la vigencia del Contrato, Finetwork podrá en cualquier momento y para garantizar el cumplimiento de las

obligaciones derivadas del mismo: a. Solicitar al Cliente la constitución de un depósito no remunerado en efectivo o el otorgamiento de un aval bancario con quince (15) días de antelación. b. Solicitar al Cliente un adelanto en función del consumo anterior. c. Asignar al Cliente un límite de crédito. d. Restringir al Cliente los servicios de tarifas superiores, servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales. Estas medidas podrán ser adoptadas, entre otros, en supuestos como: - la existencia de cantidades impagadas por el Cliente por cualquier contrato, vigente o no, con Finetwork o con un tercero. - el retraso reiterado del Cliente en el pago de sus obligaciones con Finetwork, o - la existencia de un riesgo objetivo de fraude, morosidad o de uso ilícito del Servicio. En caso de constitución de depósito, éste será devuelto por Finetwork cuando quede acreditado que en un (1) año no ha existido ningún retraso en el pago de las facturas enviadas por Finetwork al Cliente. El plazo de devolución del depósito será de quince (15) días a contar desde el siguiente a aquél en que se acredite lo anterior. En los demás casos, las medidas mencionadas desaparecerán tan pronto como Finetwork tenga constancia de que los supuestos que motivaron su adopción ya no existen. Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja en el Servicio o solicitará el cambio de titularidad de su Contrato, Finetwork podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda pendiente. Finetwork podrá comprobar la solvencia del Cliente a través de procedimientos automatizados de "scoring", mediante la obtención de datos de las entidades bancarias facilitadas por el Cliente o a través de ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

### **5.3. Custodia de claves**

El Cliente es responsable de la custodia, uso diligente y mantenimiento de la confidencialidad de las contraseñas, claves de acceso o sistemas de cifrado o encriptación de comunicaciones, que sean facilitados a o por Finetwork en relación con el Servicio. Asimismo, Finetwork le informa de que su web y su área privada constituyen un entorno seguro para realizar sus operaciones con Finetwork.

## **6. Suspensión temporal e interrupción definitiva del servicio**

El Cliente podrá solicitar la suspensión del servicio de fibra, conforme a las siguientes condiciones:

- El periodo de suspensión temporal no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses. • El cómputo del periodo de suspensión temporal se llevará a cabo por meses naturales completos.
- El inicio del periodo de suspensión temporal tendrá lugar el día 1 del mes natural inmediatamente siguiente al de su solicitud.



- Una vez finalizado el plazo de suspensión aquí indicado, el servicio de fibra se reanuda automáticamente por parte de Finetwork, así como el cobro de la tarifa correspondiente por dicho servicio, y ello sin necesidad de ninguna comunicación al o del cliente.
- Si la duración de la suspensión temporal solicitada es por tiempo de 2 o 3 meses, el cliente puede dejar sin efecto dicha suspensión temporal antes de terminar el plazo, comunicándolo por escrito a Finetwork con, al menos, diez (10 días) de antelación al mes en que pretenda reanudar el servicio.
- Dentro de un año natural, no podrán solicitarse más de un total de tres (3) meses de suspensión temporal, conjunta o separadamente.
- Si el cliente hubiera pactado plazo de Permanencia, el cómputo de este se interrumpirá cuando comience la suspensión temporal y se reanuda al finalizar la misma.
- Durante el periodo de suspensión temporal, no se cobrará cuota mensual, pero sí un importe de cinco (5,00) euros en concepto de gastos de mantenimiento del servicio.
- Solo se podrá llevar a cabo la suspensión temporal a instancia del cliente, si este se encuentra al corriente de todos sus pagos con Finetwork.
- Para proceder a la suspensión temporal, es necesario remitir solicitud por escrito firmada y acompañarla de una fotocopia del documento de identidad del titular por ambas caras, al correo electrónico [atencion@finetwork.es](mailto:atencion@finetwork.es).
- En el caso de que el servicio de fibra esté integrado en una tarifa Convergente, no podrá solicitarse la suspensión temporal de dicho servicio.

## 7. Cambio de titular

En caso de cambio de titular, para lo que el Cliente podrá utilizar cualquier medio de los indicados en la Condición General 4.1, tanto el actual como el nuevo titular declaran que todos y cada uno de los datos aportados son correctos y que han leído, conocen y aceptan en su integridad las presentes Condiciones. La fecha de cambio de la responsabilidad de pago, será al día siguiente de la aprobación del cambio de titular por parte de Finetwork, una vez recibida la documentación necesaria debidamente cumplimentada, y se hayan cumplido todos los requisitos exigidos por Finetwork para la activación de un Cliente. El cambio de titular no exonera al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio. El cambio de titular, permite que los gigas acumulados que en su caso tuviera el anterior titular se trasladen al nuevo titular tras el cambio. Por otro lado con el cambio al nuevo titular, se recalculan los gigas proporcionales según tarifa, desde el momento de hacer el cambio hasta fin de mes.

## 8. Cesión del contrato

Ninguna de las partes podrá ceder el presente Contrato, total o parcialmente, a terceros sin el consentimiento previo de la otra parte. A estos efectos, no tendrán la consideración de terceros las sociedades pertenecientes al Grupo Vodafone. Lo anterior, sin perjuicio de la posibilidad de VEE, en cualquier momento asuma la posición contractual de Finetwork en el presente Contrato, para lo cual bastará simple notificación previa al Cliente con un mes de antelación.

## 9. Modificación del contrato

El Contrato podrá ser modificado por Finetwork, previa comunicación al Cliente con un (1) mes de antelación mediante MMS, SMS, correo electrónico u otro medio de comunicación individualizada disponible cuando se produzca un cambio en el Servicio, en sus Condiciones, tarifas o en la normativa aplicable. Además de la comunicación por cualquiera de los medios mencionados, Finetwork procederá a su publicación en la página web [www.finetwork.com](http://www.finetwork.com). El Cliente podrá resolver anticipadamente el Contrato sin penalización alguna por este concepto en caso de que no esté de acuerdo con la modificación. Si el Cliente sigue utilizando el Servicio una vez entrado en vigor el cambio se entiende que está de acuerdo con el mismo. El Cliente debe notificar a Finetwork cualquier cambio en sus datos, en particular el domicilio y número de cuenta bancaria. En el caso del Servicio de Banda Ancha, los cambios de domicilio podrán suponerla baja del Servicio.

## 10. Resolución del contrato

El presente Contrato tendrá duración indefinida y podrá resolverse por las causas generales de resolución de los contratos, así como por lo siguiente:

- El Cliente, puede resolver el Contrato en cualquier momento, comunicándolo a Finetwork, por el mismo medio que empleó para darse de alta, llamando al 1777 o enviando un email solicitando la baja a [bajas@finetwork.es](mailto:bajas@finetwork.es). Posteriormente, el Cliente recibirá un enlace en el que deberá confirmar la solicitud de baja y aportar su documento de identidad con el fin de acreditar su titularidad sobre el servicio objeto de baja. La petición de baja podrá ser aceptada o rechazada por Finetwork en cuyo caso se comunicará al cliente vía SMS. Si procede, se llevará a cabo la baja definitiva e irreversible, en un plazo máximo de 48 horas hábiles desde su solicitud.
- Finetwork podrá resolver el Contrato por (a) la extinción de la habilitación para prestar el Servicio, o (b) el incumplimiento por parte del Cliente de las obligaciones contraídas en este Contrato tales como el retraso en el pago de

las cantidades adeudadas por un período superior a tres (3) meses, (c) la suspensión temporal del Contrato en dos (2) ocasiones o la suspensión definitiva del Servicio en casos de fraude, riesgo objetivo, presunción o indicios razonables de comisión de fraude, o (d) por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del Servicio o contrario a la buena fe o a las prácticas comúnmente aceptadas como de correcta utilización del mismo. En ningún caso la resolución del Contrato eximirá al Cliente de sus obligaciones de pago frente a Finetwork por la utilización del Servicio o por cualquier otro concepto como, en su caso, algún tipo de compromiso de permanencia en el servicio de Fibra que el cliente pueda adquirir al contratar el Servicio con Finetwork o sus asociados. En caso de que el cliente contrate el servicio de Fibra o Pack convergente con un compromiso de permanencia y este resuelva el contrato con anterioridad al cumplimiento de dicho plazo de permanencia, quedará sin efecto la exención detallada en la cláusula 2.6 y 2.7 y el cliente vendrá obligado a abonar de inmediato el importe íntegro (no prorrateable) de los Gastos de Instalación, es decir, 98,60€, IVA incluido. Si finalmente no llega a activarse la tarifa convergente, se aplicará la tarifa que exista en ese momento para el servicio individual de Fibra, aplicando así una permanencia de (12) meses en la tarifa de solo fibra. Cualquier gasto que se pudiera devengar para el Cliente por la resolución del Contrato, y específicamente la recuperación de costes de la instalación del Servicio y costes relacionados con el router o equipos terminales, si procede, se especificará en cada caso concreto.

## **11. Portabilidad**

Si el Cliente desea mantener numeración móvil de la que ya sea titular, tendrá que seleccionar la portabilidad de la misma a Finetwork en el momento de la contratación. La entrega de la solicitud de portabilidad a Finetwork firmada por el Cliente (prepagado o contrato) al recepcionar el pedido, provocará el inicio del proceso de cambio de operador. Una vez firmada y entregada la solicitud de portabilidad, se asumen las siguientes cláusulas:

- El Cliente solicita el alta del Servicio en VEE y comunica su deseo simultáneo de causar baja en el operador que le provee actualmente el Servicio, conservando su numeración telefónica móvil.
- El Cliente consiente el tratamiento de datos personales que le conciernen, tanto de los incluidos en la solicitud como de los que conoce el operador con quien tiene contratado el servicio, de manera voluntaria, libre, inequívoca, específica e informada. Autoriza por tanto la cesión de sus datos del operador con quien tiene contratado su servicio, a aquel operador que se lo prestará en adelante al objeto al objeto y con el fin exclusivo de la conservación de su número en el proceso de portabilidad y condicionándola a este motivo. Todo ello de conformidad con la normativa vigente y lo dispuesto en el apartado 4.7 del presente Contrato.

- El Cliente acepta la posible interrupción del Servicio en algún momento dentro del periodo entre las 2:00 y las 6:00 horas del día que aplique el cambio de operador, para permitir realizar las actuaciones necesarias por los operadores.
- Desde el momento en que el Cliente entregue la solicitud firmada de portabilidad, el cambio de operador deberá ser tramitado en el plazo de un (1) día hábil desde la entrega, llevándose a cabo el cambio de operador en la madrugada del día siguiente, siempre que el Cliente no haya solicitado voluntariamente una fecha posterior para la ejecución de la portabilidad, y siempre que su solicitud no haya sido denegada por el operador actual por cumplirse alguna de las siguientes causas: - En el caso de abonados pospago, falta de correspondencia entre numeración y abonado identificado por su NIF/NIE/Pasaporte y nacionalidad/CIF. - En el caso de abonados prepago, falta de correspondencia entre numeración e ICC- ID o número(s) de serie de la(s) SIM. - Numeración inactiva. - Causa justificada de fuerza mayor. - Comprobación de que la tarjeta SIM ha sido denunciada al operador donante por robo o pérdida.
- Finetwork deberá informar al Cliente en el caso de que su solicitud haya sido denegada, indicándole la causa de la denegación. Para las solicitudes aceptadas, el Cliente podrá solicitar gratuitamente a Finetwork información sobre su solicitud y el día en que se realizará el cambio efectivo de operador. A partir de ese momento el abonado podrá hacer y recibir llamadas con el nuevo operador y el mismo número telefónico, una vez inserte en el terminal móvil la tarjeta SIM proporcionada por Finetwork.
- El Cliente podrá solicitar la cancelación de cualquier solicitud de portabilidad llamando al número 1777 Servicio de Atención al Cliente, con plazo máximo hasta las 14:00 horas del día hábil anterior al que debiera producirse el cambio.

## **12. Condiciones generales de contratación específicas para las tarifas convergentes**

La contratación de servicios "Convergentes" (línea móvil + fibra o pack de líneas solo móvil), cualesquiera que sean las tarifas que estén en vigor en cada momento, se regirá específicamente por las siguientes normas:

- a) La efectiva contratación de la tarifa Convergente estará condicionada y sometida en todo caso a la posibilidad técnica de instalación y puesta en marcha de los servicios convergentes contratados.
- b) Cuando la tarifa Convergente sea contratada por un cliente nuevo (que no tenga previamente servicios contratados con FINETWORK), la activación en el

sistema de dichos servicios como Convergentes se llevará a cabo en el momento de la contratación.

**c)** Cuando la tarifa Convergente sea contratada por un cliente de FINETWORK que ya tuviera contratado con anterioridad alguno de los servicios que van a formar parte de la tarifa convergente solicitada, la activación en el sistema del nuevo servicio como Convergente junto con el servicio o servicios ya existentes, tendrá lugar el día 1 del mes inmediatamente siguiente al de esta contratación. Mientras tanto, es decir, en el periodo que va desde el momento de la contratación de la tarifa Convergente, hasta el día 1 del mes siguiente, solo se facturará al cliente por el servicio nuevo la parte proporcional que corresponda aplicar por dicho periodo sobre una tarifa mensual por un servicio individual equivalente.

**d)** En el periodo que va desde la instalación y activación de uno de los servicios convergentes hasta la activación del servicio del otro servicio convergente, solo se facturará la parte proporcional que corresponda aplicar por dicho periodo sobre una tarifa mensual por un servicio individual equivalente.

**e)** Si durante el proceso de activación de la tarifa Convergente, y por causas ajenas a FINETWORK, el cliente no activa la línea móvil en un plazo máximo de quince (15) días laborales desde la puesta en marcha del servicio de fibra, quedará automáticamente sin efecto la tarifa Convergente y se aplicará la tarifa normal que exista en ese momento para ese servicio individual de fibra, aplicando así una permanencia de (12) meses en la tarifa de solo fibra.

**f)** Si durante el proceso de activación de la tarifa Convergente, o después de completado dicho proceso y puestos ya en marcha los servicios, el cliente solicitara la baja de alguno de los dos servicios (móvil o fibra) que integran la tarifa Convergente (línea móvil + fibra o pack de líneas solo móvil), el servicio que siga dado de alta pasará en el acto a tener un precio conforme a la tarifa normal que exista en ese momento para dicho servicio individual. En caso de no existir tarifa para ese servicio individual proveniente de la tarifa Convergente, y salvo que el cliente contrate otra cosa, se cambiará automáticamente dicho servicio individual por otro servicio con prestaciones no superiores pero lo más próximas posible al servicio de Convergente, aplicando la tarifa correspondiente a este servicio de prestaciones no superiores. No obstante, en el caso de que siga dado de alta el servicio de Fibra y sea suministrado a través de NEBA, el precio de dicho servicio individual será de 39,90€ para velocidades de 600Mbps y de 34,90€ para velocidades de 300Mbps.

**g)** Si, una vez activada la tarifa Convergente, el cliente cambia la línea móvil de la misma, la activación de la nueva línea móvil dentro de la tarifa Convergente



tendrá efecto a partir del día 1 del mes inmediatamente siguiente al de la solicitud de cambio.

**h)** La solicitud de baja de la tarifa Convergente se ejecutará por FINETWORK dentro de las 48 horas hábiles siguientes al día de su solicitud por el cliente.

**i)** En caso de baja de la tarifa Convergente, y salvo que se mantenga el servicio individual de fibra, el cliente deberá devolver el router y el resto de equipamiento, en perfectas condiciones a FINETWORK en el plazo máximo de un (1) mes desde la solicitud de baja. De no ser así, el cliente deberá abonar a FINETWORK una penalización de 100,00€ euros una vez transcurrido dicho mes.

**j)** Si por cualquier causa la tarifa Convergente no se llega a activar o queda sin efecto, pero se mantiene el servicio individual de Fibra, incluido el servicio de Fibra suministrado a través de NEBA, se aplicará a este las condiciones previstas para tal servicio en el anterior punto 2 ("Servicio banda ancha"), el precio de dichos servicios, así como el compromiso de permanencia y, en su caso, los cargos correspondientes por su posible incumplimiento.

**k)** Cambios de titular: El cliente podrá solicitar el cambio de titular de toda una tarifa convergente (móvil + fibra o pack de líneas solo móvil), debiendo suscribir y aceptar el nuevo titular las condiciones que anteriormente tuviera el antiguo titular para dichos servicios.

**l)** El pack de líneas solo móvil se conforma por 3 líneas móviles con 50 gigabytes en total para las 3 líneas. La distribución de gigabytes por cada línea es la siguiente: La línea principal contiene 30 gigabytes, mientras que las otras dos contienen 10 gigabytes cada una. Mediante el uso del gigatransfer se podrá gestionar el envío de gigas entre dichas líneas a voluntad del Cliente.

**m)** Si el cliente rompe de cualquier forma el pack de líneas solo móvil o realiza algún cambio en las líneas o condiciones de dicho pack, se perderá el beneficio del pack para todas las líneas, aplicándose en tal caso a cada línea la tarifa similar o más cercana en precio y condiciones que hubiera en cada momento.

**n)** En lo no dispuesto en estas normas específicas, las tarifas Convergentes se someterán a lo dispuesto en el resto de estas Condiciones Generales para Los Servicios de Comunicaciones Móvil Y Banda Ancha para Clientes Particulares, de FINETWORK.

## 13. Términos y condiciones específicas de contratación para telefonía fija “TuFijo”

### 13.1. Objeto del contrato

Por el presente contrato, WEWI MOBILE SL (en adelante, Finetwork) 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.

### 13.3. Obligaciones de las partes

FINETWORK suministrará al CLIENTE que lo contrate, el receptor telefónico fijo (teléfono inalámbrico) según la modalidad de contratación que éste haya efectuado en la Solicitud de Servicios. Además, FINETWORK, se compromete a:

- Prestar al CLIENTE los Servicios solicitados por este en la Solicitud de Servicios. El Servicio Telefónico prestado por FINETWORK es un servicio telefónico fijo disponible al público en acceso indirecto. El Servicio Telefónico de Finetwork, se presta sobre una red de telefonía móvil inalámbrica, que

emplea la cobertura de radio de Vodafone. Dicho servicio, está condicionado a la cobertura disponible de Vodafone, en el domicilio del cliente, además de las propias condiciones de la edificación, interferencias e inclemencias del tiempo.

- 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 FINETWORK, su intención de desconectarse de los servicios de tarificación adicional y/o las llamadas internacionales. FINETWORK, admitirá tanto la petición por escrito a la dirección de FINETWORK, Av. San Luis de Cuba, 7B - 03600 Elda - ALICANTE, como las realizadas por vía telemática al correo [atencion@finetwork.es](mailto:atencion@finetwork.es) FINETWORK, 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 FINETWORK los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita.

El CLIENTE podrá obtener un nuevo número de teléfono que le será facilitado por FINETWORK.

En caso de que el CLIENTE desee conservar su actual número de teléfono FINETWORK, gestionará la portabilidad frente a otros operadores y la Entidad de Referencia. En este caso, el CLIENTE deberá firmar el correspondiente contrato, del que estas condiciones formarán parte integrante. Esta firma, deberá realizarse, tanto en el momento de la contratación inicial, como cada vez que se modifique el operador proveedor del servicio telefónico fijo disponible al público de FINETWORK, 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.

El CLIENTE se compromete a:

- 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.
- Hacer uso propio no excesivo y razonable del Servicio contratado. No emplear el Servicio contratado para uso intensivo o abusivo, ni tampoco en simbox o centralitas. Se entiende por uso excesivo o no razonable, aquel que exceda o esté por encima del uso medio o normal del servicio. Si se detecta un uso contrario a las normas indicadas o que pueda resultar fraudulento o abusivo, FINETWORK, podrá suspender el servicio de forma cautelar o definitiva.
- Facilitar a FINETWORK el acceso al lugar de recepción del Servicio para que este pueda cumplir con las obligaciones contraídas en el presente Contrato, en caso de ser necesario.
- Abstenerse de modificar, trasladar o manipular de modo alguno el equipamiento de acceso al Servicio contratado.
- Pagar el importe requerido por FINETWORK, por los recibos emitidos, que comprenderá el consumo de las llamadas, así como la tarifa mensual del Servicio, todo ello dentro de los plazos mensuales de facturación y cobro.
- En el caso de incumplimiento por parte del cliente del plazo de permanencia de 12 meses pactado, en su caso, por contratación con entrega de equipo terminal a precio cero (0), el cliente deberá abonar a FINETWORK una penalización de CINCUENTA EUROS (50,00 €) o parte proporcional por el periodo que reste de cumplir del plazo de permanencia.

### 13.4. Responsabilidad por los servicios

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 contratados, o del uso de dichos servicios por terceras personas. Se considerará que existe un incumplimiento del contrato por parte del CLIENTE si terceras personas, a través del terminal usado por dicho cliente, utilizan los servicios de telefonía de forma que perjudique la imagen de FINETWORK, o cometa cualesquiera infracciones mencionadas en este contrato o cualquier otra actuación contraria a la legislación vigente.

En caso de que en el transcurso de una intervención para solucionar una avería se compruebe que la causa es imputable al CLIENTE debido a una manipulación indebida de los equipos de FINETWORK, el CLIENTE exime a FINETWORK de cualquier responsabilidad sobre los servicios. Las interrupciones ocasionales realizadas por FINETWORK con motivo de la mejora en el servicio, reparaciones o mantenimiento de red, no darán derecho a compensación a favor del CLIENTE.

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

### 13.5. Resolución de incidencias

El CLIENTE podrá comunicar a FINETWORK, a través de las diferentes formas de contacto que figuran en la web de [www.finetwork.com](http://www.finetwork.com), cualquier queja, reclamación o cualquier incidencia contractual. A partir de la comunicación FINETWORK resolverá dicha incidencia en el plazo más breve posible.

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

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 y para la Sociedad de la Información.

### 13.6. Características del servicio TU FIJO

- Mediante el servicio TU FIJO, podrás usar tu número de teléfono fijo de siempre o uno nuevo además de poder llevarlo contigo a donde quieras, mediante el empleo de un desvío a una numeración móvil.
- Sin cuota de línea, alta o mantenimiento, únicamente pagarás el precio de la tarifa solicitada y aquellos excesos que se hayan generado como consecuencia de llamadas adicionales o tarificables desde la línea móvil.
- Las tarifas asociadas al servicio de TU FIJO, incluyen establecimiento de llamada (una vez consumida la tarifa, se aplica 0,15€ por establecimiento de llamada y 0,036€/min más impuestos correspondientes).
- Dentro de las tarifas de TU FIJO, no se incluyen llamadas a números de tarificación especial o adicional, ni números cortos (90X, 80X, 118XX...) que serán tarificados con arreglo a cada número. Tampoco se incluyen llamadas a números internacionales.
- Junto al servicio de TU FIJO también podrás conseguir un terminal inalámbrico gratis contratando la opción con permanencia o bien utilizar cualquier terminal que admita tarjeta SIM sin permanencia.
- El servicio TU FIJO no es compatible con servicios de teleasistencia. En lo no contemplado en estas condiciones específicas de contratación, se aplicará lo estipulado en las condiciones generales de contratación de FINETWORK <https://www.finetwork.com/terminos-y-condiciones> en lo que corresponda. En caso de discrepancia entre dichas condiciones generales y las presentes condiciones específicas, prevalecerán estas últimas, para el servicio "TU FIJO".

## 14. Términos y condiciones específicas de contratación para los servicios adicionales a telecomunicaciones

A efectos de posibilitar la activación de los servicios adicionales a telecomunicaciones contenidos más abajo en este punto y prestados por entidades distintas a WEWI MOBILE SL (Finetwork), le informamos que solamente se activarán sobre el NIF del titular del servicio, por lo que, para poder disfrutar de tales servicios, el titular deberá emplear los mismos datos que haya comunicado a Finetwork.

### 14.1. Servicios RAKUTEN TV SUSCRIPCIÓN

A efectos de posibilitar la contratación de los servicios RAKUTEN TV SUSCRIPCIÓN, el cliente solicita a Finetwork y le autoriza para que comunique



sus datos personales a dicha entidad a los únicos efectos de la prestación de estos servicios adicionales.

Los servicios de RAKUTEN TV SUSCRIPCIÓN que estén incluidos en las tarifas de móvil, fibra o convergente, o que hayan sido contratados de forma adicional, se regirán por las condiciones específicas y política de privacidad determinadas por la empresa prestadora de dichos servicios RAKUTEN TV SUSCRIPCIÓN (actualmente "RAKUTEN TVEUROPE, S.L.U."), que podrán ser consultados en su propia web [https://rakuten.tv/es/terms\\_conditions/3102](https://rakuten.tv/es/terms_conditions/3102). La prestación de este servicio precisa del conocimiento y aceptación de la Política de Privacidad de Rakuten (ver en <https://rakuten.es/politica-deprivacidad>).

#### **14.2. Servicios LEGÁLITAS PROTECCIÓN LEGAL**

Los servicios de LEGÁLITAS PROTECCIÓN LEGAL que estén incluidos en las tarifas de móvil, fibra o convergente, o que hayan sido contratados de forma adicional, se regirán por las condiciones específicas y política de privacidad determinadas por la empresa prestadora de dichos servicios LEGÁLITAS PROTECCIÓN LEGAL (actualmente "LEGÁLITAS ASISTENCIA LEGAL, S.L.U."), que podrán ser consultados en documento pdf. adjunto descargable. La prestación de este servicio precisa del conocimiento y aceptación de la Política de Privacidad de Legálitas (ver en <https://www.legalitas.com/politicaprivacidad>). El cliente puede hacer uso del servicio LÉGALITAS PROTECCIÓN LEGAL llamando a 914228011, indicando que es cliente de Finetwork, su nombre de pila y los últimos 4 dígitos de su DNI (incluida la letra).

#### **14.3. Servicios LEGÁLITAS PROTECCIÓN MÉDICA**

Los servicios de LEGÁLITAS PROTECCIÓN MÉDICA que estén incluidos en las tarifas de móvil, fibra o convergente, o que hayan sido contratados de forma adicional, se regirán por las condiciones específicas y política de privacidad determinadas por la empresa prestadora de dichos servicios LEGÁLITAS PROTECCIÓN MÉDICA (actualmente "LEGÁLITAS SALUD, S.A."), que podrán ser consultados en documento pdf. adjunto descargable. La prestación de este servicio precisa del conocimiento y aceptación de la Política de Privacidad de Legálitas (ver en <https://homedoctor.es/politica-privacidad>).

El cliente puede hacer uso del servicio LÉGALITAS PROTECCIÓN MÉDICA, descargando la aplicación "Legálitas Protección Médica (Android o iOS) y completando el registro. A partir de ese momento, el usuario podrá recibir atención sanitaria y/o médica, siempre que siga reuniendo las condiciones requeridas para su uso/disfrute.

## 15. Condiciones aplicables a las promociones Finetwork

Finetwork podrá ofrecer a lo largo del tiempo promociones esporádicas y exclusivas que consistan en la aplicación de precios especiales, promociones en servicios complementarios, regalos o sorteos promocionales asociados a las tarifas. Finetwork detallará en los correspondientes contratos las condiciones específicas aplicables a cada promoción. Además, dichas condiciones específicas constarán y podrán consultarse en <https://ayuda.finetwork.com/es/promociones>.

No será posible tener dos promociones activas en un mismo servicio. Por este motivo, si el Cliente ya tiene contratado con Finetwork un servicio vinculado a una promoción, solo podrá contratar para dicho servicio otra promoción si cancela la primera promoción, pudiendo generar dicha cancelación, una penalización en caso de que no se cumplan los plazos de permanencia pactados. Las permanencias aplicables a dichas promociones serán independientes de cualquier otra permanencia que el cliente tuviera contratada con Finetwork, por lo que cada permanencia tendrá su propio plazo a contar desde su respectiva contratación.

