

# Condiciones Generales de Contratación

## 1. Objeto

**RED-LOW** es una marca registrada en la OEPM, Propiedad de BLUETIMES LOW COST, SL, BLUETIMES LOW COST, SL con CIF B37581733 y domicilio social en C/ Honduras, 10, 37184 Villares de la Reina, Salamanca, inscrita en el Registro Mercantil de Salamanca al folio 142 del tomo 506; hoja SA-17799, que comercializa servicios de internet, fibra, telefonía móvil y TV prestados a través de PROCONO, S.A. (en adelante, "PTV TELECOM 4G") con domicilio social en Calle Alderete, 22, 29013 Málaga y CIF A-14049506; (los proveedores en futuras referencias en este documento), siendo estos operadores de telecomunicaciones. Estas Condiciones Generales de Contratación ("CGC") regirán las relaciones entre el Cliente del Servicio (el "Cliente") y RED-LOW en relación con los Servicios contratados. La lectura de las CGC por el Cliente es condición necesaria y previa a la activación de los Servicios y en su caso de la tarjeta SIM, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas CGC, que también están publicadas en la Página Web de [www.red-low.com](http://www.red-low.com) (nuestra "Página Web").

## 2. Inicio de uso

Una vez activada la Tarjeta, el Servicio proporcionado por RED-LOW y PTVTELECOM 4G estará a su disposición con carácter inmediato, de acuerdo con las tarifas de RED-LOW y con cargo a su cuenta bancaria. La recepción de llamadas o mensajes se activará automáticamente una vez se haya activado el Servicio. Los servicios de Internet Móvil pueden requerir configuración del Terminal con carácter previo. En el caso de portabilidad, PTVTELECOM 4G informará a REDLOW mediante correo electrónico o SMS de la fecha prevista de la activación del Servicio. El Usuario dispondrá de un plazo de 60 días, desde la fecha de compra de su tarjeta SIM, para activar la misma. Transcurrido dicho plazo sin que la tarjeta haya sido activada o utilizada, PTVTELECOM 4G y/o RED-LOW se reservan el derecho a cancelarla, suponiendo tal cancelación la pérdida definitiva del número de teléfono asignado. El Usuario tendrá en este caso derecho a recuperar el importe abonado por la misma, previa solicitud al Servicio de Atención al Cliente. RED-LOW descontará del importe abonado los gastos de gestión correspondientes al envío de la Tarjeta y devolución del importe correspondiente. El Servicio se le ofrece exclusivamente como Usuario final y según las reglas de un uso razonable y con sentido común. Como tal, no está autorizado sin el acuerdo o consentimiento previo y expreso de RED-LOW y PTVTELECOM 4G:

- a) La reventa de tráfico telefónico.
- b) La comercialización por cualquier medio del mismo o a falta de una indicación expresa contraria - el uso de la Tarjeta en un dispositivo que no sea un terminal móvil, como un direccionador o encaminador de llamadas telefónicas o de conexiones de datos (por ejemplo, "least-cost-router" o "SimBoxes") u otros mecanismos de concentración de tráfico.
- c) La comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas (números que no son el destino final de la llamada, sino que ofrecen, como servicio comercial, el encaminamiento de la llamada hacia otro número distinto al llamado). [firma\_cliente\_margen]
- d) El uso irregular de la línea en llamadas continuas como por ejemplo "vigila bebés", "walky talky" o con duraciones medias de las llamadas significativamente superiores a la media del mercado. Por lo tanto, duraciones medias de llamadas iguales o superiores a seis (6) minutos durante un periodo igual a superior a quince (15) días o superiores a 3.000 minutos mensuales, se podrán considerar como irregulares a los efectos de aplicar tarifas basadas en principios de uso razonable.
- e) El uso de tarifas de internet asociadas a líneas de voz exclusivamente como acceso a internet y no como líneas de voz.
- f) El uso abusivo del Servicio de acceso a Internet superando en un 50% el volumen contratado navegando a velocidad reducida de conexión. En caso contrario, RED-LOW y PTVTELECOM 4G se reservan la facultad de resolver el contrato, limitar el número máximo de Tarjetas contratadas por un único titular, cambiar la tarifa y cobrar, previa comunicación por parte de RED-LOW en los supuestos d) y e) del presente apartado la tarifa base (IVA incl.): voz a fijos y móviles nacionales (5 cts. /min + 20 cts. de establecimiento de llamada, datos nacionales (3,63 cts./MB).

### 3. Tarifa, Facturación y Pagos

**RED-LOW** será responsable de la gestión de la facturación y pagos devenidos del consumo de servicios móviles disfrutado por los Usuarios. El consumo mínimo mensual a realizar por el Usuario dependerá de las condiciones particulares aplicables a cada tarifa. En caso de no consumir el importe mínimo correspondiente a su tarifa mediante el uso del Servicio, RED-LOW le facturará ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo. La facturación de los distintos consumos y/o servicios será mensual, y si por razones técnicas no fuera posible la facturación al Usuario en el mes inmediatamente posterior al devengo, el DISTRIBUIDOR podrá facturarlos en los meses posteriores, independientemente de la modalidad de pago contratada por el cliente. Serán

de aplicación al Servicio los precios y cargos correspondientes de acuerdo con las tarifas y demás condiciones generales y/o particulares, ofertas o promociones económicas vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las tarifas le será comunicada a través de la Página Web o por cualquier otro medio que RED-LOW considere apropiado que le permita tener constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas. Determinadas tarifas, promociones, o packs, debido a sus ventajas sobre la oferta habitual, pueden estar sometidos a compromisos de permanencia, los cuales se especificarán en las Condiciones Particulares a las que se adhiera el Usuario en el momento de la contratación. Las circunstancias en las que se considerará incumplido el compromiso de permanencia son las siguientes:

a) Desistimiento del Servicio por parte del Usuario, lo que se entenderá que sucede cuando la línea contratada no cuente con ningún tráfico de llamadas en 3 meses.

b) Solicitud de baja del Servicio.

c) Interrupción o suspensión del Servicio a instancia de RED-LOW, en los términos y forma dispuestos en el apartado Causas de Suspensión y Terminación de estas CGC. En caso de incumplimiento de los compromisos de permanencia por parte del Usuario, éste deberá abonar a RED-LOW los costes correspondientes a la resolución 2 anticipada del contrato, que se especificarán en las Condiciones Particulares a las que se adhiera el Usuario en el momento de la contratación. Estos costes se calcularán de forma proporcional al tiempo de permanencia pendiente de cumplir. Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual. De la existencia de la misma se informará en las Condiciones particulares aplicables a cada tarifa con carácter previo a la contratación. Dicha cuota fija se devengará al inicio de cada período de facturación. En caso de baja una vez iniciado el período de facturación, el Usuario no tendrá derecho a la devolución de la cuota fija correspondiente a ese período. Igualmente, determinadas gestiones de RED-LOW, sobre las cuales se informará con carácter previo a su realización, pueden suponer costes adicionales. En el supuesto que, a la finalización de la relación contractual, independientemente de la modalidad de contratación, resultase un saldo a favor del Usuario, éste podrá solicitar la devolución del mismo y RED-LOW descontará los gastos administrativos y de gestión que pudieran devengarse según las tarifas vigentes en cada momento. Con la finalidad de garantizar la correcta facturación de los servicios de datos, PTVTELECOM 4G se reserva la facultad de restaurar la conexión de este servicio cada 2 horas de conexión continuada. La restauración del servicio consiste en el reinicio de la sesión de datos de forma automática. El Servicio se prestará únicamente en modalidad pospago, los cargos por su consumo se realizarán de forma automática mediante domiciliación bancaria. RED-LOW podrá utilizar para el cobro de las cantidades adeudadas, si el Cliente así lo autoriza, los datos relativos a las tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitados por el mismo. El cliente consciente expresamente con la aceptación de las CGC que RED-LOW pueda emitir las facturas correspondientes al Servicio en formato

electrónico (Factura electrónica), teniendo acceso a las mismas a través de su área persona online si esta existe, accesible con las claves de acceso que RED-LOW facilitara en el momento de la compra, o bien, por correo electrónico, siendo este el método predeterminado. El cliente podrá revocar este consentimiento en cualquier momento, teniendo derecho a solicitar la emisión de facturas en papel, con un coste asociado de 3,00 € al mes. Para optar por esta opción, deberá comunicarlo por escrito al Servicio de Atención al Cliente. En cualquier momento y/o de forma excepcional RED-LOW podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Usuario:

1. Solicitar al Usuario un anticipo, o efectuar un cargo adicional en la cuenta del Cliente, de forma inmediata, por las cantidades devengadas hasta la fecha.
2. Solicitar al Usuario el establecimiento de un depósito, no remunerado, en efectivo.
3. Constitución de un aval bancario, por una cuantía nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por línea.
4. Restringir al Usuario los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y servicios internacionales. Este tipo de acción podrá ser llevada a cabo, entre otros, en los siguientes supuestos:
  - a) Se excedan los límites del crédito fijados, en su caso.  
[firma\_cliente\_margen]
  - b) Se produzca la suspensión o interrupción del Servicio por alguna de las causas previstas en las presentes CGC o la resolución contractual.
  - c) Incumplimiento de las presentes CGC. Las reclamaciones del Cliente por motivo de la facturación no justifican el retraso en el pago de las facturas reclamadas. Las facturas no pagadas a su vencimiento devengarán un interés de demora igual al interés legal del dinero, los gastos ocasionados por la devolución del recibo y otros gastos administrativos ascienden a 10,00 €, sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse del incumplimiento, entre otras, la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

### 3. Cobertura

PTVTELECOM 4G y RED-LOW prestarán el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que esté implantad. PTVTELECOM 4G y REDLOW se compromete a prestar el Servicio dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología. En cualquier caso, PTVTELECOM 4G, ni RED-LOW serán responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación.

## 4. Derecho de Desconexión

El Usuario podrá solicitar a RED-LOW la desconexión de los servicios datos y buzón de voz. Para ello, deberá dirigirse a su Servicio de Atención al Cliente enviándole un e-mail o llamando a su teléfono de atención al Cliente indicando su voluntad de desconectarse de los servicios de que se trate. PTVTELECOM 4G procederá a la desconexión en un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud del Usuario. Si la desconexión no se produjera en el plazo indicado por causas no imputables al Usuario, los costes derivados del Servicio cuya desconexión se hubiese solicitado serán por cuenta de PTVTELECOM 4G.

En el caso de los servicios de tarificación adicional, estos se encuentran desactivados por defecto. En caso de que el usuario desee tener conexión con este tipo de servicios deberá realizar una solicitud expresa de conexión a los mismos a través del Servicio de Atención al Cliente.

## 5. Obligaciones de las partes

Sin perjuicio de lo dispuesto a lo largo de las presentes CGC, RED-LOW y PTVTELECOM 4G estarán obligados a:

1. Facilitar información sobre los servicios prestados. Dicha información será proporcionada en el sitio web de REDLOW, [www.red-low.es](http://www.red-low.es), o a través de cualquier otro canal de comunicación que RED-LOW considere apropiado y sea apto para hacerle llegar la información.
2. Adoptar las acciones necesarias para reparar las averías que se produzcan en el Servicio en el plazo más breve posible.
3. Respetar la conservación del número telefónico que le haya sido asignado de conformidad con las presentes CGC, Circulares y resoluciones dictadas al efecto por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
4. Proporcionar la conexión a los servicios contratados y proceder a su desactivación previa comunicación por su parte al Servicio de Atención al Cliente de RED-LOW, a través de nuestra web o llamando al RED-LOW.
5. Disponer de los medios necesarios y prestar el Servicio de modo que se garantice el secreto de las comunicaciones en la medida que los medios técnicos disponibles lo permitan, sin perjuicio de la interceptación legal que en su caso pueda acordarse.

Por su parte, las obligaciones del Usuario serán las siguientes:

1. Utilizar el Servicio durante la vigencia del contrato y abonar los consumos realizados. RED-LOW podrá restringir servicios en función de la antigüedad del Usuario, del uso, consumo y/o pago irregular de éstos.
2. No utilizar la Tarjeta y el Servicio ofrecido por RED-LOW y PTVTELECOM 4G en contra de las exigencias de la buena fe o de forma impropia, ilícita, maliciosa o fraudulenta. PTVTELECOM 4G y RED-LOW se reservan el derecho a suspender de forma inmediata el Servicio en el supuesto de que constara un comportamiento de tales características.
3. Custodiar y mantener la confidencialidad de las claves de acceso y/o contraseñas facilitadas por RED-LOW, que son para uso personal, exclusivo e intransferible del Usuario.
4. El Usuario será el único responsable de la veracidad de sus datos personales. Cualquier variación o modificación de sus datos personales que pueda ser relevante para la adecuada prestación del Servicio o para cumplir la legislación vigente deberá ser notificada sin dilación a RED-LOW.
5. Hacer un uso razonable y con sentido común de los servicios y funcionalidades ofrecido por PTVTELECOM 4G y RED-LOW. Debido a que la tarjeta SIM se encuentra asociada a un número de identificación personal y a un número de teléfono, toda comunicación realizada a partir de la mencionada tarjeta y/o clave de acceso asignada al titular de la Tarjeta, se considerará como efectuada por éste o con su consentimiento, salvo en caso de pérdida o extravío desde la comunicación de tal circunstancia.
6. El Usuario está obligado al satisfacer los impuestos, tasas y gravámenes fiscales que legalmente le correspondan.
7. Los menores de edad necesitan de la autorización por escrito de sus padres o tutores para la contratación de los servicios ofrecidos

## **6. Responsabilidad de PTVTELECOM 4G y RED-LOW**

En caso de que se produzca una interrupción temporal en el Servicio telefónico el Usuario tendrá derecho a una indemnización que será igual a la mayor de las dos siguientes:



a) El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo real que afecte al Usuario la interrupción temporal de Servicio. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.

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. Quedan excluidos del ámbito de responsabilidad los servicios o llamadas en itinerancia o roaming que se prestan en el extranjero por operadores distintos de PTVTELECOM 4G. PTVTELECOM 4G abonará esta cantidad cuando el Usuario descontándola de la siguiente factura cuando el importe de la indemnización sea superior a un (1) euro.

Cuando la interrupción temporal sea debida a causas de fuerza mayor, el Usuario tendrá derecho a la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes [firma\_cliente\_margen] del tráfico, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, PTVTELECOM 4G se compromete a que el tiempo acumulado de interrupción del Servicio a lo largo de un mes sea inferior a ocho (8) horas. El tiempo de interrupción del Servicio se calculará como la suma de tiempos de indisponibilidad total del Servicio a lo largo de un mes.

PTVTELECOM 4G indemnizará al Usuario por un importe igual al promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo en que se haya excedido su compromiso individual del ocho (8) horas.

En caso de que se produzca una interrupción temporal del Servicio de acceso a Internet móvil durante un periodo de facturación, el Usuario tendrá derecho a ser compensado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. La indemnización será abonada en la siguiente recarga o factura cuando la interrupción del Servicio haya sido superior a seis horas en horario de 8 a 22 horas.

En caso de que se produzca alguno de los supuestos enumerados en los párrafos anteriores, PTVTELECOM 4G indemnizará automáticamente al Usuario en caso de que conozca que dicho Usuario se encontraba en una zona afectada por una interrupción en el momento de la misma, o si la interrupción afectara al área donde se encuentra el domicilio que figura en el contrato del Usuario y no puede situarle en otra zona durante el período de la interrupción. En caso

de que el Usuario se haya visto afectado por una interrupción y no se le haya computado como afectado de la misma en los términos anteriores, deberá comunicar a RED-LOW., a través del Servicio de Atención al Cliente, en el plazo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del Servicio, que se ha visto afectado por la interrupción del Servicio, indicando su ubicación geográfica en el momento de la interrupción. Dicha información no deberá ser contradictoria con la que conste en los sistemas de PTVTELECOM 4G.

No será de aplicación lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal está motivada por alguna de las siguientes causas:

- a) Incumplimiento grave por los Usuarios de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o demora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del Servicio;
- b) Daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de Terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente;
- c) Incumplimiento del Código de Conducta por parte de un Usuario que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a éste último. PTVTELECOM 4G y RED-LOW no se hacen responsables de cualesquiera daños o perjuicios, excepto si en la generación de los mismos hubiese concurrido dolo o culpa por su parte.

PTVTELECOM 4G y RED-LOW no serán responsables de cualesquiera daños en terminales que el Usuario no haya adquirido de PTVTELECOM 4G ni del DISTRIBUIDOR. PTVTELECOM 4G y RED-LOW no asumen responsabilidad alguna derivada de la pérdida, deterioro, robo o mal uso de la Tarjeta SIM y/o clave de acceso. El titular de la Tarjeta responde de todo el tráfico, servicios utilizados y mal uso que haga de la Tarjeta. No obstante, lo anterior, PTVTELECOM 4G, previa identificación del titular de la Tarjeta y sus circunstancias personales, podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al Cliente, comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de la Tarjeta o sus claves de acceso. PTVTELECOM 4G y RED-LOW. no se hacen responsables de cualquier daño y/o perjuicio y/o beneficio dejado de obtener por el titular de la Tarjeta o cualquier otro tercero causados directa o indirectamente por la falta de prestación del Servicio por las siguientes causas: (i) funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños en el Terminal que no haya sido adquirido a PTVTELECOM 4G o en RED-LOW., (ii) la pérdida, alteración y/o daños totales o parciales sobre información contenida en el Terminal.



## 7. Servicio de atención al cliente y notificaciones

El DISTRIBUIDOR. informará al usuario, mediante los medios que tenga establecidos en el momento de la firma del contrato, de las características de su servicio de atención al cliente para el usuario de la línea.

En caso de existir cualquier duda respecto al precio, facturación, calidad o cualquier otra cuestión relacionada con la prestación del Servicio o si quiere realizar una reclamación, por favor, diríjase al Servicio de Atención al Cliente a la mayor brevedad desde que tuviese conocimiento del hecho que motive la reclamación.

Puede realizar sus consultas en la página web de RED-LOW, [www.red-low.es](http://www.red-low.es) o enviando un email a su dirección electrónica. También puede realizar sus consultas llamando de forma gratuita al 121 (desde su móvil con tarjeta RED-LOW) o al 923 994 628, mediante correo postal dirigido a la siguiente dirección: C/ Honduras, 10, 37184 Villares de la Reina, Salamanca, o en cualquier punto de venta RED-LOW.

En caso de realizar una reclamación se le asignará a ésta un número de referencia que se comunicará al Usuario. En caso de que la reclamación se realice por vía telefónica el Usuario podrá solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma. Dicho documento será remitido en el plazo de diez (10) días desde su solicitud.

Cuando la reclamación haya sido solucionada, RED-LOW informará al Usuario de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado para presentar la reclamación.

Formulada la reclamación, si el Usuario no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria en el plazo de un (1) mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

## 8. Descripción de los servicios

**Servicio Telefónico Móvil:** Este Servicio comprende la prestación del Servicio Telefónico de llamadas desde Móvil y los Servicios asociados de comunicaciones electrónicas (incluyendo el Servicio de Acceso a Internet desde móvil) y Servicios de valor añadido asociados que el Cliente solicite. Para prestar este Servicio, RED-LOW entregará al Cliente una Tarjeta SIM que

podrá utilizarse en cualquier dispositivo móvil libre. El Servicio se prestará en el territorio nacional.

## 9. Protección de datos de carácter personal

RED-LOW informa que los datos de sus clientes serán tratados conforme a lo establecido en la Política de Privacidad de RED-LOW, cuya información básica se recoge en la presente cláusula. El contenido íntegro de la misma se puede consultarse en [www.red-low.com](http://www.red-low.com). Acorde con la normativa europea de protección de datos de carácter personal y en virtud de lo establecido en dicha Política, BLUETIMES LOW COST, SL. (en adelante y conjuntamente denominadas, a los efectos establecidos en esta cláusula, como "RED-LOW").

En RED-LOW trataremos los datos del cliente para la prestación del Servicio, así como para otras finalidades que, como cliente RED-LOW, nos permita o autorice en los términos recogidos en la Política de Privacidad, en la que además se recoge toda la información necesaria para que el cliente pueda decidir sobre otros tratamientos que requieran su consentimiento.

Los datos personales necesarios para la ejecución del contrato que el cliente aporta en este acto, junto a los obtenidos con motivo de la prestación del Servicio, así como a través de los canales de atención y comercialización, serán incluidos en ficheros informatizados de datos de carácter personal titularidad de RED-LOW.

Adicionalmente a los tratamientos recogidos en la Política de Privacidad, al aceptar los presentes términos y condiciones de uso del Servicio, el Cliente es informado y autoriza a RED-LOW al tratamiento específico de los siguientes datos de cliente, servicios contratados, facturación, así como los datos de tráfico y localización, cuyo tratamiento es necesario, en ejecución del contrato, para la prestación del Servicio.

Por otro lado, para cualquiera de las finalidades previstas en la Política de Privacidad, RED-LOW podrá encargar su tratamiento a proveedores de confianza. La relación actualizada de las categorías de dichos proveedores, así como de aquellos que realizan transferencias internacionales de datos en el ejercicio de sus funciones se recoge en: [www.red-low.es](http://www.red-low.es)

Asimismo, RED-LOW garantiza la adopción de las medidas necesarias para asegurar el tratamiento confidencial de dichos datos y le informa de la posibilidad de ejercitar, conforme a dicha normativa, los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad, dirigiendo un escrito Referencia DATOS, a: la dirección de correo electrónico

LOPD@telefonica.com, dirigiendo un escrito, con su solicitud y copia del D.N.I a C/ Honduras, 10, 37184 Villares de la Reina, Salamanca.

PTVTELECOM 4G y RED-LOW, tanto en cuanto prestan diferentes aspectos del Servicio según lo dispuesto en el objeto del presente contrato, son ambas responsables del tratamiento de los datos de carácter personal de los Usuarios PTVTELECOM 4G y RED-LOW. cumplen en el tratamiento de los datos de carácter personal de sus Usuarios con la legislación vigente en España y en la Unión Europea, en particular, con la Ley Orgánica de Protección de Datos y su normativa de desarrollo. Para ello adoptan las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados, habida cuenta del estado de [firma\_cliente margen] la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que están expuestos.

PTVTELECOM 4G y RED-LOW. han adoptado las medidas de seguridad correspondientes a los niveles exigidos por el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal (Real Decreto 1720/2007). Además, procuran instalar aquellos otros medios y medidas técnicas adicionales para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados, así como para garantizar el secreto en las comunicaciones.

Los datos suministrados serán incorporados a sendos ficheros de datos de carácter personal de los que son responsables PTVTELECOM 4G y RED-LOW que se encuentran debidamente registrados ante la Agencia Española de Protección de Datos. La no comunicación, o la comunicación incompleta de los datos personales obligatorios para formalizar la contratación del Servicio supondrá la imposibilidad de la prestación del mismo y, por tanto, la resolución de la relación contractual.

PTVTELECOM 4G utilizará sus datos personales, así como sus datos de tráfico, entendiéndose como tales aquéllos tratados a efectos de la conducción de una comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas, con la finalidad de proveer los servicios solicitados (entre otros, establecimiento y enrutamiento de llamadas, etc.) RED-LOW tratará los datos del Usuario con la finalidad de facturar los servicios, reclamación de deudas, prestación del servicios de atención al cliente y enviarle comunicaciones relacionadas con la prestación, mejora y actualización de servicios, pudiendo ser comunicados únicamente a terceros que estén vinculados a los canales de distribución que colaboren en el proceso de contratación, prestación y mantenimiento de los servicios contratados cuando esta comunicación sea necesaria para el desarrollo de la relación contractual que mantiene con PTVTELECOM 4G y RED-LOW.

En cumplimiento de la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, sus datos personales (nombre, apellidos, nacionalidad y número de documento identificativo) serán asimismo incorporados al Libro-Registro que mantiene RED-LOW, y cuyo contenido se encuentra a disposición de los agentes facultados en los términos establecidos en la citada norma. Estos datos serán conservados por PTVTELECOM 4G durante un mínimo de 12 meses desde la fecha de las comunicaciones.

RED-LOW podrá enviarle información propia acerca de nuevas tarifas y promociones aplicables a su Servicio a las que pueda adherirse, mediante mensajes de texto y correos electrónicos, a no ser que indique lo contrario mediante la marcación de la correspondiente casilla.

RED-LOW también podrá enviarle publicidad acerca de otros servicios propios o de terceras empresas de los sectores de ocio, cultura, seguros, servicios financieros y de asistencia del hogar, únicamente en el caso de que Ud. así lo acepte expresamente. Puntualmente, en campañas de las cuales informaremos detalladamente en cada momento, en caso de que Ud. acepte el envío de publicidad de terceros, podrá obtener a cambio una serie de ventajas adicionales. RED-LOW le informa de que podrá comprobar su solvencia en ficheros comunes sobre solvencia patrimonial y crédito cuyos responsables presten tal servicio con arreglo a la [firma\_cliente\_margen] legalidad vigente, así como por procedimientos automatizados de sistemas de scoring, RED-LOW podrá verificar la exactitud de los datos aportados por usted y obtener datos de las entidades bancarias facilitadas por el Usuario. Mediante la aceptación de las presentes condiciones generales usted autoriza el tratamiento y mantenimiento de los datos sobre solvencia financiera con fines estadísticos y de evaluación de dicha solvencia. Igualmente, RED-LOW le informa de que la suscripción de los servicios de PTVTELECOM 4G que se abonen mediante domiciliación bancaria, conllevan, en caso de no atender puntualmente sus obligaciones económicas frente a PTVTELECOM 4G, de acuerdo con lo establecido en las presentes CGC, la comunicación de sus datos identificativos y los datos relativos a la deuda pendiente de pago a entidades dedicadas a la prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito, de acuerdo con la legislación vigente.

PTVTELECOM 4G Y RED-LOW no cederán a terceros los datos de carácter personal que nos proporcione, excepto cuando tal cesión lo sea a favor de operadores de servicios de comunicaciones electrónicas o prestadores de servicios de valor añadido y la cesión sea necesaria para la prestación de los mismos o para realizar alguna acción promocional de los servicios de PTVTELECOM 4G de la que pueda beneficiarse, siendo tal cesión necesaria poder llevar a cabo la misma. Para ejercer los derechos de acceso, rectificación, oposición o cancelación, puede dirigirse a PTVTELECOM 4G, Av. Cádiz, 58 14013 Córdoba o dirigir un correo electrónico a la dirección [operadores@ptvtelecom.com](mailto:operadores@ptvtelecom.com)

## 10. Causas de suspensión del servicio y terminación

RED-LOW y/o PTVTELECOM 4G podrán suspender el Servicio de realización de llamadas en los siguientes casos:

- a) Cuando el Usuario no haya atendido sus obligaciones de pago o haya agotado su saldo y/o sobrepasado su límite de crédito.
- b) Si el Usuario facilita a RED-LOW datos personales que no sean veraces, sean deliberadamente incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.
- c) Cuando el Usuario realice un uso no autorizado del Servicio según estas Condiciones Generales.
- d) Cuando el Usuario haya empleado un medio de pago fraudulentamente o exista, a criterio de PTVTELECOM 4G o de RED-LOW, riesgo razonable de fraude.

En caso de darse alguna de estas circunstancias, PTVTELECOM 4G o RED-LOW se pondrán en contacto con el Usuario, con carácter previo a la suspensión del Servicio para informarle de la existencia de un incumplimiento de las presentes Condiciones Generales.

Durante el período de 30 días a partir de la fecha de suspensión del Servicio, podrá recibir llamadas (excepto cuando se encuentre fuera del territorio nacional o se trate de llamadas a cobro revertido), SMS y MMS ("soft block").

Una vez transcurrido el citado plazo de 30 días sin que haya cesado la causa de la suspensión, se bloqueará también la recepción de llamadas, SMS y MMS ("hard block"). Una vez cumplidos 90 días desde la fecha de la suspensión sin que haya cesado la causa, PTVTELECOM 4G o RED-LOW procederá a bloquear la tarjeta SIM permanentemente perdiendo el Usuario el número de teléfono, quedando el contrato con PTVTELECOM 4G y RED-LOW definitivamente resuelto.

PTVTELECOM 4G o RED-LOW podrán resolver unilateralmente el Contrato cuando considere que el Servicio telefónico móvil objeto del mismo es inactivo. El Servicio se considerará inactivo cuando transcurran 4 meses seguidos sin haberse efectuado ningún consumo de servicios facturables. El coste de reactivación de una línea bloqueada asciende a 10,00 €, sin perjuicio de los gastos administrativos por devolución de recibos.

RED-LOW se reserva la facultad de reclamar al Usuario el importe del eventual saldo negativo, más los intereses y gastos derivados de la reclamación.

Hasta el bloqueo permanente es posible abonar las facturas pendientes, recargar saldo y realizar llamadas de emergencia al número 112, así como realizar llamadas al Servicio de Atención al Cliente.

El contrato se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del Servicio, por las causas generales admitidas en Derecho y especialmente por las siguientes:

- a) Decisión del Usuario.
- b) Grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, así como por una utilización del Servicio contraria a la buena fe.
- c) Retraso en el pago del Servicio por un periodo superior a tres (3) meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por demora en el pago.
- d) Por uso no autorizado, ilícito o indebido del Servicio. En caso de que el Usuario cuente con un compromiso de permanencia vigente estará obligado a abonar las cantidades correspondientes a la resolución anticipada del contrato por incumplimiento de dicho compromiso conforme a lo indicado en las presentes CGC.

En supuestos excepcionales en los que sea necesario por motivos técnicos, operativos o de servicio, o en el supuesto de que éste se interrumpa definitivamente, deberá devolver la Tarjeta si PTVTELECOM 4G o a RED-LOW si así se lo solicitan. PTVTELECOM 4G y RED-LOW responderá de las Tarjetas que resulten defectuosas o no aptas para el uso, en los términos establecidos por la Ley. PTVTELECOM 4G y RED-LOW se reservan la facultad de suspender el Servicio en cualquier momento como consecuencia de la finalización del plazo del título para la prestación del mismo, sin que en este caso se devengue derecho de indemnización alguno a favor del titular de la Tarjeta.

En aplicación de las obligaciones impuestas a PTVTELECOM 4G como operador de telecomunicaciones de conformidad con la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, se reserva la facultad de cancelar el presente contrato, bloquear la Tarjeta SIM o suspender el Servicio en cualquier momento en el caso de comprobarse que los datos identificativos facilitados por el Usuario son falsos, incorrectos o incompletos.



## 11. Modificación de las CGS

RED LOW y PTVTELECOM 4G podrán realizar modificaciones a las presentes CGC, así como de las tarifas nacionales vigentes en cada momento, notificándose al Usuario afectado por la modificación con una antelación mínima de un (1) mes a su entrada en vigor. En caso de que el Usuario no aceptase las nuevas condiciones y así se lo notificase a RED-LOW o a PTVTELECOM 4G, podrá resolver el contrato de manera anticipada y sin penalización alguna. Si, transcurrido el plazo de un (1) mes desde la notificación por PTVTELECOM 4G y el DISTRIBUIDOR el Usuario no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien continuará utilizando el Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas. La comunicación de la modificación se realizará de forma previa al Usuario, indicando la fecha de entrada en vigor de la modificación propuesta.

## 12. Resolución

El contrato entre RED-LOW, PTVTELECOM 4G y el Usuario se constituye por tiempo indefinido. PTVTELECOM 4G y REDLOW tiene derecho a resolver el contrato por las causas generales de extinción de los contratos y por las causas mencionadas en las CGC. Será causa de resolución automática del presente Contrato a instancia de PTVTELECOM 4G la extinción de la habilitación a PTVTELECOM 4G para prestar el Servicio cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestándolo.

Por su parte, el Usuario tiene derecho a resolver el contrato en cualquier momento mediante una llamada telefónica a nuestro Servicio de Atención al Cliente o remitiendo un email a [hola@red-low.com](mailto:hola@red-low.com) acompañada de una copia del documento nacional de identidad o documento identificativo equivalente con por lo menos dos días hábiles de antelación al día en el que desee que se haga efectiva la baja en el Servicio. En caso de existir algún compromiso de permanencia vigente la resolución del contrato podría conllevar una serie de costes para el Usuario, proporcionales al tiempo de permanencia restante, por incumplimiento de tal compromiso.

## 13. Cesión

RED-LOW y PTVTELECOM 4G se reservan el derecho de transmitir los derechos y/o obligaciones dimanantes de las presentes CGC a una empresa perteneciente a su mismo grupo empresarial o a un tercer operador de comunicaciones electrónicas sin necesidad de requerir el consentimiento expreso del Usuario, notificándole este hecho al menos con un (1) mes de antelación. El Usuario que no desee aceptar tal cesión podrá resolver el contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

## 14. Nulidad

La declaración de nulidad, ineficacia o invalidez de cualquiera de las presentes CGC no afectarán a la validez de las restantes condiciones que permanecerán vigentes y serán vinculantes para las partes.

## 15. Ley aplicable y fuero competente

La legislación aplicable a la relación que une a las partes es la española y queda sometida, con exclusión de cualquier otro foro que pudiera corresponderle, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Córdoba capital para la resolución de las divergencias que se deriven de la interpretación o aplicación de estos términos y condiciones. En el supuesto de que el Usuario tenga la condición de consumidor, el foro competente será aquel que determine en cada caso la normativa en materia de protección a consumidores.

