

CONDICIONES GENERALES CONTRATO PRESTACIÓN SERVICIOS ONSICOM

1.OBJETO DEL CONTRATO.

El Cliente, cuyos datos se recogen en el apartado Titular del Contrato de la Hoja de Solicitud de servicios, contrata uno o más servicios de comunicaciones electrónicas móviles y fijas, tanto de acceso a Internet como de telefonía y, en su caso, los servicios de valor añadido que éste solicite (en adelante, el “Servicio” o los “Servicios”) que serán prestados por OPERADORA DE NUEVOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN SL, (ONSICOM), con CIF B- 90057274 y domicilio social en C/ Juan Olivert, nº 6, 41309, La Rinconada (Sevilla), de acuerdo con la Oferta Comercial realizada por ONSICOM cuyas características se encuentran en el Contrato, que se compone de las presentes Condiciones Generales, las Condiciones Particulares, la Hoja de Solicitud de Servicios y, en su caso, el Parte de Actuación, que el Cliente declara conocer y aceptar al efectuar la contratación, sin reserva o exclusión alguna y que regirán, en todo caso, la contratación de Servicios entre el Cliente y ONSICOM. Estos Servicios se prestan al Cliente para utilización exclusiva como usuario final. En ningún caso podrá el Cliente revender o distribuir el Servicio a terceros, salvo autorización expresa de ONSICOM.

2.ENTRADA EN VIGOR Y COMIENZO DE LOS SERVICIOS.

El Contrato entrará en vigor el mismo día de su formalización. ONSICOM activará cada uno de los Servicios en el plazo máximo indicado en las cláusulas específicas correspondientes a cada uno de los Servicios siempre y cuando la solicitud del Cliente reúna todas las condiciones exigidas y sea técnicamente posible.

Las contrataciones telefónicas se efectuarán a través del Servicio de Atención al Cliente de ONSICOM. El Cliente recibirá información de las especificaciones y/o funcionalidades del servicio que desee contratar, de las tarifas vigentes y de la disponibilidad de las Condiciones Generales de Contratación del mismo en la web www.onsicom.es. Si decide contratarlo, el cliente facilitará los datos que le sean requeridos para formalizar el pedido. ONSICOM enviará al cliente confirmación documental de la contratación efectuada mediante correo electrónico en el plazo de veinticuatro horas desde que ONSICOM reciba la aceptación. ONSICOM se reserva el derecho de grabar, mediante cualquier soporte técnicamente válido a tal efecto, las comunicaciones telefónicas realizadas por el Cliente con ONSICOM relacionadas con la prestación del Servicio y acepta su valor probatorio en juicio o fuera de él; observando en todo momento, lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos. Todas las contrataciones con ONSICOM se formalizarán en castellano.

3.PRECIO DEL SERVICIO.

ONSICOM cobrará al Cliente por la prestación de los Servicios las tarifas establecidas en las Condiciones Particulares y Hoja de Solicitud de Servicios, que el Cliente suscribe al contratar el Servicio. Las tarifas vigentes, precios, descuentos e impuestos aplicables, se encuentran desglosadas en función de los Servicios y facilidades asociadas y estarán expresados en euros. Cualquier modificación en las tarifas será comunicada al Cliente con al menos treinta (30) días de antelación a la fecha de entrada en vigor, así como a la Administración y a las asociaciones de consumidores y usuarios con diez (10) días de antelación. La modificación de las tarifas dará derecho al Cliente a resolver el Contrato. A las tarifas se aplicarán los tributos que por ley esté obligado a satisfacer el Cliente, sin que ONSICOM se obligue al pago de tasas, impuestos o cargas derivados de la actividad del Cliente exigidos por cualquier Organismo Oficial o Colegio Profesional.

4.FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.

ONSICOM comenzará a facturar al Cliente desde la fecha de comienzo de los Servicios. Las facturas presentadas al Cliente contendrán debidamente diferenciados los conceptos de precios que se tarifican por los Servicios y facilidades prestadas. ONSICOM facturará mensualmente al cliente los cargos fijos del mes en curso y los cargos variables del mes anterior. No obstante, ONSICOM podrá facturar cargos variables de consumo del cliente no incluidos en las anteriores facturas aceptando el cliente dicha facturación.

ONSICOM pondrá a disposición del Cliente las facturas en formato electrónico, de acuerdo con la normativa aplicable. El Cliente podrá solicitar al Centro de Atención al Cliente que las facturas le sean remitidas también en formato papel, por un importe mensual de 2€ iva incluido. El Cliente abonará las cantidades devengadas por la prestación de los Servicios solicitados, mediante domiciliación bancaria de las facturas en la cuenta corriente que el Cliente haya designado para su pago. La fecha en la que se debe realizar el pago será aquella en la que la entidad de crédito en la que esté domiciliada la cuenta reciba notificación de ONSICOM, con el importe a abonar por el Cliente. No obstante, el Cliente podrá solicitar a ONSICOM la utilización de cualquier otro medio de pago de entre los comúnmente aceptados en el tráfico comercial. En caso de devolución del recibo bancario domiciliado, el pago de la factura correspondiente es posible realizarlo a través de transferencia bancaria, asumiendo el cliente en ambos casos los gastos de devolución (5€). Las facturas no abonadas en las fechas previstas, por causas no imputables a la entidad de crédito, devengarán un interés de demora igual al interés legal. Las partes reconocen expresamente que los registros informáticos de ONSICOM y su reproducción constituyen prueba válida y suficiente de los Servicios solicitados y efectivamente consumidos por el Cliente.

5. DEPÓSITOS DE GARANTÍA.

ONSICOM podrá exigir la constitución de depósitos de garantía, en el momento de contratar los Servicios o durante la vigencia del Contrato cuando: a) el Cliente hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad, b) se hubieran contraído deudas por otro/s Contrato/s de abono, vigentes o no, o se retrasen de modo reiterado en el pago de los recibos, c) cuando el importe de los servicios prestados suponga el doble de la cuota fija contratada. El depósito podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario a elección del Cliente. Los depósitos no serán remunerados. ONSICOM realizará el requerimiento de constitución por un medio que deje constancia de su recepción concediéndole un plazo no menor a quince (15) días para su constitución o abono de las cantidades pendientes. Si el depósito no se constituye, ONSICOM podrá desestimar la solicitud de alta, suspender el Servicio (y dar de baja al Cliente si no constituye el depósito pasados 10 días desde el segundo requerimiento). La devolución de los depósitos se producirá en el caso a) tan pronto como ONSICOM tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas y en el caso b) cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago. Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja o solicita cambio de titularidad de su abono, ONSICOM podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del abonado. Si el Cliente hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente. El plazo de devolución será el de quince (15) días desde el día siguiente a aquél en el que se cumplan las circunstancias recogidas anteriormente.

6. DERECHO DE COMPENSACIÓN POR LA INTERRUPCIÓN TEMPORAL DE LOS SERVICIOS.

ONSICOM intentará asegurar un nivel de calidad acorde con los Servicios y como mínimo se compromete a asegurar los niveles de calidad exigidos por la normativa de calidad, y que se encuentran recogidos en la página web. En caso de interrupción temporal del Servicio Telefónico y/o Acceso a internet, ONSICOM, indemnizará de forma automática al Cliente (si corresponde) en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado, con una cantidad que será igual al promedio del importe facturado por este Servicio durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el período de duración de la interrupción. b) Cinco (5) veces la cuota mensual del abono vigente en el momento de la interrupción prorrateado por el tiempo de duración de ésta. En caso de interrupción temporal del Servicio de Acceso a Internet, ONSICOM devolverá al Cliente de forma automática, si corresponde, en la factura correspondiente al periodo inmediato al considerado, con el importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas asociadas a este servicio, prorrateado por el tiempo de duración de la misma. En caso de interrupción temporal de los Servicios por fuerza mayor, ONSICOM devolverá al Cliente el importe de la cuota de abono prorrateado por el tiempo de duración de la misma. En el caso de que la interrupción afecte al Servicio Telefónico sobre línea ONSICOM la indemnización también comprenderá la cuota de la línea telefónica. A efectos indemnizatorios se considerará que el precio de cada uno de los Servicios en la cuota mensual de los paquetes es (Servicio Telefónico Fijo y Servicio de Acceso a Internet) será del 50% del precio total. No será de aplicación lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes: a) Incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones contractuales. b) Por los daños producidos en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo con la normativa vigente. Sin perjuicio de lo referido anteriormente en ningún caso ONSICOM compensará por daños a la propiedad, a las personas

o por pérdidas económicas, y en concreto por cualquier daño emergente o lucro cesante que el Cliente pudiera sufrir en caso de interrupción o prestación deficiente de los Servicios. Adicionalmente ONSICOM se compromete a indemnizar al Cliente que lo solicite con un importe correspondiente a la cuota mensual del Servicio contratado cuando por causas imputables a ONSICOM el Cliente tenga una interrupción del Servicio superior a 48 horas naturales, a contar desde el momento en el que el Cliente haya contactado con los Servicios de Atención al Cliente de ONSICOM notificando un aviso de avería hasta el momento en el que el Servicio se encuentre restablecido.

7.SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO A SOLICITUD DEL CLIENTE.

El Cliente tendrá derecho a solicitar de ONSICOM, a través del Servicio de Atención al Cliente, la suspensión temporal del Servicio, con un mínimo de quince (15) días de antelación a la fecha de su efectividad. Solo podrá solicitar dicha suspensión una vez por año natural y el período de suspensión estará comprendido entre un (1) mes como mínimo y tres (3) meses como máximo. La suspensión temporal del Servicio implicará una facturación inmediata del saldo pendiente, que deberá ser atendida en la misma forma y con las mismas condiciones que las previstas en la cláusula 4 del presente Contrato. En caso de suspensión se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional al tiempo de suspensión.

8.SUSPENSIÓN TEMPORAL O DEFINITIVA DEL SERVICIO A INSTANCIA DE ONSICOM

El retraso en el pago total o parcial por parte del Cliente durante un período superior a un (1) mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del Servicio, facultará a ONSICOM a la suspensión temporal del Servicio contratado por el Cliente previa notificación de esta medida requiriendo el pago, con al menos quince (15) días de antelación, e indicando la fecha en que se realizará la suspensión del Servicio, que no podrá ser día inhábil, por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción por el Cliente. ONSICOM restablecerá el Servicio dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga conocimiento de que el importe adeudado ha sido satisfecho. El retraso en el pago del Servicio telefónico disponible al público por un período superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del Contrato, en dos (2) ocasiones, por mora en el pago de los Servicios correspondientes, dará derecho a ONSICOM a la interrupción definitiva del Servicio y a la correspondiente resolución del Contrato. La resolución afectará sólo a los Servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. La suspensión del Servicio telefónico por falta de pago supondrá el mantenimiento de las llamadas entrantes y las salientes de urgencias, con excepción de las de cobro revertido. La suspensión no exime al Cliente del pago de las cuotas fijas. El impago del cargo por los Servicios de tarificación adicional, Internet o cualesquiera otros que no sean el telefónico sólo dará lugar a la suspensión de tales Servicios. Para que el abonado no pueda ser suspendido del Servicio de tarificación adicional será necesario que presente una reclamación ante las autoridades competentes y que, mientras se esté substanciando dicha reclamación, consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a ONSICOM. ONSICOM podrá suspender de manera temporal o definitiva el Servicio en casos de fraude, riesgo objetivo o presunción razonable de comisión de fraude o por otras razones suficientemente acreditadas de uso ilícito del Servicio.

9.DERECHO DE DESCONEXIÓN DEL SERVICIO DE LLAMADAS INTERNACIONALES Y DE TARIFICACIÓN ADICIONAL.

El Cliente podrá solicitar la desconexión de llamadas Internacionales y de llamadas a servicios de tarifas superiores, en especial, a servicios de tarificación adicional. A estos efectos el Cliente lo comunicará a ONSICOM por escrito o por teléfono al Servicio de Atención al Cliente de ONSICOM. ONSICOM habrá de proceder 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 esos diez (10) días, por causas no imputables al Cliente, serán de cargo de ONSICOM los costes derivados del Servicio cuya desconexión se solicita.

10.PORTABILIDAD.

Sin perjuicio de lo establecido en las Condiciones Particulares, para la prestación del servicio de la Línea móvil referenciada en el formulario de solicitud de servicios del Contrato, el Cliente conoce y acepta que dichos servicios serán prestados por la compañía Orange Espagne, S.A.U. (en adelante, Orange), con domicilio social en Pº del Club Deportivo nº 1, Parque Empresarial La Finca, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid) y provista de CIF nº A-82009812, la cual le presta el Servicio de telefonía móvil y otros servicios relacionados como Operador de comunicaciones electrónicas debidamente notificado ante la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones; y con la compañía ONSICOM, en calidad de distribuidor del mismo, quien le prestará servicios como el de facturación y cobro de las facturas relativas a los servicios de comunicaciones electrónicas y el Servicio de Atención al Cliente.

11. ASISTENCIA TÉCNICA Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO.

ONSICOM dispone de un sistema de mantenimiento integral de la línea contratada que garantiza una respuesta e inicio de acciones técnicas en un máximo de 8 horas y la reparación de la línea y de las infraestructuras asociadas al Servicio en la red de ONSICOM hasta el Punto de Terminación de Red (PTRO) en el plazo de 72 horas desde el aviso del Cliente al Servicio de Atención al Cliente de ONSICOM. Así mismo ONSICOM dispone de un procedimiento interno que realiza la monitorización de los enlaces de toda la red con el objetivo de garantizar la calidad y adecuar la capacidad requerida por el Cliente, evitando cortes y /o degradaciones del servicio contratado, permitiendo mantener los niveles de calidad comprometidos con el Cliente. ONSICOM informará al Cliente de cualquier incidencia que se produzca en la provisión del Servicio. La continuidad del Servicio podrá verse alterada por las tareas de mantenimiento de la red e infraestructura que lo soporta. Dichas tareas de mantenimiento serán comunicadas al Cliente con suficiente antelación.

12.FUERZA MAYOR.

ONSICOM no será responsable en caso de imposibilidad de dar Servicio si ello se debe a interrupciones prolongadas del suministro (eléctrico, líneas de telecomunicaciones, etc.), conflictos sociales, incendios, explosiones, inundaciones, actos y omisiones del Gobierno y, en general, todos los supuestos de fuerza mayor. Tampoco le será exigible responsabilidad en caso de que la imposibilidad de dar Servicio se deba al propio Cliente o a toda persona autorizada por él.

13.SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

El Cliente podrá dirigirse a ONSICOM, a través de los Servicios de Atención al Cliente, para presentar reclamaciones sobre el funcionamiento y la calidad del Servicio, la aplicación de precios, la facturación, o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con la prestación del Servicio. El Cliente podrá efectuar las reclamaciones en el plazo de un (1) mes desde el hecho motivador de la reclamación, dirigiéndose a OPERADORA DE NUEVOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN SL, (ONSICOM), con CIF B-90057274 y domicilio social en C/ Juan Olivert, nº 6, 41309, La Rinconada (Sevilla), al teléfono: 955314040 o la dirección de correo: info@onsicom.es. Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de ONSICOM en el plazo de un (1) mes, podrá dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo. El arbitraje correspondiente deberá ser aceptado expresamente por ONSICOM. Asimismo, los usuarios finales que fueran personas físicas podrán dirigirse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. No se suspenderá ni interrumpirá el Servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a ONSICOM. El Cliente tiene derecho a obtener un documento acreditativo del contenido de su reclamación así como un número de referencia de la misma. El Cliente tendrá disponibles Hojas de Reclamaciones Oficiales en la dirección anteriormente referida. Así mismo el cliente dispone de dos canales de comunicación con ONSICOM. Para la Atención Comercial, el cliente puede ponerse en contacto con ONSICOM a través de info@onsicom.es Para la Atención Técnica, el cliente o usuario puede contactar a través de soporte@onsicom.es Adicionalmente, ambas vías de contacto se complementan con la línea telefónica 955314040, para atención de incidencias, y en horario comercial para Atención Comercial.

14.PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

De conformidad con lo dispuesto en Reglamento UE 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016. (RGPD); ONSICOM le informa que tratará sus datos conforme a lo establecido en su Política de Privacidad. Mediante la firma del Contrato, presta su consentimiento informado, expreso, libre e inequívoco para que los datos que proporciona a ONSICOM sean incluidos en los ficheros de los que ONSICOM es responsable, debidamente inscritos en el Agencia de Protección de Datos y sobre los que se aplican las medidas de seguridad, técnicas y organizativas previstas en la normativa vigente. Dicha Política de Privacidad rige el tratamiento de sus datos de carácter personal en su relación contractual con ONSICOM y se encuentra disponible en <https://www.onsicom.es/politica-de-privacidad/#informacion-basica>

15.DURACIÓN, TERMINACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

ONSICOM podrá interrumpir el Servicio o resolver de modo inmediato la relación con el CLIENTE, si detecta un uso del Servicio contrario a las presentes Condiciones Generales, a la legislación vigente o en caso de impago de las cantidades debidas. El Cliente y ONSICOM tienen derecho a resolver el Contrato por las causas generales de extinción de los contratos. Asimismo, el Cliente tendrá derecho a resolver el Contrato en cualquier momento y con una antelación de dos (2) días hábiles comunicándolo a ONSICOM y adjuntando copia del DNI o de otra documentación acreditativa de su personalidad. Asimismo, el CLIENTE tiene derecho a desistir del Contrato debiendo comunicarlo al Servicio de Atención al cliente de ONSICOM en el plazo máximo de catorce días desde la contratación del Servicio, utilizando para ello el formulario incluido como Anexo I de estas Condiciones Generales. Dicho desestimiento no incurrirá en gastos de cancelación. No obstante, el Cliente perderá este derecho en el momento que comiencen a ejecutarse la instalación de los servicios, entendiéndose comprendidos entre éstos la instalación en el domicilio de CLIENTE y la portabilidad de su/s línea/s. En ningún caso la resolución o el desistimiento del Contrato exonerará al Cliente y a ONSICOM de sus obligaciones pendientes por cualquier concepto, como las contraídas al asumir Condiciones Particulares y otras de similar naturaleza, conociendo y aceptando el Cliente que determinados Servicios pueden conllevar un compromiso de permanencia, que tendrá la duración y cargo definidos en las Condiciones Particulares, asociado a descuentos o condiciones ventajosas para el Cliente, debiendo abonar dicho cargo en caso de incumplimiento. .

16.MODIFICACIÓN DEL SERVICIO.

Las Condiciones de Prestación de los Servicios Objeto del presente Contrato podrán ser modificadas de conformidad con la legislación vigente y previa notificación escrita al Cliente con un plazo de preaviso de un (1) mes. Transcurrido dicho plazo sin que ONSICOM haya recibido comunicación alguna, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones. En caso de que las modificaciones supongan una mejora de las condiciones contractuales o respondan a cambios regulatorios, no será de aplicación lo establecido en el Art. 9.3 del RD 899/2009, de 22 de mayo. En caso de incompatibilidad entre las Condiciones Generales y las Condiciones Particulares aplicables a cada uno de los Servicios contratados por el Cliente, prevalecerán las Particulares sobre las Generales. Si por causas tecnológicas ONSICOM no pudiese prestar el Servicio al Cliente en los términos pactados, ONSICOM se compromete a comunicar al Cliente esta circunstancia de forma inmediata. El Cliente podrá optar en este caso por contratar otro Servicio o por resolver el Contrato. Si la imposibilidad fuera debida al Cliente ONSICOM facturará en todo caso aquellos costes que para la provisión del Servicio se hayan generado. El Cliente para la prestación de los Servicios, otorga a ONSICOM mediante la suscripción del presente Contrato las facultades necesarias para la gestión y tramitación de dichos Servicios frente a las entidades correspondientes.

17.CESIÓN A TERCEROS.

El Cliente está obligado al pago de las cantidades debidas por el uso de los Servicios prestados por ONSICOM, a hacer uso debido del Servicio y a no ceder su posición en este Contrato, salvo consentimiento expreso, por escrito, por parte de ONSICOM. ONSICOM únicamente podrá ceder su posición en este Contrato a otras empresas pertenecientes a su mismo Grupo de Empresas o a cualquier otra entidad notificándolo al Cliente con una antelación de treinta días a la fecha en que dicha cesión deba surtir efectos.

18.LEGISLACIÓN Y JURISDICCION APLICABLE.

El Cliente contrata con ONSICOM con sujeción al régimen que en cada momento establezca la normativa vigente española aplicable a los Servicios prestados por ONSICOM. ONSICOM y el Cliente con renuncia expresa a cualquier otro fuero, se someten al de los Juzgados y Tribunales del domicilio del usuario para cualquier controversia que pudiera derivarse del presente Contrato.

Operadora de Nuevos Sistemas de Comunicación, S.L

Parque Industrial Aerópolis C/Juan Olivert, 9 41300 – La Rinconada (Sevilla)

| | |
|---------------|----------------------------------|
| Asunto | Desistimiento de Contrato |
|---------------|----------------------------------|

Ena.....dede 201.....

Estimados Sres.:

Por la presente le comunico mi voluntad de desistir, dentro del plazo de 14 días naturales desde la contratación, del Contrato suscrito con Operadora de Nuevos Sistemas de Comunicación, S.L. (ONSICOM) cuyos datos son los siguientes:

| | |
|--------------------------------|--|
| Servicio o producto Contratado | |
| Fecha de contratación | |
| Nombre del contratante | |
| Domicilio del Contratante | |
| DNI/NIE* | |

* Debe adjuntar copia del documento identificativo

De conformidad con lo establecido en el artículo 103 del TRLCU, conozco y acepto expresamente que debido a la naturaleza del Servicio, que requiere una instalación previa en el domicilio del Cliente o la gestión de la portabilidad numérica por parte de ONSICOM, que comenzada la ejecución de la instalación del servicio con mi consentimiento perderé mi derecho de desistimiento, debiendo pagar los cargos de cancelación que ONSICOM establezca tal efecto en Contrato y cuyo importe es de 240 Euros.

Atentamente,

Fdo.: