

# CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN (CGC) APLICABLES A LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS PRESTADOS POR MARBE COMUNICACIONES, S.L. (MARBE COM)

## 1. ACEPTACIÓN DE LAS PRESENTES CGC.LEGISLACIÓN APLICABLE

1.1. La firma, formalización o cualquier otra forma de suscripción de un CONTRATO de prestación de cualesquiera SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS con MARBECOM lleva aparejada, por parte del CLIENTE, la explícita aceptación y la expresa adhesión a las presentes CGC que han sido elaboradas de acuerdo a la naturaleza de dichos SERVICIOS, y con arreglo a las normas reguladoras del mercado de las telecomunicaciones, del comercio electrónico, de protección de datos de carácter personal y demás legislación vigente en el momento de su publicación.

1.2. Antes de la suscripción de cualquier CONTRATO de prestación de SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS con MARBECOM ésta, bien directamente, bien a través de alguno de sus comercializadores, distribuidores, vendedores y/o cualesquiera otros canales comerciales, incluida su propia página web "www.marbecomunicaciones.com", se asegurará de facilitar al CLIENTE el acceso y conocimiento a estas CGC, al modelo de CONTRATO que va a firmar, formalizar y/o suscribir y al Anexo que describe las "CARACTERÍSTICAS PROPIAS DE CADA UNO DE LOS DIFERENTES PRODUCTOS Y SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS COMERCIALIZADOS, FACILITADOS, PRESTADOS, PROVEÍDOS, SUMINISTRADOS Y/O PUESTOS A DISPOSICIÓN POR MARBECOM".

1.3. En particular, todos los CONTRATOS de prestación de SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS pactados entre MARBECOM y el CLIENTE estarán sujetos a lo previsto por las siguientes disposiciones normativas:

1.3.1. Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Usuario del Servicio de Telecomunicaciones;

1.3.2. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias;

1.3.3. Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación;

1.3.4. Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico;

1.3.5. Cualesquiera otras de general y/o especial y pertinente aplicación aún cuando no aparezcan recogidas en estas CGC.

1.4. En los supuestos en que una norma altere, con carácter vinculante, los derechos y obligaciones de las partes derivadas de los CONTRATOS suscritos con MARBECOM para la prestación de SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS, tales derechos y obligaciones habrán de entenderse modificados en el mismo y exacto sentido en que lo hubiera hecho dicha norma, aún cuando no se reflejara tal modificación en estas CGC.

1.5. Ninguna nueva disposición normativa ni, en su caso, ninguna modificación de las que actualmente están en vigor tendrán efectos retroactivos ni serán de aplicación a CONTRATOS de fecha anterior a la entrada en vigor de aquellas salvo que en las mismas se disponga expresamente lo contrario.

1.6. En aquellos casos en que exista cualquier discrepancia entre lo previsto por estas CGC y una disposición normativa de carácter vinculante, será siempre de aplicación la disposición normativa de carácter vinculante.

## 2. OBJETO.EXTENSIÓN

2.1. Los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS comercializados, facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por MARBECOM, que pueden constituir el posible objeto de un CONTRATO a los que afectan estas CGC son:

2.1.1. Telefonía fija convencional;

2.1.2. Telefonía fija con tecnología VoIP (voz sobre IP);

2.1.3. Servicios gestionados de central virtual;

2.1.4. Acceso a internet desde ubicación fija;

2.1.5. Telefonía móvil;

2.1.6. Acceso a internet desde telefonía móvil;

2.1.7. Servicio de ubicación y localización por telefonía móvil;

2.1.8. Servicio de tráfico de voz y datos para telefonía móvil en "itinerancia" internacional o "roaming";

2.1.9. Servicio de llamadas de emergencia desde cualquier terminal de telefonía fija o móvil;

2.1.10. Servicio de identificación y duración de llamadas entrantes y salientes;

2.1.11. Servicio de buzón de voz;

2.1.12. Servicio de registros de llamadas entrantes/salientes y

2.1.13. Cualesquiera otros que, desde ahora o en el futuro, aparezcan o puedan aparecer contenidos o reflejados en estas CGC y/o en el ANEXO "CARACTERÍSTICAS PROPIAS DE CADA UNO DE LOS DIFERENTES PRODUCTOS Y SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS COMERCIALIZADOS, FACILITADOS, PRESTADOS, PROVEÍDOS, SUMINISTRADOS Y/O PUESTOS A DISPOSICIÓN POR MARBE COM".

2.2. Los contratos para la prestación de SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL no están sujetos a lo previsto en estas CGC y se regirán por las disposiciones genéricas y/o específicas contenidas en el CONTRATO relativo a dichos SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL.

## 3. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El CLIENTE asume la obligación de exonerar, liberar y mantener indemne a MARBECOM de todos los posibles daños y perjuicios económicos, de imagen y/o de cualquier otra naturaleza causados y/o que pudieran causarse derivados de un mal uso, no imputable a MARBECOM, de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS prestados por ésta.

3.1.1. Responsabilizarse de la seguridad e integridad de los aparatos, dispositivos, equipos y/o terminales informáticos y/o electrónicos a través de los cuales se reciban o deban recibirse los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS prestados por MARBECOM que se hallen o debieran hallarse en su poder, en su domicilio, dependencias, pertenencias o en lugares que estén o debieran estar bajo su control y dominio, incluso vehículos particulares o de servicio público, así como su protección frente a virus, intrusos, hackers y, en general, ante cualquier agresión o ataque tecnológico o físico que puedan alterar, defraudar, dificultar, impedir o modificar de cualquier modo el cumplimiento de las obligaciones asumidas por las partes.

De acuerdo con lo previsto en el párrafo primero de esta condición 3.1.1., el CLIENTE, libre y voluntariamente, exonera a MARBECOM de toda responsabilidad que pueda derivarse, directa o indirectamente, de cualquier uso abusivo y/o fraudulento que pudiera realizarse respecto de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS puestos a su disposición, prestados, facilitados y/o proveídos por MARBECOM.

En ningún caso, el uso abusivo o fraudulento de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS realizado por cualquier persona ajena a MARBECOM, servirá de base para discutir, retrasar y/o denegar el pago de las cantidades facturadas por MARBECOM al CLIENTE cuando tales cantidades facturadas se correspondan con el uso (o abuso) del PRODUCTO DE TELECOMUNICACIONES que aquel tenga suscrito.

3.1.2. Abonar puntualmente a MARBECOM las cantidades correspondientes al precio por el uso, la utilización y/o la puesta a disposición del PRODUCTO DE TELECOMUNICACIONES y/o los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS contratado de acuerdo con los PRECIOS Y TARIFAS MARBECOM aplicables a cada PRODUCTO o SERVICIO.

De acuerdo con lo previsto por la condición 3.1.1., el CLIENTE no se liberará del cumplimiento de la obligación de pago a que se refiere el primer párrafo de esta condición 3.1.2. aunque el uso (o abuso) del SERVICIO DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitado, prestado, proveído, suministrado y/o puesto a disposición del CLIENTE por MARBECOM lo haya realizado una tercera persona, con o sin consentimiento y/o conocimiento del CLIENTE.

3.1.3. Abonar íntegramente el precio fijo mínimo correspondiente al PRODUCTO DE TELECOMUNICACIONES contratado, aun cuando no hubiera consumido o usado la totalidad del facilitado, prestado, proveído, suministrado y/o puesto a su disposición por MARBECOM, en aquellos casos en que el PRODUCTO DE TELECOMUNICACIONES contratado incluya, suponga o implique un precio mínimo fijo a cambio de la puesta a disposición del CLIENTE de un mínimo de uso o consumo de un SERVICIO DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.

El CLIENTE no se liberará del cumplimiento de la obligación de pago a que se refiere el primer párrafo de esta condición 3.1.3. aunque no hubiera usado, utilizado y/o consumido, en todo o en parte, el SERVICIO DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS contratado y puesto a su disposición por MARBECOM.

3.1.4. El incumplimiento por parte del CLIENTE de la obligación puntual de pago a que se refieren las condiciones 3.1.2 y 3.1.3. facultará a MARBECOM, en los términos previstos por la condición 10. o, en su defecto, de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente, para que pueda suspender, de manera provisional o incluso definitiva, la prestación de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.

En los casos de incumplimiento total o parcial de la obligación de pago, el CLIENTE CONSIENTE y AUTORIZA a MARBECOM, de forma expresa y haciendo renuncia formal a cualquier derecho en contra que pudiera corresponderle, para que pueda comunicar sus datos a los diferentes registros y ficheros de morosos existentes o que se puedan crear en el futuro tales como RAI, ASNEF, BADEXCUG...

3.1.5. Resarcir a MARBECOM de los daños, perjuicios, costes y gastos que pudiera sufrir como consecuencia de un uso ilegal, fraudulento o inadecuado realizado por él mismo o por terceros, con o sin su conocimiento y/o consentimiento, del SERVICIO DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitado, prestado, proveído, suministrado y/o puesto a disposición por aquella.

3.1.6. Disponer de los aparatos, dispositivos, equipos y/o terminales informáticos y/o electrónicos y, en general, de cualquier otro HARDWARE debidamente homologado para la correcta recepción de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS contratados y facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición del CLIENTE por MARBECOM.

3.1.7. Abstenerse de manipular o alterar, por ningún medio físico, informático ni de ninguna otra naturaleza, cualesquiera elementos, aparatos, dispositivos, equipos, terminales, cables y/o instalaciones a través de los que reciba o deba recibir los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por MARBECOM con la finalidad de acceder a ellos y/o utilizarlos en condición distinta a la de usuario final, para fines distintos de los contratados o de cualquier otra forma o con cualquier otro fin fraudulentos.

E impedir que otros, con o sin su conocimiento y/o autorización, realicen tales actos prohibidos.

3.1.8. Complimentar debidamente, firmar en original el modelo de CONTRATO de prestación de SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS y el documento que contiene el "Mandato SEPA" y entregar personalmente o, enviar, remitir y/o hacer llegar el original firmado de ambos documentos a MARBECOM, a la siguiente dirección postal:

MARBE COMUNICACIONES S.L.  
Carretera Alicante 119  
03207 – Elche  
Alicante

MARBECOM se reserva el derecho de proceder a no iniciar la prestación de los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES contratados, o a

suspender la prestación de los ya iniciados hasta que el CLIENTE cumpla con esta obligación a que se refiere esta condición 3.1.18. .

3.2 Otras obligaciones adicionales que incumben al CLIENTE en aquellos casos en que se le suministren aparatos, dispositivos, enrutadores, equipos, terminales informáticos y/o electrónicos y, en general, cualquier tipo de HARDWARE propiedad de MARBECOM.

3.2.1. Devolver a MARBECOM, a la finalización del contrato y en buenas condiciones de uso, el HARDWARE MARBECOM recibido o, en su caso, adquirirlo por el precio residual que se hubiera fijado al inicio del arriendo.

3.2.2. MARBECOM se reserva el derecho de no entregar o solicitar la devolución del HARDWARE MARBECOM al que se refiere esta condición 3.2. en caso de incumplimiento por parte del CLIENTE de cualesquiera de las obligaciones por él asumidas con relación al mismo.

3.3. Abonar, contra la realización de aquellas conexiones, instalaciones y/o programaciones que fuera necesario realizar por personal autorizado por MARBECOM, el importe de la factura correspondiente a los trabajos efectuados.

#### 4. OBLIGACIONES DE MARBECOM

##### 4.1. Obligaciones genéricas

Además de las que se correspondan con los derechos propios del CLIENTE de acuerdo con lo previsto en las presentes CGC, y/o se deduzcan del CONTRATO y/o del ANEXO "CARACTERÍSTICAS PROPIAS DE CADA UNO DE LOS DIFERENTES PRODUCTOS Y SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS COMERCIALIZADOS, FACILITADOS, PRESTADOS, PROVEÍDOS, SUMINISTRADOS Y/O PUESTOS A DISPOSICIÓN POR MARBECOM" o se deriven de la legislación vigente, MARBECOM asume las siguientes obligaciones:

4.1.1. Prestar los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES contratados por el CLIENTE en los términos y condiciones pactados y con la extensión, los límites y los niveles de calidad ofrecidos o, en su defecto, con los más óptimos posibles atendidas las circunstancias tecnológicas existentes en el mercado y las situación geográfica donde aquellos deban facilitarse, prestarse, proveerse, suministrarse y/o ponerse a disposición dentro de los límites establecidos por la legislación vigente en cada momento.

4.1.2. Disponer de un "Servicio de Atención Telefónica al Cliente" (SAT MARBECOM) debidamente especializado, para atender, efectiva y eficazmente, cualesquiera dudas, peticiones, quejas, reclamaciones y demás consultas relacionadas con el CONTRATO de PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS pactado con el CLIENTE o con los propios SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por MARBECOM.

4.1.3. Disponer de un Servicio de Asistencia Técnica (SAT MARBECOM) con objeto de atender, solucionar y reparar, en el más breve plazo posible, cualquier avería, mal funcionamiento o problema que pueda denunciar el CLIENTE cuando tales circunstancias sean por causa imputable a MARBECOM.

Cuando la avería o malfuncionamiento del servicio se deba a causa NO imputable a MARBECOM ésta, no obstante, está obligada a gestionar y mediar, con la mayor urgencia y diligencia posibles, en la solución del problema.

4.1.4. Facilitar al CLIENTE todo tipo de información que éste solicite con relación al CONTRATO, a las CGC aplicables, a las TARIFAS Y PRECIOS de los PRODUCTOS Y SERVICIOS MARBECOM, a las facturas y cargos girados al CLIENTE, a los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por MARBECOM o a cualesquiera modificaciones que puedan interesar al CLIENTE.

4.1.5. Disponer de los medios técnicos y humanos necesarios para que la prestación de los SERVICIOS por parte de MARBECOM y el ejercicio de los derechos del CLIENTE pueda efectuarse en los términos

establecidos en el CONTRATO, las presentes CGC o se adecúen a las disposiciones normativas vigentes en cada momento.

4.2 Otras obligaciones adicionales que incumben a MARBECOM en aquellos casos en que hubiera procedido a entregar al CLIENTE aparatos, dispositivos, enrutadores, equipos terminales Informaticos y/o electrónicos y , en general cualquier tipo de HARDWARE.

4.2.1. Si la entrega del HARDWARE lleva o no asociado un compromiso de permanencia por parte del CLIENTE y, en el primero de los casos, el tiempo de duración del compromiso de permanencia que debe cumplir el cliente que, en ningún caso, será superior a veinticuatro (24) meses.

4.2.2. Las consecuencias económicas que se deriven para el CLIENTE en el caso de que, antes de agotar el período de permanencia comprometido, decida ejercer el derecho de resolver el contrato para dar de baja o migrar el SERVICIO asociado al HARDWARE a otra operadora de telecomunicaciones.

4.3. Otras obligaciones adicionales que incumben a MARBECOM en aquellos casos en que preste SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES a través de TELÉFONO MÓVIL.

Cuando, con independencia del PRODUCTO DE TELECOMUNICACIONES facilitado, prestado, proveído, suministrado y/o puesto a disposición del CLIENTE, MARBECOM el CLIENTE reciba SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS a través de TELÉFONO MÓVIL, serán obligaciones adicionales de MARBECOM, además de cualesquiera otras que se establecen con carácter general, las que se detallan a continuación.

4.3.1. Proceder a la inmediata suspensión de la operatividad de la TARJETA SIM y/o de un número de teléfono asociado cuando medie notificación de denuncia, debidamente acreditada, por parte del CLIENTE o de las autoridades policiales o judiciales, de hurto, pérdida o robo del terminal telefónico, clonación de la tarjeta o cualquier otra causa o circunstancia que justifique la necesidad de tal medida.

A los efectos de lo previsto por el primer párrafo de esta condición 4.3.1., MARBECOM podrá exigir cuantos documentos y justificantes crea necesarios en orden a asegurar y garantizar la identidad del CLIENTE y la legitimidad de la petición.

El CLIENTE no se liberará de la obligación de pago de las cantidades que correspondan por el uso realizado de los SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL hasta el momento de comunicar a MARBECOM la solicitud de suspensión de la operatividad de la TARJETA SIM por cualquiera de las causas previstas en el párrafo primero de esta condición 4.3.1. o , en su caso, hasta el momento de presentar las acreditaciones a que se refiere el párrafo segundo de esta misma condición.

## 5. DERECHOS DE MARBECOM

### 5.1. Derechos genéricos

Además de todos los que naturalmente se puedan considerar correlativos de las obligaciones del CLIENTE de acuerdo con lo previsto en las presentes CGC, en el CONTRATO, en el ANEXO "CARACTERÍSTICAS PROPIAS DE CADA UNO DE LOS DIFERENTES PRODUCTOS Y SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS COMERCIALIZADOS, FACILITADOS, PRESTADOS, PROVEÍDOS, SUMINISTRADOS Y/O PUESTOS A DISPOSICIÓN POR MARBECOM" y/o de los que deriven de la legislación vigente, MARBECOM tendrá los siguientes derechos:

5.1.1. Cobrar puntualmente el importe de las facturas emitidas por los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición del CLIENTE.

5.1.2. Comunicar a los archivos y registros de morosos los datos del CLIENTE que incumpla las obligaciones económicas derivadas del CONTRATO.

5.1.3. Suspender, total o parcialmente, temporal o definitivamente, la prestación de los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES en los términos previstos por la condición 9 si el CLIENTE no abona puntualmente el total importe de la factura oportunamente emitida por MARBECOM.

5.1.4. Suspender, temporal o definitivamente, la prestación de los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES si el CLIENTE no cumple la obligación de remisión de la documentación original a que se refiere la condición 3.1.12.

Si llegado que sea el momento del abono de la factura correspondiente, el CLIENTE no hiciera puntualmente efectivo su abono, MARBECOM podrá aplicar de inmediato, y sin necesidad de previo requerimiento de pago, la garantía o caución prestada para el pago de cuanto aquel adeude sin perjuicio, además, del derecho de MARBECOM de exigir la prestación de nueva garantía o caución como condición imprescindible para continuar prestando los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.

5.2. Otros derechos adicionales que corresponden a MARBECOM en aquellos casos en que hubiera entregado al CLIENTE aparatos, dispositivos, enrutadores, equipos, terminales electrónicos y/o informáticos y, en general cualquier tipo de HARDWARE titularidad de MARBECOM.

5.2.1. A que el CLIENTE firme el albarán de entrega de los mencionados equipos donde figurarán la clase, el número de unidades, marcas, modelos, números de serie y cualesquiera otros datos y características que permitan identificarlos de entre otros similares.

5.2.2. A cobrar puntualmente el canon arrendamiento o renta por el alquiler de los mencionados equipos.

5.2.3. A que el cliente le resarza de los daños y perjuicios que puedan sufrir los mencionados equipos.

5.2.4. A exigir y obtener del CLIENTE, en la cuantía y forma que estime conveniente (tarjeta de crédito, fianza en metálico, pignoración de bienes, aval bancario... que, en ningún caso, serán remunerados) una garantía suficiente en orden a satisfacer el cobro y percepción de las rentas y/o el valor residual del HARDWARE MARBECOM arrendado.

5.2.5. A recuperar el HARDWARE MARBECOM en los casos en que así deba proceder por incumplimiento o extinción de la relación contractual.

## 6. REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN ITINERANCIA (ROAMING) EN LA UNIÓN EUROPEA A PARTIR DEL 15 DE JUNIO DE 2017

Se establece la eliminación de los sobrecargos por roaming a partir del 15 de junio de 2017, regulación aplicable únicamente en los 28 países pertenecientes a la Unión Europea. Los usuarios de servicios de telefonía e internet en el móvil, a partir de dicha fecha, podrán viajar dentro de la UE utilizando la misma tarifa que tengan contratada con MARBE en su país de origen para estos servicios (tarifa doméstica).

Existen limitaciones para garantizar un uso razonable del servicio de itinerancia por parte de los usuarios, con el fin de evitar ciertos abusos como esta garantía de uso razonable se basa en un límite de uso de los servicios en itinerancia, una vez alcanzando el cual los operadores podrán cobrar un sobrecargo adicional.

## 7. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

7.1. MARBECOM facturará al CLIENTE, mensualmente, las cantidades que éste debe abonar por el consumo, la utilización o puesta a su disposición de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados y/o proveídos por aquella.

7.2. La facturación a que se refiere la condición 7.1. tendrá una periodicidad mensual, se emitirá al finalizar cada mes natural vencido, y se referirá a los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS efectivamente consumidos, usados, utilizados y/o puestos a disposición del CLIENTE durante el mes natural inmediatamente anterior al momento de la facturación.

Al objeto de salvaguardar sus derechos, el CLIENTE solo podrá acceder a la factura puesta a su disposición en el "Área del Cliente" de la página web, accediendo a su área privada por el sistema de registro cumplimentando los campos correspondientes a su nombre de usuario y contraseña de su elección.

Las Facturas Electrónicas emitidas por MARBECOM cuentan con los requisitos de legibilidad, autenticidad del origen de la factura e integridad del contenido de la factura. Se conservan copias de las mismas durante el plazo previsto en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

7.3. Las facturas serán elaboradas por MARBECOM de forma que las mismas contengan y cumplan todos los requisitos legales y en ellas aparecerá el importe que el CLIENTE debe abonar a MARBECOM que, en todo caso, será en euros.

7.4. Cuando el CLIENTE hubiera optado por el método de domiciliación bancaria para el pago de las facturas, MARBECOM girará de forma inmediata el correspondiente recibo contra la cuenta bancaria designada por aquel.

En los casos previstos en el primer párrafo de esta condición 7.4. el CLIENTE estará obligado a conservar el resguardo o justificante de abono de la correspondiente factura, así como a facilitar a MARBECOM copia del mismo a MARBECOM si fuera requerido para ello cuando existiera discrepancia con respecto al abono realizado o que debería haber realizado aquel.

7.5. El impago de las facturas por parte del CLIENTE, cualquiera que sea la forma en que este se produzca, (falta de fondos o devolución del recibo girado contra la cuenta de domiciliación, falta de ingreso en la cuenta titularidad de MARBECOM...) producirá, para el CLIENTE, la consecuencia a que se refiere la condición 9.

## 8. NIVELES MÍNIMOS DE CALIDAD Y TIEMPOS DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

8.1. MARBECOM garantiza que los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición del CLIENTE sean recibidos por éste con la calidad, en las condiciones, el alcance y los límites que figuren en las ofertas comerciales que motivaron su contratación, los que figuren en las vigentes disposiciones legales o, en su defecto, los más óptimos posibles conforme a lo que resulte materialmente posible habida cuenta el lugar geográfico donde deban ser recibidos y atendido el estado de la tecnología.

## 9. SUSPENSIÓN PROVISIONAL Y SUSPENSIÓN DEFINITIVA DE LOS SERVICIOS

9.1. Si el CLIENTE dejara de abonar puntualmente el importe, total o parcial, de cualquiera de los cargos bancarios o de las facturas que le girara o remitiera MARBECOM por los SERVICIOS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición y/o por el arrendamiento del HARDWARE MARBECOM, MARBECOM podrá proceder a restringir y/o suspender provisional, temporal o definitivamente la prestación de los SERVICIOS afectados por el impago correspondientes al contrato suscrito con el CLIENTE de acuerdo con lo previsto en esta condición.

A esto mismo podrá haber lugar cuando el CLIENTE proceda a devolver cualquier recibo que le hubiera sido girado por MARBECOM por los mismos conceptos expresados en el párrafo inmediatamente anterior.

Cuando el impago afecte a HARDWARE MARBECOM, MARBECOM podrá, además, dar por resuelto el contrato de arrendamiento de los mismos y girar contra el CLIENTE una factura comprensiva del importe equivalente a la suma de las rentas que resten por abonar hasta que transcurra el plazo de veinticuatro (24) meses desde que fueron entregados y, en su caso, el valor residual de los mismos.

9.2. MARBECOM procederá a la suspensión temporal o provisional del SERVICIO DE TRÁFICO DE VOZ o TELEFONÍA DESDE UNA UBICACIÓN FIJA de acuerdo a las siguientes reglas:

9.2.1. Antes de proceder a la suspensión provisional del SERVICIO DE TELEFONÍA DESDE UNA UBICACIÓN FIJA, MARBECOM avisará al CLIENTE, por cualquiera de los medios previstos en la condición 15., de la medida de suspensión y de la fecha en que la misma va a ser hecha efectiva.

9.2.2. Cuando el impago de la factura se refiera, única y exclusivamente, al impago de SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL, otros de tarificación superior y/o de ACCESO A INTERNET, y así haya sido explícita y expresamente comunicado por el CLIENTE, MARBECOM solo podrá proceder a la suspensión, provisional o definitiva, de los SERVICIOS afectados por el impago.

9.2.3. Desde el momento en que MARBECOM proceda a la suspensión provisional del SERVICIO DE TRÁFICO DE VOZ o TELEFONÍA DESDE UNA UBICACIÓN FIJA, el CLIENTE tan solo podrá efectuar llamadas de emergencia y recibir llamadas, excepto las de cobro revertido.

9.2.4. La suspensión provisional del SERVICIO TELEFÓNICO DESDE UNA UBICACIÓN FIJA concluirá bien por pago, por parte del CLIENTE, de todas las cantidades debidas hasta la fecha, o bien por suspensión definitiva del SERVICIO cuando el CLIENTE hubiera dejado transcurrir un plazo de tres (3) meses desde la fecha de suspensión provisional sin haber liquidado la deuda contraída con MARBECOM.

9.2.5. MARBECOM reactivará el SERVICIO en un plazo de 48(cuarenta y ocho horas) hábiles contados desde aquel en que le conste la liquidación total y completa de la deuda que generó la suspensión.

9.3. MARBECOM procederá a la suspensión provisional o temporal de los demás SERVICIOS siguiendo las reglas previstas en la condición 9.2.

Cuando la medida de suspensión temporal por impago afecte al SERVICIO DE TRÁFICO DE VOZ DESDE TELÉFONO MÓVIL, el CLIENTE conservará la facultad de recibir llamadas, salvo a cobro revertido, y de efectuar llamadas de emergencia.

9.4. MARBECOM procederá a la suspensión definitiva del SERVICIO DE TRÁFICO DE VOZ o TELEFONÍA DESDE UNA UBICACIÓN FIJA con sujeción a las siguientes reglas:

9.4.1. MARBECOM solo podrá suspender definitivamente el SERVICIO DE TRÁFICO DE VOZ o TELEFONÍA DESDE UNA UBICACIÓN FIJA una vez que hayan transcurrido, al menos, tres (3) meses contados desde la fecha en que produjo la suspensión provisional o temporal del SERVICIO sin que el CLIENTE hubiera hecho frente al pago de la totalidad de la deuda contraída con MARBECOM.

9.4.2. MARBECOM podrá suspender definitivamente el SERVICIO DE TRÁFICO DE VOZ o TELEFONÍA DESDE UNA UBICACIÓN FIJA aunque no hubiera transcurrido el plazo de tres (3) meses a que se refiere la condición 9.4.1., si el CLIENTE, con anterioridad, hubiera tenido suspendido el mismo SERVICIO por el mismo motivo de morosidad o impago.

9.4.3. Antes de proceder a la suspensión definitiva del SERVICIO DE TELEFONÍA DESDE UNA UBICACIÓN FIJA, MARBECOM avisará al CLIENTE, por cualquiera de los medios previstos en la condición 14., de la medida de suspensión y de la fecha en que la misma va a ser hecha efectiva.

9.5. MARBECOM procederá a la suspensión definitiva de los demás SERVICIOS siguiendo las reglas previstas en la condición 9.4. con la salvedad de que el plazo de tres (3) meses a que se refiere la condición 9.4.1. será, para el caso de los demás SERVICIOS, de un (1) mes.

9.6. Sin perjuicio de lo previsto por esta condición 10, MARBECOM podrá también suspender la prestación de los SERVICIOS si el CLIENTE no verificara con la obligación de cumplimentar y enviar debidamente firmado el documento original conteniendo el MANDATO SEPA en aquellos casos en que haya optado por el pago de los recibos mediante el sistema de domiciliación bancaria de los mismos.

La suspensión por este motivo podrá prolongarse hasta que el CLIENTE verifique la obligación de remitir a MARBECOM, debidamente cumplimentado y firmado, el documento conteniendo el MANDATO SEPA.

9.7. El CLIENTE podrá solicitar y obtener gratuitamente de MARBECOM,

por un período que no podrá ser inferior a un (1) mes ni superior a tres (3) meses, la suspensión del SERVICIO DE TRÁFICO DE VOZ O TELEFONÍA DESDE UNA UBICACIÓN FIJA.

El período de suspensión voluntaria no podrá exceder, en ningún caso, de noventa (90) días por año natural.

#### **10. ASISTENCIA TÉCNICA. QUEJAS Y RECLAMACIONES. COMPENSACIONES POR INTERRUPCIÓN TEMPORAL DE LOS SERVICIOS**

Asistencia Técnica.

10.1. El CLIENTE podrá contactar telefónicamente con el SATC MARBECOM para solicitar cualquier tipo de ayuda, asistencia técnica y/o resolución de problemas relativos al funcionamiento anómalo, defectuoso y/o incorrecto de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS, a deficiencias en sus niveles de calidad y/o cantidad, a cortes en el suministro y/o a cualquier otra cuestión de la naturaleza similar.

Cuando el CLIENTE contacte con el SATC MARBECOM con objeto de solicita asistencia o resolución técnica de problemas relativos al funcionamiento anómalo, defectuoso y/o incorrecto de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS, a deficiencias en su niveles de calidad y/o cantidad, a cortes en el suministro y/o a cualquier otra cuestión de la naturaleza similar, MARBECOM procederá en alguna de las siguientes formas para su resolución:

10.1.2. Cuando para la resolución de las incidencias o problemas fuera precisa la asistencia técnica en el domicilio y/o dependencias donde se hallen los equipos o instalaciones que motivan la incidencia o el problema, MARBECOM desplazará, hasta dicho lugar, un técnico con conocimientos especializados para la resolución "in situ" de la incidencia o el problema.

10.1.3. MARBECOM no se hará cargo, en ningún caso y bajo ninguna circunstancia, de la solución de incidencias y problemas que exijan o constan en necesidades de reparaciones y/o sustituciones de aparatos, dispositivos, enrutadores, equipos, terminales y cualquier otro HARDWARE usado por el CLIENTE o de alguna/s de su/s pieza/s.

10.1.4. Cuando para la resolución de las incidencias o problemas fuera precisa la colaboración y/o concurso de terceros operadores, MARBECOM, actuando en su propio nombre y derecho y como mandatario del CLIENTE, realizará todas aquellas actuaciones que fueran necesarias hasta la resolución definitiva de la incidencia o el problema.

10.1.5. MARBECOM no será responsable de los retrasos en la resolución de incidencias y problemas técnicos cuando los mismos vengán provocados por terceros operadores y/o por actos y/o decisiones de las administraciones públicas o de órganos judiciales.

Quejas y Reclamaciones. Procedimiento para la resolución de controversias.

10.2. El CLIENTE podrá formular contra MARBECOM cualquier tipo de queja y/o reclamación que considere conveniente, ya se refiera al CONTRATO que tenga pactado con ésta, al precio, a la facturación, a estas CGC, a las características particulares de los SERVICIOS, a su eventualmente defectuosa recepción, a la falta o deficiencia en su calidad, a los cortes, interrupciones y cualesquiera otras incidencias o cuestiones relativas a ellos.

10.3.1. No obstante, MARBECOM quedará liberada de abonar al CLIENTE cualquier tipo y cantidad, cuando la interrupción temporal del SERVICIO DE TELEFONÍA y/o del SERVICIO DE ACCESO A INTERNET estén motivadas por alguna de las dos siguientes causas:

10.3.1.a. Incumplimiento grave por parte del CLIENTE de las condiciones contractuales y, en particular, por fraude, mora en el pago o devolución de recibos que puedan dar lugar a la suspensión temporal e interrupción de los SERVICIOS.

10.3.1.b. Daños producidos en la red causados por el CLIENTE al haber conectado aparatos, dispositivos, enrutadores, equipos, terminales y, en general, cualquier otro HARDWARE que no hubiera sido homologado

para la recepción de los SERVICIOS DE TELEFONÍA y/o de ACCESO A INTERNET de acuerdo con la normativa vigente.

#### **11. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES**

11.1. MARBECOM se compromete, con el alcance y los límites que permita la tecnología vigente en cada momento, a adoptar todas aquellas medidas necesarias en orden a garantizar el secreto de las comunicaciones reconocido por la Constitución Española.

11.2. No obstante lo anterior, MARBECOM procederá, de acuerdo con la legislación vigente, a realizar por sí y/o a facilitar a terceros Agentes Facultados, las interceptaciones de los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES que sean cursadas y ordenadas por las correspondientes autoridades competentes.

11.3. El CLIENTE exonera y libera a MARBECOM de cualquier responsabilidad derivada de actos que, infringiendo el derecho al secreto y a la confidencialidad de las telecomunicaciones, pueda realizar cualquier tercero como consecuencia de haber accedido de forma ilegal, ilícita, ilegítima y/o fraudulenta a los aparatos, dispositivos, equipos y/o terminales informáticos y/o electrónicos a través de los el CLIENTE reciba y/o deba recibir los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por MARBECOM que se encuentren o debieran encontrarse en poder de aquel, en su domicilio o dependencias o se hallen o debieran hallarse bajo su control y dominio (incluso vehículos privados y/o públicos).

11.4. MARBECOM queda igualmente exonerada y liberada de toda responsabilidad que se pueda derivar por el uso ilegítimo o ilegal que el CLIENTE pueda hacer con los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES contratados y recibidos por MARBECOM.

#### **12. SEGURIDAD INFORMÁTICA Y TECNOLÓGICA. LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD A MARBECOM**

12.1. El CLIENTE reconoce la imposibilidad material e improcedencia de que MARBECOM pueda realizar cualquier tipo de control sobre los aparatos, dispositivos, equipos y/o terminales informáticos y/o electrónicos a través de los aquel reciba o deba recibir los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por MARBECOM que se encuentren o debieran encontrarse en poder de aquel, en su domicilio o dependencias o se hallen o debieran hallarse bajo su control y dominio (incluso vehículos privados y/o públicos).

12.2. En consecuencia con lo previsto en la condición 12.1., es responsabilidad exclusiva del CLIENTE mantener la adecuada seguridad en los aparatos, dispositivos, equipos y/o terminales informáticos y/o electrónicos a través de los aquel reciba o deba recibir los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por MARBECOM que se encuentren o debieran encontrarse en poder del CLIENTE, en su domicilio o sus dependencias o se hallen o debieran hallarse bajo su control y dominio (incluso vehículos privados y/o públicos), así como su protección en casos de pérdida y frente a robos, hurtos, sustracciones, virus, intrusos, hackers y, en general, ante cualquier agresión o ataque tecnológicos.

12.3. El CLIENTE, expresa, formal y libremente, exonera y libera a MARBECOM de cualquier tipo de responsabilidad que pueda derivarse del uso fraudulento, ilícito, ilegal y, en general, ilegítimo de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por ésta.

12.4. El uso fraudulento, ilícito, ilegal y, en general ilegítimo de los SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS facilitados, prestados, proveídos, suministrados y/o puestos a disposición por MARBECOM al CLIENTE no facultan a éste, bajo ningún concepto o circunstancia, para eludir y/o incumplir la obligación de pago de las facturas giradas por MARBECOM que le incumbe de acuerdo a lo previsto en las condiciones 3.1.5. y 3.1.6.

### 13. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

"En base a los Artículos 13 y 14 del "Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE" (En adelante "RGPD"), se procede, por la presente cláusula, a cumplir con la obligación de información a los afectados de tratamiento de datos personales de los que MARBECOM es Responsable."

**Responsable del tratamiento:** MARBE COMUNICACIONES S.L. .

**Finalidad del tratamiento:** Gestión de base de datos de clientes y comunicaciones sobre nuevos productos de su interés.

**Legitimación:** En base al Artículo 6 RGPD , la legitimación para el tratamiento de sus datos personales es la ejecución del contrato de prestación de servicios..

**Destinatarios:** No se ceden datos a terceros, salvo obligación legal. Así mismo, no se realizará transferencias internacionales de datos personales.

**Derechos:** Usted, como persona interesada respecto al tratamiento de sus datos personales por parte de MARBECOM, puede acceder, rectificar o suprimir los datos, solicitar la portabilidad de los mismos, oponerse al tratamiento (Derecho al olvido) y solicitar la limitación de éste.

**Categorías de datos:** Datos personales de los clientes.

### 14. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

14.1. Todas las comunicaciones y notificaciones que el CLIENTE deba o pueda hacer a MARBECOM a las que se refieren estas CGC podrán ser realizadas por el CLIENTE a través de alguno de los siguientes medios:

14.1.1. Telefónicamente, llamando a MARBECOM al siguiente número: 966614225 en horario de atención al público que será el comprendido entre las 08:00 – 13:00 horas y 16:00 – 20:00 horas , de lunes a viernes.

14.1.2. Mediante fax enviado a MARBECOM al siguiente número: 966614226

14.1.3. Por correo postal (buofax, mensajero, requerimiento notarial...) enviado a:

MARBE COMUNICACIONES S.L.  
Carretera Alicante 119  
03207 – Elche  
Alicante

14.1.4. Por correo electrónico dirigido a la dirección [marbecom@marbecomunicaciones.com](mailto:marbecom@marbecomunicaciones.com)

14.2. En cumplimiento de lo previsto por la vigente legislación reguladora de la protección de datos de carácter personal, antes de proceder a dar curso, trámite y/o respuesta a cualquier comunicación, notificación, queja o reclamación efectuadas con la finalidad que sea, MARBECOM podrá exigir cuantos justificantes documentales sean precisos para verificar que el comunicante o reclamante es el CLIENTE o una persona debidamente autorizada por él.

### 15. DURACIÓN DE LAS PRESENTES CGC

15.1. Las presentes CGC tienen una duración indefinida.

15.2. No obstante, el cambio de las condiciones de los mercados, las alteraciones impuestas por terceros operadores, la evolución de la tecnología, las modificaciones legales, mantener el equilibrio natural de las contraprestaciones entre las partes o corregir un desequilibrio detectado o, en general, cualesquiera cambios que puedan afectar a la forma de contratación de los SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, al alcance, condiciones, contenido, forma, y/o límites de su prestación y/o a los propios SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES prestados por MARBECOM, pueden imponer la obligación o aconsejar la conveniencia de modificar estas CGC a fin de adaptarlas a dichas nuevas circunstancias.

15.3. De acuerdo con lo previsto por la condición 15.2., MARBECOM se

reserva el derecho de modificar unilateralmente, y en cualquier momento, estas CGC.

15.4. MARBECOM solo podrá variar las presentes CGC, cuando concurra alguna de las circunstancias a que se refiere la condición 15.2., cumpliendo los siguientes requisitos:

15.4.1. MARBECOM deberá comunicar al CLIENTE del cambio en las CGC.

La comunicación a que se refiere el párrafo primero de esta condición 15.4.1. podrá efectuarse mediante mensaje "Short Message Service" (SMS), correo electrónico a la única y/o última dirección que el CLIENTE hubiera facilitado de acuerdo con lo previsto en estas CGC, inclusión de la correspondiente advertencia en la factura girada contra el CLIENTE y, en todo caso, mediante aviso en la página web de MARBECOM [www.marbecomunicaciones.com](http://www.marbecomunicaciones.com)

15.4.2. Cuando las modificaciones que se vayan a operar impongan al CLIENTE condiciones más onerosas u obligaciones adicionales, MARBECOM deberá, además, advertir a éste del derecho que le asiste de resolver el contrato unilateralmente, sin que, por ese solo hecho, deba abonar penalización alguna.