



# Contrato Internet Satélite

## ¡Gracias por confiar en nosotros!

Este documento resume todo lo que necesitas saber sobre el servicio de internet que estás contratando.

Queremos que lo leas con tranquilidad, no tiene letra pequeña, pero si necesitas alguna aclaración, no dudes en consultarnos.

## ¿Qué vas a encontrar aquí?

Este documento está compuesto por:

- **Formulario de contratación:** en el que se especifican tus datos personales y las características técnicas y de facturación del servicio que has contratado.
- **Condiciones Particulares de contratación:** los detalles específicos que aplican a cada cliente en concreto, según el servicio que ha elegido.
- **Condiciones Generales de contratación:** normas comunes que aplican a todos los clientes del servicio, sin importar qué servicio hayan contratado.

## ¿Por qué es importante este contrato?

Porque queremos que tengas claridad, confianza y respaldo. Este contrato no es solo un trámite: es nuestra forma de asegurarte que cumplimos con lo que prometemos y que puedes contar con nosotros.

## ¿Tienes dudas?

No estás solo. Si hay algo que no entiendes o necesitas que te expliquemos mejor, llámanos o escríbenos. Estamos aquí para ayudarte, con un trato cercano y sencillo.

Tu conexión empieza aquí...

## ¡Bienvenido a Serenae!

**Serenae Servicios Avanzados SL**

B75523860

Avenida del Sur del Aeropuerto de Barajas 16 -5B

28042 Madrid

## 1. FORMULARIO DE CONTRATACIÓN

### Datos del titular del contrato

<b>NIF / NIE / CIF / Pasaporte</b>	12345678A	<b>Móvil</b>	666666666
<b>Nombre y apellidos /Razón Social</b>	Test Test Test	<b>Teléfono fijo</b>	999999999
<b>Fecha de nacimiento</b>	29085	<b>Email</b>	testtest@hotmail.com
<b>Perfil de contratación</b>	Particular		
<b>Para empresas</b>			
<b>Nombre y apellidos administrador</b>	No disponible	<b>Cargo</b>	No disponible
<b>NIF/NIE/ CIF/Pasaporte</b>	No disponible	<b>Email</b>	No disponible
<b>Dirección de Instalación</b>			
<b>Calle</b>	Calle y Número	<b>Dirección de Facturación</b>	
<b>Población</b>	Población	<b>Igual que instalación</b> NO	
<b>Código Postal</b>	99999	<b>Calle</b>	
<b>Provincia</b>	Provincia	<b>Población</b>	
<b>Referencia catastral</b>	xxxxxxxxxxxxxxxx	<b>Código Postal</b>	
		<b>Provincia</b>	

### Domiciliación

**Titular de la cuenta:** Test Test Test  
**IBAN:** Esxxxxxxxxxxxxxxxx

La orden de domiciliación SEPA autoriza a Serenae a cobrar recibos directamente en la cuenta bancaria del cliente dentro del espacio SEPA (Zona Única de Pagos en euros).

### Servicios contratados

#### Servicio de Acceso a Internet:

PARTICULARES 200-PUR      cuya cuota mensual (IVA incluido) es de **35€**  
Velocidad Máxima (Descarga/Subida) 200/10 Mbps. Datos Priorizados: 150 Gb

#### Servicios adicionales de valor añadido

**Conect@**      Sí, cuya cuota mensual es de 5€  
**Mantenimiento**      Sí, cuya cuota mensual es de 5€  
**IP Fija**      Sí, cuya cuota mensual es de 15€  
**Telefonía VOIP**      TARIFA PLANA NACIONAL, cuya cuota mensual es de 5€  
**Instalación prioritaria**      Sí, sin coste adicional y sin esperar a concluir el periodo de desistimiento.

### Equipos, instalación y alta (impuestos incluidos)

Para el servicio de acceso a internet vía satélite:

- Coste del Equipo VSAT valorado en 400€ (Península) / 353,72€ (Canarias)
- Coste de la Instalación valorada en 80,21€ (Península) / 70,93€ (Canarias)
- Alta del Servicio valorado en 119,79€ (Península) y 105,93€ (Canarias)

Equipos 100% subvencionados por el PROGRAMA UNICO DE DEMANDA RURAL. Serenae actuará en representación del cliente para realizar la solicitud, gestión y cobro de la subvención regulada en el Orden ETD 1107/2022 del 12 de noviembre. Precios expresados con los impuestos respectivos según territorio.

Equipos adicionales:

- ATA (Analog Telephone Adapter): pago único de 40€ (Península) / 35€ (Canarias), en caso de contratación del servicio de telefonía. Dispositivo que convierte señales de voz analógicas en datos digitales para usar un teléfono tradicional con un servicio de Voz sobre IP.

El presente contrato será firmado digitalmente por el contratante a través de la plataforma indicada por Serenae, en cumplimiento del Reglamento (UE) nº 910/2014 (eIDAS) y la normativa española vigente. Dicha firma electrónica tendrá plena validez legal y surtirá los mismos efectos que la firma manuscrita. Mediante dicha firma se verifica que el contratante ha leído y aceptado todas las partes integrantes de este contrato sobre el Servicio prestado por Serenae Servicios Avanzados S.L.

  
Aquilino Antuña, Administrador único

## 2. CONDICIONES PARTICULARES DE CONTRATACIÓN

### 2.1 Nota preliminar

Las presentes condiciones particulares, el resumen y el formulario de contratación que las precede se denominarán conjuntamente las "Condiciones Particulares".

Las Condiciones Particulares y las Condiciones Generales que las acompañan, forman parte integrante de un mismo contrato que regula la prestación de los servicios descritos más adelante y las relaciones entre el prestador y el usuario final del mismo.

En adelante:

**Usuario final (CLIENTE):** titular del servicio contratado y usuario final.

**Serenae Servicios Avanzados S.L (OPERADOR):** Operador minorista encargado de comercializar el servicio al usuario final. B75523860. Avenida del Sur del Aeropuerto de Barajas 16 -5B

### 2.2 Descripción de los Servicios

#### 2.2.1 Servicio de internet por Satélite

El Servicio consiste en el acceso de banda ancha bidireccional a Internet prestado sobre una red de acceso satélite. El Servicio se prestará a modo de tarifa plana sin horario, sin limitación de tráfico enviado o recibido, y hasta la velocidad máxima correspondiente a la modalidad de Servicio contratado por el CLIENTE, según lo especificado en el presente contrato.

La velocidad final contratada puede verse limitada por las características propias de dicho medio de conexión, por una serie de factores técnicos y agentes externos entre los cuales se encuentran la estructura del domicilio del CLIENTE, el flujo de tráfico en la zona, posibles interferencias como el número de usuarios conectados a la red en cada momento, la cantidad de tráfico cursado por estos usuarios y las diferentes circunstancias que pueden afectar a la propagación de la señal radioeléctrica, como son las condiciones meteorológicas o las interferencias electromagnéticas y calidad de los equipos informáticos del propio CLIENTE. Además de los citados factores ajenos al OPERADOR, es posible que la velocidad de conexión se vea limitada en caso de realización de operaciones de mantenimiento por parte del operador mayorista del servicio.

Se aplicarán medidas de gestión inteligente avanzada de tráfico, de forma que los usuarios que realicen un uso moderado del servicio consigan las mejores prestaciones, estas medidas no supondrán un menoscabo a la intimidad y privacidad de los usuarios.

#### Alta disponibilidad del servicio

Se garantiza una continuidad del servicio del 99,5% en cualquier mes natural, asegurando una conexión estable y fiable.

Como operador minorista, Serenae, en representación del CLIENTE, gestionará las posibles incidencias o resolución de quejas.

No constituirá falta de disponibilidad del Servicio(i) la interrupción del Servicio para realizar labores de mantenimiento o actualización de las instalaciones de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.(ii) la discontinuidad en el Servicio causada por la introducción por el CLIENTE de elementos de hardware o de software que provoquen un mal funcionamiento general de su equipo informático o que resulten incompatibles con los elementos precisos en dicho equipo para el acceso a Internet a través del Servicio.(iii) las averías identificadas en el tramo de red de acceso no perteneciente al OPERADOR

#### 2.2.2 Servicios Adicionales de Valor Añadido

##### 2.2.2.1 Conect@

El servicio, en caso de haberse contratado según el Formulario de Contratación, incluye de forma conjunta tres modalidades distintas de servicios: Consultas online 24h a médicos, abogados y veterinarios a través de la APP de Serenae. El OPERADOR podrá modificar, cambiar, sustituir, reemplazar, ampliar y reducir cualquiera de estas modalidades de servicios por otras de similares características.

Este servicio será prestado por un tercero colaborador del OPERADOR, quien en este caso actúa como COMERCIALIZADOR. Las condiciones de este servicio se encuentran en <https://www.meetingdoctors.com/>

##### 2.2.2.2 Servicio de reventa de Telefonía Fija

Consiste, en caso de haberse contratado según el Formulario de Contratación, en un servicio de telecomunicaciones vocales que permitirá la comunicación con otros terminales de VoIP y aquellos pertenecientes a redes públicas fijas y móviles. El servicio Voz sobre IP de telefonía fija requiere de la compra del Router Wi-Fi VOIP y disponer de un terminal telefónico.

En el servicio de Reventa de Telefonía Fija, el CLIENTE tendrá derecho a la desconexión de los servicios de llamadas internacionales y de los servicios de tarificación adicional. Salvo que el CLIENTE solicite lo contrario, el OPERADOR podrá desconectar los servicios de llamadas internacionales y de los servicios de tarificación adicional desde el momento de la contratación, o cuando el consumo de dichos servicios supere los 50€. El CLIENTE podrá solicitar la conexión o desconexión de dichos servicios al OPERADOR a través de los diferentes canales del Servicio de Atención al Cliente. El OPERADOR procederá a dicha desconexión en el plazo de diez días desde la recepción de la solicitud. En caso de que dicha desconexión no se produjera en dicho plazo, por causas no imputables al CLIENTE, serán de cargo del OPERADOR los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita.

En el servicio de Reventa de Telefonía Fija el OPERADOR facilitará al CLIENTE el servicio de acceso gratuito a los servicios de emergencia que determine la legislación vigente, así como información sobre la ubicación de la persona llamante dependiendo, esta última, de la capacidad de los sistemas de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre el CLIENTE en el momento de llamar a dichos servicios y siempre que el CLIENTE utilice el servicio desde la ubicación donde se realizó la instalación por parte de SERENAE.

En el caso de que el CLIENTE solicite y autorice expresamente que sus datos se incluyan en la guía de abonados, impresa o electrónica, el OPERADOR comunicará aquellos datos que el CLIENTE indique a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) para que ésta los ponga a disposición de las entidades que elaboran las guías y/o prestan servicios de información.

El OPERADOR tendrá la facultad de interrumpir el servicio de reventa de telefonía fija: a) en el caso de que los consumos superen los 50 €, en el periodo de facturación, b) En el caso de que el usuario, dentro del periodo de facturación realice llamadas a más de 150 números distintos.

### **2.2.2.3 Disponibilidad de IP Pública Fija**

El servicio, en caso de haberse contratado según el Formulario de Contratación, facilitará al cliente una IP pública fija dentro del rango correspondiente del OPERADOR o sus proveedores. Al ser fija, no cambiará cada vez que se reinicien los equipos o con el tiempo. Permite configurar fácilmente servicios como VPN, cámaras, servidores.

### **2.2.2.4 Servicio de mantenimiento a domicilio**

El servicio de acceso a internet no incluye el mantenimiento de los equipos informáticos del cliente, ni sus aplicaciones, ni del equipo de satélite instalado en el domicilio del cliente, siendo esta responsabilidad del cliente.

El OPERADOR, a petición del CLIENTE y según las tarifas vigentes en cada momento, realizará las intervenciones en el domicilio del cliente para subsanar cualquier incidencia surgida sobre el equipo de satélite del cliente.

El CLIENTE, podrá contratar de forma accesoria el servicio de mantenimiento, tal como se especifica, en el Formulario de Contratación. Este Servicio de Mantenimiento incluye la asistencia en el domicilio de la instalación reflejado en el Contrato, en relación con el equipo que forma el kit de conexión (módem IP, antena, soporte, cableado del kit y demás elementos de soporte del kit), para la reparación de incidencias fortuitas ocurridas en la instalación, sin coste de mano de obra, desplazamiento o material fungible, hasta el límite máximo indicado para cada caso. Además, el servicio de mantenimiento incluye la sustitución inmediata de los equipos averiados, siempre que la avería esté cubierta por la garantía del fabricante del equipo, evitándose con ello el plazo de espera de la reparación.

#### **Características del servicio de mantenimiento:**

- a) El servicio incluye un máximo de dos (2) intervenciones anuales en el domicilio del CLIENTE, que sustituyan elementos averiados, no incluyendo aquellas incidencias o averías producidas como consecuencia del mal uso o negligencia por parte del CLIENTE, ni tampoco las averías que se produzcan a causa de la meteorología adversa.
- b) Si el servicio de mantenimiento requiriese el acceso a los equipos, éstos deben estar en zonas accesibles por personas sin necesidad de grúa o similar, manteniéndose las mismas condiciones que en su momento se requirieron para su instalación.
- c) Las actuaciones en el domicilio del CLIENTE se realizarán cuando, a juicio del departamento técnico del OPERADOR, no sea posible la resolución a distancia de la incidencia detectada.
- d) El plazo máximo para prestar dicha asistencia in situ será de siete (7) días hábiles desde el día siguiente a la fecha en la que se determine la imposibilidad de resolución a distancia. No se computarán los retrasos que sean imputables al CLIENTE o a causa de fuerza mayor.
- e) En caso de que el OPERADOR incumpla el plazo de siete (7) días hábiles para prestar la asistencia técnica y el CLIENTE tiene contratado el servicio de Mantenimiento, se aplicarán los descuentos que se indican a continuación distinguiendo dos situaciones diferentes:

- a. Si el OPERADOR incurre en un retraso superior a siete (7) días hábiles en prestar la asistencia técnica, se le aplicará al CLIENTE un descuento del 100% sobre el precio del servicio de mantenimiento durante 6 meses.
  - b. Si el OPERADOR incurre en un retraso superior a diez (10) días hábiles en prestar la asistencia técnica, se le aplicará al CLIENTE un descuento de del 100% sobre el precio del servicio de mantenimiento durante 12 meses.
  - c. Si en el momento de detección de la incidencia el CLIENTE NO tenía contratado el servicio de mantenimiento, se aplicarán las condiciones del servicio de atención domiciliaria vigentes en el momento de la contratación por parte del CLIENTE del servicio de atención en su domicilio. La contratación del servicio de mantenimiento con posterioridad a la celebración del presente Contrato implicará un período de carencia de tres meses, de modo que solamente cubrirá aquellas incidencias acaecidas con posterioridad a dicho periodo de carencia.
- f) El cómputo de los plazos de compromiso para la resolución de averías también se suspenderá durante el tiempo en que, previamente concertada la cita correspondiente, el CLIENTE no facilite al OPERADOR el acceso a las instalaciones del CLIENTE, ni el tiempo que se demore dicha cita a petición del cliente. A estos efectos, se entiende por cita concertada el compromiso, establecido de mutuo acuerdo por el CLIENTE y el OPERADOR, en el que se fija la fecha, la hora y el lugar de intervención para la resolución de la avería.

## 2.3 Equipos

El CLIENTE adquirirá los equipos de conexión en régimen de propiedad, en las condiciones establecidas en el formulario de contratación.

La instalación de los equipos necesarios para la recepción del Servicio será realizada por un instalador homologado del OPERADOR, que incluye la colocación de una antena sobre un mástil de hasta 2 metros (no incluido) en una zona que sea accesible para las personas sin necesidad de grúa o similar, cumpliendo los requisitos contenidos en la normativa de seguridad vigente, tirado y grapado de cable entre la antena y el equipo de hasta 30 metros, colocación y configuración del equipo en la ubicación acordada con el CLIENTE.

El CLIENTE debe abonar los conceptos no incluidos en la instalación básica. El OPERADOR no se responsabilizará, en ningún caso, de la puesta en marcha, configuración, o cualquier otro servicio o intervención relativa a equipamientos u otros servicios, preexistente o futuros, contratados por cuenta del CLIENTE o que sean ajenos a lo descrito en esta cláusula. Asimismo, el OPERADOR no se responsabiliza de toda instalación o intervención realizada por cualquier instalador ajeno al OPERADOR.

## 2.4 Duración del contrato

El Contrato tendrá una duración de veinticuatro (24) meses desde la fecha de su firma, sin permanencia o periodo mínimo de contratación, prorrogándose automáticamente transcurrido el periodo de vigencia en idénticos periodos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 67.7 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones si bien, tras dicha prórroga, los usuarios finales tienen el derecho de rescindirlo en cualquier momento con un preaviso máximo de un mes.

## 2.5 Servicio de Atención al Cliente

El CLIENTE podrá dirigirse al OPERADOR, en relación con el Servicio, para plantear cualquier petición, queja, reclamación, gestión o incidencia contractual, a través del servicio gratuito de atención al cliente, por cualquiera de los medios siguientes: (i) comunicación dirigida al domicilio del OPERADOR que figura en la cláusula 2.1 de las presentes Condiciones Particulares; (ii) el teléfono número 911 975 170, en horario publicado y actualizado en la web de Serenae; (iii) los que se determinen en la página web [www.serenae.es](http://www.serenae.es), o (iv) a la dirección de correo electrónico [atencionalcliente@serenae.es](mailto:atencionalcliente@serenae.es)



 **Particulares:** (+34) 911 975 170  
 **Negocios:** (+34) 911 975 160  
 [atencionalcliente@serenae.es](mailto:atencionalcliente@serenae.es)  
 [www.serenae.es](http://www.serenae.es)

## 2.6 Condiciones derivadas de Programa Único de Demanda Rural

- a) El OPERADOR actuará en representación del CLIENTE para realizar la solicitud, realizar cualquier subsanación en relación con la misma y gestionar la obtención de la subvención regulada en la Orden ETD 1107/2022 de 14 de noviembre, por las que se establecen las bases reguladoras y se convoca la concesión de ayudas para la prestación al usuario final de un servicio asequible de conexión de banda ancha a una velocidad mínima de transmisión de 100 Mbps principalmente en zonas rurales remotas y la instalación del equipamiento necesario para ello a partir de la configuración de un servicio de capacidad de transmisión (programa único demanda rural), en el marco del plan de recuperación transformación y resiliencia.

- b) Será requisito esencial para solicitar la subvención que la ubicación fija en la que el OPERADOR prestará el servicio de acceso a internet de banda ancha esté dentro de la relación de zonas elegibles objeto de esta ayuda, según se establece en el Art. 6 de la Orden ETD 1107/2022 de 14 de noviembre, por las que se establecen las bases reguladoras y se convoca la concesión de ayudas para la prestación al usuario final de un servicio asequible de conexión de banda ancha a una velocidad mínima de transmisión de 100 Mbps principalmente en zonas rurales remotas y la instalación del equipamiento necesario para ello a partir de la configuración de un servicio de capacidad de transmisión (programa único demanda rural), en el marco del plan de recuperación transformación y resiliencia.
- c) Son conceptos subvencionables el servicio de conexión de banda ancha, la adquisición e instalación de los equipos y el alta de usuario.
- d) El CLIENTE estará obligado a utilizar la capacidad de transmisión contratada con el OPERADOR para su uso y disfrute propio o para la gestión de su actividad propia, no pudiendo revender dicha capacidad, prestar servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, ni configurar con la misma un punto de acceso público de comunicaciones electrónicas. Los autónomos y las pequeñas y medianas empresas ("pymes") sólo podrán utilizar adicionalmente dicha capacidad para proporcionar conectividad a sus clientes como facilidad añadida a las actividades empresariales o comerciales que le son propias.
- e) Sólo serán subvencionables los impuestos indirectos aplicables cuando no sean susceptibles de recuperación o compensación por el CLIENTE.
- f) En el caso de que el usuario final sea un particular esta subvención tendrá la consideración de ganancia patrimonial para el CLIENTE, por lo que deberá estar sujeta al I.R.P.F y declararse a través de la Declaración de la Renta.
- g) El CLIENTE deberá acreditar estar al corriente de pago de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social para poder beneficiarse de la subvención.
- h) En el caso de que el usuario final sea un autónomo, trabajador por cuenta propia o una pequeña o mediana empresa (pyme), serán de aplicación los requisitos y límites establecidos en el Reglamento (UE) n.º 1407/2013, de la Comisión, de 18 de diciembre de 2013, relativo a la aplicación de los artículos 107 y 108 del Tratado de funcionamiento de la Unión Europea a las ayudas «de minimis».
- i) En aplicación del principio de "no causar daño significativo" el CLIENTE se compromete a realizar una gestión adecuada del equipo al final de su vida útil, de forma que se facilite la reutilización, recuperación y/o reciclaje de este, fomentando de esta forma la economía circular, alargando la vida de los equipos electrónicos y evitando imprudencias en materia de reciclaje.
- j) El CLIENTE, en aplicación del Art. 31.4 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, está obligado a destinar los equipos de conexión adquiridos únicamente al servicio subvencionado durante al menos dos años. El CLIENTE podrá, de forma voluntaria devolver el equipamiento al OPERADOR para su reciclado.

### 3. CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

#### 3.1 Objeto

Las presentes Condiciones Generales regulan la prestación por el OPERADOR al usuario final, CLIENTE, de los servicios de comunicaciones electrónicas, SERVICIO, contratados por éste. La identidad del OPERADOR y la descripción y características del Servicio son las contempladas en las condiciones particulares, que incluyen el Formulario de Contratación.

Las Condiciones Particulares y las Condiciones Generales, forman parte integrante de este contrato. En caso de discrepancia prevalecerán las condiciones particulares sobre las condiciones generales del contrato.

El CLIENTE reconoce que antes de contratar el Servicio ha dispuesto de un documento explicativo de la información comercial (OFERTA COMERCIAL) y que ha recibido la información precontractual (RESUMEN DE CONTRATO) de forma clara, comprensible y suficiente sobre las características del mismo y que ha leído y entendido el Contrato y, en consecuencia, que la celebración de este supone la aceptación plena y sin reservas de su contenido.

Las Condiciones Generales y las Condiciones Particulares están disponibles en la página web del OPERADOR [www.serenae.es](http://www.serenae.es)

#### 3.2 Condiciones de prestación del Servicio

- a) El Servicio se presta al CLIENTE en su condición de usuario final, quien deberá cumplir las obligaciones siguientes: (i) pago del precio del Servicio; (ii) uso del Servicio exclusivamente para fines particulares; (iii) utilización exclusivamente de aparatos autorizados según la normativa vigente sobre evaluación de la conformidad de aparatos de telecomunicaciones; (iv) correcta configuración de los equipos y aparatos, así como el mantenimiento de los elementos de red que, por situarse en un lugar posterior al punto de terminación de red, correspondan al CLIENTE, salvo que se haya previsto otra cosa en el Contrato; (v) suministro al OPERADOR de datos personales precisos a efectos de la contratación; y (vi) cumplimiento del resto de condiciones del Contrato y de cualesquiera otras obligaciones previstas en la normativa vigente.

- b) El uso del Servicio por el CLIENTE queda sometido, con carácter ilustrativo y no limitativo, a las siguientes restricciones: (i) uso distinto del previsto en el apartado anterior y, en particular, la reventa, comercialización o explotación económica del Servicio por cualquier medio o sistema; (ii) la utilización contraria a la ley, a la moral, a las buenas costumbres o la buena fe; (iii) la utilización con fines o efectos ilícitos o lesivos de los derechos o intereses de cualquier naturaleza del OPERADOR o de terceros; (iv) la publicación o transmisión de cualquier contenido que a juicio del OPERADOR resulte violento, obsceno, abusivo, racista, xenófobo, difamatorio o, en general, ilegal, ilícito o contrario a la dignidad de las personas; (v) la recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso o contraviniendo lo dispuesto en la legislación en materia de datos personales; (vi) la comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas hacia otro número distinto al llamado; (vii) la utilización para envío de comunicaciones comerciales no solicitadas, de grandes volúmenes de mensajes para bloquear servidores ajenos, de comunicaciones no solicitadas cuando las mismas puedan catalogarse como tráfico irregular, de correos no solicitados o masivos ("spam") o para envío alistados de correo con destino a cualquier persona que no haya dado permiso para ser incluida en tal proceso.
- c) El CLIENTE es el único responsable del control del acceso al Servicio. Cuando el OPERADOR proporcione al CLIENTE un nombre de usuario y una contraseña para el acceso al Servicio o a su área privada dentro de la Web Serena, éste se compromete a tratarlas confidencialmente y seguir las instrucciones que en cada momento le sean remitidas por el OPERADOR para su utilización. El CLIENTE reconoce que su nombre de usuario y contraseña son personales e intransferibles, siendo el CLIENTE el único responsable de las consecuencias que puedan derivarse de su divulgación, pérdida o uso compartido con terceros, incluyendo los gastos correspondientes.
- d) El incumplimiento, o la apreciación objetiva por parte del OPERADOR del riesgo de incumplimiento de las obligaciones anteriormente citadas, dará derecho al OPERADOR a suspender el Servicio y a resolver el Contrato.
- e) El CLIENTE autoriza al OPERADOR a utilizar herramientas de filtrado u otras medidas de seguridad que garanticen sus derechos y eviten el fraude o el uso ilícito irregular del Servicio.

### 3.3 Condiciones sobre equipo

- a) El CLIENTE es responsable del uso de los equipos adecuado a las características y el funcionamiento de los mismos, y a conservarlos en correcto estado de funcionamiento.
- b) Los equipos entregados al CLIENTE contarán con la garantía de producto establecida en la normativa aplicable, que cubrirá su reparación o sustitución gratuitas, incluyendo los gastos de envío y los costes de mano de obra y materiales de reparación del equipo, excluida la instalación y desinstalación del mismo, siempre que aquel pueda acreditar la entrega mediante la factura o albarán correspondiente y que la reclamación correspondiente se envíe al OPERADOR a través del Servicio de Atención al Cliente. La reparación o sustitución tendrá lugar dentro de un plazo razonable desde la reclamación presentada por el CLIENTE, si bien el OPERADOR no asume responsabilidad alguna por el retraso en la reparación o sustitución de los equipos por causas que no le sean imputables.
- c) La garantía no cubre los desperfectos ocasionados en los equipos como consecuencia de su ubicación, manipulación o utilización indebida por parte del CLIENTE o de cualquier tercero, aquellos ocasionados por causas de fuerza mayor, por su desgaste o uso habitual, por variaciones significativas del suministro eléctrico, por no seguir las instrucciones del fabricante, por la utilización en los mismos de piezas no oficiales, por la intervención y/o manipulación de los mismos por parte de personal técnico no autorizado, por mantenimiento insuficiente y/o incorrecto o, en general, por causas no directamente imputables al fabricante o al OPERADOR.

### 3.4 Condiciones económicas: precio, facturación, pago y garantías

- a) Como contraprestación por el Servicio, el CLIENTE está obligado al pago del precio que se establece en el formulario de contratación, incluidos los impuestos y tasas aplicables de conformidad con la legislación vigente en cada momento.
- b) Cualquier modificación del servicio se comunicará al CLIENTE cumpliendo con lo establecido por la normativa aplicable y a través de cualquier medio que el OPERADOR considere apropiado para que el CLIENTE tenga constancia de tal modificación y del nuevo precio. El CLIENTE tendrá disponibles en todo momento los precios actualizados en la Web Serena.
- c) Salvo que las Condiciones Particulares establezcan un régimen distinto, o salvo que por razones técnicas u organizativas no fuera posible hacerlo, el Servicio se facturará desde la fecha de su activación. La facturación se efectuará mensualmente por anticipado, salvo para aquellos servicios que requieran la medición del consumo que serán realizados a mensualidad vencida, y su pago será exigible dentro de los cinco primeros días de cada mes. La factura correspondiente al mes en que se realice la activación del Servicio podrá realizarse en ese mismo mes o incluirse en la factura correspondiente al mes inmediatamente siguiente. La factura reflejará los importes por el uso de los servicios de comunicaciones electrónicas y los correspondientes a otros servicios contratados que no tengan tal naturaleza, sin perjuicio del derecho del CLIENTE a solicitar el desglose de los cargos incurridos, en su caso, por el uso del servicio de telefonía disponible al público y a solicitar facturas independientes para cada servicio.
- d) El medio de pago de las facturas correspondientes al Servicio es el recibo domiciliado en la cuenta que a tal efecto designe el CLIENTE, pudiendo el OPERADOR solicitar una tarjeta de crédito como garantía para determinados servicios.

- e) El CLIENTE consiente que el OPERADOR emita las facturas en formato electrónico y que le sean remitidas a la dirección de correo electrónico indicada en el Formulario de Contratación. El OPERADOR podrá optar por remitir las facturas por correo electrónico, por ponerlas a disposición del CLIENTE en su área privada dentro de la Web Serenae o por seguir ambos procedimientos. El CLIENTE, a través del Servicio de Atención al Cliente, podrá revocar dicho consentimiento en cualquier momento y solicitar la emisión de facturas de forma gratuita en papel.
- f) El CLIENTE autoriza al OPERADOR a cobrar las cantidades adeudadas por el mismo medio de pago establecido para el pago del Servicio.
- g) Las facturas impagadas a su vencimiento podrán devengar, a elección del OPERADOR, un interés de demora igual al interés legal del dinero. En tales casos, el OPERADOR podrá cargar al CLIENTE los gastos bancarios y administrativos ocasionados por el impago y, en su caso, por la suspensión y reactivación del Servicio, que pueden ascender hasta un máximo de diez euros (10 €), impuestos indirectos incluidos, sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo como la inclusión de los datos del CLIENTE en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito. El pago de las cantidades impagadas se podrá pagar por tarjeta bancaria, siendo esta la única excepción al pago por recibo domiciliado previsto en el apartado cuarto de esta cláusula.
- h) El OPERADOR se reserva el derecho de desestimar cualquier solicitud de contratación en el caso de que considere que existe fraude o riesgo de fraude en la información aportada por el solicitante en el proceso de contratación o riesgo de solvencia o capacidad de pago del solicitante.

### 3.5 Derecho de desistimiento

- a) El CLIENTE podrá desistir del Contrato en el plazo de hasta catorce días naturales desde la fecha de contratación del servicio, sin necesidad de justificarlo y sin gasto ni penalización alguna. El derecho de desistimiento podrá ejercitarse mediante notificación por escrito al OPERADOR, a través del Servicio de Atención al Cliente, enviando una petición inequívoca (identificando claramente el nombre y dirección del solicitante y los datos de identificación del Contrato) o utilizando el modelo de documento de desistimiento disponible en la Web Serenae.
- b) La instalación y activación del servicio se llevará a cabo una vez finalizado el periodo de desistimiento. El CLIENTE podrá solicitar expresamente que se realice la instalación y se inicie la prestación del servicio con anterioridad a la finalización del periodo de desistimiento, tal como se indica en el formulario de contratación como Instalación Prioritaria.
- c) En caso de que el OPERADOR hubiera recibido algún pago por parte del CLIENTE por la prestación del Servicio, le será reembolsado al CLIENTE sin demora y, en todo caso, a más tardar en un plazo de catorce días naturales a partir de la fecha en la que se haya recibido la comunicación del desistimiento. Para realizar el reembolso de dichos importes, el OPERADOR utilizará el mismo medio de pago empleado para el pago del Servicio o cualquier otro alternativo, sin que esto pueda suponer cargo adicional para el CLIENTE.
- d) De haberse comenzado la prestación del Servicio durante el periodo de desistimiento, el CLIENTE abonará el importe proporcional a la parte ya prestada del Servicio en el momento en que haya comunicado el desistimiento.
- e) Ejercido el derecho de desistimiento, el OPERADOR reclamará al CLIENTE la devolución de los equipos que aquel le hubiera entregado y los costes directos que ocasione dicha devolución, que se corresponderán con los trabajos técnicos necesarios para la desinstalación de los equipos instalados, así como los costes de instalación cuando esta no haya sido abonada mediante subvención recogida en el Programa Único de Demanda Rural.

### 3.6 Suspensión temporal e interrupción definitiva

#### 3.7.1 Supuestos de suspensión e interrupción

- a) Suspensión por el CLIENTE: éste podrá solicitar, a través del Servicio de Atención al Cliente, y obtener gratuitamente del OPERADOR la suspensión temporal del servicio de reventa de telefonía fija por un periodo determinado que no será menor de un mes ni superior a tres meses ni exceder, en ningún caso, de noventa días por año natural. En tales casos, se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte la suspensión.
- b) Suspensión temporal por el OPERADOR: éste podrá, previo aviso al CLIENTE, suspender temporalmente el Servicio en los siguientes casos: a) en el caso de retraso en el pago, total o parcial, por el CLIENTE, durante un período superior a un mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija; y, b) en el caso de demora en el pago, total o parcial, así como de devolución de un recibo domiciliado por los servicios de acceso a Internet o de servicios de tarifas superiores, en especial del servicio de tarificación adicional, además de devengar el interés previsto en la cláusula 3.4., facultará al OPERADOR para suspender estos servicios si transcurridas cuarenta y ocho horas desde que se haya requerido al pago al CLIENTE, éste no lo hubiese hecho efectivo. El OPERADOR restablecerá el Servicio al día siguiente hábil a aquél en que haya recibido el pago de la cantidad adeudada. La suspensión temporal del Servicio por esta causa no exime al CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas.
- c) Interrupción definitiva por el OPERADOR: éste podrá, previo aviso al CLIENTE, interrumpir definitivamente el Servicio y resolver el Contrato en los siguientes casos: a) en el caso de retraso en el pago por parte del CLIENTE del servicio telefónico disponible

al público desde una ubicación fija por un período superior a tres meses o de suspensión temporal, en dos ocasiones, del Contrato por mora en el pago; y, b) respecto de los servicios de acceso a Internet y los servicios de tarifas superiores, si transcurridos cinco días desde la suspensión temporal de los servicios no se hubiera regularizado la situación.

### 3.7.2 Derecho a indemnización

- a) Servicio de reventa de telefonía fija: si se interrumpe temporalmente este servicio por causas imputables al OPERADOR, el OPERADOR indemnizará al CLIENTE con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes: (a) el promedio del importe facturado por todos los servicios telefónicos interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media de los servicios telefónicos en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado; o (b) cinco veces la cuota mensual de abono del servicio telefónico o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

El OPERADOR indemnizará al CLIENTE en los siguientes términos: (a) automáticamente en la factura correspondiente al período inmediato al considerado cuando la interrupción del Servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un euro, haciendo constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización; y (b) en interrupciones por causas de fuerza mayor, automáticamente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción del servicio telefónico.

- b) Servicio de acceso a Internet: si se interrumpe temporalmente este servicio, el OPERADOR indemnizará al CLIENTE con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción en los siguientes términos. Dicha indemnización se efectuará automáticamente en la factura correspondiente al período inmediato al considerado, cuando la interrupción del servicio se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8:00 a 22:00 horas, haciendo constar en la factura correspondiente la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al CLIENTE.

Adicionalmente a lo dispuesto en el párrafo anterior y en cumplimiento de la legislación vigente en relación con la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas, el OPERADOR indemnizará al CLIENTE si existieran interrupciones del servicio cuyo acumulado a lo largo de un ciclo de facturación supere las 48 horas de interrupción, por causas ajenas al CLIENTE. Dicha indemnización se aplicará previa petición del CLIENTE, que podrá formular la solicitud en el plazo de los 30 días naturales siguientes a aquél en que quedó restablecido el Servicio, a través del Servicio de Atención al Cliente del OPERADOR que figura en las Condiciones Particulares, indicando sus datos personales y el número de la línea que estuvo interrumpida. Cuando proceda, el OPERADOR quedará obligado a devolver al CLIENTE, en la factura posterior al ciclo de facturación considerado, el importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción a lo largo de un ciclo de facturación. Esta indemnización se acumulará a la prevista en los párrafos anteriores. Para la determinación de la cuantía de dichas indemnizaciones se tendrá en cuenta lo siguiente: (a) cuando el Servicio incluya la posibilidad de contratar conjuntamente servicios de telefonía y otros servicios, como el de acceso a Internet, se podrá indicar en la oferta del mismo la parte del precio que corresponde a cada servicio; (b) si no se indicase en la oferta, se considerará que el precio de cada servicio será el proporcional al de su contratación por separado; y (c) si los servicios no se comercializaran por separado, se considerará que el precio correspondiente al servicio de acceso a Internet es del 50 por ciento del precio total.

- c) Excepciones: no será de aplicación el derecho a indemnización previsto en los apartados anteriores cuando la suspensión temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes: (i) incumplimiento por el CLIENTE de las condiciones contractuales; (ii) daños producidos en la red debido a la conexión por el CLIENTE de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente; o (iii) por interrupción del Servicio para realizar labores de mantenimiento o actualización de las instalaciones de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, (iv) por causas imputables al CLIENTE, incluyendo el suministro eléctrico y la instalación en su domicilio.

### 3.7 Atención al cliente, reclamaciones y notificaciones

- a) El CLIENTE podrá dirigirse al OPERADOR en relación con cualquier petición, queja, reclamación, gestión o incidencia contractual, a través del servicio gratuito de atención al cliente ("Servicio de Atención al Cliente") que figura en las Condiciones Particulares.
- b) El OPERADOR comunicará al CLIENTE el número de referencia de su petición, queja, reclamación, gestión o incidencia contractual y, si así lo solicita, un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma. Si el medio empleado por el CLIENTE es el telefónico, éste podrá solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación, incidencia o gestión mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.
- c) El CLIENTE podrá reclamar al Servicio de Atención al Cliente en el plazo de un mes desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que motiva la reclamación. Si el OPERADOR no respondiera a la reclamación en el plazo de un mes

desde su recepción, o si su respuesta fuese negativa, el CLIENTE podrá presentar la reclamación ante los organismos administrativos competentes en los términos establecidos en la legislación vigente.

- d) El CLIENTE acepta como plenamente válidas a efectos de notificaciones y avisos relativos al Contrato (i) el envío a la dirección postal facilitada en la contratación; (ii) el envío de SMS al número de teléfono facilitado en la contratación del CLIENTE; (iii) el envío de correos electrónicos a la dirección de correo electrónico facilitada en la contratación; (iv) el envío de mensajes a través de la Web Serena; o (v) cualquier otro que permita dejar constancia de la emisión de la notificación. En caso de que el CLIENTE modifique o sustituya cualquiera de los datos anteriores, deberá comunicarlo inmediatamente al OPERADOR, de tal forma que mientras éste no reciba dicha comunicación seguirán siendo válidas las notificaciones realizadas conforme a los datos facilitados al CLIENTE en la contratación.

### 3.8 Duración, activación y terminación

- a) Salvo que las Condiciones Particulares establezcan un régimen distinto, el Contrato entrará en vigor en la fecha de su celebración y tendrá duración inicial de veinticuatro (24) meses, prorrogándose automáticamente transcurrido el periodo de vigencia inicial en idénticos periodos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 67.7 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, si bien, tras dicha prórroga, los usuarios finales tienen el derecho de rescindirlo en cualquier momento con un preaviso máximo de un mes.
- b) Salvo en los casos de desistimiento por el CLIENTE, si el Servicio no se llegara a activar por decisión del CLIENTE o porque éste no hubiera permitido la realización de las actuaciones necesarias a tal fin, el OPERADOR estará facultado para cargar al CLIENTE un importe de veinte euros (20 €) en concepto de indemnización por los gastos de gestión e instalación incurridos hasta ese momento. Si el Servicio no se llegara a activar por decisión del OPERADOR, éste indemnizará al CLIENTE por importe de veinte euros (20 €) como compensación por los daños y perjuicios que hubiera ocasionado esta decisión al CLIENTE. En caso de que concurran causas técnicas que imposibiliten la activación o provisión del Servicio u otros supuestos no imputables al OPERADOR, no surgirá derecho de indemnización alguna a favor del CLIENTE.
- c) El Contrato se extinguirá por las causas generales admitidas en derecho y por aquellas establecidas en el Contrato.
- d) El CLIENTE podrá solicitar la modificación del servicio de acceso a Internet contratado una vez transcurridos seis (6) meses desde la firma del presente contrato. La nueva modalidad de servicio deberá seleccionarse entre las tarifas vigentes del OPERADOR en ese momento. La tarifa aplicable se ajustará conforme a las condiciones y ofertas comerciales en vigor, sin que ello implique, en ningún caso, la devolución de importes previamente abonados por el CLIENTE por el servicio disfrutado hasta el momento.
- e) El CLIENTE podrá terminar el Contrato unilateralmente o dar de baja un servicio, comunicándolo al OPERADOR, acreditando su identidad, a través del Servicio de Atención al Cliente, con una antelación mínima de dos días al que haya de tener efectos, indicando claramente qué servicios de los que integran el Servicio pretende dar de baja, permaneciendo vigentes, en su caso, el resto de los servicios.
- f) En el caso de que exista un plazo mínimo de contratación, si el CLIENTE solicitara por cualquier causa la baja en el Servicio antes de haber transcurrido aquel, deberá abonar al OPERADOR el importe de las ventajas asociadas al cumplimiento de dicho plazo mínimo de contratación en los términos y cantidades establecidas en las Condiciones Particulares, siendo dicho importe proporcional al número de días no efectivos del compromiso de contratación mínima acordado. El CLIENTE autoriza al OPERADOR a cobrar las cantidades referidas por el mismo medio de pago establecido en el Contrato para el pago del Servicio.
- g) La terminación del Contrato o la baja de un servicio por el CLIENTE no le eximirá de sus obligaciones de pago frente al OPERADOR por la utilización del Servicio durante el plazo de tiempo anterior o por cualquier otro concepto previsto en el Contrato.
- h) El OPERADOR podrá terminar el Contrato inmediatamente en caso de (i) extinción o suspensión de su habilitación para prestar el Servicio; (ii) incumplimiento por el CLIENTE de las condiciones contractuales; (iii) retraso en el pago de los importes del Servicio por un período superior a tres meses o suspensión temporal del Contrato en dos ocasiones por demora en el pago; (iv) manipulación, alteración o conexión por el CLIENTE de equipos que no estén homologados o causen anomalías o modificaciones en el Servicio; (v) aportación por el CLIENTE de información o datos identificativos falsos, incorrectos o incompletos; (vi) por uso ilícito o fraudulento del Servicio o contrario a la ley, a la moral, a las buenas costumbres o la buena fe o cuando exista riesgo objetivo, presunción o indicios razonables de tales comportamientos; o (vii) por causas técnicas o comerciales, comunicándolo al CLIENTE con una antelación mínima de un mes.

### 3.9 Protección de datos de carácter personal

#### 3.9.1 Identificación del responsable del tratamiento

El OPERADOR, cuyos datos de contacto se encuentran contemplados en las Condiciones Particulares del presente Contrato, es la entidad responsable del tratamiento de sus datos. Desde el OPERADOR tratamos sus datos personales respetando los principios

recogidos en la normativa aplicable, y en particular, el 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 ("RGPD"). Los datos personales no se utilizarán para finalidades diferentes de las expuestas a continuación:

- a) Datos de facturación: los datos de facturación del CLIENTE serán tratados para el mantenimiento y control de la relación contractual y la gestión de los servicios con la finalidad de prestar los servicios contratados, así como para realizar la gestión de facturación fiscal, contable y administrativa de la relación. Los datos solicitados son necesarios para el establecimiento de la relación contractual, la ejecución del Contrato o precontrato, y tienen el carácter de obligatorios, a excepción de los marcados como opcionales.
- b) Envío de comunicaciones comercial: el OPERADOR también podrá tratar los datos del CLIENTE en base a su interés legítimo en hacerles llegar novedades o informaciones relacionadas con su actividad, promociones, eventos y descuentos sobre los productos y servicios que el CLIENTE tiene contratados, a través de comunicaciones comerciales por vía electrónica (SMS, e-mail). El CLIENTE podrá oponerse a la recepción de dichas comunicaciones en cualquier momento mediante los procedimientos habilitados a tales efectos en los documentos de contratación, así como cancelar la suscripción a dichas comunicaciones en cualquier momento, accediendo al procedimiento de baja a pie de cada comunicación o comunicándolo por escrito al Servicio de Atención al Cliente.

No obstante lo anterior, en cumplimiento, de la Ley 11/2022 de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, El OPERADOR enviará al menos una vez al año al CLIENTE información sobre las mejores tarifas comerciales, para lo cual utilizará los canales habituales de comunicación.

- c) Datos de conexión, tráfico y consumo: El OPERADOR podrá tratar los datos de tráfico y consumo del CLIENTE para el análisis y elaboración de perfiles con la finalidad de segmentar a sus clientes para remitirles información comercial de servicios de valor añadido, propios o de terceros, durante la vigencia de la relación contractual. El CLIENTE puede autorizar la comunicación de sus datos con esta finalidad marcando la casilla correspondiente en el Formulario de Contratación. El CLIENTE podrá revocar su consentimiento, así como cancelar la suscripción a dichas comunicaciones en cualquier momento, accediendo al procedimiento de baja a pie de cada comunicación o comunicándolo por escrito al Servicio de Atención al Cliente.

Así mismo, el OPERADOR tratará los datos de conexión, tráfico y consumo generados en el marco de la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas o de redes públicas de comunicación en cumplimiento de nuestras obligaciones derivadas de la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.

Del mismo modo, podrá tratar datos de conexión, tráfico y consumo para conocer en cada momento el estado de la red con el fin de garantizar un buen funcionamiento del Servicio y, en su caso, adoptar decisiones sobre mejoras, así como detectar e impedir la utilización abusiva o fraudulenta del Servicio.

- d) Datos de grabaciones de llamadas telefónicas: El OPERADOR podrá tratar los datos resultantes de la grabación de las llamadas emitidas o recibidas por el Servicio de Atención al Cliente, incluida su voz. Dichas grabaciones se realizan con la finalidad de mejorar la calidad de prestación de los servicios objeto del Contrato, verificar la satisfacción del CLIENTE y, en el caso de contratación telefónica de servicios, acreditar el consentimiento prestado por el CLIENTE.
- e) Datos de solvencia patrimonial: El OPERADOR podrá tratar datos relacionados con la solvencia patrimonial y crediticia del CLIENTE para salvaguardar sus intereses legítimos en relación a su seguridad económica y financiera referente a situaciones de morosidad presentes o futuras del CLIENTE. A este respecto, el OPERADOR podrá consultar la información contenida en los distintos ficheros comunes de solvencia patrimonial y crédito, así como sistemas automatizados para la comprobación de la solvencia y de existencia de riesgo de fraude en la información aportada por el solicitante en el proceso de contratación, siempre cumpliendo los requisitos establecidos en la normativa aplicable en materia de protección de datos de carácter personal, en base a la habilitación legal de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, en los casos en los que mantenga una relación con el CLIENTE que suponga financiación, pago aplazado o facturación periódica.

El OPERADOR garantiza la confidencialidad de los datos de carácter personal, no comunicándolos a terceros sin la previa autorización del titular de los mismos. No obstante, en virtud de las diferentes necesidades del OPERADOR, podrá comunicar sus datos a los siguientes destinatarios:

- Proveedores de servicios: el OPERADOR podrá subcontratar diferentes servicios con proveedores externos que tendrán acceso a datos de carácter personal, a título meramente enunciativo y sin carácter limitativo: instaladores, operadores logísticos, distribuidores, abogados y procuradores, auditores, consultores, entidades financieras, proveedores de servicios cloud o en la nube y sus servidores informáticos, y otros proveedores y profesionales, quienes tratarán los datos personales como encargados del tratamiento en nombre y por cuenta del OPERADOR. En tal caso, los proveedores tendrán suscritos acuerdos de tratamiento de datos de carácter personal limitando su tratamiento a la finalidad del Servicio prestado y siempre bajo las medidas de seguridad que establece la normativa vigente.

- Administración pública, autoridades competentes: el OPERADOR podrá revelar los datos y cualquier otra información del CLIENTE que esté en su poder o que sea accesible a través de sus sistemas y sea requerida de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables al caso a la Administración pública con competencia en la materia, así como a las autoridades públicas competentes. Todo ello por habilitación legal y con la única finalidad de cumplir con sus obligaciones y prevenir abusos de los servicios actividades fraudulentas en los servicios prestados por el OPERADOR, o, en su caso, con fines de detección, investigación y enjuiciamiento de delitos graves contemplados en el Código Penal o en las leyes penales especiales.
- Sistemas de información crediticia o ficheros comunes de solvencia patrimonial: en caso de que el CLIENTE contrajera deuda superior a la cantidad de CINCUENTA EUROS (50 €) con el OPERADOR, la información de la deuda podrá ser incorporada a los diferentes sistemas de información crediticia, en particular ASNEF y EQUIFAX, siempre en estricto cumplimiento de los términos y condiciones establecidos por la legislación vigente y aplicable en la materia, así como en materia de protección de datos personales.
- Empresas vinculadas: previo consentimiento del CLIENTE, el OPERADOR podrá comunicar los datos del CLIENTE a otras sociedades o empresas de su mismo grupo o a otras sociedades o empresas que operan bajo la marca "Serenae" para la remisión de información personalizada acerca de las actividades, servicios y soluciones empresariales, similares a los previamente contratados y sobre los que exista una expectativa razonable de recibirlos como cliente. Estas sociedades empresas serán las identificadas en cada momento en la Web Serenae. El CLIENTE puede autorizar la comunicación de sus datos a las empresas anteriormente citadas para la remisión de información acerca de las actividades, servicios y soluciones empresariales procedentes por medios electrónicos, telefónicos y/o postales marcando la casilla correspondiente en el Formulario de Contratación. Del mismo modo, el CLIENTE podrá revocar su consentimiento, así como cancelar la suscripción a dichas comunicaciones en cualquier momento, accediendo al procedimiento de baja a pie de cada comunicación o comunicándolo por escrito al Servicio de Atención al Cliente.
- Ejercicio de derechos: el CLIENTE podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y limitación al tratamiento, así como revocar su consentimiento en aquellos casos en los que éste sea la base de legitimación del tratamiento, a través del Servicio de Atención al Cliente o a través de los medios indicados en la política de privacidad incluida en la Web de Serenae que puede consultar de manera detallada y completa a través del enlace <https://www.serenae.es>

### 3.10 Modificaciones contractuales

El OPERADOR podrá modificar el Contrato, incluyendo el precio de los Servicios, por motivos técnicos, tecnológicos, económicos, comerciales, organizativos, legislativos o de cualquier otra índole. En tal caso, el OPERADOR deberá informar de la modificación al CLIENTE con una antelación mínima de un mes a la entrada en vigor de la misma, informándole asimismo de su derecho a resolver el Contrato anticipadamente sin penalización alguna, salvo que dicha modificación se realice por cambios legislativos. Si transcurrido dicho mes el CLIENTE no hubiese manifestado expresamente su disconformidad con la modificación anunciada o continuase utilizando el Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la misma, se entenderá que acepta dicha modificación.

El CLIENTE se compromete a comunicar al OPERADOR cualquier cambio en sus datos incluidos en el Contrato, especialmente los relativos al domicilio de facturación y de la cuenta bancaria de domiciliación de los pagos.

### 3.11 Cesión del Contrato

El CLIENTE no podrá ceder a terceros, total o parcialmente, los derechos y obligaciones establecidos en el Contrato a terceros sin el consentimiento previo del OPERADOR. El OPERADOR podrá ceder a terceros, total o parcialmente, el Contrato sin el consentimiento previo del CLIENTE, debiendo informar a éste de dicha circunstancia con una antelación mínima de un mes a la fecha en que tenga efectos la cesión, y sin perjuicio del derecho del CLIENTE a resolver el Contrato anticipadamente sin penalización alguna.

### 3.12 Ley aplicable y fuero

El Contrato se rige por la legislación española común. Las controversias entre las partes se someterán (i) cuando el CLIENTE tenga la condición de consumidor o usuario, al foro competente conforme a la normativa en materia de consumidores y usuarios o (ii) cuando el CLIENTE no tenga la condición de consumidor o usuario, y con expresa renuncia a cualquier otro foro que pudiera corresponderle, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid.