

## Condiciones Generales de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas de Acceso a Internet y Voz IP de ADAMO TELECOM IBERIA, S.A.U

La persona física o jurídica (El Cliente) que cumplimente debidamente, suscriba y remita a ADAMO TELECOM IBERIA S.A.U. ("ADAMO") la orden de pedido de los servicios de comunicaciones electrónicas de ADAMO, queda sometida a un acuerdo vinculante con ADAMO, con domicilio social en la C/ Llacuna, 22, 1º-3º, 08005 Barcelona, España, y NIF número A-655232357, entidad debidamente inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona en el tomo 41.630, folio 103, hoja número B-391376, inscripción 1ª, con sujeción a los siguientes términos y condiciones generales y particulares de contratación (en adelante, las "Condiciones"). Estas Condiciones, junto con la orden de pedido cumplimentada por el Cliente, así como las futuras modificaciones de estas Condiciones o cualquier otro documento aceptado por el Cliente, sin perjuicio de cualesquiera ofertas comerciales aplicables, promociones y condiciones particulares o especiales suscritas por el Cliente, conforman el contrato entre ADAMO y el Cliente (el "Contrato").

El Cliente deberá leer estas Condiciones como condición necesaria y previa a la activación de los Servicios, implicando la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en las mismas. Estas Condiciones también se encuentran disponibles y publicadas en la página web de ADAMO [www.adamo.es](http://www.adamo.es) (el "Sitio Web").

### 1. OBJETO

Las presentes Condiciones, que forman parte integrante del Contrato del Cliente con ADAMO, tienen por objeto regular la prestación de los Servicios de Acceso a Internet y Voz IP de ADAMO a sus Clientes (los "Servicios"). Las características particulares de cada uno de dichos Servicios, las distintas ofertas en vigor, promociones y actualizaciones de los Servicios disponibles en cada momento, pueden ser consultadas en el Sitio Web.

### 2. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

2.1 ADAMO se compromete a prestar los Servicios conforme a lo establecido en las presentes Condiciones, así como en las Condiciones Particulares que sean de aplicación. Por otro lado, el Cliente se obliga a cumplir cuantas especificaciones y requisitos técnicos sean necesarios para el uso y disfrute de cada uno de los Servicios, tanto de acuerdo con el presente Contrato como con la normativa vigente aplicable. Asimismo, el Cliente se compromete al abono puntual de las cuotas y tarifas aplicables a los Servicios, disponibles en el Sitio Web. Asimismo, el Cliente está obligado a hacer un uso correcto

de los Servicios, conforme a los fines para los que están concebidos.

2.2 La oferta de Servicios de ADAMO está destinada, única y exclusivamente, a las personas que residan en las áreas de cobertura de la red que soporta los Servicios (la "Red Soporte"), dentro del territorio español (las "Áreas de Cobertura"). En el Sitio Web se pueden consultar las Áreas de Cobertura de los Servicios de ADAMO disponibles en cada momento. El Cliente es plenamente consciente y reconoce haber sido informado con anterioridad sobre las Áreas de Cobertura donde los Servicios de ADAMO están disponibles. ADAMO podrá rechazar la solicitud de alta en los Servicios (o en alguno de ellos) respecto de aquellos Clientes que no residan en las Áreas de Cobertura.

2.3 Los Servicios proporcionados por ADAMO son para uso y disfrute del Cliente en calidad de usuario final, no pudiendo el Cliente, total o parcialmente, comercializar, revender, ni de ningún otro modo disponer, de sus derechos y/u obligaciones derivadas de los Servicios del presente Contrato, sin consentimiento previo por escrito de ADAMO.

2.4 ADAMO podrá ofrecer al Cliente distintas ofertas y promociones aplicables a los Servicios a contratar, las cuales podrán incluir, en su caso, descuentos, bonificaciones o subvenciones sobre los Servicios y/o los Equipos a que se refieren las cláusulas 4.3 y 4.5.

En dichos casos ADAMO podrá exigir un compromiso de permanencia en el alta de los Servicios contratados durante un período mínimo de tiempo, en función de las ofertas y promociones vigentes en cada momento, sobre el que se informará expresamente al Cliente.

2.5 ADAMO podrá facilitar al Cliente un nombre de usuario y/o un código o clave de acceso a los Servicios. Dichos nombre de usuario, código o clave de acceso mencionados tendrán carácter confidencial y sólo podrán ser utilizados por el Cliente y utilizarlos para acceder a los Servicios, en la forma prevista en estas Condiciones. El Cliente se compromete a mantener dicho código o clave de acceso de forma confidencial y será el único responsable por la pérdida o robo del mismo.

2.6 Salvo prueba en contrario, el Cliente acepta expresamente que los registros de tráfico generados por los equipos de ADAMO constituyen prueba válida y suficiente de los Servicios solicitados y efectivamente consumidos por el Cliente.

### 3. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS

3.1 Sin perjuicio de cualquier otra condición específica aplicable a los Servicios contratados por el Cliente, éstos se

regirán por estas Condiciones y especialmente por las condiciones establecidas en los siguientes apartados (“las Condiciones de los servicios”). El Cliente podrá contratar cualquiera de las modalidades de Servicios de acuerdo con los distintos paquetes u ofertas comerciales que ADAMO ponga a su disposición en cada momento a través del Sitio Web o de cualquier otro soporte comercial y/o publicitario.

3.2 El cumplimiento de los requisitos técnicos establecidos tanto en estas Condiciones como en el Sitio Web de ADAMO para cada Servicio, es imprescindible y necesario para la prestación de dicho Servicio o Servicios, y por tal motivo el Cliente se obliga a que sus equipos informáticos y terminales de voz o datos (así como los Equipos, definidos más adelante) reúnan las características técnicas mínimas para la correcta prestación de los Servicios. Estos requisitos podrán ser modificados por ADAMO en función de la evolución tecnológica de los Equipos y Servicios.

### 3.3 Servicio de Acceso a Internet

3.3.1 El Servicio de Acceso a Internet proporcionado por ADAMO permitirá al Cliente acceder a la red Internet mediante las modalidades de conexión y de ancho de banda ofrecidos por ADAMO en cada momento, de acuerdo con el Sitio Web. El Cliente se obliga bajo su exclusiva responsabilidad a realizar un uso lícito del Servicio de Acceso a Internet proporcionado por ADAMO. ADAMO, que actúa exclusivamente como prestador de un servicio de intermediación, no controla ni monitoriza el uso que del Servicio de Acceso a Internet realiza el Cliente ni tampoco el contenido transmitido.

3.3.2 El Cliente entiende y acepta que para todas las modalidades de Acceso a Internet ofrecidas por ADAMO, el ancho de banda y, por tanto, la velocidad de acceso a Internet, dependerá en cada momento, entre otros, del tráfico de datos de internet, del número de usuarios simultáneos, así como de otros factores técnicos asociados a la red de Internet, no pudiéndose garantizar por parte de ADAMO dichas velocidades contratadas en todo momento y pudiendo ser inferiores a las velocidades indicadas en el Sitio Web.

3.3.3 Entre otros, el Servicio de Acceso a Internet de ADAMO podrá incluir los siguientes Servicios adicionales dependiendo de la oferta de Servicios contratada por el Cliente (disponibles en el Sitio Web): (i) el servicio de correo electrónico; (ii) el servicio de hosting o alojamiento de datos; y (iii) el servicio de dirección IP fija (los “Servicios Adicionales”). La prestación de estos Servicios Adicionales está vinculada a la prestación del Servicio de Acceso a Internet, de acuerdo con estas Condiciones y a la vigencia del presente Contrato.

3.3.4 Para el Servicio de Acceso a Internet, ADAMO podrá ofrecer distintas ofertas comerciales, bien mediante cuotas fijas mensuales, tarifas planas o bonos (que podrán incluir, o no, todos o algunos de los Servicios Adicionales,

conjuntamente, o no, con el Servicio de Voz IP u otros, como Servicios combinados), con las limitaciones y condiciones que se especifiquen en el Sitio Web. Los Servicios que no estén incluidos en ninguna cuota o tarifa plana que el Cliente pueda haber contratado, se facturarán en función de las tarifas vigentes en cada momento y del consumo realizado por el Cliente.

3.3.5 El Cliente se compromete a no utilizar el Servicio de Acceso a Internet (ni cualquiera de los Servicios Adicionales) en contravención de la ley o de estas Condiciones. En concreto, se prohíbe al Cliente la utilización del Servicio de Acceso a Internet para la comisión de ilícitos penales y/o administrativos, tales como difundir en la red virus o cualquier otro programa o dispositivo susceptible de causar daños a la red o a otros equipos; enviar comunicaciones comerciales no solicitadas; vulnerar derechos de propiedad intelectual o industrial y/o infringir cualquier ley o derecho de terceros. El Cliente será el único responsable por dichas actividades y mantendrá indemne a ADAMO frente a los daños derivados de dichas actividades.

3.3.6 ADAMO, en ningún caso, podrá ser considerada responsable de la calidad, exactitud, actualidad, fiabilidad, legalidad y/o corrección de los contenidos o datos transferidos, accedidos, publicados y/o recibidos por el Cliente a través del Servicio de Acceso a Internet (o de cualquiera de sus Servicios Adicionales) y declina toda responsabilidad con respecto a la licitud o procedencia de los contenidos, datos, programas e información de cualquier clase suministrados, accedidos, publicados y/o recibidos por el Cliente a través de dicho Servicio de Acceso a Internet. Por otra parte, ADAMO no será responsable por ninguna acción u omisión llevada a cabo por terceros a través de Internet que pueda atentar contra los intereses o derechos de propiedad intelectual, industrial, al honor, a la intimidad, a la protección de datos personales y/o a la propia imagen del Cliente.

3.3.7 El Cliente entiende y acepta que el proceso técnico y de transmisión a través del Servicio de Acceso a Internet puede implicar: (i) la transmisión no segura a través de diversas redes públicas; y/o (ii) modificaciones o cambios realizados al objeto de compatibilizar el contenido transmitido, accedido, publicado o recibido con las especificaciones técnicas de conexión de redes o dispositivos.

### 3.4 Servicio de Voz IP

3.4.1 El Servicio de Voz IP proporcionado por ADAMO consiste en la puesta a disposición del Cliente de un número de teléfono que permitirá al Cliente realizar o recibir todo tipo de llamadas vocales salientes y entrantes hacia o desde cualquier operador tercero. Este Servicio de Voz IP es equiparable al servicio telefónico disponible al público.

3.4.2 Para que ADAMO pueda asignar un número telefónico al Cliente (que le permitirá recibir llamadas entrantes), el Cliente deberá disponer de domicilio legal dentro del ámbito geográfico donde se provea el Servicio, dependiendo del tipo de número que se le haya asignado.

3.4.3 Para el Servicio de Voz IP, ADAMO podrá ofrecer distintas ofertas comerciales, bien mediante cuotas mensuales, tarifas planas o bonos (que podrán incluir, o no, el Servicio de Acceso a Internet u otros, como Servicios combinados), con las limitaciones y condiciones que se especifiquen en el Sitio Web. La realización de llamadas distintas a las incluidas en cualquier cuota mensual, tarifa plana o bono (las cuales se habrán informado previamente al Cliente), o en su caso, las llamadas que el Cliente realice si no hubiera contratado una tarifa plana, se facturará de forma en función de las tarifas vigentes en cada momento y del consumo realizado por el Cliente.

3.4.4 El Cliente se compromete a no utilizar el Servicio de Voz IP en contravención de la ley o de estas Condiciones. En concreto, se prohíbe al Cliente la utilización del Servicio de Voz IP para la comisión de ilícitos penales y/o administrativos. El Cliente será el único responsable por dichas actividades y mantendrá indemne a ADAMO frente a los daños derivados de dichas actividades.

#### 4. RED DE DISTRIBUCIÓN, INSTALACIONES Y EQUIPOS.

4.1 Para poder acceder a los Servicios, el Cliente deberá poseer, en el edificio donde se encuentra su domicilio, los elementos de red e instalaciones necesarias (la "Red de Distribución") para conectar el domicilio del Cliente a la Red Soporte de los Servicios, normalmente aprovechando las Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones ("ICT") existentes en el edificio. Cuando el edificio del Cliente no disponga de la misma, ADAMO podrá instalar la Red de Distribución, directamente o a través de tercero designado, de acuerdo a las condiciones específicas acordadas por las partes implicadas para la citada instalación (Cliente, Comunidad de Propietarios y/o cualquier otro tercero que sea necesario). ADAMO utilizará las ICT existentes en el edificio y, caso de no existir dichas ICT, ADAMO también podrá gestionar y el Cliente colaborará, para conseguir las autorizaciones que sean necesarias para proceder a la instalación de la Red de Distribución en el edificio, siempre de acuerdo con la normativa aplicable.

4.2 La realización por parte de ADAMO de los trabajos para la conexión de la Red de Distribución con la Red de Soporte de los Servicios tendrá la naturaleza de servicio técnico diferenciado del servicio de comunicaciones electrónicas y podrá ser facturado, en su caso, de manera independiente y por una sola vez, en el supuesto

contemplado en el apartado 6.4 de las presentes Condiciones Generales.

4.3 Además de la Red de Distribución, es posible que para acceder a los Servicios, el Cliente deba contar con una serie de equipos en el interior de su domicilio que, en su caso, deberán reunir las especificaciones técnicas mínimas que se requieran para conectar los terminales (de voz o datos) del Cliente, a la Red de Distribución y a la Red Soporte de los Servicios, según se han establecido en estas Condiciones, así como aquellas especificaciones y requisitos adicionales que en cada momento ADAMO comunique al Cliente, en función de la evolución de las tecnologías en que se basan los Servicios (los "Equipos").

4.4 Cuando el Cliente utilice Equipos de su propiedad, estos deberán estar debidamente homologados y ser compatibles con la Red de Distribución de ADAMO. El Cliente será responsable ante cualquier reclamación o daño derivado de la instalación, funcionamiento y mantenimiento de los Equipos que el Cliente utilice para los Servicios y que no sean propiedad de ADAMO

4.5 ADAMO podrá facilitar al Cliente los Equipos necesarios de acuerdo con la cláusula 4.3 anterior, en régimen de cesión o alquiler (salvo indicación expresa en contra por parte de ADAMO), en caso de que el Cliente no disponga de ellos, previa solicitud por parte del Cliente de acuerdo con estas Condiciones y cualquier otra condición específica que ADAMO comunique al Cliente en relación con dichos Equipos (los "Equipos de ADAMO"). En todo caso, cualquier Equipo proporcionado por ADAMO al Cliente en virtud de este Contrato es propiedad de ADAMO y se cede al Cliente exclusivamente para el uso y disfrute de los Servicios de acuerdo con estas Condiciones. En ningún caso el Cliente podrá vender, ceder, entregar o comercializar dichos Equipos de ADAMO, ni tampoco trasladarlos fuera del domicilio dado de alta para los Servicios, ni utilizarlos con fines distintos a los previstos en estas Condiciones. En caso de incumplimiento de estas obligaciones, o incluso en caso de pérdida o deterioro de dichos Equipos de ADAMO por culpa del Cliente, ADAMO podrá exigir la devolución o el pago del precio abonado por ADAMO por dichos Equipos de ADAMO, y en su caso, podrá resolver el Contrato.

4.6 Salvo en los casos en los que así haya sido convenido entre ADAMO y el Cliente, ADAMO prestará los servicios de instalación y mantenimiento de los Equipos de ADAMO.

4.7 Con respecto a los Equipos de ADAMO, éste no ofrece más garantía sobre el funcionamiento de los Equipos que la exigida legalmente para los mismos. Una vez finalizado el presente Contrato, el Cliente deberá devolver los Equipos de forma inmediata y como máximo en el plazo de un (1) mes desde la fecha de terminación del mismo, y de este modo evitar el cobro de los Equipos según las tarifas aplicables y vigentes en cada momento

disponibles en el Sitio Web. Para ello, durante la tramitación de la baja o bien dirigiéndose al 900 651 651, se le solicitará la dirección de recogida de los Equipos, a la que ADAMO enviará a una empresa transportista para que proceda a la retirada de los Equipos de Adamo, sin coste alguno para el Cliente

4.8 Los servicios de mantenimiento que ADAMO pueda ofrecer, dependerán de la modalidad y oferta de los Servicios contratados por el Cliente. En caso de que se haya acordado un servicio de mantenimiento de la Red de Distribución y/o de los Equipos de ADAMO, el mantenimiento y la solución de averías de los mismos sólo podrá llevarse a cabo por personal autorizado por ADAMO.

4.9 Las averías que se produzcan en equipos o instalaciones propiedad de ADAMO serán reparadas a la mayor brevedad desde que ADAMO tenga conocimiento de las mismas, pudiendo optar por la sustitución de los mismos cuando la gravedad de la avería lo aconseje, a criterio de los técnicos. En este supuesto, todas las intervenciones se efectuarán sin cargo alguno para el Cliente. No obstante, serán a cargo del Cliente todos los costes y gastos ocasionados por la reparación de la Red de Distribución, y/o de los Equipos de ADAMO, que hayan sido manipulados por personal no autorizado por ADAMO, o utilizados con finalidades distintas a las dispuestas en este Contrato.

## 5. ALTA DE LOS SERVICIOS

5.1 ADAMO realizará sus mejores esfuerzos para conectar al Cliente a la Red Soporte, en un plazo de noventa (90) días a contar desde la firma del Contrato (el "Plazo de Conexión Inicial"). No obstante, dicho Plazo de Conexión Inicial podrá ser superior en caso de que concurren causas de fuerza mayor, causas que escapen del control de ADAMO, o en caso de que se produjeran causas sobrevenidas, tales como necesidad de ejecución de obras adicionales, de obtención de licencias de terceros o cualquier otra causa especificada en estas Condiciones, atendiendo a la naturaleza y la complejidad de los Servicios y a la dependencia de ADAMO de terceros para la provisión del acceso de red. El Plazo de Conexión Inicial computará una vez realizada la verificación previa por ADAMO de los datos y documentos aportados por el Cliente a la firma del Contrato, de la idoneidad y conformidad de las conexiones y requisitos técnicos necesarios para recibir los Servicios, así como a los estudios de viabilidad y/o cuestionarios de requerimientos necesarios para cada uno de los Servicios. A tal efecto, ADAMO informará al Cliente del día y hora dentro del plazo anteriormente indicado en el que se realizará la conexión inicial, siempre que se haya instalado previamente la Red de Distribución para efectuar dicha

conexión y, en su caso, cuándo se procederá a entregar los Equipos de ADAMO (en caso de haber sido contratados por el Cliente).

5.2 El Plazo de Conexión Inicial indicado en la cláusula anterior podrá ampliarse cuando concurren cualquiera de las siguientes circunstancias (i) la inexistencia en el edificio del Cliente de una ICT debidamente aprobada y preparada para recibir los Servicios; (ii) la necesidad de autorización de la Comunidad de Propietarios del inmueble donde se encuentre el domicilio del Cliente o autorización de cualquier tercero ajeno a ADAMO, para cualquier aspecto relacionado con este Contrato; o (iii) la realización de la verificación previa indicada anteriormente de las conexiones o instalaciones técnicas, y (iv) en el caso de actuaciones necesarias de terceros en la Red de Distribución.

5.3 Sin perjuicio de lo establecido en las cláusulas anteriores, el Cliente es plenamente consciente de que ADAMO no podrá realizar la conexión inicial y, por tanto, no podrá prestar los Servicios, en los siguientes casos, ajenos a la voluntad de ADAMO:

- (i) en caso de que el domicilio comunicado por el Cliente no esté dentro de las Áreas de Cobertura;
- (ii) en caso de no haberse podido obtener la autorización correspondiente para instalar la Red de Distribución o las ICT necesarias;
- (iii) en caso de que el Cliente no cumpla los requisitos técnicos de los Servicios, en particular pero sin limitación, que el Cliente no posea los Equipos o instalaciones necesarias;
- (iv) en caso de que el Cliente solicite la portabilidad de un número, cuando técnicamente y/o legalmente no sea posible portar dicho número hacia la red de ADAMO;
- (v) por cualquier otra causa imputable al Cliente que impida la prestación de los Servicios;
- (vi) por cualquier causa que no sea imputable a ADAMO.

En los casos mencionados en los que se imposibilite completamente la prestación de todos o de un determinado Servicio, el Contrato se entenderá no prestado (para todos o para un determinado Servicio), y ADAMO devolverá al Cliente cualquier cuota que, en su caso, hubiera abonado.

5.4 En general, ADAMO no será responsable por los retrasos derivados de la imposibilidad de habilitar la puesta en funcionamiento de todos o de alguno de los Servicios por causas ajenas a la voluntad de ADAMO. No obstante, en el momento en que ADAMO constata la existencia de dichas causas ajenas a su voluntad, que retrasen o imposibiliten la puesta en funcionamiento de los

Servicios (por ejemplo, una vez realizado el estudio de viabilidad correspondiente), lo comunicará previamente al Cliente, que tendrá la posibilidad de esperar a que los Servicios estén disponibles en su edificio (si esto fuera posible) o de resolver el Contrato (con la correspondiente devolución de cualquier cuota que hubiera abonado).

5.5 La entrega de los Equipos de ADAMO y, en su caso, la instalación previa de la Red de Distribución se realizará en el domicilio designado por el Cliente a tal efecto.

5.6 La prestación de los Servicios por parte de ADAMO, así como la obligación de pago de la contraprestación por parte del Cliente, se iniciará tan pronto como el Cliente disponga, en su domicilio, de conexión a la Red de Distribución, así como de todos los Equipos e instalaciones técnicamente necesarias.

## 6. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGO

6.1 Como contraprestación por los Servicios contratados, el Cliente se obliga a satisfacer a ADAMO las cantidades derivadas de los de los Servicios contratados y consumidos, de acuerdo con las cuotas y tarifas vigentes en cada momento para la modalidad y oferta contratada. El Cliente declara que ha sido convenientemente informado de las cuotas y tarifas aplicables. Las cuotas y tarifas vigentes en cada momento (incluyendo ofertas, promociones, descuentos, cuota inicial y cuotas fijas mensuales para cada Servicio, incluyendo el IVA así como cualesquiera otros impuestos aplicables) podrán ser consultadas en el Sitio Web, así como a través del Servicio de Atención al Cliente de ADAMO.

6.2 Toda promoción u oferta comercial de tarifas o condiciones especiales que se hallen vigentes en el momento de suscribir el Contrato para cada modalidad de Servicio, podrá ser de aplicación al Cliente en el momento de contratar los mismos, de acuerdo con lo establecido en dichas condiciones especiales. El Cliente no podrá beneficiarse de aquellas otras promociones que ADAMO pueda llevar a cabo tras la suscripción del Contrato por el Cliente, a menos que las condiciones de dichas promociones establezcan lo contrario.

6.3 La cuota de activación se devengará por una sola vez en concepto de contraprestación por la conexión de los Servicios y su importe se incluirá en la primera factura. En su caso, esta cuota de activación podrá incluir costes de instalación y de los Equipos proporcionados por ADAMO.

Dicha cuota de activación podrá ser aplicable igualmente en el supuesto en que el Cliente solicite cualquier nuevo Servicio o cualquier cambio en los Servicios contratados.

6.4 En el supuesto de que, una vez realizados por parte de ADAMO los trabajos de conexión de la Red de Distribución a la Red de Soporte de los Servicios, el servicio de comunicaciones electrónicas sea rechazado por el

Cliente, ADAMO podrá facturar por una sola vez el coste de la conexión, quedando obligado el Cliente a su pago.

6.5 ADAMO facturará al Cliente con una periodicidad mensual las cantidades fijas que el mismo deba abonar por la contratación y utilización de los Servicios suministrados, así como las cantidades derivadas del consumo de los Servicios realizado por el Cliente, todo ello con arreglo a las tarifas vigentes en cada momento. Dicha facturación será por avanzado o devengarán en el mes siguiente. En caso de que por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el periodo correspondiente, ADAMO podrá presentar al cobro la correspondiente factura en los siguientes periodos.

6.6 ADAMO podrá ofrecer el acceso a diferentes medios o contenidos a través de una modalidad de pago por unidad de uso, tales como (sin limitación) pago por visión ("Pay Per-View"), pago por descarga, o video bajo demanda ("Video On-Demand"). El precio por el acceso y uso o visualización de cada contenido será siempre indicado al Cliente, con carácter previo al acceso a dicho contenido. Una vez realizado el correspondiente pago, el Cliente tendrá acceso a los contenidos por él seleccionados, los cuales serán utilizables por el Cliente dentro del plazo comunicado por ADAMO en el momento de la solicitud de los mismos. Una vez solicitado un pedido, el Cliente podrá anularlo, diferirlo o modificarlo, siempre y cuando no se haya iniciado su prestación. En la facturación de los Servicios se podrán incluir aquellos servicios, contenidos o medios sujetos a la modalidad de pago por unidad de uso, según el uso y consumo que haya realizado el Cliente, una vez que hayan sido prestados por ADAMO.

6.7 La factura será emitida en soporte electrónico, que tendrá la misma validez que las facturas en soporte papel, sin perjuicio de la facturación en soporte papel que ADAMO podrá enviar al Cliente en caso de que éste lo solicite. Las facturas contendrán debidamente diferenciados los conceptos y tarifas aplicadas a los Servicios prestados. El Cliente podrá asimismo solicitar, con carácter gratuito, recibir la facturación de forma no desglosada, y/o de forma detallada o no. En caso de que se trate de servicios especiales operados por terceros (ej. servicios de tarifas superiores o de tarificación adicional) ADAMO reflejará los importes correspondientes a los mismos una vez haya recibido la información por parte de dichos terceros. En todo caso, ADAMO podrá adelantar la facturación para el cobro las cantidades devengadas cuando: (i) el Cliente exceda el límite de crédito que se haya fijado para dicho Cliente de acuerdo con estas Condiciones; o (ii) se produzca la suspensión temporal o interrupción definitiva de los Servicios; o (iii) el Cliente incumpla los términos del presente Contrato; o (iv) se produzca un fraude o exista riesgo de impago por parte del cliente; o (v) se extinga o finalice el presente Contrato, por cualquier causa.

6.8. Los pagos se harán efectivos mediante domiciliación bancaria a favor de ADAMO en la cuenta que haya designado el Cliente, salvo que el Cliente notifique por escrito a ADAMO su deseo de utilizar otro medio de pago distinto de entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.

6.9. Sin perjuicio de las demás consecuencias que, de acuerdo con estas Condiciones, puedan derivarse del incumplimiento (e.g. suspensión temporal o interrupción definitiva de los Servicios, ejecución de los depósitos, fianzas o demás garantías que se hubieran establecido de acuerdo con estas Condiciones, o la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito), el impago por el Cliente de las cantidades debidas por la utilización de los Servicios devengarán un interés de demora igual al interés legal del dinero, haciéndose cargo asimismo el Cliente de los gastos ocasionados por la devolución del recibo y de otros gastos administrativos que pueden ascender hasta un máximo de 20 Euros (IVA incluido).

6.10. En caso de suspensión de los Servicios por parte de ADAMO de acuerdo con la cláusula 7 de las presentes Condiciones, cuando el Cliente realice el pago de una factura impagada, ADAMO restablecerá los Servicios suspendidos dentro del día laborable siguiente al día en que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho, pudiendo cobrar al Cliente en concepto de restablecimiento de los Servicios hasta un máximo de 25 Euros (IVA incluido).

## 7. SUSPENSIÓN TEMPORAL E INTERRUPCIÓN DEFINITIVA DE LOS SERVICIOS

7.1 El retraso en el pago total o parcial por el Cliente durante un periodo de tiempo superior a un (1) mes desde el envío al Cliente del documento de cargo correspondiente a la facturación de cualquiera de los Servicios, podrá dar lugar, previo aviso requiriendo el pago al Cliente con una antelación de quince (15) días, a la suspensión temporal del Servicio o Servicios impagados. En cualquier caso, la suspensión temporal sólo afectará al Servicio o Servicios respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora.

7.2 La suspensión de los Servicios no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas correspondientes, así como de las cantidades pendientes.

7.3 En el supuesto de suspensión temporal del Servicio de Voz IP por impago del mismo, éste será mantenido para las llamadas salientes de emergencias, así como para las llamadas entrantes que no supongan cargo alguno para el Cliente.

7.4 ADAMO restablecerá el Servicio o Servicios suspendidos dentro del día laborable siguiente a aquél en que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho por completo.

7.5 El retraso en el pago de los Servicios por un período superior a tres (3) meses, o la suspensión temporal de alguno de los Servicios (o de todos ellos) en dos ocasiones, por mora en el pago de dicho Servicio o Servicios, dará derecho a ADAMO a la interrupción definitiva de dicho Servicio o Servicios, y, en su caso, a la correspondiente resolución del Contrato, comunicándose al Cliente con quince (15) días hábiles de antelación indicando la fecha en la que tendrá lugar la interrupción.

7.6 En el supuesto de que el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las instancias administrativas o judiciales correspondientes, ADAMO no suspenderá ni interrumpirá el Servicio, mientras la reclamación se esté sustanciando, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado donde se le haya indicado, entregando el correspondiente resguardo al operador.

7.7 ADAMO podrá, asimismo, suspender temporalmente o interrumpir definitivamente los Servicios, a su elección, sin que ello dé lugar a indemnización o compensación al Cliente, en los siguientes casos: (i) ante la comisión de un fraude o ante la existencia de un riesgo objetivo de comisión de un fraude; (ii) en caso de daños producidos o que pudieran producirse por el Cliente en la Red de Distribución por el uso de equipos no homologados; (iii) como consecuencia de la realización de cualquier uso ilícito de los Servicios; (iv) por falta de constitución de la garantía solicitada por ADAMO de acuerdo con este Contrato; o (v) en cualquier caso, por incumplimiento del contrato por parte del Cliente.

7.8 El Cliente podrá solicitar la suspensión del Servicio de Voz IP por un periodo determinado que no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses, previa solicitud con quince (15) días hábiles de antelación al Servicio de Atención al Cliente de ADAMO. El periodo de suspensión voluntaria del Servicio de Voz IP no podrá exceder en ningún caso de noventa (90) días por año natural. Durante la suspensión, se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional al tiempo incurrido en suspensión para dicho Servicio. Finalizado el periodo de suspensión solicitado por el Cliente, ADAMO procederá al restablecimiento del Servicio. En todo caso, dichos costes de restablecimiento del Servicio correrán a cargo del Cliente.

## 8. DERECHO DE DESCONEXIÓN

8.1 Se informa al Cliente de su derecho de desconectar su línea de los servicios de llamadas internacionales, de los servicios de tarifas superiores, en especial los servicios de tarificación adicional, y de los

servicios de pago por unidad de uso. Este derecho de desconexión deberá ejercitarse a través del Servicio de Atención al Cliente de ADAMO o bien a través de su área privada de cliente "Mi Adamo".

8.2 Se procederá a la desconexión de dichos servicios dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud del Cliente, y en caso de que, por causas no imputables al Cliente, la desconexión no se produjera en dicho plazo, serán de cargo de ADAMO los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicitó válidamente. En el caso de que dicha desconexión se realice a través de su área privada de cliente "Mi Adamo", la misma se producirá con efectos inmediatos.

8.3 Sin perjuicio de lo anterior, no será necesario que el Cliente solicite la desconexión de los servicios de tarificación adicional que se presten a través del número 907 o de los números 803, 806 y 807 seguidos por las cifras 6, 7, 8 o 9 ya que éstas estarán desconectadas por defecto. En caso de que el Cliente quiera utilizarlos, deberá solicitarlo a través del Servicio de Atención al Cliente de ADAMO o bien a través de su área privada de cliente "Mi Adamo".

## 9. DURACIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO

9.1 El Contrato tendrá la duración establecida en la orden de pedido correspondiente. En caso de que no se establezca expresamente una duración en dicho documento la duración del Contrato será de un máximo de veinticuatro (24) meses (el "Periodo Inicial"). Una vez cumplido el Periodo Inicial, el Contrato quedará prorrogado automáticamente por el mismo periodo, si bien, tras dicha prórroga, el Cliente tiene derecho a rescindirle en cualquier momento con un preaviso máximo de un (1) mes, sin contraer ningún coste excepto el de la recepción del Servicio durante el periodo de preaviso. Con anterioridad a la prórroga automática, ADAMO proporcionará al Cliente información sobre los medios para rescindir el Contrato, así como información sobre las mejores tarifas disponibles.

9.2 No obstante lo anterior, la validez del Contrato quedará sujeta y condicionada a la previa verificación por ADAMO de los datos y documentos aportados por el Cliente a la firma del Contrato, así como a la idoneidad y conformidad de las conexiones e instalaciones técnicas necesarias para los Servicios, y a los estudios de viabilidad y/o cuestionarios de requerimientos necesarios para cada uno de los Servicios, respecto a los cuales el Cliente reconoce haber sido expresamente informado.

9.3 El Cliente podrá dar de baja cualquiera de los Servicios, o resolver totalmente el Contrato, en cualquier momento, debiéndolo comunicar previamente a ADAMO con una antelación mínima de dos (2) días hábiles al momento en que haya de surtir efecto. Para agilizar el

trámite de baja de un Servicio, ADAMO ha habilitado la dirección de correo electrónico [sopORTE.negocios@adamo.es](mailto:sopORTE.negocios@adamo.es) para los casos de negocio o [sopORTE.pymes@adamo.es](mailto:sopORTE.pymes@adamo.es) para pymes, a través de la cual el Cliente podrá solicitar la baja de todos o de alguno de los Servicios que tuviera contratados.

Asimismo, el Contrato podrá extinguirse (totalmente, o parcialmente para alguno de los Servicios) por las causas generales de extinción de los contratos y, en particular por las siguientes causas:

- (i) Por cese de la actividad, por la pérdida del título habilitante para la prestación de alguno o de todos los Servicios por cualquier causa y/o por la declaración de concurso de ADAMO que impida la normal ejecución del objeto del presente Contrato.
- (ii) Cuando el Cliente realice actividades ilegales, ilícitas o contrarias a la buena fe y/o el orden público, así como cuando utilice los Servicios contraviniendo la normativa vigente o lo dispuesto en éste Contrato.
- (iii) Por incumplimiento grave del Cliente de cualquier disposición del presente Contrato, y especialmente, por la comisión de un fraude (real o presunto, a juicio de ADAMO).
- (iv) Por interrupción definitiva de los Servicios en los supuestos regulados en la cláusula 7 de estas Condiciones.
- (v) Debido a cualquier modificación legal y/o técnica que imposibilite la prestación de los Servicios o de cualquiera de sus funcionalidades tal y como fueron contratados.
- (vi) En cualquier otro caso dispuesto en estas Condiciones o en la normativa aplicable.

9.4. En caso de contratación de paquetes de Servicios, cuando el Cliente tenga derecho a rescindir cualquier elemento del paquete de servicios o del paquete de servicios y equipos terminales contratado antes del vencimiento del plazo contractual, ya sea por razones de carencia de adecuación con el contrato o ya sea por incumplimiento del suministro de los Servicios, el Cliente tiene derecho a rescindir el contrato íntegro respecto a todos los elementos del paquete de servicios.

9.5. Si el Cliente decide resolver el Contrato o darse de baja de los Servicios con anterioridad al plazo acordado o, en el caso de resolución anticipada por parte de ADAMO por causas imputables al Cliente, este último vendrá obligado a: (i) devolver los Equipos de ADAMO en correcto estado de funcionamiento y sin otro deterioro que el provocado por el uso normal de los mismos, en el plazo máximo de treinta (30) días naturales, y reembolsar el importe de todos aquellos descuentos, bonificaciones y promociones de los que haya disfrutado el Cliente en la contratación de cada uno de los Servicios incluidos los

cargos pendientes de las condiciones de permanencia acordados, en su caso; y (ii) reembolsar el coste de la retirada y recogida de los Equipos de ADAMO prestados en depósito, incluidos los de desplazamiento.

9.6. La suspensión temporal, interrupción definitiva, resolución o terminación del Contrato o de cualquiera de los Servicios no exonera al Cliente de cumplir con sus obligaciones de pago de las cantidades devengadas por los Servicios prestados hasta la fecha de suspensión, interrupción, resolución o terminación, ni tampoco exonera al cliente de su obligación de pago cualesquiera otros cargos o importes pendientes de pago o reembolso por el Cliente, así como de hacer frente a cuantos daños y perjuicios le hayan sido ocasionados a ADAMO como consecuencia de cualquier acto u omisión del Cliente.

## 10. ATENCIÓN AL CLIENTE

10.1 ADAMO facilitará al Cliente toda la información sobre los Servicios, cuotas, tarifas, mantenimiento, incidencias, reparaciones y sobre cualquier otra información necesaria para una adecuada prestación de los Servicios, a través del Servicio de Atención al Cliente de ADAMO disponible en el número gratuito 900 651 640 y en el Sitio Web [www.adamo.es/empresas](http://www.adamo.es/empresas). También podrá dirigirse por correo a la siguiente dirección: Adamo Telecom Iberia S.A, Atención al Cliente, c/ Llacuna, 22, 08005, Barcelona, o por correo electrónico a [sopORTE.negocios@adamo.es](mailto:sopORTE.negocios@adamo.es) para negocios o [sopORTE.pymes@adamo.es](mailto:sopORTE.pymes@adamo.es) para empresas pymes, en ambos casos, a la atención del responsable del Servicio de Atención al Cliente de ADAMO.

10.2 Para presentar cualquier queja, reclamación o incidencia en relación con la prestación de los Servicios, el Cliente podrá dirigirse a ADAMO por cualquiera de las vías indicadas en la cláusula anterior, en el plazo de un (1) mes desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que la motive. En caso de presentar su queja por vía telefónica, el Cliente tendrá derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja.

10.3 ADAMO asignará un número de referencia a cada reclamación o incidencia, el cual será comunicado al Cliente y dará respuesta a la misma por el mismo medio utilizado por el Cliente para presentar la reclamación. En el caso de que el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de ADAMO en el plazo de un (1) mes, el Cliente quedará facultado para acudir durante los tres (3) meses siguientes, a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información o, en su caso, a las Juntas Arbitrales de Consumo en los términos establecidos en su normativa reguladora. Asimismo, el Cliente podrá dirigirse y acceder a la Plataforma Europea de Resolución de Conflictos en línea

accediendo a través de la siguiente URL <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

10.4 No obstante, ninguna reclamación, incluso relativa a facturación, facultará al Cliente para rechazar el pago de cualesquiera facturas pendientes o que sean emitidas con posterioridad, que no tengan relación directa con el objeto o el fondo de la reclamación, sin perjuicio de la posterior resolución de la reclamación interpuesta por el Cliente.

## 11. CALIDAD E INTERRUPCIÓN DE LOS SERVICIOS

11.1 ADAMO prestará los Servicios con sometimiento a los niveles de calidad que le sean aplicables de acuerdo con la normativa vigente, y en particular, aquellos establecidos en estas Condiciones y en las ofertas particulares de los Servicios contratados por el Cliente. Al respecto, ADAMO informa al Cliente que los Servicios que se prestan sobre la red de un tercer operador (la Red Soporte), se aplicarán al Cliente en condiciones de igualdad, con los mismos niveles de cobertura y calidad de la Red Soporte. A través del Servicio de Atención al Cliente, el Cliente podrá recibir información actualizada sobre los niveles de calidad ofrecidos por la Red Soporte, así como sobre las Áreas de Cobertura.

11.2 Cuando durante un periodo de facturación determinado el Cliente sufra interrupciones temporales de los Servicios (individualmente considerados) que sean imputables a ADAMO, ADAMO compensará al Cliente de la siguiente forma:

a. Si el Cliente tuviera contratado una cuota fija por todos los Servicios, o con respecto a aquellos Servicios incluidos en una cuota fija contratada por el Cliente, ADAMO compensará 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.

b. Respecto al Servicio de Voz IP, si el Cliente no tuviera contratada una cuota fija para dicho Servicio, sino que la factura por dicho Servicio está en función del consumo realizado por el Cliente, ADAMO 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 el Servicio interrumpido durante los tres (3) 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 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 (5) veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

11.3 ADAMO abonará automáticamente la indemnización correspondiente de acuerdo con la cláusula anterior, en la factura correspondiente al período inmediato al considerado, siempre y cuando la interrupción del Servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a un (1) euro.

11.4 En relación con la calidad del Servicio de Voz IP y del Servicio de Acceso a Internet, ADAMO se compromete a compensar al Cliente mediante una indemnización en caso de que el tiempo de interrupción en cada uno de dichos Servicios, individualmente considerados, en un periodo de facturación (esto es, un mes) determinado, supere las ciento veinte (120) horas naturales, a contar desde que el Cliente haya contactado con el Servicio de Atención al Cliente de ADAMO para informar sobre la existencia de una posible incidencia en dichos Servicios. En los casos en los que ADAMO, tras analizar la posible incidencia y comprobar la veracidad de la interrupción por causas técnicas imputables a ADAMO, concluya que el tiempo máximo de interrupción indicado para cada Servicio ha sido efectivamente sobrepasado, compensará al Cliente con la cantidad proporcional a la factura media del Servicio afectado, prorrateada por el tiempo que haya excedido el compromiso, sin perjuicio de la devolución del importe del Servicio cobrado y no prestado, en la parte alícuota correspondiente al período de interrupción del Servicio afectado. Esta indemnización será efectiva en la factura correspondiente al periodo de facturación inmediatamente siguiente a aquel en el que se comunique y se valide la indemnización. En cualquier caso, no constituirá falta de disponibilidad a los efectos de esta indemnización la interrupción de los Servicios como consecuencia de: (a) operaciones de mantenimiento de la red durante el tiempo imprescindible para la realización de las mismas; (b) averías identificadas en cualquier red no perteneciente a ADAMO; (c) indisponibilidad de los Servicios por causas imputables al Cliente; caso fortuito o fuerza mayor, y cualquier causa ajena a ADAMO; (d) cualquiera de las demás causas indicadas en la cláusula 11.6 de estas Condiciones.

11.5 Debido a la especial configuración de la Red Soporte y a las características de las tecnologías en que se basan los Servicios, la disponibilidad y prestación de los Servicios vendrá determinada por la disponibilidad de tendido de fibra óptica y de su gestión por el operador correspondiente, así como de la conexión eléctrica en el domicilio del Cliente (dado que la fibra óptica funciona por haces de luz que dependen del tendido eléctrico del Cliente y de la Red Soporte). Al respecto, ADAMO no dispone de redundancia en la línea ni de ningún tipo de línea de seguridad y únicamente presta Servicios sobre la Red Soporte que, en su caso, es gestionada por terceros operadores. ADAMO recomienda la utilización de soportes adicionales para la utilización de servicios de emergencia y alarmas para prevenir posibles caídas del tendido eléctrico o de la Red Soporte.

11.6 En cualquier caso, no habrá lugar a indemnización alguna de acuerdo con las cláusulas anteriores cuando la interrupción temporal de los Servicios (bien afecte individualmente a uno de ellos o bien a todos) esté motivada por alguna de las causas siguientes:

- (i) Por causas de fuerza mayor.
- (ii) Por la incorrecta o inadecuada utilización de los Servicios por parte del Cliente;
- (iii) En caso de suspensión temporal o interrupción definitiva de acuerdo con estas Condiciones, y, en cualquier caso, por incumplimiento grave del Cliente de las disposiciones de este Contrato, especialmente, pero sin limitación, en caso de fraude o mora en el pago;
- (iv) Por los daños producidos en la red por la utilización de equipos no homologados cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente;
- (v) Por resolución judicial o administrativa;
- (vi) Por servicios operados o proporcionados por terceros;
- (vii) Por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten la prestación de los Servicios.

11.7 No obstante, en interrupciones por causas de fuerza mayor, ADAMO procederá a la devolución automática al Cliente de los importes de las cuotas abonadas por el Cliente por el Servicio interrumpido, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

## 12. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La presente cláusula regula qué tratamientos de sus datos personales realizamos para la ejecución de la prestación de los servicios que contrata.

### 12.1. Responsable del tratamiento de sus datos

12.1.1. De acuerdo con lo establecido por 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 cuanto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante, "RGPD") y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los derechos digitales (en adelante, "LOPDGDD"), le informamos de que los datos

personales facilitados serán tratados por ADAMO TELECOM IBERIA, S.A.U., con NIF A-65232357, domicilio social en la C/ Llacuna, 22, 1º3ª (08005) Barcelona, inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, al tomo 41630, folio 101, hoja B391376, inscripción 1ª.

12.1.2. Para cualquier duda o cuestión relativa al tratamiento de sus datos, puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos en la dirección de correo electrónico dpo@adamo.es, o enviarnos una carta por correo postal a la dirección C/ Llacuna, 22, 1º3ª (08005) Barcelona.

## **12.2. Finalidad del tratamiento de sus datos y base que lo legitima**

12.2.1. Ejecución y cumplimiento del contrato de prestación de bienes y/o servicios entre Ud. y ADAMO

12.2.1.1. Trataremos sus datos personales para la gestión de su petición y ejecución de la relación contractual establecida entre Ud. y ADAMO, lo cual incluye la gestión del contrato, su facturación, los servicios de atención al cliente, el envío de comunicaciones relativas al mantenimiento del servicio o la instalación de nuestros productos y servicios en su hogar, entre otros.

12.2.1.2. La base de legitimación para el tratamiento de estos datos es la ejecución contractual y el cumplimiento del presente contrato.

## **12.2.2. Gestión de la morosidad interna y recobro de deudas**

12.2.2.1. Podemos tratar los datos que nos proporcione con la finalidad de tratar los casos de morosidad y recobro de deudas en aquellas situaciones en que, como cliente de ADAMO, Ud. no abone el precio de los Servicios contratados.

12.2.2.2. La base de legitimación para el tratamiento de estos datos es la ejecución contractual, según la cual estamos legitimados para obtener, de su parte, el cobro de los Servicios que nos haya contratado.

12.2.2.3. Asimismo, podemos ampararnos en el interés legítimo para aportar y/o consultar sus datos en ficheros de servicios de información sobre solvencia y crédito. ADAMO realiza y pone a su disposición los análisis exigidos por la normativa de privacidad, por los que se confirma que prevalece el interés de ADAMO sobre los derechos de

privacidad de nuestros clientes. Puede solicitarlos escribiendo a la dirección de correo electrónico dpo@adamo.es.

## **12.2.3. Verificación de la satisfacción de nuestros clientes y mejora de la calidad de la atención técnica y comercial**

12.2.3.1. Para poder analizar las preferencias sobre determinados productos, servicios y actividades realizadas por ADAMO y el grado de satisfacción con nuestra forma de prestar los servicios (envío de encuestas, propuesta de participación en estudios, entre otros), podemos llegar a tratar sus datos personales.

12.2.3.2. La base de legitimación para el tratamiento de estos datos es nuestro interés legítimo. ADAMO realiza y pone a su disposición los análisis exigidos por la normativa de privacidad, por los que se confirma que prevalece el interés de ADAMO sobre los derechos de privacidad de nuestros clientes. Puede solicitarlos escribiendo a la dirección de correo electrónico dpo@adamo.es.

## **12.2.4. Envío de comunicaciones de carácter comercial**

12.2.4.1. Podemos llegar a enviarle información de carácter comercial con relación a productos y servicios propios (mejoras en servicios, servicios adicionales...) en base a la previsión contenida en el artículo 21.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico.

12.2.4.2. Estamos legitimados para lo anterior en base al interés legítimo que nos asiste, según lo establecido por la anterior normativa, así como por la propia normativa de protección de datos, con el fin de personalizar y mejorar nuestras ofertas de servicios y productos. ADAMO realiza y pone a su disposición los análisis exigidos por la normativa de privacidad, por los que se confirma que prevalece el interés de ADAMO sobre los derechos de privacidad de nuestros clientes. Puede solicitarlos escribiendo a la dirección de correo electrónico dpo@adamo.es.

12.2.4.3. De igual forma, para el envío de otro tipo de comunicaciones comerciales, nos ampararemos en su consentimiento previo y expreso. Este consentimiento tendrá siempre carácter revocable.

## **12.2.5. Atender las peticiones, consultas o reclamaciones recibidas a través de cualquier medio de comunicación autorizado por ADAMO**

12.2.5.1. Desde ADAMO podremos atender todas sus peticiones, consultas o reclamaciones, así como gestionarlas, darles curso y resolverlas.

12.2.5.2. Estamos legitimados para ello en base a obligaciones legales que nos resultan de aplicación, de acuerdo con la legislación y normativa para la defensa de los consumidores y usuarios. Para las restantes peticiones o reclamaciones, la base que nos legitimaría sería la ejecución del propio contrato de prestación de servicios o la aplicación de medidas precontractuales, al hacernos Ud. llegar su reclamación.

## **12.2.6. Cumplimiento de obligaciones legales**

12.2.6.1. También podremos tratar sus datos personales para cumplir con obligaciones legales que nos puedan resultar de aplicación, como las relativas a la cooperación con determinadas entidades, organismos u organizaciones del sector de las telecomunicaciones, o la conservación de sus datos.

12.2.6.2. Estamos legitimados para lo anterior en base al cumplimiento de dichas obligaciones legales, las cuales nos son atribuibles.

## **12.2.7. Mantener la seguridad de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas y detectar fallos o errores técnicos en la transmisión de las comunicaciones electrónicas**

12.2.7.1. Este tratamiento es necesario para la ejecución de varias de las prestaciones incluidas en el contrato entre ADAMO y Ud.

12.2.7.2 El anterior tratamiento se realizará en base a la ejecución contractual del presente contrato.

## **12.2.8. Grabación de llamadas telefónicas**

12.2.8.1. Por último, podremos proceder a grabar las llamadas telefónicas que mantenga con nuestro Servicio de Atención al Cliente, de lo cual será debidamente informado durante el transcurso de la llamada telefónica.

12.2.8.2. Dicho tratamiento se realizará en base a obligaciones legales que nos son aplicables, como proveedor de servicios de telecomunicaciones.

## **12.3. Comunicación de sus datos a terceros**

12.3.1. Proveedores terceros: sus datos personales podrán ser accedidos por terceros que actúen en nombre de ADAMO, siempre que dicho acceso y tratamiento de datos sea imprescindible para la prestación de un servicio concreto a la compañía, como pueden ser distribuidores, instaladores u otros servicios auxiliares prestados por terceros a ADAMO. Bajo dicho escenario, ADAMO en todo caso suscribirá el correspondiente contrato de encargado de tratamiento con cada uno de dichos terceros, los cuales tratarán dichos datos exclusivamente para las finalidades que ADAMO determine en cada caso y siempre bajo sus instrucciones.

12.3.2. Corresponsables del tratamiento: asimismo, dada la configuración de la oferta comercial de ADAMO y en función de las necesidades técnicas para la prestación de los servicios que forman parte de la misma, se podrán producir las comunicaciones de datos que sean necesarias, entre los corresponsables del tratamiento, como otros operadores de servicios de telecomunicaciones, con el fin de prestar y gestionar correctamente el servicio contratado, ofrecer la oferta comercial que más se adapte a sus circunstancias, como cliente, así como a sus intereses y preferencias. Estamos legitimados a realizar esta comunicación en base al cumplimiento de las obligaciones contractuales derivadas de los servicios que se contraten, y en los cuales actuemos conjuntamente con otros prestadores de servicios.

12.3.3. Administraciones Públicas. juzgados y tribunales; y fuerzas y cuerpos de seguridad: también responderemos a solicitudes de información cuando nuestra organización sea requerida para facilitar información en cumplimiento de una obligación legal, o cuando dicha cesión sea necesaria para proteger nuestros derechos y/o para cumplir con un procedimiento judicial, orden judicial, solicitud de un regulador o cualquier otro procedimiento legal para el que se nos requiera. ADAMO podrá comunicar sus datos personales a las distintas autoridades públicas en virtud de una obligación legal, como las autoridades fiscales y aduaneras, las autoridades judiciales, las autoridades competentes en materia de telecomunicaciones, la policía judicial, las entidades prestatarias de los servicios de atención de las llamadas de

urgencia 112, y cualquier otro que en función de la normativa vigente resulte de aplicación.

12.3.4. Otras sociedades: en aquellos casos en que podamos realizar una modificación estructural de nuestra sociedad, o la aportación o transmisión de nuestro negocio, siempre que el tratamiento de sus datos fuese necesario para el buen fin de la operación y garantizaran la continuidad en la prestación de los Servicios. La normativa de protección de datos prevé expresamente esta comunicación de datos, en relación con las operaciones societarias de esta naturaleza, de las cuales le mantendremos puntualmente informado, en lo relativo a los tratamientos de sus datos derivados de las mismas.

12.3.5. Desde ADAMO no compartiremos sus datos con otros terceros sin haberle informado previamente y/o sin haber obtenido su consentimiento, con la salvedad de aquellos casos en que sea necesario para el cumplimiento de las obligaciones legales o contractuales a las que ADAMO esté sujeto en cada momento por su naturaleza y actividad. Si en el futuro ADAMO realizara otras comunicaciones de datos personales, le informará oportunamente.

## 12.4. Transferencias internacionales de datos

12.4.1. Los datos que recogemos sobre Ud. no se tratan ni almacenan fuera de su país o del Espacio Económico Europeo (EEE). Si los datos Personales se transfirieran fuera del EEE a terceros o a proveedores de servicios, tomaríamos medidas para asegurar que reciben el mismo nivel de protección que si hubiesen permanecido dentro del EEE mediante la suscripción de garantías y salvaguardas necesarias para preservar su privacidad, en virtud de lo establecido por el RGPD. ADAMO únicamente basará las transferencias internacionales en las Cláusulas Contractuales Tipo aprobadas por la Comisión Europea que pueden actualizarse o revisarse, así como en otros mecanismos de transferencia igualmente válidos como las decisiones de adecuación, cuando sean aplicables, Normas Corporativas Vinculantes o Acuerdos aprobados por las Autoridades Europeas de Protección de Datos.

12.4.2. Puede solicitar más información sobre transferencias internacionales de datos o los mecanismos seguros de transferencia bajo los cuales sus datos personales se pueden comunicar fuera del EEE enviando un correo electrónico a: [dpo@adamo.es](mailto:dpo@adamo.es).

## 12.5. Conservación de sus datos de carácter personal

12.5.1. Sus datos personales se conservarán mientras se mantenga su relación con ADAMO y, tras la finalización de esta relación por cualquier causa, durante los plazos de prescripción legales que sean de aplicación.

12.5.2. En este supuesto, se tratarán a los solos efectos de acreditar el cumplimiento de nuestras obligaciones legales o contractuales. Finalizados dichos plazos de prescripción, sus datos serán eliminados o, alternativamente, anonimizados.

12.5.3. Puede solicitar más información sobre los periodos de conservación de sus datos enviando un correo electrónico a [dpo@adamo.es](mailto:dpo@adamo.es).

## 12.6. Decisiones automatizadas

12.6.1. ADAMO no adopta decisiones que puedan afectarle basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos personales. Todos los procesos de toma de decisiones relacionadas las finalidades de tratamiento descritas se realizan con intervención humana.

12.6.2. De igual forma, informarle de que podremos llegar a elaborar perfiles con la finalidad de evaluar aspectos relativos a sus intereses, con respecto a los servicios y productos que ofrecemos.

## 12.7. Ejercicio de derechos

12.7.1. Tal y como establece la normativa aplicable, Ud. dispone de algunos o todos los siguientes derechos en lo que respecta a sus datos personales, conforme establece la normativa sobre protección de datos: derecho de acceso, rectificación, supresión, limitación en el tratamiento, portabilidad, retirar su consentimiento, u oposición.

12.7.2. Estos derechos podrán ejercitarse dirigiendo un correo electrónico con el asunto "Protección de datos" a la dirección [dpo@adamo.es](mailto:dpo@adamo.es) o a través de cualquier medio postal con el que se deje constancia de su recepción por parte de ADAMO, dirigido a la dirección siguiente: c/ Llacuna, 22, 1ª (08005) Barcelona, indicando en el sobre la referencia "Protección de datos"

## 13. PROPIEDAD INTELECTUAL

13.1. La firma del presente Contrato no implicará en ningún caso modificación alguna sobre la titularidad de los

derechos de propiedad intelectual o industrial que puedan corresponder a ADAMO, al Cliente o a cualquier tercero.

13.2. El Cliente declara y garantiza disponer de los derechos y autorizaciones pertinentes para la transmisión, emisión o comunicación pública de cualesquiera contenidos e información mediante los Servicios, en virtud del presente Contrato, debiendo cumplir con cuantas obligaciones, condiciones o licencias se requieran para el uso e instalación de los contenidos o productos a los que tiene acceso o transmite a través de los Servicios prestados por ADAMO. Por todo ello, el Cliente será enteramente responsable en caso de que utilice, altere, explote, distribuya, copie y/o reproduzca, total o parcialmente, dichos contenidos o información con fines lucrativos o en beneficio de terceros, salvo que medie autorización expresa del titular de dichos derechos, y en general, por el uso que haga de los Servicios.

13.3. ADAMO no será responsable del contenido de las informaciones a las que el Cliente tenga acceso a través de los Servicios contratados. El Cliente se compromete a utilizar dicha información exclusivamente para uso personal y a no realizar directa o indirectamente una explotación comercial de los contenidos o servicios a los que tiene acceso, o de los resultados obtenidos gracias a la utilización de los Servicios.

## 14. DEPÓSITO DE GARANTÍA

14.1. En garantía del cumplimiento de las obligaciones de este Contrato, ADAMO podrá exigir al Cliente, en cualquier momento, la constitución de una garantía en forma de depósito no remunerado en efectivo o aval bancario, a elección del Cliente, así como asignar al Cliente un límite de crédito en la utilización de los Servicios, en los siguientes supuestos:

- (i) Por la existencia de deudas o cantidades impagadas por el Cliente por cualquier contrato, vigente o no, del mismo o de otros Servicios, con ADAMO o con terceros, en tanto subsista la morosidad;
- (ii) Por la no acreditación de solvencia suficiente para atender las obligaciones que para el Cliente se derivan del presente Contrato;
- (iii) Por el retraso reiterado del Cliente en el cumplimiento de sus obligaciones frente a ADAMO;
- (iv) Por la existencia de riesgo de fraude, morosidad o de uso ilícito de los Servicios.

14.2. El requerimiento de constitución del depósito o el otorgamiento del aval se hará por cualquier medio que deje constancia de su recepción por el Cliente, otorgándole a éste un plazo no menor de quince (15) días para su constitución. En relación con la asignación al Cliente de un

límite de crédito, bastará la comunicación previa de ADAMO al Cliente. La falta de constitución de la garantía solicitada facultará a ADAMO para desestimar la solicitud del Cliente de alta en cualquiera de los Servicios, restringir los Servicios, suspender los Servicios y/o resolver el Contrato.

14.3. La solicitud del Cliente de resolución del Contrato, de cambio de titularidad o de cesión del Contrato, existiendo deudas pendientes de pago, facultará a ADAMO para ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada. Si el Cliente hubiera abonado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente.

14.4. En las garantías exigidas por los retrasos reiterados en el pago de las cantidades debidas a ADAMO, el depósito se devolverá cuando quede acreditado que en un (1) año no ha existido ningún retraso en el pago de las facturas enviadas por ADAMO al Cliente. En cualquier caso, la cuantía del depósito o aval en dichos supuestos, no será superior al consumo medio estimado de tres (3) meses por línea del Cliente. En los demás casos, ADAMO procederá a la devolución de la garantía constituida por el Cliente en el plazo máximo de quince (15) días desde el momento en que desaparezcan las causas que motivaron su constitución.

14.5. En caso de resolución del Contrato, ADAMO efectuará la devolución del depósito en el plazo máximo de quince (15) días hábiles a contar desde la resolución una vez se hayan liquidado todas las cantidades pendientes por el total de la deuda contraída en su caso, quedando el remanente a disposición del Cliente.

## 15. RESPONSABILIDAD

15.1. ADAMO no asume responsabilidad alguna frente al Cliente o terceros por la interrupción o cancelación de los Servicios, más allá de lo expresamente previsto en el Contrato (en particular, en la cláusula 11 de estas Condiciones). ADAMO actúa en este Contrato como prestador de servicios de comunicaciones electrónicas, por lo que le es de aplicación la normativa correspondiente, respondiendo única y exclusivamente de los Servicios prestados y en la medida en que, según la normativa vigente, le sea reclamable por negligencia.

15.2. ADAMO tampoco se responsabilizará del correcto funcionamiento de las instalaciones y equipos propios del Cliente, sin perjuicio de las garantías y condiciones establecidas en la normativa aplicable para cada uno de los Servicios.

15.3. ADAMO no asume responsabilidades, ya sean directas o indirectas, subsidiarias, por daño emergente o lucro cesante, derivadas del mal uso de los Servicios

realizado por el Cliente o por terceros, siendo el Cliente, en todo caso, el responsable de los daños en que se incurran.

15.4. ADAMO no será en ningún caso responsable de la información o contenidos que se comuniquen, alojen, transmitan o exhiban a través de los Servicios prestados por ADAMO, en especial ni por el contenido del Cliente o de terceros a los que se acceda a través de los Servicios de ADAMO.

Asimismo, ADAMO tampoco será responsable de las copias o malos usos que terceros realicen de cualesquiera contenido titularidad del Cliente y sobre los que éste tenga algún derecho para la comunicación pública.

15.5. Queda terminantemente prohibido el uso de los Servicios prestados por ADAMO con fines ilegales o no autorizados y, en particular, pero sin que constituyan limitación, el fraude, el envío de SPAM o de comunicaciones no solicitadas y cualquier otra forma de violación de la ley o de los derechos de terceros. El Cliente será responsable y mantendrá indemne a ADAMO, por cualquier daño o perjuicio derivado del uso de los Servicios con fines ilícitos.

## 16. CONFIDENCIALIDAD

Toda la información que nos proporcione o comunique, ya sea con anterioridad o con posterioridad al inicio de la vigencia de su contratación, en relación con la preparación o cumplimiento del Contrato, se entenderá como confidencial, utilizándose exclusivamente para los fines establecidos en el mismo (en adelante, la "Información Confidencial"). Nos obligamos a guardar secreto sobre la Información Confidencial y no transmitirla a terceros, salvo con su previo consentimiento. De igual forma, velaremos por que la Información Confidencial no se ponga en conocimiento de más personas que los empleados, agentes, representantes o asesores que precisen conocerla para garantizar el adecuado desarrollo del Contrato o el cumplimiento de los Servicios contratados.

## 17. MODIFICACIONES EN LAS CONDICIONES GENERALES

17.1 ADAMO está facultado para modificar este Contrato y sus Condiciones (incluyendo las Cuotas y Tarifas aplicables a los Servicios) en cualquier momento sin el previo consentimiento del Cliente, por motivos legales o por cambios en la prestación de los Servicios, o por motivos técnicos, operativos, económicos, de servicio o de mercado o por la organización o necesidades del servicio. En este sentido, ADAMO podrá incrementar el precio de sus Servicios como consecuencia de los gastos generados

por mejora de cobertura, mantenimiento de infraestructuras, obsolescencia de la red y los equipos, que estén directamente asociadas al Servicio del Cliente.

17.2. Dichas modificaciones serán comunicadas al Cliente con una antelación mínima de un (1) mes. La comunicación al Cliente podrá realizarse, entre otros medios, a través del Sitio Web [www.adamo.es](http://www.adamo.es), mediante comunicación individualizada al Cliente con el envío de la factura para comunicar el incremento, o bien a través del Servicio de Atención al Cliente de ADAMO, con indicación de la fecha de entrada en vigor de las modificaciones contractuales. En caso de que el Cliente solicite copia de las nuevas Condiciones, ADAMO le remitirá las mismas por escrito o por correo electrónico, sin coste alguno.

17.3. Si el Cliente no estuviera de acuerdo con las modificaciones (salvo aquellas excepciones previstas en el artículo 67.8 de la Ley 11/2022 General de Telecomunicaciones), podrá resolver el Contrato sin penalización alguna por dicho motivo comunicándose a ADAMO antes de la fecha de entrada en vigor o, de lo contrario, se entenderá que acepta dichas modificaciones. La versión actualizada de las Condiciones vigentes en cada momento se encontrará disponible en nuestra página web. [www.adamo.es](http://www.adamo.es).

17.4. El Contrato quedará resuelto desde el momento en que el Cliente comunique a ADAMO su voluntad de resolver anticipadamente el Contrato de conformidad con estas Condiciones. En cualquier caso, si transcurrido el plazo de un (1) mes desde la notificación por ADAMO, el Cliente no hubiese manifestado expresamente su disconformidad o bien el Cliente utilizará los Servicios con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada por ADAMO, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas.

## 18. VARIOS

18.1. El presente Contrato se regirá por la ley española. Ambas partes se someten, a la jurisdicción de los juzgados y Tribunales del domicilio del Cliente, si éste fuese consumidor. En el caso de que el Cliente no fuera consumidor, y/o en caso de que la legislación aplicable lo permitiera, serán competentes los Juzgados y Tribunales de Barcelona.

18.2. Los Servicios prestados por ADAMO no podrán ser objeto de cesión por parte del Cliente sin consentimiento expreso de ADAMO. Sin embargo, ADAMO podrá, previo cumplimiento de todos los requisitos contemplados en la normativa vigente, ceder la titularidad de los Servicios a terceros que reúnan todos los requisitos legalmente

exigidos para poder prestar los Servicios, así como ceder los títulos que le habilitan para su prestación y, como consecuencia, ceder el Contrato suscrito con el Cliente, sin necesidad de recabar el consentimiento del Cliente, sin perjuicio del derecho de éste a resolver el Contrato en cualquier momento, de acuerdo con estas Condiciones.

18.3. En caso de discrepancia entre los documentos que forman el Contrato, se aplicará el siguiente orden de prevalencia: la oferta comercial que expresamente haya aceptado el Cliente, las condiciones especiales que, en su caso, se apliquen a cada Servicio, y las Condiciones Generales.

18.4. Cualquier comunicación entre las partes deberá dirigirse, en el caso de ADAMO, a las direcciones de ADAMO indicadas en su Sitio Web; y en el caso del Cliente, a los datos que constan (incluido su correo electrónico) en la orden de pedido cumplimentado por el Cliente, el cual forma parte de este Contrato, sin perjuicio de las posteriores modificaciones que el Cliente realice en sus datos de contacto, que el Cliente deberá comunicar a ADAMO de acuerdo con estas Condiciones.

## **19. DERECHO DE DESISTIMIENTO. ÚNICAMENTE APLICABLE EN CASO DE CONTRATACIÓN A DISTANCIA O FUERA DE ESTABLECIMIENTO**

Se reconoce al Cliente el derecho de desistimiento del presente Contrato en el plazo de 14 días naturales a contar desde su celebración. En caso de alta en ADAMO con portabilidad desde otro operador origen, informamos que el ejercicio del derecho de desistimiento no supondrá el retorno automático al operador origen, siendo necesario que el Cliente gestione una nueva portabilidad con su operador origen para este fin.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá notificarnos su decisión de desistir del Contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o por correo electrónico) añadiendo el "Número del pedido". Para ello, podrá utilizar el [modelo de formulario de desistimiento](#) que se encuentra disponible en nuestra página web.

Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de desistimiento por correo electrónico a [sopORTE.negociOS@adamo.es](mailto:sopORTE.negociOS@adamo.es) para los casos de negocios o [sopORTE.pymes@adamo.es](mailto:sopORTE.pymes@adamo.es) para los casos de Pymes; también a la siguiente dirección postal: Adamo Telecom Iberia S.A.U, Atención al Cliente, c/ Llacuna, 22, 08005, Barcelona.

El ejercicio del Derecho de Desistimiento conllevará la obligación de devolver los Equipos o Terminales entregados por ADAMO para la prestación del Servicio en su embalaje original, en perfecto estado, incluyendo todos sus accesorios y preparado. Sólo se admitirá la devolución

de aquellos productos que no presenten signos de estar dañados. El Cliente será responsable de la disminución de valor de los productos objeto de devolución que sean consecuencia de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los productos objeto de devolución. Para mayor seguridad, el Cliente podrá introducir el documento de desistimiento en el paquete debidamente cumplimentado y firmado.

Como consecuencia del ejercicio del Derecho de Desistimiento, el Cliente deberá devolver o entregar directamente los productos (Terminales o Dispositivos) a la dirección indicada en este apartado, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique a ADAMO su decisión de desistimiento del Contrato. Asimismo, deberá asumir el coste directo de devolución de los productos facilitados por ADAMO. No obstante lo anterior, le informamos de que podremos retener el reembolso hasta haber recibido los productos devueltos correctamente o hasta que recibamos prueba inequívoca de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.

En caso de desistimiento, ADAMO devolverá al Cliente todos los pagos recibidos a más tardar en 14 días naturales a partir de la fecha en que el Cliente informe a ADAMO de su desistimiento.

En caso de desistimiento, habiendo ADAMO instalado y/o activado el Servicio por expresa petición del Cliente durante el periodo en que se puede ejercer este derecho y de forma previa a que aquel haya ejercitado el mismo, ADAMO tendrá derecho a cobrar el coste de la instalación y consumo realizados hasta el momento y de forma proporcional las cuotas previstas en las Condiciones Generales y Particulares de cada tarifa en los que hubiere incurrido el Cliente.

Si el Cliente desistiera del Contrato y el precio a abonar hubiera sido total o parcialmente financiado mediante un crédito (bien por ADAMO bien por un tercero previo acuerdo con ADAMO) dicho desistimiento implicará al mismo tiempo la resolución del crédito, sin penalización para el Cliente.

Si el Cliente disfrutara de una prestación de un Servicio comercialmente descatalogado por ADAMO y contratase un nuevo Servicio en virtud de este Contrato, al desistir de éste último, no será posible restituir la prestación del Servicio original. No obstante, ADAMO hará lo posible para que el Cliente no se vea perjudicado.