

# CONDICIONS CONTRACTUALS DE PRESTACIÓ DE SERVEIS DE TELECOMUNICACIONS DE LLEIDA WIFI NETWORKS

**1.- OBJETO.** Por el presente contrato, LLEIDA WIFI NETWORKS pone a disposición del Cliente, el Servicio de Acceso a Internet y Servicio telefónico disponible al público (en adelante, "el Servicio"). La prestación del Servicio de Acceso a Internet consiste en proporcionar al Cliente, de acuerdo a la configuración fijada en el presente contrato, el acceso a Internet de forma dedicada y permanente, desde el emplazamiento del Cliente, permitiendo la comunicación bidireccional con otros ordenadores conectados a Internet. La prestación del Servicio de Acceso a Internet se llevará a cabo por medio de los siguientes elementos:

- Equipo con interfaz Ethernet de interior
- Panel de radio exterior
- Cable RJ45 que conecta los dos elementos anteriores

Por otro lado, la prestación del Servicio telefónico disponible al público consiste en la posibilidad de cursar llamadas urbanas, provinciales, interprovinciales y de fijo a móvil en el modo de acceso directo a través de la red de Internet desde el número o números que se le asignen al cliente.

**2.- TARIFAS.** El Servicio prestado será facturado al Cliente según las tarifas en vigor en cada momento. El importe del Servicio se verá incrementado por los impuestos que resulten de aplicación durante la vigencia del presente contrato. Las tarifas vigentes a la firma de este documento para el Servicio contratado son las que figuran en la hoja que contiene los datos identificativos del Cliente y la descripción del Servicio contratado y que forma parte integrante del presente contrato. LLEIDA WIFI NETWORKS podrá actualizar los precios y/o descuentos del Servicio, que serán publicados y comunicados a la Administración y a las asociaciones de consumidores y usuarios con, al menos, diez (10) días de antelación a su entrada en vigor. LLEIDA WIFI NETWORKS notificará al Cliente con la debida antelación la actualización de los precios y/o descuentos, disponiendo de un periodo de quince (15) días desde la recepción de la notificación para comunicar a LLEIDA WIFI NETWORKS su aceptación a dicha actualización. Transcurrido dicho plazo sin comunicación en contra por parte del Cliente, la actualización se considerará aceptada y será efectiva desde el momento indicado en la notificación.

**3.- FACTURACIÓN Y PAGO.** LLEIDA WIFI NETWORKS facturará al Cliente las cantidades que éste deba abonar por la prestación del Servicio contratado. El cliente tendrá derecho a obtener facturas independientes por cada Servicio contratado. Asimismo, si el Cliente así lo solicitara, mediante comunicación por escrito a la sede social de LLEIDA WIFI NETWORKS, la factura telefónica contemplará el desglose del coste de todas las llamadas de conexión efectuadas mediante la marcación de números atribuidos al servicio de acceso a Internet correspondientes a los servicios cuya facturación dependa de LLEIDA WIFI NETWORKS. Dicho desglose será gratuito, pudiéndose agrupar en un concepto conjunto todas las llamadas efectuadas para la conexión a Internet cuando la factura no se suministre a través de Internet. El periodo de facturación estará comprendido desde el uno (1) de mes hasta el día uno (1) del siguiente. La emisión de la factura se producirá diez días después de la conclusión del periodo de facturación. El importe de la primera cuota mensual será proporcional al número de días que el Servicio haya estado disponible dentro del periodo de facturación. Este criterio se aplicará, igualmente, en el caso de que el Cliente solicite una modificación de las características del Servicio.

LLEIDA WIFI NETWORKS únicamente aceptará la domiciliación bancaria como medio de pago. Excepcionalmente, en el caso de retraso continuado en los pagos por parte del Cliente, LLEIDA WIFI NETWORKS le requerirá para que satisfaga el importe, pudiendo, en estos casos, utilizar los siguientes medios de pago: Pago en ventanilla, letras, cheque, ingreso a cuenta, transferencia bancaria y tarjeta de crédito.

**4.- VIGENCIA DEL CONTRATO.** El contrato no entrará en vigor hasta que se hayan cumplido las siguientes condiciones:

- a) Comprobación de la viabilidad técnica por parte de LLEIDA WIFI NETWORKS de la localización de las potenciales instalaciones para la prestación del Servicio.
- b) Obtención del permiso o autorización del propietario o Junta de Propietarios para el acceso e instalación de los equipos y terminales por parte de LLEIDA WIFI NETWORKS, en el supuesto de que el Cliente no fuera el propietario del local o edificio donde se preste el Servicio.
- c) La firma del contrato por parte del Cliente.

**5.-PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** La firma del acta de aceptación del Servicio por parte del Cliente, supone su plena conformidad a la instalación y activación del Servicio. A partir de este momento, LLEIDA WIFI NETWORKS estará facultada para prestar el Servicio.

**6.-PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO.** Desde el momento en que el Cliente solicite el Servicio, y una vez cumplidas las condiciones señaladas en los puntos a), b) y c) del punto 4, el plazo máximo en el que LLEIDA WIFI NETWORKS comenzará a prestar el Servicio al Cliente será de quince (15) días laborales. LLEIDA WIFI NETWORKS garantiza la resolución de posibles incidencias técnicas en un plazo de veinticuatro (24) horas, en un horario de 09:00 a 14:00 y 15:30 a 18:30 de lunes a viernes. En el caso de incumplimiento por parte de LLEIDA WIFI NETWORKS de los compromisos de calidad, el Cliente podrá requerir la compensación correspondiente al concepto incumplido de conformidad con lo establecido en el presente contrato.

**7.-MODIFICACIONES DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.** La modificación de las características del Servicio ha de ser comunicada por escrito por el Cliente o, por persona debidamente autorizada, a LLEIDA WIFI NETWORKS a través de los canales de comunicación que LLEIDA WIFI NETWORKS tenga habilitados al efecto (solicitud por escrito, llamada telefónica al Centro de Atención al Cliente, o a través de la dirección de LLEIDA WIFI NETWORKS en Internet). LLEIDA WIFI NETWORKS, una vez recibida la comunicación, procederá a efectuar la modificación solicitada por el Cliente. La activación de la modificación efectuada dará comienzo al periodo de la facturación con la configuración de las nuevas características. LLEIDA WIFI NETWORKS notificará al Cliente la modificación realizada, así como la disponibilidad de su uso por el Cliente remitiéndole, igualmente, una hoja de solicitud de modificación con las nuevas características del Servicio. El Cliente se compromete a firmar y enviar dicha solicitud al domicilio de LLEIDA WIFI NETWORKS dentro de los siete (7) días siguientes al de su recepción al domicilio de LLEIDA WIFI NETWORKS. En cualquier caso la falta de remisión por parte del Cliente de la hoja de solicitud de modificación con las nuevas características del Servicio, no anulará ni invalidará la petición o solicitud escrita inicial.

**8.-CAMBIO DE UBICACIÓN DE LAS INSTALACIONES.** Los traslados o cambios de ubicación física de las instalaciones del Cliente, darán derecho a LLEIDA WIFI NETWORKS a cobrar una cuota adicional por la necesidad de reinstalación de los equipos. La cuota variará en función del traslado y de la posible reutilización del antiguo equipamiento del Cliente. LLEIDA WIFI NETWORKS, con carácter previo al traslado o cambio de ubicación de las instalaciones del Cliente, comunicará al cliente el coste que dicho traslado o cambio supone.

**9.-OPERACIONES DE MANTENIMIENTO.** LLEIDA WIFI NETWORKS podrá, durante el tiempo estrictamente necesario retirar el Servicio o establecerlo por una ruta alternativa a fin de efectuar pruebas, operaciones de control, ajustes y mantenimiento con la finalidad de asegurar el buen estado de funcionamiento del Servicio (Operaciones Planificadas), sin perjuicio de la obligación de permanencia y continuidad en el Servicio a la que LLEIDA WIFI NETWORKS se encuentra obligada con carácter general. En dicho caso, se comunicará al Cliente la mencionada circunstancia con una antelación mínima de cuarenta y ocho (48) horas. Estas operaciones planificadas, siempre que sea posible, se efectuarán de acuerdo con el Cliente en un momento aceptable para ambas partes y, como criterio general, se realizarán preferentemente y siempre que sea posible, en las horas de menor probabilidad de utilización del Servicio.

**10.-ACCESO A LOS EQUIPOS PROPIEDAD DE LLEIDA WIFI NETWORKS.** El Cliente se compromete a permitir el acceso, u obtener el permiso para que LLEIDA WIFI NETWORKS (o sus empleados o las personas que ésta designe y estén debidamente identificadas) o personal de un tercero acceda a las instalaciones del Cliente en las que estén ubicados los equipos propiedad de LLEIDA WIFI NETWORKS o de un tercero cuando sea necesario o conveniente con objeto de:

- a) Instalar equipos con ocasión de la puesta en marcha del Servicio así como ulteriores modificaciones solicitadas por el cliente
- b) Retirar equipos por motivo de baja en el Servicio o por la extinción del contrato.
- c) Realizar las necesarias operaciones de mantenimiento.
- d) Efectuar las actuaciones necesarias para la reparación de averías o interrupción del Servicio.
- e) Ampliar instalaciones para dar servicio a otros Clientes.
- f) Cualquier otra actuación en beneficio del Servicio contratado por el Cliente.

El retraso o incumplimiento de la prestación del Servicio, por estas causas, no será imputable a LLEIDA WIFI NETWORKS, cuando ello sea consecuencia del incumplimiento de la presente obligación por parte del Cliente.

**11.-AVERÍAS E INTERRUPTIONES DEL SERVICIO.** En caso de que se produzcan averías, interrupciones o mal funcionamiento en la prestación del Servicio imputables a LLEIDA WIFI NETWORKS, o en aquellas otras circunstancias en que así se haya acordado, LLEIDA WIFI NETWORKS se compromete a solucionar sólo aquellos problemas originados en el equipo o elementos de la red que estén bajo su responsabilidad.

**12.-OBLIGACIONES DE LLEIDA WIFI NETWORKS.** LLEIDA WIFI NETWORKS asume frente al Cliente las siguientes obligaciones con relación al Servicio:

- a) Prestar el Servicio de forma continuada de acuerdo con las características técnicas y compromisos de calidad establecidos.
- b) Informar al Cliente, con la antelación posible, de cualquier eventualidad conocida por LLEIDA WIFI NETWORKS que pueda afectar a la normal prestación del Servicio o a una variación sustancial de sus condiciones.
- c) Facilitar al Cliente cuantas aclaraciones éste solicite en cuanto a las condiciones del Servicio, la facturación y otros aspectos relevantes de este contrato.

**13.-OBLIGACIONES DEL CLIENTE.** El cliente se obliga frente a LLEIDA WIFI NETWORKS a:

- a) Usar y conectar con la red de LLEIDA WIFI NETWORKS exclusiva y únicamente terminales, cables, conectores y cualesquiera otros equipos o elementos de equipo expresamente autorizados para dicha conexión, siempre que cuenten con los correspondientes certificados de homologación y aceptación que acrediten el cumplimiento de los estándares de calidad y especificaciones técnicas que sean de aplicación, y cumplir con la normativa en vigor en cuanto a su uso. El Cliente será responsable de los daños causados que pudieran derivarse por la conexión de equipos terminales que no cumplan, o dejen de cumplir, las especificaciones técnicas de conexión a la red de LLEIDA WIFI NETWORKS.
- b) Cumplir con las obligaciones de pago en los términos de la estipulación tercera. El cliente no quedará exonerado de su obligación de pagar aunque el Servicio hubiera sido utilizado por persona no autorizada por el Cliente.
- c) Cumplir con las instrucciones que LLEIDA WIFI NETWORKS transmita en relación con el Servicio.
- d) Abstenerse de manipular los equipos instalados propiedad de LLEIDA WIFI NETWORKS o de un tercero, siendo responsable de los daños o deterioros que pudieran derivarse por dichas manipulaciones.
- e) Que los locales o edificios en que hayan de llevarse a cabo las instalaciones de los equipos necesarios para la prestación del Servicio reúnan las condiciones medioambientales, de alimentación eléctrica y técnicas precisas, de forma que los equipos terminales funcionen dentro de los límites normales de operación. A estos efectos, el Cliente se obliga a señalar la ubicación de los equipos terminales y el tendido del cableado de los mismos.
- f) Facilitar a LLEIDA WIFI NETWORKS toda aquella información que, según el criterio de LLEIDA WIFI NETWORKS, sea relevante para solucionar cualquier tipo de incidencia relativa a la prestación del Servicio.
- g) Utilizar el Servicio, única y exclusivamente, en el local o dependencia en el cual ha sido instalado por LLEIDA WIFI NETWORKS, estando absolutamente prohibido derivar la prestación del Servicio hacia cualquier otro local o dependencia. El Cliente será responsable de cualquier utilización del Servicio cuya instalación no haya sido realizada por personal de LLEIDA WIFI NETWORKS.
- h) No revender, ni comercializar en cualquier forma el Servicio prestado por LLEIDA WIFI NETWORKS.

**14.-EXTINCIÓN DEL CONTRATO.** El presente contrato se resolverá por las causas generales admitidas en Derecho y, en particular, por las siguientes:

- a) Por finalización del plazo contractual o de sus prórrogas.
- b) Por incumplimiento de las presentes condiciones contractuales por alguna de las partes, especialmente la falta o demora en el pago del Servicio por parte del Cliente.
- c) Por desistimiento unilateral del Cliente, previa notificación por escrito a LLEIDA WIFI NETWORKS de forma fehaciente con una antelación mínima de quince (15) días a la fecha en que desee dar por resuelto el contrato.
- d) Por la negligente utilización del Servicio por parte del Cliente que pudiera suponer una amenaza a la integridad de la red de LLEIDA WIFI NETWORKS, o bien, al respeto e intimidad de terceros.
- e) En el caso de la pérdida por parte de LLEIDA WIFI NETWORKS del título que le habilita para la prestación del Servicio.

En cualquier caso, la resolución o desistimiento del presente contrato no exonerará al Cliente del cumplimiento de sus obligaciones pendientes frente a LLEIDA WIFI NETWORKS. Resuelto el contrato, con independencia de cual sea su causa, LLEIDA WIFI NETWORKS tendrá derecho a la retirada de sus equipos. Con independencia del momento en que se produzca la resolución o el desistimiento del presente contrato, el Cliente, si fuera requerido para ello, deberá abonar los costes de la retirada de los equipos en que haya incurrido LLEIDA WIFI NETWORKS.

**15.-LÍMITES A LA RESPONSABILIDAD DE LLEIDA WIFI NETWORKS.** LLEIDA WIFI NETWORKS será responsable, única y exclusivamente, de los daños y perjuicios causados al Cliente, como consecuencia de las actuaciones llevadas a cabo de forma directa para la prestación del Servicio. LLEIDA WIFI NETWORKS se responsabiliza de los fallos, interrupciones o mal funcionamiento del Servicio cuando los mismos sean imputables directamente a LLEIDA WIFI NETWORKS. No obstante, LLEIDA WIFI NETWORKS no se responsabiliza de los fallos, interrupciones o mal funcionamiento del Servicio cuando sean debidos a una actuación dolosa o culposa del Cliente, o en caso de fuerza mayor. A estos efectos de considerará actuación dolosa o culposa, la conexión o manipulación de equipos que pueda realizar el Cliente sin intervención de LLEIDA WIFI NETWORKS; el funcionamiento defectuoso del Servicio derivado de la falta de homologación de los equipos propiedad del Cliente o del incumplimiento de las especificaciones técnicas y los actos u omisiones imputables al Cliente y personal a su cargo que impidan, limiten o restrinjan la prestación del Servicio. En estos casos, LLEIDA WIFI NETWORKS no será responsable frente al

Ciente por pérdidas indirectas o causales o por otra forma de daño al negocio, pérdida de ganancias, pérdidas de ahorros previstos, o pérdidas de beneficios, enriquecimiento injusto, compensación por creación de clientela o fondo de comercio.

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, LLEIDA WIFI NETWORKS en caso de fallos, interrupciones o mal funcionamiento del Servicio por causas imputables a terceros, se compromete a ejercitar frente al tercero cuantas acciones legales sean necesarias con el objeto de resarcir los daños y perjuicios ocasionados al Cliente y se compromete a restituir el Servicio en los plazos de tiempo establecidos en los niveles de calidad ofertados.

**16.-RECLAMACIONES.** El Cliente deberá dirigir a LLEIDA WIFI NETWORKS las reclamaciones que puedan plantearse en relación con cualquier aspecto de la prestación del Servicio y de su facturación utilizando los canales de comunicación que LLEIDA WIFI NETWORKS tenga habilitados al efecto. En el supuesto de que su reclamación no fuera atendida en el plazo de un mes, podrá reproducirla ante las Juntas Arbitrales de Consumo en los términos establecidos en la normativa reguladora de las mismas. En el caso de que no haya sometimiento de las partes a las Juntas Arbitrales, el Cliente podrá dirigirse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información que, una vez realizados los trámites oportunos, dictará resolución sobre la cuestión planteada.

**17.-REEMBOLSOS.** LLEIDA WIFI NETWORKS se compromete a abonar en factura o, en su defecto, en la forma en que las partes mutuamente acuerden, aquellos importes a que el Cliente tuviere derecho por reintegros de conformidad con lo establecido en las condiciones contractuales del Servicio.

**18.-SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y CONFIDENCIALIDAD.** LLEIDA WIFI NETWORKS se compromete a adoptar las medidas técnicas que tenga a su alcance que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red de LLEIDA WIFI NETWORKS. No obstante, LLEIDA WIFI NETWORKS queda exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de señales, sea cual sea su índole, de su uso o publicidad y de cuantas acciones u omisiones no imputables a LLEIDA WIFI NETWORKS quebranten el secreto de las comunicaciones. El cliente e LLEIDA WIFI NETWORKS se comprometen a mantener la confidencialidad de toda la información confidencial que reciban de otra parte dentro del contexto del presente contrato. Tendrá carácter de información confidencial cualquier información que cualesquiera de las partes designa al otra como tal. La obligación de confidencialidad que asumen las partes no será de aplicación a aquella información:

- Que sea de dominio público.
- Que haya devenido de dominio público durante la vigencia del contrato.
- Que se encuentre ya en posesión de las mismas o que se hubiese obtenido de terceros no sujetos a la obligación de confidencialidad, todo ello, sin incumplimiento de obligaciones legales o contractuales.
- Que haya sido requerida por la ley o mediante mandato judicial o de organismo estatal.

**19.-PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.** A los efectos de dar cumplimiento a lo estipulado en la normativa sobre protección de datos de carácter personal, LLEIDA WIFI NETWORKS informa al Cliente del tratamiento de sus datos de carácter personal, con la finalidad de realizar el mantenimiento y la gestión de la relación contractual con el Cliente y, el envío por medios tradicionales, de información operativa y comercial de los productos y/o servicios de LLEIDA WIFI NETWORKS, salvo que el Cliente notifique por escrito a LLEIDA WIFI NETWORKS la revocación del consentimiento para el envío de estas comunicaciones comerciales.

**20.-CESIÓN A TERCEROS.** El presente contrato no podrá ser cedido o transmitido por el Cliente a terceros sin previo consentimiento expreso y por escrito de LLEIDA WIFI NETWORKS.

**21.-NOTIFICACIONES.** Serán válidas las notificaciones entre las partes por cualquier medio postal, telefónico o informático que deje constancia fehaciente de su recepción, hechas al domicilio social del Cliente y de LLEIDA WIFI NETWORKS, mientras no sean notificadas otras nuevas direcciones.

**22.-DOCUMENTOS CONTRACTUALES.** Las presentes condiciones contractuales junto con la hoja de solicitud del Servicio y demás documentos que se firmen entre el Cliente y LLEIDA WIFI NETWORKS, constituyen un único contrato, y los citados documentos serán obligatorios para las partes de acuerdo con sus términos.

**23.-LEY APLICABLE Y FUERO.** El presente contrato se regirá por la Ley Española. Las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten para caso de conflicto en la interpretación o aplicación de este contrato, al de los Juzgados y Tribunales de la ciudad del domicilio del Cliente o del lugar del cumplimiento de la obligación.

**24.-PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO.** La velocidad del acceso, se refiere a la velocidad máxima alcanzable en capa de nivel de transporte. El caudal mínimo garantizado es del 60% del caudal máximo contratado. No obstante la velocidad en capa IP y, por lo tanto, del acceso a Internet, dependerá en cada momento del tráfico en Internet, del número de internautas simultáneos y de otros factores técnicos asociados a esa Red, por lo que no puede garantizarse y siempre será inferior al a velocidad máxima en capa de nivel de transporte.

**25.-LÍMITES A LA RESPONSABILIDAD DE LLEIDA WIFI NETWORKS.** Respecto al Servicio de Acceso a Internet con conexión dedicada y permanente, LLEIDA WIFI NETWORKS es responsable únicamente hasta el interfaz físico y lógico perteneciente al Cliente. En cuanto a las demás facilidades del Servicio, la responsabilidad de LLEIDA WIFI NETWORKS estará limitada a la configuración de sus servidores y de la red de su propiedad. No obstante lo anterior, LLEIDA WIFI NETWORKS no se responsabiliza de los fallos, interrupciones o mal funcionamiento del Servicio imputables a terceros, ni de las posibles pérdidas de mensajes de correo electrónico provocados por la mala configuración de los servidores por parte del Cliente o por cualquier otra causa.

**26.-COMPROMISO DE PERMANENCIA.** Los precios de alta estipulados en este contrato están ligados a un compromiso de permanencia de 1 año desde la firma de este documento.

## CONDICIONES PARTICULARES SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

### 1. Objeto

Condiciones Específicas aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Telefonía Móvil.

### 2. Instalación y activación de la línea

El Cliente dispondrá de un plazo de 70 días desde la fecha de compra o recepción de su tarjeta SIM, para activar la misma. Transcurrido dicho plazo sin que la tarjeta haya sido activada o utilizada, BIVID podrá cancelarla. El Cliente tendrá en este caso derecho a recuperar el importe abonado por la misma, previa solicitud al Servicio de Atención al cliente. BIVID tendrá en este caso, así como en el caso de cancelación del alta por parte del Cliente, el derecho de cobrar los gastos de gestión correspondientes al envío de la Tarjeta, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula dedicada al derecho de desistimiento cuando éste sea aplicable. Los gastos de gestión en su caso aplicables se comunicarán al cliente en las condiciones particulares de los servicios contratados.

### 3. Tarifas, facturación y pagos

Las tarifas del Servicio de Telefonía Móvil pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales. El consumo mínimo mensual a realizar por el Cliente dependerá de las condiciones particulares de cada tarifa. Si el Cliente no consume el importe mínimo correspondiente a su tarifa, BIVID le facturará o descontará de su saldo cada mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo. Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual de la que se informará en las Condiciones particulares de cada tarifa antes de la contratación. Dicha cuota fija se devengará al inicio de cada período de facturación. En caso de baja una vez iniciado el período de facturación, se cobrará al Cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el comienzo del período de facturación hasta la fecha de baja. Determinadas gestiones de BIVID, sobre las que se informará antes de su realización, pueden implicar el cargo de importes adicionales. Para garantizar la correcta facturación de los servicios de datos en modalidad móvil, BIVID podrá restaurar la conexión de este servicio cada 2 horas de conexión continuada. La restauración del servicio consiste en el reinicio de la sesión de datos de forma automática. La contratación de los Servicios de Telefonía Móvil en modalidad postpago se regirán conforme a lo previsto en estas Condiciones Generales y Específicas de Contratación.

Opción suscripción mensual: Si el Cliente ha optado por la contratación del Servicio Telefónico Móvil de BIVID en esta modalidad, los conceptos fijos asociados a su tarjeta SIM, tales como, cuotas o bonos, se abonarán en su integridad con cargo a su saldo disponible al inicio del período de facturación. El saldo se recargará automáticamente mediante cargo mensual en tarjeta bancaria de débito o crédito por un importe mínimo de 5 euros. En caso de consumo íntegro del saldo antes de la finalización del período de facturación, el Cliente podrá solicitar, al margen de la cuota mensual y a su elección, la recarga del mismo por importe mínimo de 5 euros o por cantidades superiores en múltiplos de 5 euros. Para contratar servicios de BIVID en esta modelización es condición imprescindible que el Cliente cuente con una tarjeta bancaria apta para el comercio electrónico y que permita realizar una verificación de seguridad. Las cuotas o bonos asociados a esta modalidad de contratación tienen una validez de un mes natural desde el primer día del mes al último, ambos inclusive. En caso de contratación del servicio una vez iniciado el mes de referencia, las cuotas o bonos tendrán una extensión y precio proporcional a los días restantes desde la contratación hasta el último día de ese mes. Una vez consumidos los minutos de llamadas integrados en las cuotas o bonos, y consumido el saldo que pudiera existir, el servicio de emisión de llamadas se suspenderá, salvo en lo relativo a números gratuitos y de emergencia, hasta el primer día del siguiente mes tras el cargo de los importes correspondientes en la tarjeta o, en su caso, hasta la ampliación de los servicios en el mes de referencia. El servicio de recepción de llamadas no se verá afectado por esta circunstancia, salvo en caso de que la llamada en recepción lleve costes asociados (tales como costes de interconexión o llamadas a cobro revertido). En caso de consumo del volumen de datos móviles contratado antes de la finalización del mes de referencia, se suspenderá el servicio de datos hasta el primer día del siguiente mes tras el cargo de los importes correspondientes en la tarjeta o, en su caso, hasta la ampliación de los servicios en el mes de referencia. Los consumos realizados al margen de los conceptos fijos cobrados por adelantado se cargarán al saldo disponible en ese momento. En caso de precisar una ampliación de los servicios asociados a las cuotas fijas, el Cliente podrá solicitarla a través de su área personal o mediante solicitud expresa al servicio de atención al cliente. El coste de la ampliación de los servicios se cargará a la tarjeta bancaria del Cliente en el momento de la confirmación de su solicitud. En caso de baja del Servicio, BIVID reintegrará el saldo no consumido a la tarjeta bancaria asociada al Cliente. No están incluidas en el importe de cuotas ni bonos la realización o recepción de llamadas o tráfico desde el extranjero (Servicio Roaming) ni las llamadas a servicios de tarificación adicional. El acceso a estos servicios requerirá la existencia de saldo a su favor o la ampliación del servicio. Al igual que en la modalidad de contratación con domiciliación bancaria, en cualquier momento y/o de forma excepcional BIVID podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente solicitar garantías en los mismos supuestos previstos para ello en las condiciones generales de contratación.

### 4. Cobertura

BIVID prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que esté implantado. BIVID se compromete a prestar el Servicio dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología. En cualquier caso, BIVID no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación.

### 5. Obligaciones de identificación en caso de contratación en modalidad suscripción mensual

Para contratar el servicio en esta modalidad es condición necesaria que siga un proceso de identificación y contratación. Los datos personales proporcionados durante el proceso de identificación serán tratados en los términos previstos en las condiciones generales de contratación. Con la finalidad de identificarle en los términos requeridos por la legislación vigente, es necesario que nos proporcione los datos personales solicitados en el formulario de contratación vía web y una fotografía de su DNI o pasaporte. El uso de medios telemáticos como canal de contratación hace imprescindible la aplicación de medidas que permitan la efectiva comprobación de la identidad del contratante y el cumplimiento de la normativa vigente. La ausencia de alguno de los datos requeridos, su incorrección o el fallo en la verificación de datos dará lugar a un error que imposibilitará su registro y contratación de los servicios. En caso de no estar de acuerdo con este procedimiento de verificación de la identidad puede contratar a través de otros canales de contratación, los cuales puede consultar en <http://bivid.store>.

### 6. Consecuencias de la suspensión del servicio

Durante el período de 30 días a partir de la fecha de suspensión del Servicio, podrá recibir llamadas (excepto cuando se encuentre fuera del territorio nacional o se trate de llamadas a cobro revertido), SMS y MMS. Una vez transcurrido el citado plazo de 30 días sin que haya cesado la causa de la suspensión, se bloqueará también la recepción de llamadas, SMS y MMS. Una vez cumplidos 90 días desde la fecha de la suspensión sin que haya cesado la causa, BIVID bloqueará la tarjeta SIM permanentemente, quedando el contrato con BIVID definitivamente resuelto en lo relativo a este Servicio. BIVID podrá resolver unilateralmente el Contrato en lo relativo a este Servicio cuando considere que el Servicio telefónico móvil objeto del mismo es inactivo. El Servicio se considerará inactivo cuando transcurran cuatro meses seguidos sin haberse efectuado ningún consumo de servicios facturables. BIVID se reserva la facultad de reclamar al Cliente el importe del eventual saldo negativo, más los intereses y gastos derivados de la reclamación. Hasta el bloqueo permanente es posible abonar las facturas pendientes, recargar saldo y realizar llamadas de emergencia al número 112, así como realizar llamadas al Servicio de Atención al Cliente.

### DERECHO DE DESISTIMIENTO

BIVID ofrecerá un Servicio de Atención al Cliente que incluirá la asistencia telefónica, de 8,30 a 22,30 horas al día los 365 días del año, sobre el uso de los Servicios. Para aclarar cualquier duda respecto al precio, facturación, calidad o cualquier otra cuestión relacionada con los Servicios o si quiere realizar una reclamación, el Cliente deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente. El Cliente puede realizar sus consultas en nuestra página web: <http://bivid.store> o enviando un email a la dirección: [hola@bivid.store](mailto:hola@bivid.store). También puede realizar sus consultas o reclamaciones llamando al teléfono Nº 973 01 08 07 o mediante correo postal dirigido a la siguiente dirección: AV. Industria, 414, Nave 2, 25191 - Lleida. La reclamación dará lugar a un número de referencia que se comunicará al abonado. Cuando la reclamación sea telefónica el cliente puede solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación. La reclamación presentada no justificará la demora o aplazamiento en el pago de la factura objeto de la reclamación. Cuando la reclamación haya sido solucionada, BIVID informará al Cliente de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado para presentar la reclamación. Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria de BIVID en el plazo de un(1) mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo en el caso de sumisión de BIVID a las mismas, o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

#### SERVICIO EN ROAMING

BIVID ofrecerá un Servicio de Atención al Cliente que incluirá la asistencia telefónica, de 8,30 a 22,30 horas al día los 365 días del año, sobre el uso de los Servicios. Para aclarar cualquier duda respecto al precio, facturación, calidad o cualquier otra cuestión relacionada con los Servicios o si quiere realizar una reclamación, el Cliente deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente. El Cliente puede realizar sus consultas en nuestra página web: <http://bivid.store> o enviando un email a la dirección: [hola@bivid.com](mailto:hola@bivid.com). También puede realizar sus consultas o reclamaciones llamando al teléfono Nº 973 01 08 07 o mediante correo postal dirigido a la siguiente dirección: AV. Industria, 414, Nave 2, 25191 - Lleida. La reclamación dará lugar a un número de referencia que se comunicará al abonado. La reclamación dará lugar a un número de referencia que se comunicará al abonado. Cuando la reclamación sea telefónica el cliente puede solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación. La reclamación presentada no justificará la demora o aplazamiento en el pago de la factura objeto de la reclamación. Cuando la reclamación haya sido solucionada, BIVID informará al Cliente de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado para presentar la reclamación. Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido una respuesta satisfactoria de BIVID en el plazo de un (1) mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo en el caso de sumisión de BIVID a las mismas, o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.