



## CONDICIONES ESPECIALES DEL SERVICIO "INTERNET 4G/5G"

### **a. Objeto**

Las presentes condiciones específicas son aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Acceso a Internet mediante 4G y/o 5G, bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros Servicios.

### **b. Instalación y activación de la línea**

TERATEL (Telecomunicaciones Virtuales Gallegas, S.R.L., sociedad con CIF B02690089 y domiciliada en C/ Campos 9, 36980 O Grove, Pontevedra) dará acceso al Servicio mediante una SIM 4G/5G, propiedad de **Vodafone España, S.A.U.**, de **Orange Espagne, S.A.U.** o de **Aire Networks del Mediterráneo S.L.U.**, como operador prestador del servicio. El servicio es compatible con Roaming UE. Puede consultar las áreas de cobertura en el Servicio de Atención al Cliente.

El Cliente puede mantener su servicio de ADSL/Acceso a Internet anterior si lo tuviera y los servicios asociados. En este mismo caso, la baja del Cliente en el servicio de ADSL/Acceso a Internet en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el Cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

Tanto en el caso de instalación y activación del Servicio, el Cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros que, en su caso, sean necesarias para la instalación y prestación del Servicio, quedando TERATEL en todo caso exenta de responsabilidad frente a estos terceros.

La no aceptación por parte del Cliente de la instalación básica a realizar por TERATEL dará derecho a ésta a resolver el presente Contrato de forma inmediata, procediendo en todo caso a facturar al Cliente aquellos gastos que se hayan generado hasta la fecha de resolución del Contrato.

### **c. Tarifas, facturación y pagos**

La tarifa "Internet 4G/5G" incluye:

- Un paquete de datos predefinido
- Máxima velocidad (en función de la cobertura de cada zona)
- Teléfono fijo (en aquellas tarifas que así lo incluyan) con tarifa ilimitada a cualquier destino fijo o móvil nacional (excluyendo 80x y 90x).

Las tarifas aplicables al Servicio Fijo 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. En caso de no consumir mensualmente el importe mínimo correspondiente a su tarifa, TERATEL le

facturará en dicho mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo.

**El servicio se cobra de manera anticipada por meses completos los días 1 de cada mes.**

Igualmente, determinadas gestiones de TERATEL, sobre las cuales se informará con carácter previo a su realización, pueden contar con unos importes adicionales.

TERATEL podrá exigir la constitución de depósitos de garantía, en el momento de contratar el Servicio o durante la vigencia del Contrato cuando:

- a) el Cliente hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad.
- b) se hubieran contraído deudas por otro/s Contrato/s de abono, vigentes o no, o se retrasen de modo reiterado en el pago de los recibos.

El depósito podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario a elección del Cliente. Los depósitos no serán remunerados.

TERATEL requerirá la constitución por un medio que deje constancia de su recepción concediéndole un plazo no menor a quince (15) días para su constitución o para el abono de las cantidades pendientes.

Si el depósito no se constituye, TERATEL podrá desestimar la solicitud de alta, suspender el Servicio y dar de baja al Cliente si no constituye el depósito pasados diez (10) días desde que se realice un segundo requerimiento. Los depósitos solicitados serán por un importe nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por Servicio.

La devolución de los depósitos se producirá: en el caso a), tan pronto como TERATEL tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas, y en el caso b), cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago.

Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja o solicitara cambio de titularidad de su Servicio, TERATEL podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del Cliente.

Si el Cliente hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente. El plazo de devolución será de quince (15) días desde el siguiente a aquél en que se cumplan las circunstancias recogidas anteriormente.



### **d. Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha**

El Cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y condiciones del Servicio "Internet 4G/5G". prestado al cliente final por **Vodafone España, S.A.U., Orange Espagne, S.A.U. o Aire Networks del Mediterráneo S.L.U.**

El Cliente también queda informado de que la prestación del Servicio puede implicar incompatibilidades con los servicios basados en módems o alarmas, centralitas, líneas de ascensor y servicios de teleasistencia y, en general, sobre cualquier servicio prestado sobre línea telefónica tradicional.

TERATEL no garantiza el funcionamiento de los citados servicios que estuvieran instalados con anterioridad a la activación del Servicio. El Cliente reconoce que TERATEL no puede garantizar que el mismo disponga de la velocidad máxima en todos los casos, ya que, entre otros, las posibles interferencias pueden suponer una disminución de la citada velocidad.

Cuando se usen otros medios de conexión como Wi-Fi u otros, la velocidad en el dispositivo del Cliente puede verse limitada por las características propias de dicho medio de conexión. En el caso de Wi-Fi, factores ajenos a TERATEL como la estructura del domicilio del Cliente, interferencias con otras redes Wi-Fi, las capacidades del dispositivo usado por el Cliente para conectarse a Internet, el uso en exteriores o interiores u otros factores, pueden provocar la disminución de la velocidad final disfrutada por el Cliente.

Además de los citados factores ajenos a TERATEL que pueden provocar una disminución de la velocidad a disfrutar por el Cliente, es posible que ésta se vea limitada en caso de realización de operaciones de mantenimiento por parte de TERATEL o en caso de interrupciones del Servicio.

Se empleará la tecnología CG-NAT (compartición de una IP pública por varios abonados), por lo que determinados servicios como P2P o bien servicios multijugador en tiempo real podrán verse afectados de manera parcial o total. Para obtener una IP pública individual, el cliente ha de solicitar el servicio IP Fija, por una cuota mensual de 25,00€ impuestos incluidos.

### **e. Activación del Servicio**

TERATEL activará los Servicios en un plazo máximo de quince (15) días hábiles desde la aceptación por el Cliente de estas CGC. La activación de los citados Servicios tendrá lugar el mismo día en que TERATEL finalice la instalación en el domicilio del Cliente de manera satisfactoria o bien una vez comprobada la idoneidad de la instalación preexistente.

Este plazo de activación se denomina tiempo de suministro de la conexión inicial, a efectos de las obligaciones vigentes de calidad a las que está sometido TERATEL. El incumplimiento del citado compromiso de tiempo de suministro de conexión inicial por parte de TERATEL supondrá la anulación del pedido y no existirá derecho a indemnización alguna a favor del Cliente.

En caso de que concurran causas técnicas que imposibiliten la prestación del Servicio por parte de TERATEL, o la no accesibilidad física de la instalación del cable hasta el punto de conexión del hogar del Cliente u otros supuestos no imputables a TERATEL por los que TERATEL no pudiera prestar el Servicio, como causas de fuerza mayor u otras imputables al Cliente, no surgirá derecho de indemnización alguna a favor del Cliente.

TERATEL se compromete a prestar los Servicios contratados conforme a los compromisos de calidad exigidos por la normativa vigente que le sea de aplicación.

### **f. Servicios de Emergencia**

TERATEL facilita el acceso gratuito del Cliente a los servicios de emergencia así como información sobre la ubicación de la persona que efectúa la llamada dependiendo, esta última, de la capacidad de los sistemas de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre el Cliente en el momento de llamar a los referidos servicios.

### **g. Guías de abonados**

TERATEL no facilitará los datos de sus abonados, en ningún caso, a empresas cuya actividad esté relacionada con la publicación y edición de Guías de Abonados.

### **h. Equipos y terminales**

TERATEL ofrece terminales compatibles con este servicio, disponibles en pago único o aplazado.

Los modelos disponibles serán los indicados en la web correspondiente, o a través del Centro de Atención Telefónica de TERATEL.