

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SERVICIO POSPAGO Y PREPAGO ENTRE EL CLIENTE Y RACC MÓVIL

La contratación del servicio de comunicaciones móviles (en adelante, "Servicio") implica la aceptación de las presentes Condiciones Generales, que han sido elaboradas de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 32/2003, General de Telecomunicaciones, y normativa de desarrollo, y de conformidad con las Leyes vigentes en materia de defensa de Consumidores y Usuarios, y Condiciones Generales de la Contratación.

Para tener acceso al Servicio es imprescindible tener la condición de socio de RACC. Por tanto, no podrá mantener dicho Servicio en caso de baja de la entidad, si bien RACC le ofrecerá una modalidad específica de afiliación para dicha situación, definida en las condiciones particulares. Caso de no aceptar la modalidad de afiliación ofrecida por RACC se procederá a su baja definitiva, entendiéndose resuelto el presente Contrato, según lo estipulado en la Condición 15.

En el momento que el Cliente active el Servicio una vez recibidos en su domicilio los elementos necesarios para ello (documentación, tarjeta SIM y Terminal, en su caso) se entienden leídas y aceptadas las condiciones generales de contratación y portabilidad, si resultan de aplicación.

1. OBJETO

En virtud del presente Contrato, de duración indefinida, con, en su caso, adhesión a plazo mínimo de contratación o compromiso temporal de permanencia, RACC MÓVIL, S.L. (en adelante, RACC MÓVIL), con N.I.F. B-58261041, con domicilio social en Av. Diagonal, 687 08028 Barcelona, prestará al Cliente el servicio de comunicaciones móviles (que incluyen el servicio telefónico móvil, el servicio de transmisión de datos para el acceso a Internet y otros servicios de comunicaciones electrónicas) en la modalidad de Contrato y Prepago y, en su caso, los servicios de valor añadido, prestados directa o indirectamente por RACC MÓVIL, incluyendo aquellos que utilizan la información de la posición geográfica basada en tecnologías móviles y de satélite.

Además del servicio telefónico, con la tarjeta SIM entregada y la utilización de un equipo terminal móvil adecuado (móvil o módem móvil), el Cliente podrá acceder a servicios de datos, como son Internet, el correo electrónico u otros que requieran enviar y/o recibir datos, mediante la tecnología de comunicación móvil de datos disponible (GPRS/UMTS/HSDPA/HSPA u otras tecnologías para el intercambio de datos en las redes de comunicaciones móviles), con la tarifa de datos disponible por defecto, tarifa Inicia, que se aplica en territorio nacional.

El Servicio está destinado al Cliente en su calidad de usuario final del mismo, y el Contrato no ampara ni la reventa de tráfico telefónico, ni la comercialización por cualquier medio del mismo sin el acuerdo o consentimiento previo y expreso del operador del Servicio. Asimismo, la contratación del Servicio no califica, define, reviste, ampara o legitima la actuación o intervención del Cliente y/o la utilización del Servicio por éste último, como o en calidad de operador móvil virtual, o figuras afines que en ningún caso podrán entenderse comprendidas dentro del objeto del Contrato. Por consiguiente, el Cliente se abstendrá de manipular o alterar por cualquier medio cualesquiera elementos, equipos e instalaciones que le permitan acceder y utilizar el Servicio en calidad distinta a la de destinatario final del mismo. El Cliente deberá, en virtud del presente Contrato, abonar el importe del Servicio prestado según las tarifas establecidas en el presente Contrato o vigentes en cada momento y dentro de los límites de crédito que, en su caso, se pacten entre las partes. Las tarifas vigentes en cada momento se encuentran disponibles en la web de RACC MÓVIL (www.racc.es).

2. PRECIO DEL SERVICIO

Serán de aplicación al tráfico de comunicaciones móviles (voz y/o datos) cursado por el Cliente los precios, cuotas, bonos y/o, en su caso, consumos mínimos, contratados de acuerdo con las tarifas y demás Condiciones Generales y/o Particulares, ofertas o promociones económicas en vigor en el momento de utilización del Servicio que libremente pueda establecer RACC MÓVIL. Por la prestación de los servicios de datos, el Cliente abonará los importes que le resulten aplicables en función de la tarifa de datos por defecto, tarifa Inicia en territorio nacional, o cualquiera de las otras tarifas de datos comercialmente vigentes, y el volumen de datos enviado o recibido.

Inicialmente, se aplicarán los que figuran en la información de tarifas vigentes en el momento de la contratación del Servicio y cualquier modificación de los precios será comunicada al Cliente con, al menos, un mes de antelación a la fecha de su entrada en vigor si resulta afectado. Cualquier concesión, promoción y/o descuento por parte de RACC MÓVIL sobre el precio del Servicio se limita a las circunstancias específicas para las que se otorgaron sin constituir en ningún caso precedente a favor del Cliente.

En cada ciclo de facturación el Cliente podrá efectuar un cambio de tarifa sin coste alguno. Los cambios sucesivos devengarán para el Cliente un cargo por el importe vigente de cambio de tarifa. No obstante, en caso de que el Cliente se hubiera adherido a un compromiso de permanencia en tarifa y antes de transcurrido el plazo comprometido cambiara su tarifa, el Cliente se obliga a satisfacer a RACC MÓVIL, en su caso, la compensación estipulada por las ventajitas que haya tenido por haberse comprometido a un período mínimo.

En caso de otorgarse al Cliente descuentos en factura o la aplicación de tarifas que comporten franjas temporales u horarias sin coste para el Cliente, tarifas planas o un límite de facturación máxima por tiempo o volumen de tráfico telefónico, las mismas serán incompatibles con cualquier sistema que implique la concentración, transformación o conversión de llamadas o del tráfico, reservándose RACC MÓVIL en tal caso, bien la facultad de resolver el Contrato, bien la facturación al Cliente del tráfico efectivamente cursado y/o sin aplicación de tales limitaciones o descuentos.

RACC MÓVIL se reserva, en caso de establecer tarifas planas o un límite de facturación máxima por tiempo o por volumen de tráfico telefónico, la posibilidad de aplicar a las mismas un incremento equivalente al aumento que experimente anualmente el Índice de Precios al Consumo (IPC) publicado por el Instituto Nacional de Estadística u organismo oficial que lo sustituya.

El Cliente está obligado a satisfacer los impuestos, tasas y gravámenes fiscales que legalmente correspondan.

RACC MÓVIL se compromete a comunicar cualquier modificación del Contrato, y en especial los cambios en las tarifas, a los organismos competentes en la materia con, al menos, diez (10) días de antelación, y al Cliente, con un (1) mes de antelación a la entrada en vigor de la modificación. La comunicación al Cliente se podrá realizar mediante mensaje en la factura con expresa remisión a la web de RACC MÓVIL u otro medio alternativo, y en caso de ser solicitado por el Cliente, se le comunicará tal modificación por escrito y sin gasto alguno. Si el Cliente no estuviera conforme con la modificación, podrá notificar a RACC MÓVIL su voluntad de resolver el Contrato en el plazo de un mes desde que reciba la comunicación, transcurrido el cual sin que RACC MÓVIL haya recibido comunicación alguna, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones.

3. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

A. Opción CONTRATO

RACC MÓVIL facturará de acuerdo con la modalidad elegida por el Cliente las cantidades que éste debe abonar por la utilización del Servicio. Las facturas se remitirán a la última dirección que el Cliente haya indicado a RACC MÓVIL en soporte papel, sin perjuicio de la facturación en soporte informático en la medida que así lo acuerden las partes. En las facturas aparecerán desglosadas las cantidades que se deban abonar por los cargos derivados de los servicios prestados en que haya incurrido el Cliente, las promociones, descuentos y demás condiciones ofertadas por RACC MÓVIL, así como los impuestos que en cada caso resulten legalmente aplicables.

Cuando así lo solicite a RACC MÓVIL acreditando por escrito su identidad, el Cliente tiene derecho a recibir facturas no desglosadas y a obtener una factura independiente para los servicios de tarificación adicional, de acuerdo con las disposiciones vigentes. Sin perjuicio del derecho del Cliente a recibir factura no detallada, de existir y conocerlo, RACC MÓVIL desglosará en las facturas la parte correspondiente a servicios, soporte

de servicios de tarificación adicional y la parte correspondiente a los prestadores de servicios de tarificación adicional, si es posible, indicando la identidad y número de identificación fiscal de tales prestadores.

El Cliente deberá abonar a RACC MÓVIL los importes por llamadas realizadas y recibidas en el extranjero de acuerdo con los cargos o precios que se hayan establecido por la utilización de la red de operadores extranjeros, no tarificados en la red del operador del Servicio y repercutidas por RACC MÓVIL al Cliente en factura, de acuerdo a las condiciones específicas correspondientes al servicio de cobertura internacional de llamadas (*roaming*), facilitadas al Cliente, y cuya información está disponible a través del servicio de Atención al Cliente de Telefonía Móvil (a partir de ahora "Atención al Cliente") y en la web de RACC MÓVIL. No se facilitará el detalle del origen de llamadas recibidas en *roaming*. La facturación por estos conceptos se producirá a partir del momento en que el operador extranjero comunique a RACC MÓVIL el importe correspondiente a tales llamadas o desvíos.

El Cliente tiene derecho a elegir un medio de pago alternativo mediante la adhesión al servicio Prepago de RACC MÓVIL y sus Condiciones Generales. No obstante, de acuerdo con el servicio Postpago, el pago se realizará mediante domiciliación de las facturas en la cuenta bancaria que el Cliente haya designado, comprometiéndose el mismo a mantener siempre saldo suficiente en dicha cuenta para atender el pago de las cantidades debidas a RACC MÓVIL, y, en su defecto, resulta posible utilizar un medio de pago distinto de entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial, si bien esta modalidad de pago deberá ser elegida de forma expresa. La entidad financiera en la que esté abierta la cuenta bancaria recibirá la notificación de RACC MÓVIL con el importe de las cantidades a abonar por el Cliente. La factura indicará la fecha de vencimiento.

Las facturas no abonadas en las fechas previstas, por causas no imputables a la entidad de crédito, devengarán interés legal. En caso de impago de cantidades presentadas al cobro en el domicilio bancario de pago designado por el Cliente, RACC MÓVIL se reserva el derecho de exigir el pago del cargo o comisión correspondiente por el importe no atendido, establecido como máximo en un 2% de la cantidad devuelta con un mínimo de 2 euros, y RACC MÓVIL podrá efectuar el cobro inmediato de toda cantidad adeudada con cargo a tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitadas por el Cliente a tal efecto, o los depósitos necesarios, voluntarios o demás garantías prestadas por el mismo. Todo ello sin perjuicio de las demás consecuencias que pudieran derivarse de su incumplimiento, entre otras, la inclusión de sus datos en ficheros de solvencia patrimonial y de crédito.

RACC MÓVIL facturará mensualmente al Cliente la cantidad que éste deba abonar por la prestación del Servicio. En caso de que por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el periodo inmediatamente posterior al devengo, RACC MÓVIL podrá presentar al cobro la factura en los periodos siguientes. RACC MÓVIL podrá facturar para el cobro inmediato las cantidades devengadas cuando (i) se excedan por el Cliente los límites de crédito pactados, en su caso (ii) se produzca la suspensión o interrupción del Servicio o la rescisión del Contrato, (iii) el Cliente incumpla el presente Contrato, o (iv) en casos de fraude o riesgo de impago.

RACC MÓVIL podrá solicitar la entrega de cantidades en concepto de anticipos a cuenta de la facturación, que no devengarán interés a favor del Cliente, por el importe que, en función de los servicios contratados y/o el volumen de consumo estimado disfrutado, en su caso, predisponga RACC MÓVIL y acepte el Cliente. Si el valor de las llamadas excediera de dicho anticipo, RACC MÓVIL podrá facturar y remitir al cobro la cantidad correspondiente o saldo pendiente de forma inmediata. A la entrega del anticipo RACC MÓVIL vendrá obligada a expedir recibo, y a la facturación deberá detallarse tal concepto. A la extinción del Contrato RACC MÓVIL retornará, en su caso, el saldo anticipado a favor del Cliente una vez realizadas las comprobaciones necesarias, incluyendo las referidas al disfrute del servicio de *roaming*. Las cantidades anticipadas podrán aplicarse, en su caso, al pago de cantidades debidas por el Cliente a la resolución del Contrato.

B. Opción PREPAGO

El Cliente tendrá asociado a su número de abonado una cuenta en la que quedará registrado su saldo disponible en cada momento para la utilización del Servicio (la "Cuenta"). Para conocer el saldo disponible en su Cuenta, el Cliente podrá llamar a Atención al Cliente, gratuitamente al 222 desde un móvil RACC MÓVIL, al 688899222 desde cualquier teléfono, al +34 688899222 desde el extranjero, marcar el código *141# y la tecla de llamada en su móvil o consultarlo en el área de Cliente en la web de RACC MÓVIL.

Para la realización de llamadas, el envío de mensajes o cualquier otro uso del Servicio que implique la generación de tráfico de voz o de datos por iniciativa del Cliente, será requisito indispensable que éste disponga en su Cuenta del saldo que, de acuerdo con las tarifas aplicables, resulte necesario para cursar el tráfico solicitado. No obstante, la ausencia de saldo en la Cuenta no impedirá en ningún caso la realización de llamadas al número de emergencia 112 ni, salvo los casos previstos en la Condición 6, la recepción de mensajes y llamadas que no supongan cargo alguno para el Cliente.

El Cliente procederá al pago del Servicio con carácter previo al consumo, mediante la recarga de su cuenta Prepago. A medida que se produzca un uso del Servicio por parte del Cliente, los cargos en los que incurra, de acuerdo con las tarifas aplicables, serán descontados de manera automática de su saldo disponible.

El Cliente podrá recargar saldo en su Cuenta en las redes de cajeros con los que RACC MÓVIL tenga convenio, llamando a Atención al Cliente, en el área de Cliente en la web de RACC MÓVIL y en los puntos de atención RACC. Cualquier otra forma de pago disponible será comunicada al Cliente por los medios habituales, así como las cantidades mínimas y máximas de recarga disponibles por medio de pago, periódicas y totales en la Cuenta.

El saldo disponible en la Cuenta nunca será inferior a cero (0) euros. En consecuencia, cuando el Cliente haya iniciado una llamada o transmisión de datos desde su terminal telefónico y su saldo disponible se agote en el transcurso de su realización, se producirá la inmediata terminación de esa llamada o transmisión de datos. Asimismo, cuando el Cliente intente iniciar una llamada o transmisión de datos desde su terminal telefónico y no disponga de saldo suficiente para ello, de acuerdo con las tarifas aplicables, no será posible cursar el tráfico solicitado. El Cliente tampoco podrá recibir llamadas en itinerancia internacional (*roaming*).

El Cliente deberá abonar a RACC MÓVIL los importes por llamadas realizadas y recibidas en el extranjero de acuerdo con los cargos o precios que se hayan establecido por la utilización de la red de operadores extranjeros, no tarificados en la red del operador del Servicio y repercutidas por RACC MÓVIL al Cliente en su Cuenta, de acuerdo a las condiciones específicas correspondientes al servicio de cobertura internacional de llamadas (*roaming*), facilitadas al Cliente, y cuya información está disponible a través de Atención al Cliente y en la web de RACC MÓVIL. No se facilitará el detalle del origen de llamadas recibidas en *roaming*. La facturación por estos conceptos se producirá a partir del momento en que el operador extranjero comunique a RACC MÓVIL el importe correspondiente a tales llamadas o desvíos.

4. GARANTÍAS DE PAGO (aplicable únicamente a opción CONTRATO)

RACC MÓVIL, una vez recibida la solicitud de alta por parte del Cliente, y en cualquier momento durante la vigencia del Contrato, podrá, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente:

- Solicitar al Cliente la constitución de un depósito no remunerado en efectivo o el otorgamiento de un aval bancario.
- Asignar al Cliente un límite de crédito.
- Restringir al Cliente los servicios de tarifas superiores, servicios de tarificación adicional y otros servicios internacionales.

Estas medidas estarán justificadas, entre otros, por supuestos como:

- La existencia de cantidades impagadas por el Cliente por cualquier Contrato, vigente o no, con RACC MÓVIL o con un tercero.
- El retraso reiterado del Cliente en el pago de sus obligaciones frente a RACC MÓVIL.
- La existencia de un riesgo de fraude, morosidad o de uso ilícito del Servicio.

En cualquier caso, la anterior lista no impide ni limita la apreciación, por parte de RACC MÓVIL, de otros supuestos similares que puedan justificar la adopción de las medidas previstas en estas Condiciones Generales.

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 o, en su caso, para el abono de las cantidades pendientes. Con relación a la asignación de límite de crédito o restricción de servicios, bastará la comunicación previa de RACC MÓVIL al Cliente.

Si el Cliente no constituyese la garantía requerida, RACC MÓVIL podrá rechazar la solicitud de contratación del Cliente, restringir las llamadas salientes, suspender el Servicio y/o resolver el Contrato e interrumpir definitivamente el mismo.

En las garantías exigidas por los retrasos reiterados en el pago de los recibos correspondientes a otro u otros Contratos de abono, 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 RACC MÓVIL al Cliente. En cualquier caso, la cuantía del depósito o aval en estos supuestos no será superior al consumo medio estimado de tres (3) meses por línea del Cliente.

En los demás casos, la garantía, la asignación de límite de crédito o la restricción de servicios desaparecerán tan pronto como RACC MÓVIL tenga constancia de que los supuestos que motivaron la adopción de tales medidas ya no existen. Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja en el Servicio o solicitara el cambio de titularidad de su Contrato, RACC MÓVIL podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del Cliente. Si el Cliente hubiera pagado todas las facturas, el depósito será devuelto íntegramente.

El plazo de devolución del depósito será de quince (15) días a contar desde el siguiente a aquél en el que se cumplan las circunstancias que permitan la devolución. Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de pago del Cliente derivadas de su relación con RACC MÓVIL, el Cliente autoriza a RACC MÓVIL a que confirme y valore, incluso por procedimientos automatizados (*scoring*), su solvencia financiera, mediante la obtención de datos de las entidades bancarias aportadas por el Cliente, de los datos aportados por el Cliente en el Contrato, y de los que se deriven de la relación contractual, así como de ficheros sobre solvencia patrimonial y de crédito. Asimismo, el Cliente autoriza a RACC MÓVIL al tratamiento y mantenimiento de estos datos, con fines estadísticos, previa disociación de los datos, y de evaluación de la solvencia. Estos tratamientos, con fines estadísticos y de evaluación de la solvencia serán responsabilidad de RACC MÓVIL en los términos y condiciones establecidos en la Condición General 11, pudiendo ejercitar el Cliente los derechos de acceso, rectificación, oposición o, en su caso, cancelación.

5. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

A. Opción CONTRATO

Si el Cliente no atendiera parcial o totalmente el pago de las cantidades adeudadas, RACC MÓVIL quedará facultada para realizar las gestiones necesarias para restringir las llamadas salientes y/o suspender el Servicio correspondiente al Contrato. La referida restricción y/o suspensión podrá realizarse a partir del día siguiente al que se verifique el impago. RACC MÓVIL llevará a cabo las actuaciones necesarias para restablecer el Servicio dentro del día laborable siguiente al que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho. El Cliente deberá abonar el importe devengado en concepto de reactivación del Servicio en caso de producirse. Durante el periodo de suspensión temporal del Servicio, el Cliente deberá continuar abonando las cuotas fijas correspondientes y/o, en su caso, los consumos mínimos contratados.

La suspensión no impedirá en ningún caso la realización de llamadas al número de emergencia 112 o al de Atención al Cliente 222, y en el caso de la restricción de llamadas salientes, tampoco la recepción de mensajes y llamadas que no supongan cargo alguno para el Cliente.

La suspensión afectará a todos los servicios de comunicaciones móviles respecto a cuyo pago se haya incurrido en mora. El impago del cargo por los servicios de tarificación adicional sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios.

Podrá suspenderse el Servicio en caso de disconformidad del Cliente con la facturación de servicios de tarificación adicional salvo que el Cliente pague el importe del Servicio, excluidos los conceptos relativos a servicios de tarificación adicional. En tal caso, el acreedor por prestación de servicios de tarificación adicional podrá proceder al cobro por las vías ordinarias de forma separada al del cobro de la factura por el Servicio, excluidos los conceptos relativos a servicios de tarificación adicional. Para evitar la suspensión o interrupción definitiva, el Cliente deberá justificar la presentación de reclamación ante las instancias expresadas en la Condición 9 de este documento y la consignación fehaciente del importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a RACC MÓVIL.

RACC MÓVIL podrá suspender temporal o definitivamente el Servicio en supuestos de fraude, riesgo de impago o de fraude, uso ilícito del Servicio o incumplimiento del Contrato por parte del Cliente.

B. Opción PREPAGO

RACC MÓVIL podrá suspender o desactivar definitivamente el Servicio en supuestos de fraude, riesgo de fraude, uso ilícito del Servicio o incumplimiento del Contrato por parte del Cliente.

Asimismo, RACC MÓVIL estará legitimada para suspender el Servicio en caso de que el Cliente no recargue el saldo de su tarjeta SIM en un periodo continuado de seis meses (184 días). Transcurrido este periodo el Cliente sólo podrá recibir llamadas y mensajes que no supongan coste para el Cliente durante un mes (31 días) más, así como llamar al número de emergencia 112 y al de Atención al Cliente 222, y a su finalización sin haber recargado el saldo se procederá a la desconexión de la línea y la pérdida por el Cliente del número asignado.

Por razones de seguridad pública, RACC MÓVIL estará legitimada a desactivar provisionalmente el Servicio en caso de no recepción por cualquier motivo o recepción defectuosa de los datos personales obligatorios solicitados en el momento de adquisición de la tarjeta SIM o cuando resulten manifiestamente falsos. En este caso, RACC MÓVIL informará al Cliente de que desactivará definitivamente la línea si no recibiera los datos solicitados, y por la vía indicada anteriormente, en el plazo de cinco días desde esta notificación.

6. CONDICIONES DE SERVICIO

El Cliente deberá atenerse a las instrucciones y comunicaciones de RACC MÓVIL relativas al uso correcto de los servicios, y respetar las disposiciones vigentes de las autoridades en materia de Navegación Aérea y Tráfico. Ni RACC MÓVIL ni el Operador del Servicio serán responsables en los casos en que se den circunstancias fuera de su control como los de fuerza mayor o caso fortuito, ni cuando deba prevalecer el orden público. Los servicios de soporte para prestadores de servicios de tarificación adicional serán facilitados por el Operador del Servicio de acuerdo al Código de Conducta aplicable.

RACC MÓVIL facilitará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que el mismo esté implantado en cada momento. RACC MÓVIL se compromete a facilitar la disponibilidad del Servicio dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología. En cualquier caso, RACC MÓVIL no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o

atmosféricas que impidan o imposibiliten el acceso al Servicio, ni de los contenidos de información que no hayan sido elaborados, conocidos o provistos por la misma, y que se deriven de servicios suplementarios.

En relación con la calidad del Servicio, RACC MÓVIL se compromete a indemnizar al Cliente, si éste se ve afectado por una interrupción temporal del servicio telefónico móvil disponible al público y/o del servicio de transmisión de datos (Internet).

Esta indemnización se calculará y abonará al Cliente de la siguiente forma:

A. Para el servicio telefónico móvil:

RACC MÓVIL se compromete a indemnizar al CLIENTE con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

a. El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a 3 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.

b. Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

RACC MÓVIL abonará automáticamente estas cantidades en la factura correspondiente al período inmediato al considerado, cuando la interrupción del Servicio suponga un derecho a indemnización superior a 1 euro. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponde al abonado.

En el caso de abonados sujetos a modalidades prepago, el correspondiente ajuste en el saldo se realizará en un plazo no superior al del resto de abonados.

Cuando la interrupción temporal sea debida a causas de fuerza mayor, el Cliente tendrá derecho a la devolución automática de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción. A estos efectos quedan totalmente excluidos los servicios de cobertura internacional de llamadas (*roaming*) prestados en el extranjero por operadores distintos de RACC MÓVIL y no tarifados en su red.

No dará lugar a derecho a indemnización la interrupción temporal que esté motivada por alguna de las siguientes causas: (i) incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago, que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del Servicio en el que se hubiera producido fraude o mora en el pago; (ii) daños provocados en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo con la normativa vigente y (iii) incumplimiento del Código de Conducta por parte de un usuario que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del Contrato de abono corresponda a este último.

B. Para el servicio de transmisión de datos:

RACC MÓVIL se compromete a compensar al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo de efectiva interrupción del Servicio.

RACC MÓVIL indemnizará automáticamente al abonado, en la factura correspondiente al período inmediato al considerado, cuando la interrupción del Servicio se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a 6 horas en horario de 8 a 22 h. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado.

No dará lugar a derecho a indemnización la interrupción temporal que esté motivada por alguna de las siguientes causas: (i) incumplimiento grave por el Cliente de las condiciones contractuales y (ii) daños provocados en la red debido a la conexión por el Cliente de equipos terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo con la normativa vigente.

Se entenderá que una interrupción de un Servicio en una zona afecta a un abonado cuando se dé alguna de las circunstancias siguientes:

a) RACC MÓVIL conoce, a través de sus sistemas de información, que dicho Cliente se encontraba en la zona afectada en el momento de la interrupción.

b) La interrupción afecta al área donde se encuentra el domicilio que figura en el Contrato y RACC MÓVIL, a través de sus sistemas de información, no puede situarle en otra zona durante el período de la interrupción.

c) El Cliente comunica a RACC MÓVIL, mediante declaración responsable, en el plazo de 10 días contados a partir del restablecimiento del Servicio, que ha estado en la zona afectada por la interrupción en el momento de producirse, y dicha afirmación no resulta contradictoria con la obtenida de los sistemas de información de RACC MÓVIL, circunstancia esta última que será debidamente comunicada por RACC MÓVIL al Cliente.

7. TARJETA SIM

El Cliente recibe al abonarse al Servicio una tarjeta SIM, de la que RACC MÓVIL es propietaria, que le permitirá acceder al Servicio. El Cliente percibe igualmente un número de identificación personal que será secreto y que deberá ser introducido en el terminal para poder utilizarlo, obligándose a custodiarlo de forma confidencial. RACC MÓVIL se reserva el derecho a limitar el número máximo de activaciones de tarjetas SIM y líneas que soportan el Servicio en favor de un solo titular del mismo, o de limitar el número de líneas asociadas a una determinada tarifa. Las presentes Condiciones Generales no amparan la utilización de tarjetas SIM fuera de dispositivos móviles, ni en modo alguno a través de sistemas automáticos salvo autorización expresa y previa por parte de RACC MÓVIL. En el caso de detectarse este tipo de utilizaciones indebidas RACC MÓVIL se reserva el derecho a suspender el Servicio y rescindir el Contrato de forma inmediata y sin necesidad de preaviso.

Bajo el principio de neutralidad tecnológica, atendido que la tarjeta SIM está asociada a dicho número de identificación personal y a un número de teléfono, toda comunicación, realizada a partir de la tarjeta SIM y/o clave de acceso asignadas al Cliente, se considerará como efectuada por éste o con su consentimiento, siendo por tanto responsable con arreglo a las presentes Condiciones Generales y a la Ley. Así el Cliente acepta como prueba toda instrucción telefónica que dirija a RACC MÓVIL durante la vigencia del Contrato acerca del Servicio básico o los suplementarios. Para el supuesto de surgir cualquier controversia entre las partes sobre las comunicaciones realizadas por el Cliente, las partes otorgan plena eficacia probatoria a los registros generados o almacenados por los sistemas informáticos asociados a los servicios, salvo prueba en contra a cargo del Cliente.

Corresponde al Cliente realizar un uso responsable de todos los servicios y/o funcionalidades. RACC MÓVIL no asume responsabilidad alguna derivada de la pérdida, deterioro, robo o mal uso de las tarjetas SIM y/o claves de acceso por el Cliente o por cualquier tercero, respondiendo el Cliente de todo el tráfico, uso y mal uso que se haga de la tarjeta SIM. No obstante, RACC MÓVIL, previa identificación del Cliente y sus circunstancias personales, podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios al Cliente desde la fecha en que, a través de Atención al Cliente, éste le comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de su tarjeta SIM y/o sus claves de acceso, o que detecte el conocimiento de éstas por un tercero, y realizar las comprobaciones oportunas de la denuncia ante la autoridad competente en caso de hurto o robo de la tarjeta SIM, o acerca de la pérdida o extravío de la tarjeta SIM, propiedad de RACC MÓVIL, y que le/s ha/n sido cedida/s por ésta.

En caso de que el Cliente sea provisto de una tarjeta SIM supletoria (tarjeta ECO), que permita al Cliente utilizarla simultáneamente junto a la tarjeta SIM principal para recibir y realizar llamadas distintas, será igualmente de aplicación lo previsto precedentemente, respondiendo el Cliente de todo el tráfico, uso y mal uso que se haga de dicha tarjeta SIM, y de los cargos que por su utilización correspondan.

En caso de extravío o robo, RACC MÓVIL repondrá al Cliente una/s nueva/s Tarjeta/s SIM a la mayor brevedad posible. Salvo que RACC MÓVIL decida aplicar al Cliente condiciones más favorables, éste deberá abonar el importe de reposición vigente en el momento de reemplazo. Si el Cliente volviera a disponer de la tarjeta SIM extraviada/robada, la misma deberá devolverse a RACC MÓVIL.

La tarjeta SIM deberá devolverse a RACC MÓVIL cuando ésta lo solicite en los supuestos de una sustitución o modificación por razones técnicas, operativas u otras, con el fin de mejorar el Servicio, o de interrupción definitiva del Servicio. RACC MÓVIL responderá de las tarjetas SIM que resulten defectuosas o no aptas para el uso, en los términos establecidos en la Ley, y salvo que la ineficacia se deba a inexperiencia, negligencia y/o descuido del Cliente, proporcionando su reparación o sustitución gratuita durante al menos 24 meses desde la entrega correspondiente.

8. USO DEL SERVICIO DE TRANSMISIÓN DE DATOS

El Cliente se compromete a realizar un uso adecuado del servicio de datos, nacional y en *roaming*, ofrecido por la red de comunicaciones móviles de datos GPRS/UMTS/HSDPA/HSPA (u otras tecnologías existentes para el intercambio de datos en las redes de comunicaciones móviles) de RACC MÓVIL, en cualquiera de sus modalidades disponibles. En este sentido, se considerarán usos inadecuados los siguientes:

- La utilización del Servicio para transportar tráfico de voz sobre IP (VoIP), o el tráfico de intercambio de archivos entre usuarios (P2P *peer to peer*).
- La superación al mes de 2GB de tráfico de datos en la red con cualquiera de las tarifas vigentes, salvo que la tarifa indique explícitamente la no aplicación de este máximo.

En el supuesto en que se detecte un uso inadecuado del Servicio, RACC MÓVIL se reserva el derecho a suspender temporal o definitivamente el Servicio, o a tomar las medidas oportunas para evitar dicho uso inadecuado.

RACC MÓVIL no será en ningún caso responsable, ni siquiera de forma indirecta o subsidiaria, por productos o servicios prestados u ofertados por otras personas o entidades, o por contenidos, informaciones, comunicaciones, opiniones o manifestaciones de cualquier tipo originados o vertidos por terceros y que resulten accesibles a través de las Páginas Web/WAP.

El Cliente acepta expresamente dejar exento a RACC MÓVIL de cualquier responsabilidad relacionada con la calidad, exactitud, fiabilidad, corrección o moralidad de los datos, programas, informaciones u opiniones, cualquiera que sea su origen, que circulen por su red o por las redes a las que el Cliente pueda acceder a través de la red de RACC MÓVIL.

El Cliente asume bajo su exclusiva responsabilidad las consecuencias, daños o acciones que pudieran derivarse del acceso a los contenidos anteriormente relacionados, así como de su reproducción o difusión. RACC MÓVIL no será responsable de las infracciones de cualquier Cliente que afecten a los derechos de otro Cliente de RACC MÓVIL, o de terceros, incluyendo los derechos de copyright, marcas, patentes, información confidencial y cualquier otro derecho de propiedad intelectual o industrial.

Sin perjuicio de lo anterior, RACC MÓVIL podrá, a su exclusivo criterio y sin que dé lugar a indemnización alguna, suspender de forma inmediata y sin previo aviso la prestación del servicio de acceso a Internet y, en su caso, retirar los contenidos ilegales que circulen por su red, en caso de que por cualquier medio tenga conocimiento de que el Cliente está violando los derechos de terceros (derecho a la intimidad, al honor, a la propia imagen, al secreto en las comunicaciones, a la propiedad intelectual e industrial, de protección de datos, etc.); o bien está utilizando el servidor de RACC MÓVIL (a modo de ejemplo y sin carácter restrictivo), para (a) la publicación, divulgación, anuncio o distribución de cualquier material, asunto o información con contenidos ilegales, obscenos, pornográficos, abusivos, difamatorios, engañosos, en contra de la moral o el orden público; (b) la inclusión o introducción de cualquier tipo de virus informático, *applets*, controles ActiveX, archivos defectuosos, o cualquier otro *software* o programa informático que pueda provocar daños o alteraciones no autorizadas de los contenidos, programas o sistemas accesibles a través de dichos servicios; (c) alterar o intervenir por medios fraudulentos páginas web personales o correos electrónicos de otros usuarios sin autorización de los mismos; (d) enviar correos electrónicos con carácter masivo y/o repetitivo ("spam") tanto a un tercero, sea éste Cliente o no de RACC MÓVIL, como a los propios servidores de RACC MÓVIL; (e) utilizar de forma indebida o inadecuada, respecto a su normal funcionamiento y finalidad, aquellos servicios que, en su caso, puedan prestarse, tales como *chat areas*, *net meetings*, grupos de noticias, foros, etc.

RACC MÓVIL responderá única y exclusivamente de los servicios que preste por sí misma y de los contenidos directamente originados por RACC MÓVIL e identificados con su copyright. Dicha responsabilidad quedará excluida en los casos en que concurran causas de fuerza mayor o en que la configuración de los equipos del Cliente no sea la adecuada para permitir el correcto uso de los servicios prestados por RACC MÓVIL.

El Cliente asume la responsabilidad de adoptar las debidas medidas de seguridad dedicadas a evitar la introducción de virus y demás intrusiones no deseadas. RACC MÓVIL en ningún caso asumirá gasto o indemnización alguna por daños o lucro cesante que se deriven de las citadas intrusiones de terceros a través de Internet.

9. RECLAMACIONES

El Cliente podrá dirigirse a RACC MÓVIL, previa su identificación y acreditación de circunstancias personales, a través de Atención al Cliente o sus puntos de atención RACC, para presentar reclamaciones sobre el funcionamiento, precio, facturación, responsabilidad por daños o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con el Servicio, en el plazo de un mes desde que tenga conocimiento del hecho que las motive. Las reclamaciones podrán interponerse por el Cliente por teléfono a Atención al Cliente (llamando gratuitamente al 222 desde un móvil RACC MÓVIL o al 688899222 desde cualquier teléfono), por correo a Atención del Cliente en la dirección postal de RACC MÓVIL o bien en la web de RACC MÓVIL (www.racc.es). En caso de reclamación formulada telefónicamente a través del servicio de Atención al Cliente, se informa a éste último de que podrá solicitar un documento acreditativo de la presentación y contenido de la queja o reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación. Dicho documento será remitido al Cliente en el plazo de 10 días desde su solicitud.

Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de RACC MÓVIL en el plazo de 1 mes, podrá dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información en el plazo de 3 meses desde la respuesta del operador o a la finalización del plazo para responder. El plazo para resolver y notificar la resolución será de 6 meses.

10. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES

RACC MÓVIL se compromete a la adopción de los medios técnicos necesarios disponibles en cada momento que permitan garantizar el secreto de las comunicaciones reconocido constitucionalmente, sin perjuicio de las intervenciones legales que, en su caso, puedan acordarse. RACC MÓVIL quedará exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad, y en general, de cuantas acciones u omisiones, no imputables y ajenas a RACC MÓVIL o al operador del Servicio, que quebranten la confidencialidad y el secreto de las comunicaciones telefónicas.

11. PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

A los efectos de lo previsto en la normativa sobre protección de datos de carácter personal, RACC MÓVIL informa al Cliente de la existencia de un fichero de datos de carácter personal creado por RACC MÓVIL, bajo su responsabilidad, para las finalidades de comercialización, mantenimiento de su relación contractual y gestión de RACC MÓVIL, incluida, en su caso, la prestación de servicios georeferenciados, así como las labores de información, envío de publicidad personalizada o no, propia o de terceros, de promoción, formación, información y estudios de mercado y análisis para conocer el grado de satisfacción del Cliente, todo ello relacionado con la prestación del servicio de telefonía móvil.

En el caso de que como socio titular nos haya facilitado los datos personales de alguno de sus familiares, será responsable de comunicar a las personas cuyos datos de contacto hayan sido facilitados a RACC MÓVIL, la inclusión de los mismos en dicho fichero y el domicilio indicado a efectos de ejercitar sus derechos de acceso, rectificación y cancelación.

Asimismo, el Cliente consiente recibir publicidad de las empresas del Grupo RACC a través de diferentes canales, incluidos medios electrónicos. Las empresas del Grupo RACC son: RACC (Real Automóvil Club de Cataluña), RACC CORREDURÍA DE SEGUROS, S.A., VINCULADA CON UNIVERSAL ASISTENCIA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A., (mediación en seguros privados), UNIVERSAL ASISTENCIA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A., (venta de seguros), SERVICIOS RACC, S.A., (venta de vehículos), S.A. RACC (venta de viajes), SERVIHOGAR GESTIÓN 24H, S.L., (asistencia al hogar), MOVENDUS GLOBAL, S.A., (gestión de la web), CODI SERVI, S.L., (emisión y recepción de llamadas telefónicas) y RACC, S.L., (promoción comercial y venta directa). Caso de no desear recibir las mencionadas ofertas, puede indicárnoslo por cualquiera de los medios habituales de comunicación con RACC MÓVIL.

El impago de todos o alguno de los servicios contratados por el Cliente facultará a RACC MÓVIL, previo cumplimiento de los requisitos previstos en el artículo 38 y siguientes de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, a comunicar este extremo a los servicios y entidades de información sobre solvencia patrimonial y de crédito. La duración de este tratamiento se efectuará incluso una vez se haya terminado el presente Contrato, excepto para aquellas finalidades que devengan inaplicables tras la terminación del mismo.

Asimismo, por medio del presente Contrato, RACC MÓVIL requiere su consentimiento para tratar, junto con sus datos personales, los datos correspondientes a su tráfico y facturación para la promoción de servicios propios de RACC MÓVIL o para la prestación de servicios de valor añadido. A estos efectos, el tipo de datos que podrán ser tratados son, a título enunciativo, los relativos a número de teléfono asignado al Cliente, ubicación, tipo de terminal empleado, numeración de destino, duración de las llamadas realizadas y/o volumen de datos transmitidos, fecha de la llamada o del Servicio, y datos referidos al pago. Es por ello que, si no desea que este tratamiento se produzca, y de conformidad con lo establecido en la legislación vigente, deberá proceder a su comunicación a RACC MÓVIL dentro del mes siguiente a la firma del presente Contrato, significándole que no ejercida dicha facultad se entenderá otorgado su consentimiento, sin perjuicio de poder revocar el mismo en cualquier momento.

Dichos datos serán conservados por RACC MÓVIL durante el tiempo que dure la prestación del servicio de telefonía móvil, y una vez finalice ésta, RACC MÓVIL mantendrá los datos por el tiempo necesario para el cumplimiento de las obligaciones de facturación y cobro, y de cualquier otra obligación establecida por Ley.

RACC MÓVIL le informa del carácter necesario de aquellos datos que le sean requeridos para la activación del Servicio. La ausencia o incorrección de dichos datos facultarán a RACC MÓVIL para no aceptar la activación del Servicio. La autorización del Cliente para incorporar sus datos de carácter personal a un fichero titularidad de RACC MÓVIL se hace extensiva a RACC y a cualquier otra sociedad del Grupo RACC.

Asimismo, se informa al Cliente de su facultad de ejercer en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y demás normativa aplicable al efecto, debiendo dirigirse a RACC MÓVIL a tal fin, en la forma y condiciones previstas en la citada normativa, mediante escrito dirigido al domicilio social de RACC MÓVIL, S.L.: Av. Diagonal 687, 08028 Barcelona. Ambas partes considerarán que los datos que obran en el sistema de RACC MÓVIL son correctos, en caso de que el Cliente no ejerza su derecho de rectificación.

RACC MÓVIL le informa de que, a los efectos de beneficiarse de ofertas combinadas de equipos y servicios de telecomunicaciones que puedan ser de su interés, durante y tras la vigencia del presente Contrato, y que sean comercializados por las entidades que conforman el Grupo RACC, sus datos de carácter personal podrán ser comunicados a estas entidades para ser incorporados y tratados en sus ficheros con la finalidad exclusiva de realizar labores de información, publicidad, promociones u ofertas comerciales personalizadas o no y, en general, la realización de una gestión integrada de los productos y servicios del Grupo, así como para que el Cliente pueda recibir información técnica, comercial, informativa o cualquier otra de dichas sociedades, con el alcance y límites establecidos en la legislación vigente. El Cliente autoriza expresamente el tratamiento y comunicación de sus datos en la forma establecida en este párrafo, teniendo este consentimiento siempre carácter revocable, sin efectos retroactivos conforme a lo dispuesto en la normativa vigente de protección de datos de carácter personal.

Asimismo, el Cliente consiente expresamente la comunicación al canal de distribuidores o agentes que, en su caso, colabore con RACC MÓVIL en la contratación del Servicio, de los datos de carácter personal contenidos en el fichero, con la única finalidad de realizar labores de información, formación y comercialización de productos y servicios de RACC MÓVIL.

A fin de preservar la intimidad de sus Clientes, RACC MÓVIL pone a su disposición medios para restringir las facilidades de identificación de línea llamante y de línea conectada, la información de los cuales encontrará en Atención al Cliente.

RACC MÓVIL podrá comprobar la solvencia del Cliente, por sí o por quien actúe por su cuenta e interés, mediante el acceso a informes de entidades financieras y/o ficheros en los que los datos de carácter personal se hayan obtenido de conformidad con las disposiciones vigentes, así como verificar la exactitud de los datos aportados por el Cliente. El Cliente autoriza con la firma del Contrato el tratamiento y mantenimiento de estos datos sobre solvencia financiera con fines estadísticos y de evaluación de la solvencia y valoración del riesgo previo a la activación de los servicios.

RACC MÓVIL se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto de los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos, y adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, de acuerdo con lo establecido por la normativa vigente aplicable en materia de medidas de seguridad de los ficheros que contengan datos de carácter personal.

En relación con la opción Prepago, RACC MÓVIL, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, informa al Cliente que su nombre, apellidos, NIF, Pasaporte o NIE y nacionalidad (en el caso de personas jurídicas se hará constar denominación social y código de identificación fiscal) pasarán a formar parte de un libro-registro para Cliente Prepago de RACC MÓVIL. Dichos datos podrán ser cedidos cuando para el cumplimiento de sus fines le sean requeridos por las autoridades señaladas en la Disposición Adicional de la mencionada Ley.

12. CESIÓN A TERCEROS

El Servicio objeto de este Contrato es personal. El Cliente se obliga a no ceder el presente Contrato ni los derechos y obligaciones derivados del mismo sin permiso escrito expreso y previo de RACC MÓVIL. En caso de que RACC MÓVIL autorice un cambio de titularidad se devengará el correspondiente cargo para el Cliente por la gestión de dicho cambio, de acuerdo con lo que se establezca en las tarifas vigentes.

No se reputarán como cesiones las operaciones de índole societaria que sobrevengan tales como la transformación, fusión, escisión o transmisión de rama de actividad de RACC MÓVIL, bastando para ello la notificación al Cliente.

13. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE

El Cliente tendrá derecho a:

- Adquirir libremente en el mercado los terminales aptos para el Servicio, y oportunamente homologados.
- Formular las reclamaciones que procedan en la forma prevista en las presentes Condiciones.
- Figurar, en su caso, en las guías telefónicas o de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado según los datos que haya suministrado a RACC MÓVIL de haber manifestado expresamente su deseo de ser incluido, y solicitar, gratuitamente y acreditando por escrito su

identidad, su exclusión, su no utilización para fines de venta directa, la omisión total o parcial de su dirección u otros datos personales, o que se enmienden los errores existentes, de acuerdo con lo reglamentariamente establecido.

d) Resolver o desistir del presente Contrato, mediante notificación fehaciente a RACC MÓVIL acreditando por escrito para ello su identidad, con una antelación mínima de 2 días al momento en que ha de surtir efectos, sin perjuicio de los compromisos particulares de permanencia a los que el Cliente se haya adherido y/o compensaciones por baja anticipada derivados de los mismos como consecuencia de la entrega de un terminal a precio promocional o de la contratación de una tarifa especial vinculada a un compromiso de permanencia.

e) Conectar, cuando proceda, con los servicios suplementarios o de valor añadido que se presten o los que en el futuro se establezcan y configurar las opciones posibles de los servicios que estén disponibles.

f) Conservar, con arreglo a la Ley, su número telefónico en las condiciones y procedimientos establecidos, y conforme a las disposiciones de la Comisión Nacional del Mercado de las Telecomunicaciones.

g) Solicitar expresamente la conexión/desconexión de los servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales, y solicitar su desconexión, previa comunicación a RACC MÓVIL, gratuitamente tres veces al año llamando a Atención al Cliente, y adicionalmente, remisión de fax acreditando para ello su identidad y operando como referencia el número de solicitud, con una antelación mínima de 10 días a la fecha en que deba tener lugar la desconexión, y solicitar su conexión. En caso de que la desconexión no se produjera tras dicho plazo de 10 días, por causas no imputables al Cliente, serán de cargo de RACC MÓVIL los costes derivados del Servicio cuya desconexión se solicita.

h) A recibir facturas no desglosadas y también a recibir facturas detalladas, solicitando en este caso la ocultación de las últimas tres cifras del número llamado, o facturas independientes para el caso de los servicios de tarificación adicional.

i) A que no se produzca la suspensión o interrupción del Servicio por impago de la factura por servicios de comunicaciones electrónicas y a devolver su importe si la hubiere pagado, en caso de que la factura no contenga el desglose de la parte relativa a servicios de tarificación adicional disfrutados.

El Cliente estará obligado a:

a) Abonar en tiempo y forma las cantidades que se deban a RACC MÓVIL por la utilización del Servicio, y mantener saldo suficiente en la Cuenta designada para el cobro.

b) No ceder el derecho a la utilización del Servicio adquirido por el presente Contrato sin el consentimiento de RACC MÓVIL.

c) Otorgar veracidad y exactitud a los datos de carácter personal que, en su caso, se aporten y comunicar a RACC MÓVIL cualquier cambio de domicilio, domicilio social u otros elementos de identificación que puedan producirse durante la vigencia del Contrato.

d) Las demás obligaciones que resultan del Contrato, sus anexos y las presentes Condiciones.

14. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE RACC MÓVIL

RACC MÓVIL tendrá derecho a:

a) Percibir las cantidades que el Cliente le deba por la utilización del Servicio en aplicación de la tarifa en vigor en cada momento, de conformidad con lo dispuesto en las presentes Condiciones, y con este fin, ceder el cobro de facturas impagadas a entidades de recobro. En caso de tarjeta Prepago, percibir contra el saldo de la misma las cantidades tarifadas y que el Cliente le deba por la utilización del Servicio en aplicación de la tarifa en vigor en cada momento, de conformidad con lo dispuesto en las presentes Condiciones.

b) Proceder al cobro al Cliente de las cantidades establecidas en compensación al gasto originado por más de tres anulaciones al año de conexiones a servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales.

c) Introducir cuantos cambios vengan exigidos por la organización y necesidades del Servicio, o por conveniencias o condiciones técnicas en los sistemas, instalaciones y/o dispositivos del Cliente, previa comunicación al mismo.

d) Solicitar fianzas, avales bancarios, anticipos a cuenta del pago del Servicio con la aceptación del Cliente, y solicitar depósitos de garantía y/o restringir servicios en función del uso, consumo y/o pago irregular de éstos.

e) Realizar las gestiones necesarias para suspender el Servicio en los casos de demora en el pago previstos en la Condición 5, así como en el supuesto de que los datos aportados por el Cliente no fueran correctos.

f) Resolver el Contrato y gestionar el cese del Servicio en los casos en que el Cliente incumpla sus obligaciones, incurra en un comportamiento desleal o en contra de las exigencias de la buena fe, realice actos que puedan hacer peligrar o perjudicar la red, que supongan la utilización impropia, ilícita o fraudulenta del Servicio, o que tengan la finalidad de perturbar o molestar a otros Clientes.

g) Interrumpir el Servicio en caso de extinción de la condición de RACC MÓVIL de Operador cuando la falta de tal condición imposibilite la prestación del Servicio, sin que ello implique el derecho del Cliente a indemnización alguna salvo que correspondiera en relación con el Servicio prestado con anterioridad a dicho momento.

RACC MÓVIL estará obligada a:

a) Facilitar al Cliente el Servicio dentro de las zonas de cobertura propias establecidas y los niveles de calidad de Servicio, de acuerdo a lo previsto en la precedente Condición 6, y los parámetros y método de medida que, en su caso, determine el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

b) Facilitar la conexión inicial del Servicio y activación del mismo en el plazo máximo de quince días laborables desde la recepción por RACC MÓVIL del Contrato y la documentación solicitada, quedando el Cliente libre de cualquier compromiso frente a RACC MÓVIL si en dicho plazo éste no ha procedido a establecer el Servicio.

c) Gestionar los medios técnicos necesarios y de organización del Servicio de tal modo que pueda garantizarse eficazmente, en la medida en que los medios técnicos disponibles en cada momento por el operador del Servicio lo posibiliten, el secreto de las comunicaciones previsto en la Constitución española.

d) Atender, a través de Atención al Cliente, las quejas formuladas y cuestiones que sobre el Servicio pueda tener el Cliente, asignándoles un número de referencia.

e) RACC MÓVIL facilitará al Cliente la información adecuada para la mejor prestación del Servicio. Dicha información podrá ser suministrada con carácter general mediante anuncios en los medios de comunicación social o a través de los canales de distribución que colaboren con RACC MÓVIL en facilitar el Servicio.

f) Reparar en el plazo más breve posible las averías que se puedan producir en la estructura necesaria para el Servicio, ya sea por causas propias o ajenas a RACC MÓVIL.

g) Las demás obligaciones que resultan del Contrato, sus anexos y las presentes Condiciones.

15. EXTINCIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

El Contrato se extinguirá por las causas previstas en las presentes Condiciones Generales, de acuerdo con las causas generales de extinción de las obligaciones. El Cliente tendrá derecho a resolver en cualquier momento el Contrato, acreditando para ello su identidad mediante comunicación escrita dirigida a RACC MÓVIL, con una antelación mínima de 2 días al momento en que ha de surtir efectos.

El Cliente tiene derecho a disponer en cualquier momento de una copia de las Condiciones Generales del Contrato, solicitándolo a Atención al Cliente o en la web de RACC MÓVIL.

Tras haber suspendido el Servicio por causa de impago, de acuerdo con lo establecido en la Condición 5, RACC MÓVIL tendrá derecho a resolver el Contrato por tal causa en el plazo de 30 días. Una vez resuelto el Contrato, el Cliente tendrá derecho a la devolución del depósito de garantía que le hubiera podido ser exigido, si procede su devolución. La suspensión temporal del Contrato en dos ocasiones por causa de impago dará derecho a RACC MÓVIL a la interrupción definitiva del Servicio y a la correspondiente resolución del Contrato.

El Cliente quedará libre de cualquier compromiso frente a RACC MÓVIL si en el plazo de quince días laborales desde la recepción por ésta de la solicitud de contratación y la documentación solicitada, no se ha procedido a establecer el Servicio.

Asimismo, se entenderá extinguido el Contrato, en caso de la opción Prepago, si no se realiza ninguna recarga del saldo de la Cuenta durante el período especificado en la Condición General 5.

El Cliente tiene derecho a desistir del Contrato durante un plazo de 7 días hábiles desde la recepción de los elementos necesarios para la prestación del Servicio, cuando haya realizado la contratación del Servicio a distancia, si bien el Cliente deberá devolver dichos elementos, caso de haberlos recibido, asumiendo los costes de dicha devolución. Si el Cliente hubiese ejecutado el Contrato perderá el derecho de desistimiento.

Para ejercer el derecho de desistimiento el Cliente deberá ponerse en contacto con Atención al Cliente en el teléfono 688899222, donde le informarán de los pasos que debe seguir.

Caso que en el plazo estipulado el Cliente no haya ejercido el derecho de desistimiento, RACC MÓVIL entenderá que acepta las presentes Condiciones contractuales y procederá a la activación del Servicio.

La resolución o desistimiento del presente Contrato no exonerará al Cliente del cumplimiento de sus obligaciones frente a RACC MÓVIL, incluida la de pago, que se deriven de la utilización del Servicio contratado hasta el momento en que se produzca la efectiva interrupción del Servicio, o que se deriven de incumplimientos imputables al Cliente por razón de otros compromisos contraídos por aquél.

16. COMUNICACIONES

Las comunicaciones que hayan de realizarse con motivo de lo previsto en el presente Contrato y en ejecución del mismo se efectuarán por escrito y por correo, salvo que su objeto sea posible telefónicamente, de acuerdo con la información de utilización del Servicio suministrada al Cliente o que se facilite en el futuro para mejorar el Servicio. A estos efectos se tendrán por designados, para RACC MÓVIL, el domicilio indicado más abajo, y para el Cliente, el indicado por el Cliente en el Contrato.

El Cliente deberá comunicar a RACC MÓVIL cualquier modificación de los datos facilitados al contratar el Servicio desde el momento en que se produzca.

17. LEGISLACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLES

El Cliente contrata con RACC MÓVIL con sujeción al régimen que en cada momento establezca la normativa vigente española para la prestación del servicio de telefonía móvil por el Operador del Servicio. El Contrato y sus Condiciones podrán ser modificados por RACC MÓVIL en cualquier momento, previa comunicación al Cliente, con un preaviso de un mes si resulta afectado, salvo en lo relativo a la facultad de resolver el Contrato por el Cliente según se expresa en la Condición 13 d), de conformidad con la legislación vigente. En todo caso el Cliente podrá recabar información detallada a través de Atención al Cliente. Si el Cliente no estuviera conforme con la modificación, podrá notificar a RACC MÓVIL su voluntad de resolver el Contrato en el plazo de un mes desde que reciba la comunicación, transcurrido el cual sin que RACC MÓVIL haya recibido comunicación alguna, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones. La versión actualizada de las Condiciones Generales se podrá encontrar en la web de RACC MÓVIL (www.racc.es). La declaración de cualquiera de estas Condiciones Generales como nula, inválida o ineficaz no afectará a la validez o eficacia de las demás Condiciones Generales, las cuales permanecerán siendo vinculantes para las partes. El Contrato se registrará por la Legislación española, que será la aplicable en relación con su interpretación, validez y cumplimiento.

RACC MÓVIL

La sociedad mercantil de nacionalidad española RACC MÓVIL, S.L., con domicilio en Barcelona, Avda. Diagonal, núm. 687, y titular del NIF nº B-58261041. Inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, en la hoja B-85.814, folio 24, tomo 7.894. RACC Móvil tiene por objeto el desarrollo y prestación de servicios de comunicaciones móviles de voz y datos a usuarios finales, así como la comercialización y distribución de bienes y servicios relacionados con la telefonía móvil.

El Cliente podrá ponerse en contacto con RACC Móvil a través de su servicio de Atención al Cliente, por escrito dirigido a Avda. Diagonal, núm. 687 de Barcelona (08028), mediante un correo electrónico dirigido a raccmovil@racc.es, por teléfono llamando al número gratuito 222 (desde un móvil RACC MÓVIL) o llamando al 902 452 452 (desde cualquier teléfono), o en cualquiera de los puntos de atención del RACC.

CONDICIÓN PARTICULAR (aplicable a opción CONTRATO): COMPROMISOS DE PERMANENCIA

El Cliente se compromete a permanecer dado de alta en este Contrato con la línea vinculada al mismo durante el periodo al que se ha comprometido en el momento de la contratación, que puede tener un valor de 12, 18 o 24 meses, en función del descuento obtenido en el precio del terminal móvil, contados a partir de la fecha de firma del Contrato. En caso de baja anticipada del Cliente por cualquier causa, suspensión definitiva del Servicio motivada por impago, riesgo de impago o retraso reiterado en el pago del Cliente de las cantidades adeudadas a RACC MÓVIL o cambio desde el plan de precios contratado a otro plan de precios distinto que tenga un valor comercial comunicado por RACC MÓVIL o un compromiso de consumo mínimo mensual menor, el Cliente abonará a RACC MÓVIL una cantidad, dependiente del periodo comprometido restante, que podrá ser de hasta un máximo de 150 euros (impuestos indirectos no incluidos), en concepto de compensación por la subvención obtenida de RACC MÓVIL como descuento sobre el precio de mercado del terminal móvil. Todo lo anterior se entiende sin perjuicio de lo que pudiera pactarse al respecto en condición particular posterior entre RACC MÓVIL y el Cliente, en su caso.

CONDICIÓN PARTICULAR: SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO BASADOS EN LA LOCALIZACIÓN

El acceso a los Servicios prestados bajo la denominación de "localización" implica la aceptación de las condiciones expuestas a continuación.

Los servicios de valor añadido basados en la localización requieren de información personal del cliente, número de teléfono y localización geográfica. Dicha información es enviada a RACC MÓVIL, vía SMS o canal de datos de telefonía móvil, desde el Terminal por el Cliente únicamente cuando el Cliente accede al Servicio basado en la localización. La localización geográfica es decodificada por el Servicio a través del GPS del Cliente o calculada por RACC MÓVIL según la antena de telefonía móvil que da servicio al Cliente. Esta última localización se denomina "localización por celda". En un futuro se podrá adaptar el Servicio para la utilización de otras tecnologías de las que se pueda disponer.

El Cliente consiente expresamente el tratamiento de los datos mencionados anteriormente en el momento que solicita el Servicio y acepta que RACC MÓVIL solicite su localización para la prestación de la asistencia requerida por el mismo.

Cuando el Cliente adquiere un Terminal y/o dispositivo GPS Bluetooth a través de RACC MÓVIL, apto para los servicios de localización, dispondrá del Servicio instalado y activado por defecto. El acceso a dichos servicios supondrá la aceptación de estas condiciones. El cliente que no adquiera un terminal y/o dispositivo GPS Bluetooth apto a través de RACC MÓVIL deberá solicitar previamente el acceso a la aplicación del servicio de localización mediante SMS a un número corto o desde la web de RACC MÓVIL, siempre que dicho acceso resulte factible. El Cliente puede llamar siempre a Atención al Cliente para informarse sobre su uso, instalación o condiciones. El Cliente acepta recibir notificaciones de nuevas versiones del Servicio que puedan surgir.

Para la utilización de servicios de valor añadido basados en la localización se requiere la existencia previa de un contrato de alta en el servicio de telefonía móvil de RACC MÓVIL y la utilización de un equipo terminal y/o dispositivo GPS Bluetooth apto para el disfrute de tales servicios.

RACC MÓVIL no garantiza la disponibilidad o el correcto funcionamiento de los servicios de valor añadido basados en la localización si el terminal y/o dispositivo GPS Bluetooth no es un terminal apto adquirido a través de RACC MÓVIL. RACC MÓVIL no garantiza la disponibilidad del Servicio desde el extranjero ya que pueden existir restricciones al mismo por parte de las operadoras del país de que se trate, o si la red de telecomunicaciones se encuentra saturada y no permite la recepción de la información enviada por el Cliente en el momento de la utilización del Servicio.

Cuando los servicios de valor añadido basados en la localización se presten a través de la tecnología GPS, la localización puede no obtenerse en aquellos casos en que el dispositivo externo GPS o integrado en el terminal carezca de cobertura satelital suficiente, cuando el terminal no tenga cobertura, o bien cuando se haga un uso incorrecto de los mismos.

La exactitud de la información de posición geográfica facilitada a través de los servicios de localización de RACC MÓVIL o del dispositivo GPS del Cliente depende de la técnica asociada al mismo (el estado actual de la técnica aporta una información lo más aproximada posible). RACC MÓVIL realizará un seguimiento de las tecnologías disponibles para la prestación del Servicio con el fin de mejorar la precisión en la información geográfica obtenida.

El envío de la localización GPS a RACC MÓVIL se realizará siempre por el terminal del Cliente, mediante la activación del Servicio en el terminal por parte del Cliente o mediante la aceptación por parte del Cliente de una solicitud de localización por parte de RACC MÓVIL en el terminal. RACC MÓVIL realizará la consulta de la localización por celda del terminal del Cliente cuando no se disponga de la localización GPS y el Cliente esté solicitando uno de los servicios basados en la localización.

El Cliente acepta, a través de estas condiciones, que RACC MÓVIL consulte su posición aproximada basada en la celda de telefonía móvil en la que se encuentra su terminal cuando éste realice una solicitud de servicio a RACC MÓVIL, y no haya sido posible su localización GPS. RACC hará uso de dicha información, únicamente, para poder proveer al Cliente de un mejor servicio de asistencia mecánica, médica, o para el envío de información relativa a su localización. Dicha información habrá sido solicitada previamente por el Cliente a RACC MÓVIL. Se podrán extender las funcionalidades ofrecidas a otros servicios de asistencia que puedan surgir.

RACC MÓVIL responderá única y exclusivamente de los servicios que preste por sí misma y de los contenidos directamente originados por RACC MÓVIL e identificados con su copyright. Dicha responsabilidad quedará excluida en los casos en que concurran causas de fuerza mayor o en que la configuración de los equipos del Cliente no sea la adecuada para permitir el correcto uso de los servicios con localización prestados por RACC MÓVIL.

El acceso a los servicios basados en la localización comporta una autorización a ser localizado por los medios que son objeto de contratación, y, en consecuencia, se exonera a RACC MÓVIL de cualquier responsabilidad por dicho hecho, y en ningún caso podrá ser considerada una intromisión en la intimidad del usuario.

RACC MÓVIL se reserva el derecho de suspender temporalmente, y sin necesidad de previo aviso, la prestación de sus servicios basados en la localización, en razón de la eventual necesidad de efectuar operaciones de mantenimiento, reparación, actualización o mejora de dichos servicios. Asimismo, RACC MÓVIL se reserva el derecho de modificar las condiciones de prestación de dichos servicios, así como los sistemas, contenidos y servicios relacionados con los mismos, o de cancelar definitivamente la prestación de dichos servicios, avisando de ello al Cliente con una antelación no inferior a un 1 mes.

Para la prestación de los servicios de valor añadido basados en la localización, el Cliente abonará las cuotas y tarifas de servicio comunicadas en cada caso por el prestatario final de los mismos. El Cliente puede consultar la información actualizada relativa al uso, tarificación y condiciones de estos servicios en la web de RACC MÓVIL.

El servicio de localización para prestar servicios de asistencia sólo se aplicará a aquellos clientes que sean socios de RACC en cualquiera de sus modalidades y que, por lo tanto, tengan derecho a la misma. Asimismo, para poder tener acceso a los servicios de asistencia será imprescindible realizar una llamada telefónica a la Central de Alarmas de RACC, pudiendo adicionalmente enviar la localización a través del terminal en caso de que el mismo sea apto para dicho uso.

CONDICIÓN PARTICULAR: SERVICIOS DE ASISTENCIA AVANZADA AL MÓVIL

Servicio de consulta y asesoramiento por teléfono, de Lunes a Domingo de 8 a 23 horas. A través de una llamada telefónica al número de Atención al Cliente, le atenderá un especialista en servicios de asesoría al móvil. Al llamar deberá indicarse el nombre del titular de la línea de móvil del RACC MÓVIL, número de carnet y tipo de servicio que precisa.

Este es un servicio de consulta telefónica, por tanto, no se podrán realizar gestiones en las cuales sea necesario un desplazamiento físico para llevarlas a cabo.

Contenido del servicio: soporte a las principales aplicaciones y sistemas existentes, entre ellos:

- Asistencia para las Suites PC - Nokia y Sony Ericsson (HTC, etc.)
- Asistencia a la Gestión de Agenda de Contactos
- Asistencia a funciones Multimedia (fotos, música y vídeo)
- Configuración básica de móviles
- Soporte SO Symbian S60 y Windows Mobile
- Soporte Aplicativos de Navegación
- Soporte Aplicativo RACC MÓVIL

Limitaciones:

- El servicio es personal para el socio de RACC y no puede cederse a terceras personas.
- El asesoramiento y orientación del RACC MÓVIL se basará en los datos facilitados por los titulares, no pudiendo responsabilizarse de la veracidad de los mismos.
- RACC MÓVIL bajo ningún concepto será considerada responsable por cualquier daño directo o indirecto de ningún tipo, que pudiera resultar de una mala utilización por parte del socio de la información proporcionada por este servicio.
- No se garantiza resultado alguno como consecuencia de la prestación de este servicio ni se indemnizará o compensará en forma alguna en caso de no conseguir solventar la problemática existente.
- RACC MÓVIL no se hace responsable de la pérdida de información o daños en los sistemas del equipo móvil del socio como consecuencia de las actuaciones en equipos, derivadas del asesoramiento, que contengan o estén infectados por virus, o cualquier otro programa, aplicación o software que este instalado con conocimiento o no del mismo, en el móvil del socio y que se comporte de forma maliciosa.
- RACC MÓVIL se reserva el derecho a modificar las condiciones del servicio de Asistencia al Móvil, siempre que sean necesarias para mejorar y adaptar los servicios a su evolución técnica.
- RACC podrá suspender la cobertura del presente servicio al socio en los siguientes supuestos:
 - a) Baja del servicio de telefonía móvil de RACC MÓVIL
 - b) Impago por el socio de los servicios de telefonía móvil RACC MÓVIL
 - c) Uso impropio de los servicios contratados
 - d) Extinción o invalidez del carnet de socio titular

CONDICIÓN PARTICULAR (aplicable a opción CONTRATO): SERVICIO DE GESTIÓN DEL CONSUMO MENSUAL

El servicio de gestión del consumo mensual, también conocido como control de consumo, es un servicio de valor añadido que el Cliente puede contratar adicionalmente al Servicio, y que le permite, en cualquier momento del ciclo de facturación, recibir una estimación de los importes acumulados por el uso del Servicio. Además, el Cliente puede establecer un valor en el cual recibir un aviso automático, mediante SMS, con el importe acumulado hasta ese momento, y un segundo valor, mayor que el anterior, en el cual el Servicio queda restringido temporalmente hasta el siguiente ciclo de facturación, de forma que en el ciclo actual no incurra en importes de gasto adicionales.

La restricción temporal del Servicio a voluntad del Cliente sólo impedirá el acceso a los servicios con coste, y no a los servicios gratuitos de emergencias 112 o Atención al Cliente 222, o a los servicios por los que el Cliente haya realizado un pago por adelantado, como pueden ser los servicios de datos con cuota de abono mensual o el bono de SMS. En cualquier momento del ciclo de facturación, el Cliente podrá cambiar los valores de aviso anteriores e incluso, en caso de restricción temporal del Servicio, restablecerlo hasta el final del ciclo.

RACC MÓVIL contabiliza los importes acumulados en cualquier momento siempre con un impuesto indirecto del 18%, e incluye los siguientes conceptos: llamadas, mensajes y videollamadas con destino nacional, incluidos los destinos especiales o de red inteligente, los SMS Premium o servicios de mensajes de tarificación adicional y los servicios de llamadas de tarificación adicional, servicios de transmisión de datos con o sin cuota, servicios con origen nacional y destino internacional y bonos de SMS. Quedan excluidos de la estimación el servicio de llamadas desde el extranjero o *roaming*, las cuotas de planes de ahorro o servicios de valor adicional, los bonos de voz, los bonos de dinero, los descuentos sobre consumos, los compromisos de consumo mínimo y cualquier otro concepto no especificado en los conceptos incluidos. El servicio de gestión personal del consumo es sólo una estimación previa a los importes reales que aparecerán en la correspondiente factura del ciclo de facturación y, por lo tanto, están sujetos a error o modificaciones por causas propias y/o ajenas a RACC MÓVIL y nunca coincidirán exactamente con el importe final de factura.

Adicionalmente, el Cliente dispone de una serie de facilidades que le permiten gestionar el consumo del Servicio. Estas facilidades, así como el resto de información comercial del servicio de gestión del consumo mensual, y las tarifas vigentes están a disposición del Cliente tanto en Atención al Cliente como en la web de RACC MÓVIL.

CONDICIÓN PARTICULAR (aplicable a opción CONTRATO): MODALIDAD TITULAR BASE

Existe una modalidad específica de afiliación al RACC, Titular Base, que permite disponer exclusivamente del Servicio de RACC MÓVIL. El pago de esta modalidad se puede hacer de forma anual, por los medios habituales del RACC, o de forma mensualizada, como pago de una cuota mensual en la factura de pospago de RACC MÓVIL. La baja de la entidad implicará la rescisión del presente Contrato, sea cual sea su forma de pago. De acuerdo con ello, el impago de cualquiera de las cuotas mensuales de socio incluidas en la factura de pospago de RACC MÓVIL motivará, en primer lugar, la baja del RACC y, adicionalmente, la resolución del presente Contrato, según lo estipulado en la Condición 15.