



CONDICIONES ESPECÍFICAS SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

1. OBJETO Y PARTES

1.1 Estas Condiciones Generales (en adelante, el “Contrato”) son aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Telefonía Fija (en adelante, el “Servicio”) bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros servicios.

1.2 Las partes del Contrato son las siguientes:

1.2.1 YOUTEL NETWORK, S.L. (Yutel) CIF: B21101852. Domicilio: Calle Canalejas, 13-Local 6, 21110 - Aljaraque (Huelva) sociedad en vigor debidamente inscrita en el Registro de Huelva al Tomo 523, Folio 34, Hoja H-7685, teléfono 959 83 44 55 (en adelante “Yutel”).

1.2.2 El Cliente conforme a los datos identificativos facilitados en el apartado “Datos del Cliente” (en adelante, el “Cliente”).

1.2.3 En adelante, Yutel y el Cliente serán denominados conjuntamente como las “Partes”).

2. SERVICIO Y TARIFAS

2.1 Este servicio se presta a través de equipos que se alimentan de corriente eléctrica, razón por la cual dejarán de funcionar o funcionarán incorrectamente cuando haya un fallo en el suministro eléctrico.

2.2 El Servicio puede resultar incompatible con otros, como, por ejemplo, algunos sistemas de alarma; algunos dispositivos telefónicos y servicios de fax; red interna de rosetas en el domicilio del cliente; compras a través de Pay-per-View (PPV), datáfonos; hilo musical; líneas TRAC y RDSI, CENTREX, etc.

2.3 El Cliente tendrá derecho a conservar la numeración de su teléfono actual. Esta solicitud permite a Yutel llevar a cabo los trámites necesarios para transferir el número en nombre del Cliente (portabilidad).

2.4 Yutel informará de la fecha en la que la portabilidad del número será efectiva.

2.5 El Cliente podrá cancelar la portabilidad, siempre y cuando se solicite antes de que se ejecute la misma. Las solicitudes referentes a portabilidad se deberán efectuar por teléfono de atención al cliente: 959 83 44 55.

2.6 Para ver las condiciones aplicables a diferentes tarifas de telefonía VoIP y ver la lista de los países actualizados, debe acudir a la página web www.yutel.es, la lista puede ser cambiada.

2.7 El Cliente podrá solicitar la desconexión/conexión de las llamadas a los números de tarificación adicional y llamadas internacionales, especificando la restricción solicitada. Para el ejercicio de las citadas desconexiones/conexiones el Cliente deberá dirigirse a Yutel por teléfono al número de atención al Cliente: 959 83 44 55.

2.8 Yutel deberá proceder a la desconexión/conexión de los servicios anteriormente señalados en un plazo máximo de 7 días laborales desde la recepción de la comunicación remitida por el Cliente.

2.9 En el primer trimestre de cada año natural, con fecha de efectos en el mes de enero, Yutel podrá actualizar las tarifas de los Servicios aplicando a la tarifa el Índice de Precios al Consumo (IPC) interanual, o índice nacional que lo sustituya, publicado en el mes de octubre del año inmediatamente anterior a la actualización del conjunto y que se corresponde con el periodo comprendido entre el mes de octubre del año precedente y el mes de septiembre del año inmediatamente anterior a la actualización.

2.10 Yutel procederá a la actualización de la tarifa en el primer trimestre natural de cada año con independencia de la fecha de alta de los Servicios. Por motivos comerciales y de transparencia el precio resultante de la actualización será redondeado a la baja si fuera posible.

2.11 Yutel informará al Cliente del detalle de la tarifa actualizada con un mes de antelación a su efectiva aplicación a través de la factura mensual, por correo electrónico, mediante notificación en el Área Personal del Cliente y/o por SMS. La información acerca de la actualización de tarifas también estará disponible en la Web de Yutel.

2.12 Yutel informará al Cliente del detalle de la tarifa actualizada con un mes de antelación a su efectiva aplicación a través de la factura mensual, por correo electrónico, mediante notificación en el Área Personal del Cliente y/o por SMS. La información acerca de la actualización de tarifas también estará disponible en la Web de Yutel.

2.13 Yutel podrá modificar las presentes Condiciones Generales y proceder a la revisión de los precios vigentes en el caso en que concurra alguno de los siguientes supuestos: Incremento de los costes del sector empresarial en el que esté presente Yutel y que redunden en la cobertura, en la calidad de la red o en las características del Servicio prestado.

Variaciones técnicas de los servicios y suministros de proveedores asociados al Servicio del Cliente. Modificaciones normativas, incluyendo impuestos, tasas o resoluciones administrativas o judiciales, que afecten a las condiciones de prestación del Servicio

2.14 El procedimiento de actualización de tarifa no constituye una modificación de las condiciones del Contrato, por lo que su aplicación no confiere u otorga el derecho al Cliente a rescindir o resolver el Contrato anticipadamente sin asumir la penalización asociada a los compromisos contractuales, como cargos de permanencia, que pudieran estar vigentes. La falta de contestación en plazo por el Cliente implicará la aceptación del nuevo precio.

2.15 El servicio fijo no es compatible con el servicio pausa de la fibra. Es decir, la suspensión de la fibra bajo esta modalidad no aplica a la suspensión del servicio fijo, el cual seguirá facturando según corresponda.

3. Condiciones de la conexión

3.1 Si el Cliente solicita el acceso a llamadas con un número de teléfono nuevo y ya tiene el servicio de acceso a internet prestado por Yutel, el acceso y el número de teléfono será proporcionado durante 48 horas laborales posteriores al momento de la firma del contrato. Yutel Network, S.L. (Yutel) CIF: B21101852. Domicilio: Calle Canalejas, 13-Local 6, 21110 – Aljaraque (Huelva) TLF: 959 83 44 55. Web yutel.es

3.2 En caso de que la instalación del servicio de acceso a internet no se haya hecho efectiva, el acceso a llamadas y asignación de número será simultáneo a la instalación de los elementos técnicos que permitan el acceso a la conexión de internet.

3.3 Si el Cliente solicita mantener su número antiguo, el acceso a llamadas se proporcionará cuando la portabilidad del número a Yutel sea ejecutada. El inicio de la portabilidad puede ser posterior a la instalación del servicio Internet de Yutel.

3.4 Dado que Yutel no proporciona el aparato de telefonía, el Cliente se compromete a conectarlo al Router.

3.5 En caso de que el Cliente solicite la conexión a técnicos de Yutel, este servicio adicional costará 40€+IVA por una hora de trabajo además el coste de los materiales.

4. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

4.1 Yutel se compromete a proporcionar el acceso a llamadas telefónicas a través de la tecnología VoIP.

4.2 El Cliente se compromete al pago de facturas corrientes correspondientes al de servicio de acceso a Internet, servicio de acceso a llamadas VoIP y llamadas de tarificación adicional, pudiendo suspenderse el servicio por impago, quedando disponible el acceso a todas las llamadas entrantes y las salientes al número de Yutel y servicios de emergencias.

4.3 El Cliente acepta expresamente que Yutel suspenda el acceso en caso de fraude detectado, con las mismas excepciones que las descritas en la cláusula 5.2.

5. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

5.1 Condiciones de pago (Postpago). El Cliente realizará el pago mensual correspondiente a la tarifa de voz indicada en el contrato, así como el pago de las llamadas tarificación adicional. Los importes correspondientes se facturarán entre los días 1 y 10 de cada mes siguiente a la prestación de los servicios.

5.2 El Cliente podrá ver sus facturas en el Área del cliente.

5.3 En caso de elección por parte del Cliente el pago por Domiciliación Bancaria mediante la firma del correspondiente documento (SEPA), el Cliente acepta expresamente la emisión de recibos a la cuenta bancaria facilitada. El Cliente, por lo tanto, se responsabiliza de la disposición de fondos en su cuenta durante ese periodo y de la remisión de la documentación necesaria a su entidad bancaria para el cobro de las facturas emitidas por Yutel.

5.4 En caso de devolución de las facturas, el Cliente se hace responsable del pago de los Gastos Por Gestión de la Factura Pendiente 10€ IVA incluido.

5.5 Los pagos de recibos devueltos y Gastos Por Gestión de la Factura Pendiente NO serán enviados nuevamente a la entidad bancaria, podrán ser abonados en el Área de cliente, a través de una transferencia bancario o en las tiendas de Yutel Stores con tarjeta de débito o de crédito.

5.6 En caso de que el cliente NO haya optado por el pago mediante domiciliación bancaria (SEPA), y en su lugar ha optado por el pago en efectivo o con tarjeta de crédito o de débito en las tiendas de Yutel Stores deberá abonar el importe correspondiente al servicio prestado de acuerdo con su tarifa antes del día 10 de cada mes siguiente al período de prestación del servicio, en caso contrario, se facturarán Gastos por Gestión de la Factura Pendiente 10€ IVA incluido.

5.7 Las siguientes facturas:

5.7.1 Por instalación (objeto de contrato de obra u otros integrados en este)

5.7.2 Las primeras facturas al reactivar el servicio tras una suspensión del mismo (bloqueo de llamadas salientes excepto a servicios de emergencia).

5.7.3 Servicio Pausa

5.7.4 Serán enviadas a la entidad bancaria en cualquier momento desde la firma del parte de trabajo favorable/reactivación hasta el día 15 de cada mes.

5.7.5 En caso de que el pago no se ha realizado en este plazo, al cliente se le facturarán los Gastos Por Gestión de la Factura Pendiente 10€ IVA incluido.

5.8 Youtel notificará al Cliente de las facturas impagadas vía SMS, facilitada en la ficha de datos del, el Cliente acepta expresamente dicha dirección electrónica a efectos de notificaciones.

5.9 La gestión del pago de las facturas pendientes y reactivación del servicio se producirá en un plazo máximo de 2 días laborales.

6. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

6.1 En caso de impago de una factura, Youtel podrá suspender temporalmente el Servicio por impago, hasta que se abone la totalidad de las facturas debidas y los correspondientes Gastos Por Gestión de la Factura Pendiente 10€ IVA incluido.

6.2 En el periodo de la suspensión del Servicio por impago, el Cliente tendrá acceso a llamadas entrantes y a las salientes al número de la empresa Youtel, Atención del Cliente, además las llamadas a los números de emergencia.

6.3 La suspensión del Servicio no interrumpirá bajo ningún caso la facturación del Servicio contratado, al ser el Cliente quien incumple obligación de mantenerse al corriente de los pagos y es imputable únicamente a éste.

7. LA CALIDAD DEL SERVICIO

7.1 Youtel realizará sus mayores esfuerzos para asegurar en todo momento, la máxima calidad en la prestación de los servicios, que, en cualquier caso, serán los mínimos exigidos por la legislación vigente.

7.2 No obstante, Youtel no será responsable por cualquier interrupción o mal funcionamiento del servicio, debido a la interrupción prolongada del suministro eléctrico, líneas de telecomunicaciones, etc., avería o mal funcionamiento de los medios técnicos externos, fuerza mayor, caso fortuito o por acciones u omisiones directa o indirectamente imputables al Cliente o a terceros ajenos a Youtel, según el art. 147 del RD 1/2007.

7.3 La prestación del servicio de acceso a la prestación del servicio de internet implica la posibilidad de situaciones de fuerza mayor tales como roturas del cable troncal, incidencias con el servidor, ataques informáticos, etc. De esta manera Youtel garantiza la prestación de solo 90% del servicio de internet ininterrumpido dejando los 10% para la resolución de posibles incidencias causadas por razones de fuerza mayor.

7.4 En ningún caso, Youtel será responsable de los daños inmateriales que puedan derivarse para el Cliente de la utilización de los servicios contratados, tales como el perjuicio comercial, o de explotación, ni de lucro cesante.

7.5 La responsabilidad de Youtel respecto a daños causados por culpa o negligencia, así como la indemnización de daños y el abono de intereses en caso de incumplimiento, no excederá en ningún caso de la totalidad del precio pagado por el Cliente, sin contar descuentos ni bonificaciones, como consecuencia del presente contrato.

7.6 El abono de intereses se efectuará siendo parte proporcional a base de días sin servicio de internet siempre y cuando sean fuera de margen permitido para la resolución de posibles incidencias arriba mencionadas.

7.7 Youtel se obliga a compensar al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono, si hubiera sido desembolsada previamente por el Cliente, así como otras cuotas fijas, todo ello prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

7.8 En cualquier caso, Youtel indemnizará al Cliente de forma automática, en la factura correspondiente al periodo inmediato considerado, cuando la interrupción del servicio se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22, de acuerdo con el art. 16 del RD 899/2009.

8. DURACIÓN DEL CONTRATO

8.1 La duración del contrato de este servicio es indefinida y tiene efecto desde la fecha de su firma.

9. LAS CONDICIONES DE LA CANCELACIÓN DEL CONTRATO

9.1 Youtel está facultada para resolver unilateralmente el Contrato cuando el Cliente incumpliere cualesquiera de las obligaciones derivadas del Contrato, incluso las accesorias. Asimismo, podrá resolver el Contrato por las siguientes causas:

9.1.1 Cese de actividades.

9.1.2 Incumplimiento grave por parte del Cliente de las obligaciones previstas en el Contrato.

9.1.3 En los supuestos de fuerza mayor y caso fortuito.

9.1.4 Cuando el Cliente realice actividades ilícitas, ilegales o contrarias a la buena fe y/o al orden público, así como cuando utilice el Servicio contraviniendo la normativa vigente o atente contra el respeto e intimidad de las personas.

9.1.5 Cuando el Cliente difunda contenidos o propaganda de carácter racista, xenófobo y/o atentatorio contra los derechos humanos o contra cualesquiera disposiciones del ordenamiento jurídico.

- 9.1.6** Si se presenta un trato inadecuado e/o insultos a los empleados de Youtel
- 9.1.7** Youtel detecta acciones fraudulentas del Cliente que permitan a personas ajenas al Contrato recibir el Servicio objeto de es
- 9.1.8** Actos realizados por el Cliente que puedan perjudicar el buen nombre o imagen de Youtel.
- 9.1.9** Cuando el Cliente realice un uso abusivo y/o no razonable del Servicio y/o para fines diferentes de los establecidos en el Contrato.
- 9.2** El Cliente puede realizar la cancelación de dicho servicio con un mínimo de 3 días laborales de antelación al final del mes.
- 9.3** En caso de incumplimiento del plazo de tres (3) días laborales antes referido, de lunes a viernes, de 9:00 a 18:00, Youtel procederá a facturar el mes completo. La solicitud de ésta se realiza vía llamada al número de atención al cliente: 959 83 44 55.
- 9.4** Tras la solicitud, el Cliente se obliga a firmar la solicitud de la baja, la cual se enviará por parte de Youtel a la dirección del correo electrónico indicado en la ficha de Contacto. Únicamente tras la firma de la solicitud de baja, la cancelación del servicio se considerará finalizada. Corresponde al Cliente probar la solicitud de baja.
- 9.5** En ningún caso, la resolución del Contrato exonerará al Cliente de sus obligaciones hasta el momento en que se produzca la desconexión definitiva del Servicio.
- 9.6** La eficacia de la resolución del Contrato por cualquiera de las causas antes enunciadas tendrá lugar en la fecha en que se produzca la desconexión efectiva del Servicio.
- 9.7** Sin perjuicio de la resolución del Contrato, Youtel podrá reclamar judicialmente el pago de las cantidades adeudadas, los intereses devengados y cuantos daños y perjuicios le sean ocasionados como consecuencia de la actuación u omisión del Cliente.

10. NOVACIÓN DEL CONTRATO

- 10.1** Se producirá una novación de este Servicio y los integrados a este por el principio de buena fe por acciones como el Cambio de tarifa, Traslado y Cambio de titular. Las condiciones de dichos contratos pueden ser consultados en el Área de Cliente en la web www.youtel.es.
- 10.2** Las novaciones mencionadas en la cláusula 10.1 implican la firma de un nuevo contrato y, por tanto, la terminación del Contrato anterior.

11. PROTECCIÓN DE DATOS

- 11.1** Responsable del tratamiento. Youtel Network, S.L. informa al Cliente que es el responsable del tratamiento de los datos personales del Cliente y que estos datos serán tratados de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril (GDPR), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LOPDGDD).
- 11.2** Datos sometidos a tratamiento. Los datos personales sometidos a tratamiento son los que el Cliente ha facilitado a través del formulario de contratación del Servicio. Igualmente, Youtel también trata todos aquellos datos personales que sean obtenidos en virtud de la prestación del servicio durante la vigencia del Contrato.
- 11.3** Finalidad del tratamiento. Los datos serán tratados para las siguientes finalidades:
- La correcta y completa prestación del Servicio en ejecución del Contrato.
 - Hacerle llegar al Cliente ofertas comerciales y comunicaciones sobre el Servicio o sobre otros servicios prestados por Youtel o por empresas del Grupo TUCA BIDCO, S.L. que puedan ser de su interés.
 - Realizar comprobaciones sobre la solvencia del Cliente, incluyendo, sin carácter limitativo, la posibilidad de realizar consultas a bases de datos de impagados.
 - Realización del perfil comercial del Cliente a partir de los datos facilitados en el Contrato en combinación con los datos de tráfico de las telecomunicaciones que lleve a cabo el Cliente en uso del Servicio, con el fin de generar ofertas comerciales y de publicidad específicas que se adecúen a las necesidades y/o intereses del Cliente.
 - Realización de estudios, análisis y/o encuestas sobre calidad y/o nivel de satisfacción del Cliente en relación con el Servicio. Las finalidades descritas en las letras a) y f) tienen su base legitimadora en la ejecución del Contrato. Las finalidades descritas en las letras b), c), d) en la prestación del consentimiento por parte del Cliente y éste podrá retirar su consentimiento al respecto en cualquier momento con efectos inmediatos.
- 11.4** Cesión de datos (destinatarios).
- 11.4.1** Youtel podrá transferir los datos personales del Cliente a la sociedad TUCA BIDCO, S.L. y a empresas de su grupo empresarial (entendiendo grupo empresarial conforme está descrito en el artículo 42 del Código de Comercio) con el fin de ofrecer al Cliente productos y servicios del Grupo TUCA BIDCO que puedan adecuarse a sus necesidades o intereses. No están previstas transferencias internacionales de datos personales del Cliente.
- 11.5** Plazo conservación de los datos.

11.5.1 Los datos personales del Cliente serán conservados exclusivamente el tiempo necesario para mantener el fin del tratamiento o, expirado dicho plazo, el tiempo necesario para cumplir con los plazos legales de custodia, en su caso.

11.6 Derechos del Cliente en relación con sus datos.

11.6.1 El Cliente tiene derecho a acceder a sus datos, rectificarlos, suprimirlos, limitar su tratamiento o solicitar su portabilidad dirigiéndose a la dirección del responsable o bien del delegado de Protección de Datos, que su contacto se puede encontrar al final de la presente sección.

11.6.2 También podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos si considera que sus datos no han sido tratados conforme a la meritada norma.

11.6.3 En caso de que el Cliente consigne datos de contacto correspondientes a terceras personas, se compromete a informarles del contenido de la cláusula anterior. Youtel Network, S.L. es responsable del tratamiento de conformidad con el GDPR y la LOPDGDD, con la finalidad de mantener una relación comercial y conservar los datos durante no más tiempo del necesario para ello. No se comunicarán los datos a terceros.

11.6.4 Puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, portabilidad, supresión, limitación y oposición en Calle Canalejas, 13-Local 6, 21110 – Aljaraque (Huelva). Email: rgpd@youtel.es y el de reclamación a aepd.es. Datos de contacto del DPO: Av. De Andalucía, 42 Edif. La Espiga, 2ª – 29680 Estepona (Málaga) - info@lexdatos.es

12. DURACIÓN DEL CONTRATO

12.1 El Contrato está sometida a las leyes de derecho común del Reino de España.

12.2 En caso de litigio, las partes renuncian expresamente al fuero que pudiera corresponderles y se someten expresamente a los tribunales y juzgados del partido judicial del lugar de suministro, excepto en los casos de reclamación por parte de Youtel al Cliente, en cuyo caso se someten a los juzgados y tribunales del partido judicial de Marbella.

13. SOMETIMIENTO AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

13.1 El Cliente y Youtel podrán acudir libre y voluntariamente al sistema arbitral de consumo para dirimir cualquier discrepancia o reclamación derivada del Contrato, salvo en los casos de retraso o falta de pago por parte del Cliente.

13.2 Para todas las cuestiones judiciales que sean presupuesto o consecuencia del procedimiento arbitral, los contratantes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales correspondientes al lugar del suministro.

14. DESISTIMIENTO

14.1 El Cliente dispone de 14 días naturales desde la fecha de suscripción del Contrato para desistir del mismo.

14.2 Por este plazo se devolverán las facturas emitidas.

14.3 En caso de que se hayan realizado trabajos de instalación, estos deberán ser abonados por el Cliente y, en caso de haberse abonado con anterioridad, no serán compensados, al tratarse de un contrato de obra independiente.

14.4 El formulario de desistimiento lo podrá encontrar en nueva página WEB www.youtel.es.

15. NOTIFICACIONES

15.1 Youtel se reserva el derecho a modificar las cláusulas de Contrato, así como tarifas y otras condiciones integradas a este, informando al Cliente enviándole un correo electrónico a la dirección facilitada en Contrato con un mínimo de 30 días naturales previos a la entrada en vigor de dichas condiciones, pudiendo el Cliente resolver el Contrato sin penalización ni coste alguno, exceptuando ayudas económicas por obras de instalación, así como renegociar las cláusulas objeto de modificación.

15.2 Youtel notificará mediante correo electrónico a la dirección correo (e-mail) facilitado por el Cliente los cambios, incidencias y/o cualquier otra información de su interés.

15.3 Youtel podrá informar de posibles anomalías y/o incidencias a través de su página web y/ o redes sociales.

15.4 Youtel no se responsabiliza en caso de que los datos aportados por el Cliente no sean veraces y/o carezcan de vigencia, el Cliente reconoce que su email es personal y ninguna otra persona tiene acceso a este, en caso de aceptación de condiciones o negociación de cláusulas vía email, el Cliente es totalmente responsable por el consentimiento prestado en sus comunicaciones o interacciones en el portal del Cliente asociado a su email.

15.5 En caso de cancelar y/o bloquear notificaciones enviadas por Youtel a través de correo electrónico, el Cliente asume no recibir ningún tipo de emails informativos de parte de Youtel.

16. NEGOCIACIÓN

16.1 El Cliente reconoce haber ejercido su derecho a la negociación de las cláusulas de Contrato.

16.2 El Cliente dispone del derecho de negociación respecto a la libre elección de forma de pago y formas de notificación con posterioridad a la firma de Contrato.