

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Identificación del Operador:

En cumplimiento con la normativa vigente y para asegurar la transparencia y protección del consumidor, se presentan los datos de identificación del operador de telecomunicaciones:

- **Nombre o razón social:** Ole tú Telecom S.L. (en adelante, "LAITEL")
- **N.I.F.:** B01753169
- **Domicilio social:** Plaza Joaquín Fernández Villarán, s/n, 09550 Villarcayo, Burgos
- **Datos de contacto:**
 - **Página web:** www.laitel.es
 - **Teléfono:** 698967046
 - **Correo electrónico:** atencion.cliente@oletutelecom.com

Conforme a lo dispuesto en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, y la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, estos datos permiten al Cliente identificar y contactar al operador, asegurando la claridad en la relación contractual y facilitando cualquier gestión necesaria relativa a la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

1. Objeto del Contrato:

LAITEL ofrece los siguientes servicios de telecomunicaciones, con el alcance y limitaciones detallados a continuación:

- **Servicio Telefónico Móvil:** Incluye la prestación de llamadas desde dispositivos móviles, acceso a Internet móvil y servicios de valor añadido solicitados por el Cliente. Este servicio se ofrece en el territorio nacional, y en el extranjero mediante la activación del servicio de roaming, sujeto a las tarifas aplicables según la normativa vigente.
- **Servicio Telefónico Fijo:** Utilizando tecnología de voz sobre IP, permite realizar y recibir llamadas en una línea fija, incluyendo servicios adicionales y facilidades básicas.
- **Servicios de Acceso a Internet de Banda Ancha:** Proporciona acceso a Internet de banda ancha las 24 horas, a la velocidad contratada por el Cliente, aunque la velocidad es máxima teórica y puede variar debido a factores técnicos y externos como la congestión de la red y la ubicación geográfica.
- **Servicio de Centralita Virtual:** Ofrece soluciones de gestión de comunicaciones internas y externas para empresas, facilitando la operatividad mediante tecnología de centralita virtual.
- **Servicios de Contenidos Audiovisuales:** Incluye acceso a contenidos audiovisuales, como televisión y servicios de streaming.

Alcance y Limitaciones de los Servicios:

- **Cobertura Territorial:** Los servicios de LAITEL se prestan principalmente en el territorio nacional español. El servicio de roaming permite el uso de los servicios móviles en el extranjero, sujeto a la activación y tarifas aplicables según la normativa vigente.

- **Calidad del Servicio:** LAITEL se compromete a ofrecer servicios de alta calidad, en conformidad con lo dispuesto en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones. No obstante, la velocidad de acceso a Internet puede variar debido a limitaciones técnicas y condiciones externas.
- **Uso Adecuado de los Servicios:** Los servicios se ofrecen exclusivamente para el uso personal y empresarial del Cliente, bajo las condiciones de buena fe. Se prohíbe el uso indebido o ilícito de los servicios, conforme a las leyes españolas y a lo establecido en las condiciones generales de contratación.

Estos servicios y sus condiciones se rigen por la normativa vigente en España, incluyendo la Ley General de Telecomunicaciones y la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, garantizando así la protección de los derechos del consumidor y la transparencia en la relación contractual entre LAITEL y sus Clientes.

2. Condiciones de Prestación del Servicio:

2.1. Cobertura del Servicio: Los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por Laitel se prestan principalmente en el territorio nacional español. Para el servicio de telefonía móvil, Laitel proporciona cobertura a través de su red de telecomunicaciones, con la posibilidad de utilizar el servicio en el extranjero mediante la activación del servicio de roaming, conforme a la normativa vigente y las tarifas aplicables.

2.2. Calidad del Servicio y Niveles de Calidad Garantizados: Laitel se compromete a ofrecer servicios de alta calidad en cumplimiento con la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones. Se garantiza un nivel de calidad adecuado para cada tipo de servicio ofrecido, aunque la velocidad de acceso a Internet es la máxima teórica y puede verse afectada por factores técnicos y externos, como la congestión de la red, la ubicación geográfica y las características del equipo del usuario. Laitel realizará todos los esfuerzos razonables para mantener la continuidad y calidad del servicio.

2.3. Equipos y Dispositivos Necesarios: Para la prestación de sus servicios, Laitel proporcionará los equipos necesarios, tales como:

- **Tarjeta SIM:** Para los servicios de telefonía móvil, que será compatible con cualquier dispositivo móvil libre.
- **Router:** Para el servicio de acceso a Internet de banda ancha.
- **Dispositivos de Voz sobre IP:** Para el servicio de telefonía fija, si fuera necesario.

El Cliente es responsable de contar con dispositivos compatibles y en buen estado para utilizar los servicios ofrecidos por Laitel.

2.4. Instalaciones y Mantenimiento: Laitel se encargará de la instalación inicial de los equipos necesarios para la prestación de sus servicios, así como del mantenimiento de los mismos. Esto incluye la configuración y puesta en marcha de los dispositivos de acceso a Internet, telefonía fija y centralita virtual. Laitel realizará el mantenimiento preventivo y correctivo necesario para asegurar el funcionamiento adecuado de los servicios, conforme a las condiciones establecidas en el contrato y la normativa vigente.

Estos términos aseguran que Laitel cumple con la normativa española y europea, garantizando un servicio de calidad y la transparencia necesaria en la relación contractual con el Cliente.

3. Proceso de Contratación y Activación:

3.1. Requisitos para la Contratación: Para contratar los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por Laitel, el Cliente debe cumplir con los siguientes requisitos:

Para Particulares:

- **Mayoría de Edad:** Ser mayor de 18 años.
- **Documentación:** Presentar una copia del Documento Nacional de Identidad (DNI), Número de Identidad de Extranjero (NIE) o pasaporte en vigor.
- **Datos de Contacto:** Proporcionar una dirección de correo electrónico y un número de teléfono de contacto.
- **Domicilio en Territorio Nacional:** Tener una dirección de residencia en España.
- **Capacidad Jurídica:** Tener la capacidad legal para celebrar contratos.

Para Empresas:

- **Razón Social y CIF:** Proporcionar la razón social de la empresa y el Código de Identificación Fiscal (CIF).
- **Representante Legal:** Presentar una copia del DNI, NIE o pasaporte del representante legal de la empresa, junto con un documento que acredite su capacidad para actuar en nombre de la empresa.
- **Datos de Contacto:** Proporcionar una dirección de correo electrónico y un número de teléfono de contacto de la empresa.
- **Domicilio Social:** Tener una dirección de domicilio social en España.
- **Escritura de Constitución:** Proporcionar una copia de la escritura de constitución de la empresa y, en su caso, el último documento de inscripción en el Registro Mercantil.

3.2. Procedimiento de Alta y Activación del Servicio: El proceso de alta y activación de los servicios de Laitel se realiza conforme a los siguientes pasos:

- **Solicitud de Contratación:** El Cliente deberá completar y firmar el formulario de solicitud de contratación, disponible en los puntos de venta autorizados o en la página web de Laitel.
- **Verificación de Datos:** Laitel verificará los datos proporcionados por el Cliente para asegurar que cumplen con los requisitos de contratación.
- **Entrega de Equipos:** En caso de servicios que requieran equipos específicos, como una tarjeta SIM o un router, Laitel se encargará de entregar dichos equipos al Cliente.
- **Configuración y Activación:** Una vez entregados los equipos, Laitel procederá a la configuración y activación del servicio contratado. El Cliente recibirá instrucciones detalladas sobre cómo instalar y utilizar los equipos.
- **Confirmación de Activación:** Laitel enviará una confirmación al Cliente, mediante correo electrónico, SMS o WhatsApp, indicando que el servicio ha sido activado y está operativo.

3.3. Plazos de Activación: Los plazos de activación de los servicios contratados con Laitel son los siguientes:

- **Servicio Telefónico Móvil:**
 - **Alta Nueva:** La activación se realizará en un plazo máximo de 24 horas desde la verificación de los datos y la entrega de la tarjeta SIM al Cliente.
 - **Portabilidad desde Otro Operador:** Laitel gestionará la portabilidad del número de acuerdo con el procedimiento establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC). El Cliente será informado del estado de la portabilidad en cada fase del proceso.
- **Servicio Telefónico Fijo:**
 - **Alta Nueva:** La activación se llevará a cabo en un plazo de 48 horas desde la instalación de los equipos necesarios.
 - **Portabilidad desde Otro Operador:** Laitel gestionará la portabilidad del número fijo conforme al procedimiento establecido por la CNMC. El Cliente será informado del estado de la portabilidad en cada fase del proceso.
- **Servicios de Acceso a Internet de Banda Ancha:** El plazo de activación será de 72 horas desde la instalación y configuración del router y otros equipos necesarios.
- **Servicio de Centralita Virtual:** La activación se realizará en un plazo de 72 horas tras la configuración y puesta en marcha de la centralita virtual.
- **Servicios de Contenidos Audiovisuales:** La activación será inmediata tras la verificación de los datos y la configuración de los servicios correspondientes.

Estos plazos son orientativos y pueden variar en función de circunstancias técnicas o administrativas. Laitel se compromete a realizar todos los esfuerzos posibles para cumplir con los plazos establecidos y garantizar la activación oportuna de los servicios.

Este apartado se rige por la normativa vigente en materia de telecomunicaciones, incluyendo la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, y la normativa específica en materia de contratación y protección del consumidor.

4. Duración y Renovación del Contrato:

4.1. Plazos de Duración del Contrato: El contrato tendrá una duración inicial de veinticuatro (24) meses, prorrogándose automáticamente transcurrido el periodo de vigencia inicial en idénticos periodos de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 67.7 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, sin perjuicio del derecho del Cliente a rescindirlo en cualquier momento durante ese periodo conforme a las presentes condiciones generales.

4.2. Condiciones de Renovación Automática o Explícita: Salvo indicación contraria en el contrato, al finalizar el plazo inicial de duración del contrato, éste se renovará automáticamente por periodos sucesivos de veinticuatro (24) meses, conforme a lo establecido en el artículo 67.7 de la Ley 11/2022.

4.3. Derecho del Cliente a Resolver el Contrato: El Cliente tiene derecho a resolver el contrato en cualquier momento remitiendo una comunicación de resolución, cuyo modelo

puede encontrar en la página web de Laitel, acompañada de una copia del documento nacional de identidad o documento identificativo equivalente, al Servicio de Atención al Cliente con, por lo menos, dos días hábiles de antelación al día en el que desee que se haga efectiva la baja en el servicio.

4.4. Condiciones para la Terminación del Contrato por Ambas Partes:

- **Terminación por Parte de Laitel:** Laitel tiene derecho a resolver el contrato por las causas generales de extinción de los contratos y por las causas mencionadas en las condiciones generales de contratación (CGC). Será causa de resolución automática del presente contrato a instancia de Laitel la extinción de la habilitación para prestar el servicio cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestándolo, sin que en este caso se devengue derecho de indemnización alguno a favor del Cliente.
- **Causas de Resolución del Contrato:**
 - **Decisión del Cliente:** El Cliente puede decidir rescindir el contrato en cualquier momento.
 - **Grave Incumplimiento:** Grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, así como por una utilización del servicio contrario a la buena fe.
 - **Impago:** Retraso en el pago del servicio por un periodo superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del contrato en dos ocasiones por demora en el pago conforme a lo dispuesto en estas CGC.
 - **Uso Indebido:** Uso no autorizado, ilícito, fraudulento o indebido del servicio.
- **Devolución de Equipos:** En supuestos excepcionales en los que sea necesario por motivos técnicos, operativos o de servicio, o en el supuesto de que el servicio se interrumpa definitivamente, el Cliente deberá devolver los dispositivos y/o terminales propiedad de Laitel.

4.5. Consecuencias de la Terminación:

- **Desconexión del Servicio:** Una vez resuelto el contrato, Laitel procederá a desconectar los servicios contratados en la fecha indicada en la notificación.
- **Devolución de Equipos:** El Cliente deberá devolver a Laitel los equipos proporcionados (router, tarjeta SIM, etc.) en buen estado, salvo desgaste normal por uso.
- **Liquidación de Pagos Pendientes:** Ambas partes deberán liquidar cualquier pago pendiente hasta la fecha de terminación del contrato. El Cliente deberá abonar las facturas pendientes y, en su caso, las penalizaciones por incumplimiento de permanencia y falta de devolución de los equipos si fuera el caso.
- **Pérdida de Numeración:** En caso de que el Cliente no realice solicitud de conservación de numeración, la terminación del contrato por cualquier causa podrá dar lugar a la pérdida de la numeración asignada en el plazo de un mes desde la fecha de terminación del mismo.
- **Datos Personales:** Laitel procederá al tratamiento de los datos personales del Cliente conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

5. Tarifas y Facturación:

5.1. **Detalle de Tarifas y Precios Aplicables:** Las tarifas y precios aplicables a los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por Laitel se detallan en el contrato específico de cada servicio y están disponibles en la página web de Laitel (www.laitel.es). Los precios incluyen los impuestos aplicables, conforme a la legislación vigente. Cualquier modificación en las tarifas será notificada al Cliente con al menos un mes de antelación, de acuerdo con lo establecido en la normativa sobre protección del consumidor.

5.2. Procedimiento de Facturación y Pago:

- **Emisión de Facturas:** Laitel emitirá una factura mensual detallada a primeros de cada mes. La factura incluirá los siguientes conceptos:
 - **Cuotas Fijas:** Se facturarán por adelantado, correspondientes al mes en curso.
 - **Llamadas Realizadas y Otros Servicios Variables:** Se facturarán a mes vencido, correspondientes al mes anterior.
- **Contenido de la Factura:** Las facturas incluirán información detallada sobre los servicios prestados, las tarifas aplicadas, los impuestos correspondientes y cualquier otro cargo adicional, conforme a lo dispuesto en el artículo 67 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.

5.3. Períodos de Facturación:

- **Periodicidad:** Las facturas se emitirán con una periodicidad mensual, salvo que se acuerde lo contrario en el contrato específico del servicio. Cada periodo de facturación comprenderá un mes natural, y la factura correspondiente se emitirá al principio de dicho periodo.

5.4. Información sobre Recargos, Descuentos y Promociones:

- **Recargos:** Es obligación del Cliente abonar las facturas a su vencimiento. En el caso de producirse impago de la factura por parte del Cliente y tras analizar el caso concreto, LAITEL podrá cargar al Cliente los gastos generados por dicha falta de pago, así como las consecuencias que se deriven de este impago, incluidos los gastos de devolución del recibo y los costes de reconexión hasta un máximo de 20€ iva incluido, todo ello sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo, como el cobro de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos, o la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia y crédito. El recargo por demora se detallará en la factura correspondiente.
- **Descuentos:** Laitel podrá ofrecer descuentos promocionales en determinadas tarifas o servicios. Estos descuentos se aplicarán conforme a las condiciones especificadas en la promoción y se reflejarán en la factura correspondiente.
- **Promociones:** Laitel podrá lanzar promociones temporales con condiciones ventajosas para el Cliente. Las condiciones específicas de cada promoción, incluyendo su duración y los servicios incluidos, estarán disponibles en la página web de Laitel y se comunicarán al Cliente por los medios habituales.

Este apartado se rige por la normativa vigente en materia de telecomunicaciones y protección del consumidor, incluyendo la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, y la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Estas normativas aseguran que los derechos del consumidor sean respetados y que se proporcione información clara y transparente sobre las tarifas y la facturación de los servicios.

6. Derechos del Cliente

6.1. Derecho de Desistimiento y Procedimientos para Ejercerlo: Conforme a lo dispuesto en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre), el Cliente tiene derecho a desistir del contrato sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización alguna en un plazo de 14 días naturales desde la fecha de celebración del contrato o desde la recepción del producto, en caso de entrega de bienes.

- **Procedimiento para Ejercer el Derecho de Desistimiento:**

- El Cliente deberá comunicar a Laitel su decisión de desistir del contrato mediante una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal, fax o correo electrónico) dentro del plazo estipulado.
- Laitel proporcionará al Cliente un formulario de desistimiento, aunque su uso no es obligatorio.
- Una vez recibido el aviso de desistimiento, Laitel reembolsará al Cliente todos los pagos recibidos, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por parte del Cliente de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria ofrecida por Laitel), sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en la que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato.

6.2. Derecho a la Portabilidad del Número: Conforme a lo dispuesto en la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, el Cliente tiene derecho a conservar su número de teléfono al cambiar de proveedor de servicios de telecomunicaciones.

- **Procedimiento para la Portabilidad:**

- El Cliente debe solicitar la portabilidad a Laitel, quien se encargará de tramitar el cambio con el operador anterior.
- El proceso de portabilidad se realizará en un plazo máximo de un día hábil desde la solicitud, garantizando la mínima interrupción del servicio.
- Laitel informará al Cliente sobre el estado del proceso en cada fase y proporcionará un número provisional si fuera necesario.

6.3. Procedimientos para Resolver Incidencias y Reclamaciones: Laitel dispone de un servicio de atención al cliente para gestionar incidencias y reclamaciones de manera eficiente y conforme a la normativa vigente.

- **Procedimiento para Presentar Reclamaciones:**

- El Cliente puede presentar sus reclamaciones por teléfono, correo electrónico, correo postal, o a través de la página web de Laitel.

- Laitel acusará recibo de la reclamación y proporcionará un número de referencia para su seguimiento.
- Laitel se compromete a resolver las reclamaciones en un plazo máximo de 30 días desde su recepción. En caso de disconformidad con la resolución, el Cliente podrá acudir a las juntas arbitrales de consumo u otros mecanismos de resolución de conflictos previstos en la legislación vigente.

6.4. Servicios de Atención al Cliente y Soporte Técnico:

- **Atención al Cliente:** Laitel ofrece un servicio de atención al cliente disponible a través de múltiples canales (teléfono, correo electrónico, chat en línea) para atender consultas, gestionar incidencias y proporcionar información sobre los servicios contratados.
- **Soporte Técnico:** Laitel cuenta con un equipo de soporte técnico especializado para resolver problemas técnicos y garantizar el correcto funcionamiento de los servicios. El soporte técnico está disponible 24/7 para atender emergencias y asegurar la continuidad del servicio.
- **Información de Contacto:**
 - **Teléfono de Atención al Cliente:** 698967046
 - **Correo Electrónico:** atencion.cliente@oletutecom.com
 - **Chat en Línea:** Disponible en la página web de Laitel (www.laitel.es)

Estos derechos y procedimientos están establecidos para garantizar la protección del consumidor y asegurar que los servicios prestados por Laitel cumplan con los estándares de calidad y transparencia exigidos por la normativa vigente en España.

7. Obligaciones del Cliente:

7.1. Uso Adecuado de los Servicios: El Cliente se compromete a utilizar los servicios de telecomunicaciones proporcionados por Laitel de manera adecuada y conforme a la normativa vigente, incluyendo la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones. El uso adecuado implica:

- **Cumplimiento de Leyes:** Utilizar los servicios de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables en España.
- **Propósito Personal o Empresarial:** Los servicios deben ser utilizados únicamente para los fines personales o empresariales especificados en el contrato.
- **Buena Fe:** Usar los servicios de manera honesta y respetuosa, sin perjudicar a terceros ni a Laitel.

7.2. Responsabilidad por el Uso de Equipos y Dispositivos: El Cliente es responsable del uso correcto de los equipos y dispositivos proporcionados por Laitel para la prestación de los servicios. Esto incluye:

- **Mantenimiento:** Mantener los equipos en buen estado y utilizarlos conforme a las instrucciones proporcionadas por Laitel.
- **Protección:** Asegurarse de que los equipos no sean dañados, alterados o manipulados indebidamente.
- **Notificación de Problemas:** Informar a Laitel de cualquier problema o defecto en los equipos en el menor tiempo posible.

7.3. Condiciones de Uso y Prohibiciones: Para garantizar un servicio adecuado y conforme a la normativa, el Cliente debe cumplir con las siguientes condiciones y prohibiciones:

- **No Revender el Servicio:** Está prohibida la reventa o comercialización de los servicios proporcionados por Laitel a terceros sin el consentimiento explícito y por escrito de Laitel.
- **Uso Legal y Ético:** El Cliente no debe utilizar los servicios para actividades ilegales, inmorales o que infrinjan los derechos de terceros, incluyendo:
 - **Contenidos Ilegales:** No publicar o transmitir contenidos violentos, obscenos, abusivos, ilegales, racistas, xenófobos o difamatorios.
 - **Datos Personales:** No recoger o utilizar datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
 - **Spam y Comunicaciones Comerciales:** No utilizar los servicios para enviar comunicaciones comerciales no solicitadas (spam) o para cualquier uso que implique un tráfico irregular de mensajes.
- **No Manipular los Servicios:** No intentar manipular, hackear o interferir con el funcionamiento de los servicios o redes de Laitel.
- **Uso del Ancho de Banda:** Utilizar el ancho de banda de manera razonable, evitando el uso excesivo que pueda perjudicar a otros usuarios. Laitel puede establecer políticas de uso justo para garantizar la calidad del servicio.

El incumplimiento de estas obligaciones puede resultar en la suspensión o terminación del contrato por parte de Laitel, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente y en las condiciones generales de contratación.

Estas obligaciones están diseñadas para asegurar un uso responsable y legal de los servicios de telecomunicaciones, protegiendo tanto al Cliente como a Laitel y a otros usuarios, y garantizando el cumplimiento de la normativa aplicable.

8. Modificación de las Condiciones:

8.1. Procedimiento para la Modificación de las Condiciones Contractuales: Laitel se reserva el derecho de modificar las condiciones contractuales de los servicios prestados, conforme a la normativa vigente, incluyendo la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones. Las modificaciones pueden deberse a cambios legislativos, mejoras en los servicios, ajustes de tarifas o cualquier otra razón que Laitel considere pertinente.

- **Evaluación de Cambios:** Antes de realizar cualquier modificación, Laitel evaluará el impacto de los cambios propuestos y garantizará que estos no perjudiquen injustamente al Cliente.
- **Documentación de Cambios:** Todas las modificaciones serán documentadas y justificadas de manera transparente.

8.2. Plazos y Forma de Notificación al Cliente de los Cambios: Laitel notificará al Cliente cualquier modificación de las condiciones contractuales con una antelación mínima de un mes respecto a la fecha en que los cambios vayan a ser efectivos, salvo que la normativa aplicable disponga un plazo diferente.

- **Métodos de Notificación:** La notificación se realizará por escrito, utilizando medios como correo electrónico, carta postal, o cualquier otro medio de comunicación acordado con el Cliente.
- **Contenido de la Notificación:** La notificación incluirá una descripción detallada de los cambios, la fecha de entrada en vigor y, en su caso, la nueva tarifa aplicable. Además, se informará al Cliente de su derecho a resolver el contrato sin penalización en caso de no aceptar las nuevas condiciones.

8.3. Derecho del Cliente a Resolver el Contrato en Caso de Modificaciones: Conforme a lo dispuesto en la normativa de protección del consumidor, incluyendo la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre), el Cliente tiene derecho a resolver el contrato sin penalización alguna si no acepta las modificaciones propuestas por Laitel.

- **Procedimiento para Resolver el Contrato:**
 - El Cliente deberá comunicar su decisión de resolver el contrato a Laitel antes de la fecha de entrada en vigor de las nuevas condiciones.
 - La comunicación debe realizarse por escrito, a través de los medios de contacto proporcionados por Laitel (correo electrónico, carta postal, etc.).
 - Una vez recibida la solicitud de resolución, Laitel confirmará la recepción y procederá a la desconexión de los servicios, sin aplicar ninguna penalización al Cliente por dicha resolución.
- **Plazos para la Resolución:** El Cliente dispondrá de un plazo de un mes desde la notificación de los cambios para comunicar su decisión de resolver el contrato.

Estas disposiciones aseguran que el Cliente esté plenamente informado sobre cualquier modificación de las condiciones contractuales y tenga la opción de resolver el contrato si no está de acuerdo con los cambios propuestos, protegiendo así sus derechos y garantizando la transparencia y la justicia en la relación contractual con Laitel.

9. Suspensión y Terminación del Contrato:

9.1. Causas y Procedimientos para la Suspensión del Servicio: Laitel podrá suspender temporalmente los servicios contratados en las siguientes circunstancias, conforme a la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones:

- **Impago:** Si el Cliente no abona las facturas correspondientes en el plazo establecido, Laitel podrá suspender el servicio previo aviso al Cliente.
- **Uso Inadecuado:** Si el Cliente utiliza los servicios de manera contraria a las condiciones contractuales, incluyendo usos ilegales o abusivos.
- **Mantenimiento y Mejoras:** Para realizar trabajos de mantenimiento, mejoras o reparaciones en la red o equipos.
- **Orden de Autoridad Competente:** En cumplimiento de una orden emitida por una autoridad judicial o administrativa competente.
- **Usurpación de Identidad y Datos Incorrectos:** Si se detecta que el Cliente ha proporcionado deliberadamente datos incorrectos o ha cometido usurpación de identidad.

- **Procedimiento de Suspensión:**

- **Notificación:** Laitel notificará al Cliente la suspensión del servicio con una antelación mínima de 48 horas, excepto en el caso del servicio fijo, que será de 15 días, conforme a lo establecido en el artículo 68.2 de la Ley 11/2022. En casos de urgencia o fuerza mayor, la suspensión podrá ser inmediata.
- **Motivos y Plazo:** La notificación incluirá los motivos de la suspensión y el plazo estimado de la misma.
- **Restablecimiento del Servicio:** Una vez subsanadas las causas que motivaron la suspensión, Laitel restablecerá el servicio en el menor tiempo posible.
- **Obligación de Pago:** La suspensión del servicio no exime al Cliente de su obligación de pago de las cuotas mensuales correspondientes durante el periodo de suspensión.

9.2. Condiciones para la Terminación del Contrato por Ambas Partes:

- **Terminación por Parte del Cliente:** El Cliente podrá resolver el contrato en cualquier momento, notificando a Laitel con al menos 15 días de antelación. En caso de contratos con compromiso de permanencia, el Cliente deberá abonar las penalizaciones acordadas en el contrato.
- **Terminación por Parte de Laitel:** Laitel podrá resolver el contrato en los siguientes casos:
 - **Impago Reiterado:** Si el Cliente incurre en impagos reiterados, tras haber sido previamente advertido.
 - **Incumplimiento Grave:** Si el Cliente incumple de forma grave las condiciones contractuales, incluyendo usos fraudulentos, ilegales o la usurpación de identidad.
 - **Cese de Actividad:** Si Laitel decide cesar la prestación del servicio contratado, notificando al Cliente con la antelación debida.

9.3. Plazos y Procedimientos de Notificación:

- **Notificación Previa:** Tanto Laitel como el Cliente deberán notificar por escrito la intención de resolver el contrato con una antelación mínima de 15 días.
- **Medios de Notificación:** La notificación puede realizarse mediante correo electrónico, carta postal, o cualquier otro medio de comunicación acordado entre las partes.
- **Confirmación de Recepción:** La parte que recibe la notificación deberá confirmar su recepción en un plazo máximo de 5 días hábiles.

9.4. Consecuencias de la Terminación:

- **Desconexión del Servicio:** Una vez resuelto el contrato, Laitel procederá a desconectar los servicios contratados en la fecha indicada en la notificación.
- **Devolución de Equipos:** El Cliente deberá devolver a Laitel los equipos proporcionados (router, tarjeta SIM, etc.) en buen estado, salvo desgaste normal por uso.
- **Liquidación de Pagos Pendientes:** Ambas partes deberán liquidar cualquier pago pendiente hasta la fecha de terminación del contrato. El Cliente deberá abonar las

facturas pendientes y, en su caso, las penalizaciones por incumplimiento de permanencia.

- **Datos Personales:** Laitel procederá al tratamiento de los datos personales del Cliente conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Estas disposiciones están diseñadas para asegurar una terminación justa y transparente del contrato, protegiendo los derechos tanto del Cliente como de Laitel, y garantizando el cumplimiento de la normativa vigente en materia de telecomunicaciones y protección del consumidor.

10. Protección de Datos Personales:

Responsable a efectos identificativos es:

- Responsable: OLE TU TELECOM, S.L.
- NIF: B01753169
- Dirección: PLAZA JOAQUIN FERNANDEZ VILLARAN S/N, VILLARCAYO, 09550, Burgos
- Teléfono: 947130012
- Mail: javierp@oletutelecom.com

10.1 Finalidad, ¿Para qué tratamos sus datos?

A efecto de lo previsto en RGPD de 27 de abril de 2016, y la LO 3/2018, trataremos los datos que recojamos para las siguientes finalidades:

- Contactar con usted en caso de que así nos lo pida.
- Gestionar su navegación en la web, en su caso.
- Remitirle comunicaciones comerciales acerca de nuestros productos y servicios.
- (*)Gestionar las compras de productos ofertados en la web añadidos en la cesta.

Para ello el usuario dispondrá de un formulario de registro cuya cumplimentación legitimará al interesado al acceso y disfrute de determinados servicios ofrecidos en la web.

No obstante, se informa al usuario que en todo formulario de contacto el mismo será informado del uso que se hará de los datos obtenidos y, si son utilizados para un fin distinto, dicho consentimiento se obtendrá previamente y de manera expresa.

Si el consentimiento del interesado se da en el contexto de una declaración escrita que también se refiera a otros asuntos, la solicitud de consentimiento se presentará de tal forma que se distinga claramente de los demás asuntos, de forma inteligible y de fácil acceso y utilizando un lenguaje claro y sencillo, de conformidad con el artículo 7.2 del RGPD de 27 de abril de 2016.

10.2 Legitimación, ¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?

La base legal para el tratamiento de sus datos se basará en:

- El consentimiento del interesado, para el tratamiento de sus datos, conforme el artículo 6. 1. a) del Reglamento General Europeo de Protección de Datos.

- La necesaria ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales, conforme el artículo 6. 1. b) del Reglamento General Europeo de Protección de Datos.

10.3 Destinatarios ¿A quién comunicamos tus datos?

Los datos personales no serán objeto de cesión salvo en el cumplimiento de obligaciones legalmente establecidas o para dar soporte a los servicios vinculados a este tratamiento.

10.4 Conservación, ¿Durante cuánto tiempo conservamos tus datos?

Conservaremos sus datos de carácter personal durante al menos 5 años en caso de que sea cliente y para el estricto cumplimiento de las obligaciones legales establecidas en la normativa.

En caso de no ser cliente conservaremos sus datos el mínimo tiempo indispensable para gestionar nuestra relación.

10.5 Derechos, ¿Cuáles son tus derechos cuando nos facilitas tus datos?

Cualquier persona tiene derecho a obtener confirmación sobre si se están tratando datos personales que le conciernan.

Las personas interesadas tienen derecho a poder acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.

En determinadas circunstancias, las personas interesadas podrán solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, las personas interesadas podrán oponerse al tratamiento de sus datos. En tal caso, dejarán de tratarse los datos, salvo por motivos legítimos o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

Las personas interesadas podrán solicitar la portabilidad de los datos para obtener los datos que han proporcionado en un formato estructurado, de uso común y de lectura mecánica, para ser descargados por sí mismos o transmitidos a otra entidad.

La persona interesada puede ejercitar sus derechos dirigiendo un correo electrónico a la dirección de correo electrónico javierp@oletulecom.com, o en su caso a la dirección física PLAZA JOAQUIN FERNANDEZ VILLARAN S/N, VILLARCAYO , 09550, Burgos.

10.6 Consentimiento menores, ¿Qué pasa si eres menor de edad?

En el supuesto que algunos de nuestros servicios vayan dirigidos específicamente a menores de catorce años, solicitaremos la conformidad de los padres o tutores para la recogida de los datos personales o, en su caso, para el tratamiento automatizado de los datos conforme el artículo 7 de la LOPDGDD.

10.7 Exactitud, veracidad y seguridad de los datos, ¿Cómo tratamos tus datos?

El Usuario es el único responsable de la veracidad y corrección de los datos incluidos, exonerándonos de cualquier responsabilidad al respecto. Los usuarios garantizan y

responden, en cualquier caso, de la exactitud, vigencia y autenticidad de los datos personales facilitados, y se comprometen a mantenerlos debidamente actualizados. El usuario acepta proporcionar información completa y correcta en los formularios de registro o suscripción. No responderemos de la veracidad de las informaciones que no sean de elaboración propia y de las que se indique otra fuente, por lo que tampoco asume responsabilidad alguna en cuanto a hipotéticos perjuicios que pudieran originarse por el uso de dicha información.

También reservaremos el derecho a actualizar, modificar o eliminar la información contenida en la web pudiendo incluso limitar o no permitir el acceso a dicha información. No seremos responsables ante cualquier daño o perjuicio que pudiera sufrir el Usuario como consecuencia de errores, defectos u omisiones, en la información facilitada por el responsable siempre que proceda de fuentes ajenas.

Los datos serán tratados de forma confidencial y bajo el sometimiento a medidas técnicas y organizativas de seguridad adecuadas para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, especialmente cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos, en la dirección postal y/o electrónica indicada en la página www.aepd.es.

11. Resolución de Disputas y Jurisdicción:

11.1. Procedimientos para la Resolución de Disputas: Laitel se compromete a resolver cualquier disputa o reclamación que pueda surgir en relación con los servicios contratados de manera justa y transparente, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente, incluyendo la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre).

- **Servicio de Atención al Cliente:** El Cliente debe contactar primero con el servicio de atención al cliente de Laitel para presentar cualquier queja o reclamación. Laitel proporcionará un número de referencia para el seguimiento de la reclamación.
- **Plazo de Resolución:** Laitel se compromete a resolver las reclamaciones en un plazo máximo de 30 días desde su recepción.
- **Mecanismos de Resolución Alternativa:** Si el Cliente no está satisfecho con la resolución proporcionada por el servicio de atención al cliente, puede recurrir a mecanismos de resolución alternativa de disputas, tales como:
 - **Juntas Arbitrales de Consumo:** El Cliente puede solicitar el arbitraje de consumo, un procedimiento gratuito y vinculante para ambas partes, regulado por la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.
 - **Mediación de Consumo:** El Cliente puede solicitar la mediación a través de las entidades de mediación reconocidas por las autoridades de consumo.
 - **Plataforma de Resolución de Litigios en Línea (ODR):** Para reclamaciones en línea, el Cliente puede utilizar la plataforma de resolución de litigios en línea de la Comisión Europea (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

11.2. Jurisdicción y Tribunales Competentes:

- **Ley Aplicable:** El presente contrato se registrará e interpretará de acuerdo con las leyes españolas.

- **Jurisdicción Territorial:** En caso de que la resolución de la disputa no pueda alcanzarse a través de los procedimientos anteriores, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes del lugar de residencia del Cliente en España.
- **Tribunales Competentes:** Conforme a lo dispuesto en el artículo 90 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, los tribunales competentes serán los del domicilio del consumidor. En el caso de Clientes no consumidores (por ejemplo, empresas), las partes se someten a los tribunales de la ciudad de Burgos, salvo acuerdo expreso en contrario.

Estas disposiciones están diseñadas para asegurar que cualquier disputa relacionada con los servicios de Laitel se resuelva de manera eficiente y justa, protegiendo los derechos del Cliente y cumpliendo con la normativa vigente en materia de resolución de disputas y jurisdicción.