



## Condiciones Generales

Estas Condiciones Generales se aplican al suministro por parte de ACN de los Servicios de ACN y del Equipo de ACN. Se aplican condiciones adicionales a Servicios de ACN específicos.

### Definiciones

1. A efectos de este Contrato, los términos enumerados a continuación tendrán el siguiente significado. En el grueso de estas Condiciones Generales encontrará definidos otros conceptos.

- (a) “ACN” o “nosotros” significa ACN Marketing y Servicios de Telecomunicaciones España S.L. con el domicilio social en la Calle Pinar 7, 5 Izq. 28006, Madrid, España y registrado en el Registro Mercantil de Madrid, con el número de identificación fiscal español B8396636.
- (b) “Cargo” significa cualquier cuota, cargo y recargo por los Servicios de ACN y por el Equipo de ACN, tal y como se especifica en la Lista de Precios.
- (c) “Cliente” o “Ud.” significa la persona que usa los Servicios de ACN o adquiere el Equipo de ACN.
- (d) “Condiciones Generales” significa estas condiciones generales de ACN.
- (e) “App ACN Companion” significa la aplicación proporcionada por ACN que permite que Ud. utilice el Servicio de Telefonía Digital de ACN en su dispositivo móvil. En la actualidad, la App ACN Companion está disponible para determinados dispositivos móviles Android (versión 4.1 o superior) y iOS (versión 9 o superior). Consulte el documento que indica los [dispositivos compatibles con ACN Companion](#) para obtener información sobre los requisitos del sistema y los dispositivos que pueden utilizar la App ACN Companion.
- (f) “Contrato” significa el contrato de servicios entre usted y ACN e incluye el Contrato de servicio telefónico, las Condiciones Generales, las Condiciones Adicionales aplicables a los Servicios específicos de ACN, la Política de Privacidad y la Lista de Precios actualmente en vigor.
- (g) “Cuenta” significa su(s) cuenta(s) de Cliente para la compra y uso de los Servicios de ACN y de los equipos de ACN.
- (h) “Domicilio” significa el espacio físico en el cual le proveemos de los Servicios de ACN“. Lista de Precios” significa la lista de precios actual de ACN, disponible en el Portal de Clientes o contactando con el Servicio de Atención al Cliente.
- (i) “Equipo de ACN” significa cualquier equipo de telecomunicaciones que ACN le haya vendido directamente a Ud. de conformidad con este Contrato. El Equipo de ACN incluye (i) el Videoteléfono

de ACN, que permite la comunicación por vídeo y por audio; (ii) el Adaptador de Teléfono del Servicio de Telefonía Digital de ACN, y (iii) cualquier otro dispositivo de telecomunicaciones suministrado por ACN. Los dispositivos y equipos que Nosotros le demos en alquiler a Usted o proporcionados a Usted por cualquier otro proveedor de telecomunicaciones o de utilitarios, tales como ordenadores, teléfonos, dispositivos móviles o el cableado de su hogar, no son Equipo de ACN a los efectos del presente Contrato.

- (j) “Fecha de Entrada en Vigor” tiene el significado que se le otorga en la Cláusula 3.
- (k) “Fecha de Inicio del Servicio” tiene el significado que se le otorga en la Cláusula 4.
- (l) “Lista de Precios” significa la lista de precios actual de ACN, disponible en el Portal de Clientes o contactando con el Servicio de Atención al Cliente.
- (m) “Plazo Inicial” tiene el significado que se le otorga en la Cláusula 6.
- (n) “Política de Uso Aceptable” o “AUP” significa nuestra política de uso aceptable disponible en el Portal de Clientes.
- (o) “Portal de Clientes” significa el Servicio de Atención al Cliente de ACN disponible a través del sitio web en la dirección [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu) o en cualquier URL notificada por nosotros.
- (p) “Servicio(s) de ACN” significa el servicio de telecomunicaciones o el producto que ACN ofrece a sus Clientes.
- (q) “Socio Comercial de ACN” significa toda persona con la que el Grupo haya entablado una relación comercial en relación con la prestación de los Servicios de ACN.

## **Servicios de ACN**

2. ACN ofrece los siguientes servicios en virtud de las presentes Condiciones Generales:

**Preasignación de Operador.** La Preasignación de Operador le permite indicar a ACN que realice automáticamente todas o algunas llamadas concretas, sin necesidad de marcar un código especial. Ud. mantendrá la línea de teléfono con su actual operador de telefonía, salvo que adquiera el Alquiler de Línea de ACN. Es posible que ACN no pueda ofrecerle todas las prestaciones de llamadas que Ud. reciba de su actual operador de telefonía.

**Alquiler de Línea.** Si adquiere un Alquiler de Línea de ACN, ACN suministrará y mantendrá su línea de teléfono y le facilitará hacer y recibir llamadas de teléfono. Es posible que ACN no pueda ofrecerle todas las prestaciones de llamadas que Ud. reciba de su actual operador de telefonía. Por ello, podrá seguir contratando otros

servicios de telecomunicaciones con distintos proveedores. El Alquiler de Línea solamente puede ser contratado conjuntamente con la Pre asignación de Operador.

**Servicio de Telefonía Digital (DPS).** El Servicio de Telefonía Digital es un servicio de telecomunicaciones que le permite hacer y recibir (1) llamadas de voz y vídeo a través de Internet usando el Videoteléfono de ACN; (2) llamadas de solo voz con el Adaptador de Teléfono del Servicio de Telefonía Digital de ACN; o (3) llamadas de solo voz a través de Internet con la App ACN Companion en su dispositivo móvil. La App ACN Companion no sustituye su teléfono móvil o su teléfono de línea fija convencional, y es posible que determinadas funciones no estén disponibles. DPS necesita una conexión continua a Internet móvil o internet de banda ancha, en función del dispositivo que utilice para dicho servicio. Se podrían aplicar costes adicionales si Ud. utiliza Internet móvil para DPS a través de la App ACN Companion. Si ACN no ofrece servicios de Internet móvil o de Internet de banda ancha en su zona, Ud. debe obtenerla de otro proveedor. Véase las Condiciones Adicionales para el Servicio de Telefonía Digital para más información.

### **Inicio y duración de este Contrato**

3. Este Contrato entra en vigor (1) en la fecha en que su pedido de Servicios de ACN sea confirmado por ACN o (2) en la fecha en que Ud. reciba el Equipo de ACN, si corresponde (“Fecha de Entrada en Vigor”). Su Período de Retiro comienza a partir de la Fecha de Entrada en Vigor de este Contrato, como se describe en la Cláusula 58.
4. Su “Fecha de Inicio del Servicio” es la primera que tenga lugar entre (1) la fecha en que ACN le empiece a suministrar los Servicios de ACN o (2) la fecha en la que Ud. reciba la carta de ACN confirmando el suministro de los Servicios de ACN. Su Fecha de Inicio del Servicio será posterior a la Fecha de Entrada en Vigor de este Contrato y puede estar en el Período de Retiro, como se expone en la Cláusula 62. Si ACN tiene motivos razonables para no poder proporcionar los Servicios de ACN seleccionados en su propiedad, le notificaremos y su Contrato será cancelado antes de la Fecha de Inicio del Servicio. Si Ud. adquiere más de un Servicio de ACN, puede que tengan diferentes Fechas de Inicio del Servicio.
5. Para la Preasignación de Operador, este Contrato se realizará de forma indefinida.
6. Para el Alquiler de Línea y el Servicio de Telefonía Digital, este Contrato tendrá una duración inicial de doce (12) meses - a menos que se acuerde lo contrario - desde la Fecha de Inicio del Servicio (“Plazo Inicial”) para cada Servicio de ACN que Ud. haya adquirido. Al concluir el Plazo Inicial, este Contrato se renovará y se mantendrá en vigor indefinidamente hasta que ACN o Ud. lo resuelvan.

## **Sus obligaciones frente a ACN**

### **Suministro de los Servicios de ACN y del Equipo de ACN**

7. Ud. autoriza a ACN y a cualquier socio de ACN a tomar las medidas necesarias para suministrarle los Servicios de ACN y el Equipo de ACN.
8. Ud. acepta seguir las instrucciones que ACN le dé respecto al suministro de los Servicios de ACN y del Equipo de ACN, y permitirá a ACN acceder e instalar el Equipo de ACN en su Domicilio. Asimismo, acepta obtener el permiso de terceras personas, tales como el arrendador o el vecino, si necesitamos acceder o instalar el Equipo de ACN en su propiedad. Para que DPS utilice la App ACN Companion, Ud. acepta descargar la aplicación en su dispositivo móvil.
9. Ud. acepta cuidar de forma razonable el Equipo de ACN. Si su Equipo de ACN resulta dañado como consecuencia de sus acciones, deberá pagar la reparación o sustitución.
10. Confirma que el equipo suministrado por Ud. o por otro proveedor de telecomunicaciones funciona correctamente y cumple con los estándares técnicos pertinentes. Para que DPS utilice la App ACN Companion, Ud. confirma que el terminal móvil que Ud. usa cumple los requisitos técnicos de la aplicación. En la actualidad, la App ACN Companion está disponible para determinados dispositivos móviles Android (versión 4.1 o superior) y iOS (versión 9 o superior). Consulte el documento que indica los [dispositivos compatibles con ACN Companion](#) para obtener información sobre los requisitos del sistema y los dispositivos que pueden utilizar la App ACN Companion. ACN no será responsable si no puede suministrarle cualquiera de los Servicios de ACN o si la calidad del servicio se viera reducida a consecuencia del equipo facilitado por Ud. o por terceros.
11. Si le suministramos un número de teléfono, Ud. acepta que no le pertenece y no podrá venderlo ni transferirlo a ninguna otra persona, salvo que transfiera dicho número a otro proveedor de telecomunicaciones, tal y como permite la ley.

### **Uso de los Servicios de ACN y del Equipo de ACN**

12. Los Servicios de ACN y el Equipo de ACN son para uso personal. ACN no garantiza que los Servicios de ACN y el Equipo de ACN sean adecuados para realizar actividades comerciales. Si Ud. adquiere los Servicios de ACN o el Equipo de ACN con el propósito de llevar a cabo actividades comerciales, asume que puedan no cumplir con sus expectativas. ACN no se responsabiliza de las pérdidas si Ud. utiliza los Servicios de ACN o el Equipo de ACN con fines comerciales.
13. Ud. es responsable de asegurar que solo las personas que Ud. autorice utilicen sus Servicios de ACN o su Equipo de ACN. Debe notificar a ACN si Ud. considera, razonablemente, que están utilizando sus Servicios de ACN o su Equipo de ACN sin autorización o de forma fraudulenta o si le roban el Equipo de ACN. Ud. es responsable de todo uso de los Servicios de ACN salvo que realice dicha notificación.

14. Ud. no revenderá ni usará los Servicios de ACN o el Equipo de ACN con fines comerciales, tales como locutorios, actividades de operadores, empresas de telemarketing o de venta telefónica, proveedores de tarjetas de prepago, gestión y/u operativa de centros de llamadas.
15. El uso que Ud. le dé a los Servicios de ACN y al Equipo de ACN deberá cumplir con nuestra Política de Uso Aceptable. No utilizará los Servicios de ACN o el Equipo de ACN (a) para la transmisión de material difamatorio, ofensivo, abusivo, obsceno o amenazante; (b) con fines indebidos, inmorales, fraudulentos o ilegales; (c) de forma que se infrinjan los derechos de otra persona; (d) para hacer llamadas ofensivas, indecentes, amenazantes, maliciosas o de mal gusto; o (e) de forma que pueda dañar o afectar negativamente a los Servicios de ACN o al Equipo de ACN.
16. Si Ud. adquiere el Alquiler de Línea, acepta no conectarse a ningún equipo que pueda dañar la red o el equipo de otros Clientes. Se compromete a usar únicamente la toma de teléfono principal suministrada por su operador de telefonía actual para conectar cualquier equipo.

### **Las obligaciones de ACN**

17. ACN suministrará Servicios de ACN y Equipo de ACN en el plazo de treinta (30) días a contar desde la fecha de aceptación de su Contrato. Únicamente en lo que respecta a DPS, ACN prestará DPS dentro de un plazo de 30 días a partir de la fecha de recepción, por parte del Cliente, del Equipo de ACN. Ud. tiene derecho a rescindir el presente Contrato si ACN no presta los Servicios de ACN o no suministra el Equipo de ACN dentro de un plazo de 30 días debido a un error de nuestra parte, salvo que Ud. haya solicitado una fecha de entrega posterior, y siempre que primero envíe una solicitud por escrito a ACN transcurridos los 30 días en la que solicite que se realice la entrega, y ACN no suministre los Servicios de ACN o los Equipos de ACN dentro de un plazo razonable tras el envío de dicha solicitud. Ud. continuará recibiendo el servicio de su operador de telefonía actual hasta que se activen los Servicios de ACN.
18. ACN pondrá un empeño razonable para suministrarle un servicio continuo y de alta calidad. ACN se compromete a prestar los Servicios de telecomunicaciones descritos en este Contrato, de conformidad con los niveles estándar de calidad fijados legalmente. No obstante, hay circunstancias que escapan a nuestro control tales como, por mencionar algún ejemplo, averías en la conexión a Internet debido a la suspensión, cese o bloqueo de la banda ancha o del servicio ISP por un proveedor de banda ancha o ISP, fallos en la red o congestión por otros proveedores de telecomunicaciones, interrupción del suministro eléctrico, climatología adversa, acciones gubernamentales o laborales; medidas tomadas por las autoridades, fallos de red causados por el uso realizado por Ud. de equipos no estandarizados, interrupción en el abastecimiento de la línea por un tercero, causas de fuerza mayor, que a veces pueden complicarnos el suministro de los Servicios de ACN o afectar a la calidad del Servicio. En estos casos, ACN no será responsable por avería o defecto alguno, y Ud. seguirá siendo responsable de los pagos por los Servicios de ACN.

19. ACN controlará el Servicio a fin de evitar averías o una degradación de los estándares/niveles de calidad aplicables. ACN reparará todas las averías en relación con el Servicio en un plazo de 96 horas naturales, excepto en los casos previstos en la Cláusula 21 que encontrará a continuación.
20. En los casos de interrupciones planificadas en el Servicio de ACN debido a actualizaciones en el software, en el equipo o en la red, ACN le informará de dicha interrupción con al menos 24 horas de antelación mediante un aviso publicado a tal fin en el Portal de Clientes de ACN. ACN también limitará el número de dichas interrupciones a 8 anuales, con una duración máxima de 40 horas. ACN intentará programar siempre tales interrupciones en los horarios menos inoportunos para Ud. No tendrá derecho a compensación alguna por estas interrupciones programadas y previamente notificadas.
21. En caso de que, por causas imputables a ACN, y salvo que se trate de interrupciones o averías incluidas en las cláusulas precedentes, Ud. sufra una interrupción de los Servicios de ACN superior a 96 horas naturales (a contar desde el momento en que haya contactado con el Servicio de Atención al Cliente de ACN para notificar la avería y hasta el momento en el que el Servicio se restablezca), ACN le compensará, con un importe igual a la cuota mensual del Servicio, prorrateada por la duración de la interrupción de dicho Servicio. ACN pagará esta compensación mediante un abono en su factura.
22. La compensación mencionada en el anterior párrafo no procederá cuando la causa de la interrupción del Servicio sea:
  - (a) Un uso incorrecto o inadecuado del Servicio por su parte.
  - (b) Un incumplimiento grave por su parte de las condiciones contractuales, especialmente en caso de fraude o mora en el pago.
  - (c) Por los daños producidos en la red debidos a que Ud. haya conectado algún equipo no aprobado por la normativa vigente.
  - (d) Una resolución administrativa o judicial.
23. ACN no será responsable por los daños causados por el contenido de los datos transmitidos o recibidos, por virus informáticos o similares, así como por retrasos, interferencias o pérdida de datos del cliente o la responsabilidad de este por los daños ocasionados a terceras partes.
24. Ud. puede obtener información actualizada sobre todos los Servicios de ACN y Equipo de ACN, incluyendo tarifas, otros Cargos y las condiciones generales de servicio, en el Portal de Clientes o contactando con el Servicio de Atención al Cliente.

### **Cargos por los servicios y pago**

25. Acepta pagar todos los Cargos por los Servicios de ACN y el Equipo de ACN, sea Ud. o un tercero el que haga uso de sus Servicios de ACN o de su Equipo de ACN. Ud. es responsable de cualquier uso no autorizado y fraudulento, salvo que informe a ACN tal y como se describe más arriba en la Cláusula 13. Ud. es responsable de las llamadas a números especiales, de tarificación adicional e internacionales.

26. ACN le facturará los Cargos de acuerdo a la Lista de Precios. Todos los Cargos incluyen el IVA. Por lo general, cada mes facturamos anticipadamente los Cargos recurrentes, como las cuotas de suscripción mensuales, y por meses vencidos los Cargos basados en el uso y consumo, como las llamadas. Para algunos Servicios de ACN, es posible que le ofrezcamos diferentes opciones de facturación. Para más información, diríjase a la Lista de Precios para los Servicios de ACN que Ud. haya seleccionado. Los Cargos basados en el uso y consumo aparecerán normalmente en su factura siguiente, aunque también pueden hacerlo en una factura posterior. Podemos emitir facturas corregidas de meses anteriores. Y facturarle más de una vez al mes si, por ejemplo, su uso y consumo es superior al habitual.
27. ACN se reserva el derecho a modificar sus tarifas, Precios y la Lista de Precios de ACN en cualquier momento, de conformidad con la Cláusula 69 de estas Condiciones Generales. Ud. puede encontrar una Lista de Precios actualizada en la página web de ACN: [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu).
28. Según los Servicios de ACN que adquiera, ACN le enviará una factura en papel o electrónica. Las facturas en papel se enviarán al Domicilio salvo que ambas partes acuerden enviarlas a una dirección diferente. En cuanto a las facturas electrónicas, ACN enviará un mensaje a la dirección de correo electrónico que Ud. proporcione a ACN, en el que le informarán de que su factura está disponible en el Portal de Clientes, y que incluirá un enlace a dicha factura. Podría tener que abonar un Cargo (como se establece en la Lista de Precios) si elige recibir facturas detalladas en papel o si solicita la copia de una factura.
29. Debe informarnos si su dirección de facturación o de correo electrónico cambia. Puede actualizar la información a través del Portal de Clientes o contactando con el Servicio de Atención al Cliente. Ud. es responsable de las facturas enviadas a su anterior dirección de facturación o de correo electrónico si no nos informa del cambio. ACN no es responsable si no se puede entregar una factura o correo electrónico por razones que escapan a nuestro control. Si la facturación electrónica no es posible, se le enviará una factura en papel.
30. Ud. puede solicitar facturas estándar o detalladas. Las facturas estándar resumen el uso y consumo de su teléfono. Las facturas detalladas aportan detalles de los números de teléfono a los cuales Ud. llama y Ud. puede asimismo solicitar que se oculten los 4 últimos dígitos. Si desea recibir facturas detalladas, por favor contacte con el Servicio de Atención al Cliente de ACN.
31. Ud. puede escoger cómo pagar sus facturas al presentar este Contrato o en cualquier momento a través del Portal de Clientes o contactando con el Servicio de Atención al Cliente. Las formas de pago disponibles pueden variar según el Servicio de ACN o el Equipo de ACN que haya adquirido. Si Ud. ha elegido pagar con tarjeta de crédito o de débito, o por domiciliación bancaria, su forma de pago se le indicará en sus facturas y ACN retirará el importe pertinente en la fecha de vencimiento de su factura.
32. Si Ud. paga a ACN con tarjeta de crédito o de débito o por domiciliación bancaria, debe autorizar a ACN a realizar cargos automáticamente a su tarjeta de crédito, de débito o a su cuenta bancaria. El importe total de los Cargos debidos se le cargará a su tarjeta de crédito o a su cuenta bancaria mensualmente en o antes

de la fecha de vencimiento. Se le hará un Cargo adicional (tal y como se expone en la Lista de Precios) si su pago se rechaza o cancela. ACN también recuperará cualquier coste, cuota o gasto que incurramos como resultado de un impago por su parte.

33. Ud. acepta pagar todos los Cargos en la fecha de vencimiento indicada en la factura. Si una fecha de vencimiento no se indica, el pago será a los treinta (30) días de la fecha de la factura. Si Ud. paga después de la fecha de vencimiento, estará sujeto a un Cargo (tal y como se expone en la Lista de Precios) para compensar a ACN por el incumplimiento por su parte de este Contrato. Alternativamente, ACN puede cargarle un interés legal sobre cualquier cantidad vencida y no pagada al tipo legal permitido. ACN también recuperará cualquier coste, cuota y gasto en que incurramos para recuperar cargos impagados o vencidos, incluyendo honorarios de agencias de cobro a morosos, presentación de la demanda y costas judiciales y honorarios de abogados.
34. Ud. es responsable de cualquier Cargo por asistencia técnica para el equipo no suministrado por ACN, incluidos Cargos por mano de obra, materiales y visitas de personal de ACN o de terceros. Podría estar sujeto a un Cargo si cancela o se pierde una visita técnica programada o el técnico no es capaz de acceder a su Domicilio. Un tercero establece los Cargos por asistencia técnica de terceros y se le cargarán a Ud. por cuenta de ACN.
35. Ud. acepta reembolsar a ACN respecto a todos las pérdidas, daños, deudas, costes y gastos en que ACN pueda incurrir relacionados con cualquier tipo de incumplimiento de sus obligaciones según este Contrato.
36. Si Ud. considera que alguno de los Cargos es incorrecto, puede impugnarlo por escrito contactando con el Servicio de Atención al Cliente. Deberá pagar cualquier Cargo que no sea impugnado. Por nuestra parte, no suspendemos ni interrumpiremos sus Servicios de ACN mientras investiguemos una impugnación de buena fe.
37. Si Ud. tiene derecho a la devolución de algún Cargo, dicha devolución se usará primero para pagar Cargos pendientes y, posteriormente, se le abonará a su Cuenta. Si ya no es un Cliente, ACN le hará una transferencia de la devolución a la cuenta bancaria designada por Ud.

### **Recopilación y utilización de Datos Personales**

38. Con motivo de la prestación de los Servicios, ACN procesará ciertos datos sobre Ud. Estos incluyen sus datos personales, tales como los facilitados en el formulario de contratación (nombre, domicilio y fecha de nacimiento e información relativa a formas de pago), así como los datos de tráfico de llamadas, tales como su número de teléfono, los números llamados, fecha, duración, hora y extensión de las llamadas, la red desde donde se origina la comunicación y donde termina, y el principio, final y duración de la conexión a efectos de facturación.
39. Mediante la firma del presente Contrato, Ud. consiente y acepta expresamente que los datos personales indicados en la sección anterior sean procesados por ACN como responsable del tratamiento de datos con

el propósito relacionado y dirigido con el inicio, funcionamiento y gestión de la relación contractual entre Ud. y ACN; la prestación de los Servicios de ACN y el Equipo de ACN; la gestión de las operaciones de ACN y de su estructura de ventas y relaciones contractuales con terceros; así como para que ACN pueda cumplir con sus obligaciones establecidas en las leyes aplicables.

40. De igual forma, Ud. consiente expresamente que ACN pueda ceder sus datos personales, exclusivamente con los fines indicados anteriormente, a terceros encargados del tratamiento de datos, que lo harán en nombre de ACN. Dichos terceros incluyen empresas establecidas en la Unión Europea (UE) (en particular ACN Europe B.V. ubicada en los Países Bajos) y empresas establecidas en países fuera de la UE (en particular ACN Inc. ubicada en los Estados Unidos de América), así como otros operadores que intervengan en la transmisión y envío del tráfico de llamadas, y a terceros y otros intermediarios que formen parte del modelo de distribución de ACN.
41. Se considerará que Ud. ha otorgado el consentimiento para el tratamiento de los datos de tráfico de llamadas para la prestación de servicios de valor añadido cuando estos estuvieran disponibles en la red de ACN, en el momento de la solicitud, uso o acceso por su parte a dichos servicios de valor añadido. Asimismo, ACN le informa que sus datos personales de localización podrán ser cedidos a los servicios de emergencia, si así lo solicitan.
42. Si presta su consentimiento para que ACN utilice sus Datos Personales con fines de publicidad, *marketing* y para ofrecerle productos y servicios similares a los productos y servicios que ya se le hayan suministrado, Ud. acuerda recibir el material publicitario por correo postal, correo electrónico u otros medios. Este consentimiento se puede retirar en cualquier momento contactando con Atención al Cliente.
43. Ud. puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y objeción remitiendo su petición por escrito o por correo electrónico al Servicio de Atención al Cliente de ACN, aportando los documentos necesarios para acreditar su identidad.
44. De acuerdo con las obligaciones sobre la conservación de datos, ACN le informa de la obligación de ACN de conservar los datos de tráfico de llamadas y facturación generados o procesados durante la prestación de los Servicios. Estos datos quedarán a disposición de los agentes facultados legalmente, cuando los mismos les sean requeridos a ACN mediante orden judicial, con la finalidad de investigar, detectar y procesar delitos graves contemplados en el Código Penal español.
45. Ud. acuerda que ACN puede divulgar sus Datos Personales y el historial de su Cuenta a agencias de referencia de crédito o de prevención del fraude, las cuales pueden mantener esta información en sus registros y pueden divulgarla a terceros a fin de evaluar el riesgo de crédito, prevenir el fraude y rastrear a deudores.
46. Sin perjuicio del derecho al secreto de las comunicaciones, Ud. autoriza expresamente a ACN a grabar las conversaciones con el Servicio de Atención al Cliente de ACN, con la finalidad de mejorar procedimientos y calidad. Antes de la grabación, Ud. será debidamente informado sobre la grabación y su finalidad. Si lo

desea, tendrá derecho a oponerse a dicha grabación, comunicándolo a través del Servicio de Atención al Cliente.

### **Guías de abonados y servicios de información**

47. De acuerdo con la legislación vigente, ACN le informa de la posibilidad de solicitar, si así lo desea, que sus datos de contacto básicos figuren en las guías de abonados y servicios de información telefónica. Para ello, Ud. debe solicitarlo expresamente y por escrito al Servicio de Atención al Cliente de ACN. En dicho caso, mediante su solicitud por escrito, consiente y autoriza expresamente a ACN a revelar sus datos de contactos básicos (nombre y apellidos, el nuevo CLI asignado y su dirección postal), y cualquier otro dato que Ud. desee incluir en las guías públicas, a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT), para que esta pueda ponerlos a disposición de las entidades que elaboran las guías y de las que ofrecen servicios de información.
48. Ud. también puede, en cualquier momento, solicitar gratuitamente a ACN que sus datos sean excluidos, en todo o en parte, de dichas guías de abonados y servicios de información. Para ello, debe solicitarlo por escrito al Servicio de Atención al Cliente de ACN.
49. Asimismo, y de acuerdo con la normativa española en materia de protección de datos, Ud. puede solicitar, a través del Servicio de Atención al Cliente de ACN, que se modifiquen o corrijan los datos personales incluidos en las guías de abonados y servicios de información, cuando los mismos sean incorrectos o estén incompletos. Igualmente, puede solicitar que sus datos personales incluidos en dichas guías y servicios de información no sean utilizados con fines comerciales. Ud. tiene derecho a acceder, rectificar u objetar sus datos personales, de acuerdo con la normativa de protección de datos.

### **Política de Uso Aceptable**

50. La utilización del Servicio de ACN está sujeta a la Política de Uso Aceptable de ACN. Si ACN tiene conocimiento de una presunta infracción de su Política de Uso Aceptable, ACN podrá iniciar una investigación de los hechos relevantes. Durante esta investigación, si ACN tuviera sospechas fundadas respecto a la existencia de un uso fraudulento o abusivo del Servicio, ACN podrá restringirle o suspenderle el acceso al Servicio a fin de prevenir la continuación de la posible actividad fraudulenta o abusiva. En caso de que, tras sus investigaciones, ACN identifique la existencia de un fraude o de un uso abusivo, o si ACN recibe una denuncia de fraude en relación con el uso que Ud. haga del Servicio, ACN podrá, de forma discrecional:
- (a) Rechazar cualquier llamada realizada por Ud. que pudiera ser considerada fraudulenta o abusiva; y/o
  - (b) Suspender o interrumpir definitivamente, de acuerdo con este Contrato, su Servicio de ACN, sin perjuicio del derecho reservado a ACN de ejercer las acciones y exigir las compensaciones que legalmente le correspondan; y/o

- (c) Denunciar los presuntos hechos fraudulentos ante las autoridades competentes; y/o adoptar las medidas legales que estén al alcance de ACN para impedir o poner fin al fraude.

### **Suspensión y resolución por impago**

51. Si Ud. no paga sus facturas en la fecha de vencimiento indicada en la factura, ACN le contactará por correo ordinario, por correo electrónico o por teléfono para recordarle su obligación de pagar. Si deja de pagar la factura en la fecha límite indicada en el recordatorio, ACN podrá suspender su Servicio de ACN. Si deja de pagar en la fecha indicada en el segundo recordatorio, ACN puede resolver este Contrato de forma inmediata.
52. ACN no será responsable por las pérdidas o daños resultados de una suspensión o resolución de acuerdo a la Cláusula 51 de estas Condiciones Generales.

### **Suspensión del Servicio**

53. En caso de retraso en el pago total o parcial durante un periodo superior a un (1) mes desde la fecha de la factura, ACN podrá, con un preaviso de quince (15) días hábiles, suspender temporalmente los Servicios. Dicha suspensión afectará únicamente a aquellos Servicios pendientes de pago. No obstante, en caso de suspensión del Servicio telefónico por impago, este se mantendrá activo tanto para las llamadas salientes de emergencia como para llamadas entrantes (salvo las llamadas a cobro revertido). En dicho caso, todos los cargos por el mantenimiento del Alquiler de Línea se aplicarán como correspondan.
54. En caso de retraso en el pago del Servicio telefónico por un período superior a tres (3) meses o en caso de suspensión temporal en dos (2) ocasiones por mora en el pago de los Servicios correspondientes, con un preaviso de quince (15) días hábiles, ACN podrá interrumpir definitivamente el Servicio así como resolver el Contrato. En este caso, si Ud. ha contratado el Alquiler de Línea, está informado de que la resolución del Alquiler de Línea por impago de cualquier cargo implicará la pérdida del Servicio y del número asignado a su CLI.
55. Si sus Servicios de ACN se suspenden, Ud. debe contactar con el Servicio de Atención al Cliente para determinar qué acciones necesita llevar a cabo para restablecer el servicio. Podría aplicársele un Cargo, como establece la Lista de Precios, por el restablecimiento de su Servicio ACN.
56. Si sus Servicios de ACN se suspenden como resultado de sus acciones u omisiones, Ud. acepta (a) pagar todos los Cargos durante el periodo de suspensión; (b) reembolsar a ACN todos los honorarios, costes y gastos incurridos por ACN como resultado de la suspensión y de cualquier reconexión; y (c) que ACN no es responsable de las pérdidas que Ud. pueda sufrir.
57. La suspensión de los Servicios de ACN por ACN no será impedimento para que ACN resuelva este Contrato de acuerdo con la Cláusula 64.

## **Resolución de este Contrato**

### **Su derecho a retirarse de este Contrato**

58. Puede retirarse del presente Contrato dentro de un plazo de 14 días a partir de la Fecha de Entrada en Vigor, como se expone en la Cláusula 3 (“Período de Retiro”) sin justificación. Si compró Equipo de ACN, podrá retirarse del presente Contrato dentro de un plazo de 14 días tras recibir el Equipo de ACN. El Alquiler de Línea de ACN se suministra únicamente junto con ACN CPS, por tanto, Ud. no podrá retirarse de CPS y conservar el Alquiler de Línea de ACN.
59. Para ejercer su Derecho de Retiro, Ud. debe enviar el Impreso de Retiro Modelo cumplimentado, que está disponible en el Portal de Clientes, u otra comunicación por escrito a ACN, o llamar al Servicio de Atención al Cliente y confirmar por escrito su retiro.
60. Si ejerce su derecho de retiro, le reembolsaremos cualesquier pagos que hayamos recibido de Ud., incluido el coste de la entrega del Equipo de ACN comprado por Ud., dentro de un plazo de 14 días a partir de la fecha en que Ud. nos haya informado a Nosotros sobre su decisión de retirarse del presente Contrato. ACN le reembolsará a Ud. utilizando el mismo método de pago que Ud. utilizó para pagarnos, salvo que acordemos lo contrario por escrito.
61. Si Ud. compró Equipo de ACN, Ud. debe devolverlo a ACN y hacerse cargo de los costes dentro de un período de 14 días contados a partir del momento en que ejerció su derecho de retiro para poder obtener un reembolso, salvo que ACN le indique lo contrario. Es posible que retengamos el reembolso hasta que recibamos el Equipo de ACN o hasta que Ud. nos dé pruebas de que nos lo ha enviado. El Equipo de ACN debe devolverse sin daño alguno, en su embalaje original, y con todo el contenido original. Si Ud. daña o no devuelve el Equipo de ACN, se le cobrará el precio de venta total, tal y como se establece en la Lista de Precios.
62. Si Ud. nos solicitó que comenzáramos a prestar los Servicios de ACN durante el Período de Retiro y Nosotros hemos comenzado a prestar el Servicio de ACN solicitado, es posible que todavía pueda ejercer su derecho de retiro; sin embargo, le solicitaremos a Ud. que nos pague un importe que sea proporcional a los servicios que le hayamos prestado hasta el momento en que Ud. envió la notificación de retiro.

### **Rescisión por parte de Ud.**

63. Tras el vencimiento del Período de Retiro, Ud. podrá rescindir este Contrato en cualquier momento previa notificación por escrito con 2 días hábiles de antelación o llamando al Servicio de Atención al Cliente. Si informa a ACN de su deseo de terminar este Contrato por teléfono, se le exigirá que confirme la cancelación por escrito.. Esto es sin perjuicio de las condiciones establecidas en virtud de la ley de desactivar por completo la Preasignación y/o el Alquiler de Línea, que se fija en cinco (5) días, de

conformidad con las normas aplicables. Este Contrato también puede ser rescindido si ACN recibe tal tipo de solicitud en nombre de Ud. por parte de un nuevo proveedor de servicios para terminar y transferir su línea a este. Si Ud. rescinde el contrato durante el Plazo Inicial, es posible que se le solicite que pague una indemnización a ACN tal y como se dispone en la Cláusula 67.

### **Resolución por parte de ACN**

64. ACN puede resolver este Contrato al amparo de la Cláusula 51. ACN puede resolver este Contrato en cualquier otro momento y por cualquier razón, dándole un preaviso por escrito de treinta (30) días.
65. Si Ud. adquiere únicamente la Preasignación de Operador, este Contrato puede ser resuelto automáticamente sin previo aviso si Ud. ha dejado de usar el Servicio de Preasignación de Operador durante un periodo igual o superior a seis (6) meses.

### **Consecuencias de la resolución**

66. La resolución de este Contrato dará como resultado la desconexión de sus Servicios de ACN. Si Ud. recibe Preasignación de Operador de ACN, será incapaz de efectuar llamadas, salvo a los servicios de emergencia y a ciertos números concretos. Podrá recibir llamadas. Si cuenta con el Servicio de Telefonía Digital o Alquiler de Línea de ACN, no podrá hacer ni recibir llamadas. Si tiene el Alquiler de Línea de ACN, los servicios de otros proveedores de telecomunicaciones que dependan de una línea fija de teléfono, tales como acceso a Internet por marcación y sistemas de seguridad para el hogar, tampoco funcionarán. Ud. puede incluso perder su número de teléfono y no poder reclamarlo.
67. Una vez resuelto, ACN le enviará una factura final. Ud. acepta pagar todos los Cargos hasta la fecha de la resolución. Si resuelve durante el Plazo Inicial de un Servicio de ACN, Ud. acepta pagar una compensación a ACN por rescisión anticipada, la cual consistirá en la devolución de parte de los Descuentos y ofertas comerciales recibidas por Ud. cuando contrató los Servicios o a lo largo de la duración del Contrato. Dicha devolución, como compensación, se destinará a la parte proporcional aplicable teniendo en cuenta la fecha de su resolución y el periodo pendiente para finalizar el Plazo Inicial. Transcurrido el Plazo Inicial, el Contrato continuará de forma indefinida, salvo que sea resuelto de acuerdo a las disposiciones del Contrato. Si se le debe a Ud. un reembolso, ACN deducirá cualquier cantidad debida según este Contrato.

### **Modificaciones a este Contrato**

#### **Modificaciones por parte de ACN**

68. En algunas ocasiones, nosotros u otros operadores tendremos que interrumpir los Servicios de ACN. Si eso ocurre, restableceremos los Servicios de ACN lo más rápidamente posible.
69. ACN se reserva el derecho a modificar el presente Contrato en cualquier momento sin su consentimiento (incluyendo modificaciones en las tarifas, la Lista de Precios y los planes de llamadas), por razones legales,

por motivos técnicos o por cambios en la prestación del Servicio, así como modificaciones que pudieran derivarse de la aplicación de códigos de conducta tipo o, en cualquier caso, por decisiones corporativas estratégicas, comunicándoselo con una antelación mínima de un (1) mes. La comunicación deberá realizarse a través de ciertos canales, a destacar, nuestro sitio web [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu), con indicación de la fecha de entrada en vigor de las modificaciones e informando expresamente sobre su derecho a resolver el Contrato sin penalización alguna.

70. Ud. tiene derecho a solicitar copia de las nuevas condiciones generales del Contrato. En caso de solicitarlo, ACN le remitirá copia de las mismas por escrito o por correo electrónico, sin coste alguno.
71. En caso de disconformidad con las modificaciones propuestas, Ud. podrá resolver el Contrato sin penalización alguna. El Contrato quedará resuelto desde el momento en el que Ud. comunique a ACN dicha resolución. En cualquier caso, si transcurrido el plazo de un (1) mes desde la notificación de ACN, Ud. no ha manifestado expresamente su disconformidad, o bien, si Ud. continúa utilizando los Servicios de ACN tras la entrada en vigor del cambio a las condiciones del presente Contrato, se entenderá que Ud. ha aceptado el cambio.
72. ACN puede cambiar su plan de llamadas basado en el uso que Ud. realice de los Servicios de ACN de acuerdo con la Cláusula 69. ACN le informará de cualquier tipo de cambio y con detalles sobre su nuevo plan de llamadas. Ud. tiene el derecho de resolver este Contrato de acuerdo con la Cláusula 71.

### **Modificaciones por su parte**

73. Ud. puede modificar los Servicios de ACN a través del Portal de Clientes o contactando con el Servicio de Atención al Cliente. Le informaremos de cualquier cambio en el importe de los Cargos que resulten de su modificación. En caso de añadir Servicios de ACN, se le puede solicitar que celebre un nuevo Contrato con un nuevo Plazo Inicial. Si Ud. cambia los Servicios de Alquiler de Línea + Preasignación por solamente el Servicio de Preasignación, deberá pagar cualquier compensación prevista. También puede exigírsele el pago de una compensación de acuerdo con la Cláusula 67 si Ud. suprime un Servicio de ACN durante el Plazo Inicial. Podrían ser de aplicación algunas estipulaciones específicas.
74. Si Ud. cancela tanto el Alquiler de Línea como la Preasignación de Operador, los Servicios pasarán a ser suministrados y facturados por el operador incumbente (Telefónica). Para más información, contacte con el Servicio de Atención al Cliente de Telefónica.
75. Si cambia de domicilio y quiere llevarse los Servicios de ACN con Ud., contacte con el Servicio de Atención al Cliente como mínimo treinta (30) días antes de la mudanza. Si es posible, ACN le ayudará a transferir sus Servicios de ACN a su nuevo hogar. Es probable que tenga que pagar un Cargo (tal y como se expone en la Lista de Precios) para transferir sus Servicios de ACN.

## Límites a la responsabilidad

76. Respetando el límite permitido legalmente, ACN no es responsable por pérdida alguna que Ud. pueda sufrir derivada de negligencia, incumplimiento de contrato, falseamiento, pérdida o no disponibilidad de los Servicios de ACN ni tampoco por lucro cesante o pérdida de ventas, facturación, contratos o clientes, daño a la reputación, pérdida o daño al software, datos, información u ordenador o equipos varios, pérdida de tiempo de la directiva o la plantilla, cualquier pérdida directa o indirecta, o cualquier pérdida que no podía haber sido razonablemente prevista por ACN. Los Servicios de ACN están dirigidos al uso personal y no somos responsables de ninguna pérdida si Ud. utiliza los Servicios de ACN con fines comerciales.
77. ACN no será responsable si Ud. (a) usa los Servicios de ACN o el Equipo de ACN incumpliendo este Contrato o la Política de Uso Aceptable; (b) altera el Servicio de ACN o el Equipo de ACN; o (c) utiliza los Servicios de ACN o el Equipo de ACN en condiciones operativas anómalas o incorrectas.
78. Nada en este Contrato limita nuestra responsabilidad si Ud. resulta herido o muere como resultado de la negligencia de ACN.
79. La responsabilidad absoluta de ACN derivada de este Contrato está limitada al 50% de todos los Cargos que le han sido facturados por el Servicio de ACN emitidos durante los tres (3) meses anteriores al acontecimiento que dé lugar a la responsabilidad de ACN.

## Servicio de Atención al Cliente y reclamaciones

80. ACN le facilitará la información sobre los Servicios, Precios, mantenimiento de los Servicios y sobre cualquier otra cuestión necesaria y conveniente para una adecuada prestación de los Servicios, a través del sitio web [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu) y/o a través del Servicio de Atención al Cliente.
81. ACN pone a su disposición un Servicio de Atención al Cliente por vía telefónica, en castellano, con objeto de atender sugerencias, dudas y/o peticiones de información relacionadas con los Servicios, de lunes a viernes, disponible en el número de teléfono gratuito 91 12 37 501. Además, Ud. podrá dirigirse a ACN por escrito a las direcciones de correo o de correo electrónico que aparecen en el formulario de contratación.
82. Para presentar cualquier queja y/o reclamación en relación con la prestación de los Servicios, Ud. podrá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente ya sea por teléfono o por escrito a las direcciones de ACN, a la atención del Departamento de Reclamaciones de ACN, en el plazo de un (1) mes a contar desde el momento en el que Ud. tenga conocimiento del hecho que motive su reclamación.
83. ACN asignará un número de referencia a cada reclamación recibida, el cual se le comunicará, y dará respuesta a la reclamación a través del mismo canal utilizado por Ud. para presentarla. También tendrá derecho a recibir, si así lo solicita, un documento que acredite la presentación y el contenido de la reclamación. Una vez recibida la reclamación, ACN le dará trámite. En caso de que Ud. no hubiera obtenido

respuesta satisfactoria de ACN en el plazo de un (1) mes, quedará facultado para acudir en el plazo de los tres (3) meses siguientes, a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Información española o, en su caso, a las Juntas Arbitrales de Consumo en los términos establecidos en su normativa aplicable.

84. En cualquier caso, ninguna queja o reclamación, ni siquiera relativa a la facturación, le facultará para rechazar el pago de ninguna factura, pendiente o emitida posteriormente, que no tenga relación directa con el objeto o el fondo de la reclamación.
85. Si adquirió el producto o servicio en línea, es posible que también pueda utilizar la plataforma virtual para resolución de litigios («ODR») para resolver su litigio. La plataforma ODR está gestionada por la Comisión Europea y está disponible en todos los idiomas de la UE. Para encontrar información sobre cómo presentar una queja a través de la plataforma ODR, consulte [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr). Si decide utilizar la plataforma ODR, indique como referencia la dirección de correo electrónico [espana.digital@myacn.eu](mailto:espana.digital@myacn.eu) del Servicio de Atención al Cliente.

### **Otras cosas que Ud. debe saber**

86. De conformidad con la Directiva de la Unión Europea sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), no se debe eliminar el Equipo de ACN con los residuos no clasificados debido a la posible presencia de sustancias peligrosas en los equipos electrónicos que pueden afectar a la salud y el medio ambiente. Le rogamos que se ponga en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para obtener más información sobre los sistemas de devolución y recolección a su disposición.
87. Este Contrato, y todos los derechos y obligaciones que deriven de él, se registrarán e interpretarán de acuerdo con la legislación española y tanto Ud. como ACN, por el presente documento, quedarán sometidos a la jurisdicción exclusiva de los tribunales españoles competentes para conocer de cualquier tipo de litigio, acción, procedimiento o demanda derivado de este Contrato.
88. Que una de las partes no ejercite o ejecute su derecho, potestad o recurso al amparo de este Contrato no se considerará una renuncia.
89. Este Contrato se concluye a título personal y no podrá ser cedido a un tercero. No obstante lo anterior, comunicándose previamente con un plazo de quince (15) días naturales y previo cumplimiento de todos los requisitos contemplados en la normativa vigente, ACN podrá ceder la titularidad y las licencias para suministrar los Servicios a una compañía de su grupo o a un tercero y, en consecuencia, ceder el Contrato suscrito con Ud., sin necesidad de recabar su consentimiento y sin perjuicio de su derecho a resolver el Contrato en cualquier momento, sin penalización alguna.
90. ACN puede aceptar instrucciones respecto a su Cuenta de cualquier persona que creamos que esté actuando con su permiso.



91. Si cualquier disposición de este Contrato es o llega a ser ilegal, nula o inejecutable, no afectará a las disposiciones restantes de este Contrato.



## **Condiciones Adicionales para la Preasignación de Operador y el Alquiler de Línea**

Estas Condiciones Adicionales para la Preasignación de Operador y el Alquiler de Línea se aplican al suministro de ACN de los Servicios de Preasignación de Operador y Alquiler de Línea. Estas Condiciones Adicionales complementan las Condiciones Generales de ACN. En caso de conflicto entre estas Condiciones Adicionales y las Condiciones Generales del Contrato, el presente documento prevalece.

### **Tiempos de conexión a los Servicios**

1. Ud. declara que está celebrando este Contrato como propietario de la línea o, en caso de ser un Cliente empresa, que Ud. tiene poder para actuar en nombre de la sociedad. Si todos los datos del Contrato están completos y son correctos, daremos la correspondiente orden para dar de alta la Preasignación y/o el Alquiler de Línea. Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica) procesará la solicitud de Preasignación en el plazo de dos (2) semanas. Una vez activada la Preasignación, ACN será (electrónicamente) notificado. Por otro lado, la activación del Servicio de Alquiler de Línea tardará entre tres (3) y cuatro (4) semanas, dependiendo de la situación de su línea y de los procedimientos exigidos por Telefónica. En cuanto sus Servicios estén finalmente activados, le enviaremos la correspondiente carta de bienvenida.

### **Clientes a los que no es posible prestar los Servicios**

2. Los Servicios de Preasignación de Operador y Alquiler de Línea solo están disponibles para aquellos Clientes que tienen una línea telefónica con Telefónica (o bien para Clientes que estuvieran preasignados o que tuvieran la línea alquilada con otro operador alternativo, siempre y cuando su línea estuviera aún conectada directamente con la red de Telefónica). Si Ud. no está directamente conectado con la red de Telefónica, por ejemplo, si recibe el servicio telefónico a través de un operador de cable, o mediante acceso directo (en general de fibra óptica) de otro operador alternativo, no podrá ser preasignado ni tampoco activar el Servicio de Alquiler de Línea. El servicio de telefonía móvil tampoco puede ser preasignado.
3. ACN no suministra los Servicios de Preasignación de Operador o Alquiler de Línea en Ceuta y Melilla.

### **Llamadas incluidas en el Servicio de Preasignación de ACN**

4. Algunas clases de llamadas pueden ser preasignadas. Telefónica gestionará siempre algunas llamadas incluso aunque Ud. haya sido preasignado. Las llamadas que cursarán ACN y las que cursará Telefónica dependerán de la modalidad del Servicio de Preasignación contratado:
  - **Servicio “Solo Preasignación”:** Este Servicio se presta en la modalidad de “Preasignación Global”, que incluye las siguientes llamadas como sujetas a Preasignación: llamadas de ámbito metropolitano,

ACN Marketing y Servicios de Telecomunicaciones España S.L. (Sociedad Unipersonal)  
Domicilio social: Calle Pinar 7, 5º Izq., 28006 Madrid, España - CIF: B83966366  
R.M. Madrid: Tomo 19.960, Libro 0, Folio 64, Sección 8ª, hoja M-351986  
Dirección Postal: Calle de Las Rejas 11F, 28022 Madrid, España

provincial, interprovincial, internacional y de fijo a móvil. Todas las demás llamadas (tales como llamadas a números de inteligencia de red, llamadas a números de tarifas especiales, llamadas a números de información 118 y llamadas de emergencia), serán cursadas por Telefónica.

- Servicio “Alquiler de Línea + Preasignación”: Este Servicio se presta en la modalidad de “Preasignación Global Extendida”, que incluye las siguientes llamadas como sujetas a Preasignación: las llamadas de ámbito metropolitano, provincial, interprovincial, internacional, de fijo a móvil, a numeración de inteligencia de red (que incluye los números personales y excluye llamadas a cobro revertido), y a los servicios de radio búsqueda. Todas las demás llamadas serán cursadas por Telefónica.
5. En caso de que Ud. haya contratado el Servicio “Solo Preasignación”, este Contrato puede ser resuelto sin aviso si Ud. deja de utilizar el Servicio durante un periodo igual o superior a seis (6) meses.

### **Derecho de desconexión de determinados servicios**

6. Si desea que ACN bloquee el acceso a los servicios de llamadas internacionales y/o a servicios de tarificación adicional, por favor, notifíquelo a nuestro Servicio de Atención al Cliente por teléfono o por correo. ACN procederá a la desconexión de dichos servicios en el plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de su solicitud, salvo que no sea posible por causas que le sean imputables a Ud.

### **Obligaciones de ACN**

7. Conjuntamente con el Servicio de Alquiler de Línea, ACN ofrece cinco (5) Servicios Adicionales -- buzón de voz, identificación de llamadas, llamada en espera, identificación de llamada en espera y desvío de llamadas). Ud. declara estar informado de que cualquier otro servicio que Ud. tuviera contratado con su anterior operador de telefonía, no podrá transferirse ni estará disponible con el Servicio Alquiler de Línea de ACN.
8. En caso de interrupción temporal del servicio telefónico prestado por ACN o la falla de alcanzar los niveles de calidad en las cláusulas 19-21 de los Condiciones Generales, Ud. será compensado con la mayor de las siguientes cantidades:
- El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción prorrateada por el tiempo que haya durado la interrupción del servicio. En caso de que el Contrato tuviera una antigüedad inferior a tres (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 consumo efectivamente realizado.
  - Cinco (5) veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por la duración de esta.



Si el importe de la respectiva compensación a pagar tal y como se menciona anteriormente excede de un (1) euro, ACN procederá automáticamente al pago de la misma en la factura siguiente, donde se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que le corresponda..

9. En caso de interrupciones por causas de fuerza mayor, ACN le compensará con la devolución del importe de la cuota mensual de Alquiler de Línea y de cualquier otra independiente del tráfico de llamadas, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción del servicio.
10. Las compensaciones mencionadas en los párrafos anteriores no serán aplicables cuando la interrupción del Servicio esté causada por:
  - Incumplimiento grave por su parte de las condiciones contractuales, especialmente en caso de fraude o mora en el pago (que podrán dar lugar a la suspensión de los Servicios).
  - Los daños producidos en la red debido a la conexión por su parte a equipos que no hayan sido aprobados por la normativa vigente.
11. ACN no le suministra ningún Equipo ACN con el Servicio de Alquiler de Línea. Ud. deberá utilizar su propio equipo telefónico. En caso de que Ud. alquile equipo de Telefónica, puede tener la obligación de devolver o comprar dicho equipo. Debería contactar con Telefónica para aclarar este punto.



## **Condiciones Adicionales para el Servicio de Telefonía Digital (DPS)**

Estas Condiciones Adicionales para el Servicio de Telefonía Digital se aplican al suministro de ACN del Servicio de Telefonía Digital y Equipo de ACN asociado, si procede. Estas Condiciones Adicionales complementan las Condiciones Generales de ACN. En caso de conflicto entre estas Condiciones Adicionales y las Condiciones Generales, el presente documento prevalece.

### **Condiciones Generales de uso del Servicio de Telefonía Digital**

1. El Servicio de Telefonía Digital de ACN funciona solo con Videoteléfonos de ACN o el Adaptador de Teléfono del Servicio de Telefonía Digital de ACN adquiridos en Europa, o bien, a través de la App ACN Companion en su dispositivo móvil. Ud. puede usar el Equipo de ACN adquirido a ACN o a un tercero. El Equipo de ACN no funcionará con otros servicios de telefonía.
2. Para utilizar el Equipo de ACN, DPS requiere conexión a Internet y suministro eléctrico constante. La información sobre los requisitos de velocidad de Internet para DPS se puede encontrar en el portal de clientes. Cualquier subscripción o cuotas basadas en el uso y consumo que le cargue su proveedor de Internet se sumarán a los Cargos de ACN por su DPS y serán responsabilidad exclusivamente suya. El uso de DPS puede implicar cargos por uso y consumo de su proveedor de Internet.
3. DPS se suministra como una línea adicional de teléfono y no es sustitución para su servicio de línea de teléfono fija. DPS no admite la transmisión de fax, sistemas de alarmas y seguridad, sistemas de pago con tarjetas de crédito o de débito y en efectivo, cajeros automáticos u otros servicios que requieran de una línea fija para conectar al servicio telefónico. Las llamadas realizadas a ciertos números especiales, números de tarificación adicional, servicios de información sobre números de abonados y determinados números internacionales, pueden no estar permitidos.
4. DPS puede utilizarse en otros lugares, aparte de en el Domicilio (lo que se denomina uso “nómada”) si esto está permitido por ley y siempre que Ud. cuente con una conexión a Internet y el uso de DPS no esté bloqueado. Si Ud. utiliza DPS en un lugar distinto, que no sea el Domicilio, debe proporcionar información actualizada sobre su ubicación a ACN, tal y como se dispone en la Cláusula 13. No podemos garantizar el normal funcionamiento de DPS, incluso si la ubicación ha sido actualizada en nuestros sistemas. Si Ud. utiliza DPS a través de la App ACN Companion en una ubicación distinta al Domicilio, Ud. acepta que no estarán disponibles todas las funciones de DPS. ACN no puede prestar soporte ni atención al cliente si utiliza DPS o el Equipo de ACN en países o lugares distintos de los lugares en los que ACN o sus asociadas están autorizadas a operar. Si utiliza DPS en tales lugares, Ud. asumirá todos los riesgos.
5. En ningún momento debe Ud. tener más de una conexión al DPS activa, salvo que tenga contratado más de un Servicio de Servicio de Telefonía Digital.

6. Ud. reconoce que DPS es un servicio diferente al servicio de telefonía pública y, como tal, no ofrece los mismos niveles de calidad que el servicio de telefonía pública.
7. Junto con DPS, ACN suministra las siguientes Servicios Adicionales:
  - Bloqueo de llamadas: Esta prestación le permite inhabilitar ciertos tipos de llamadas salientes, como llamadas internacionales. Dicha inhabilitación, sin embargo, no impide llamadas al servicio de emergencia 112.
  - Bloqueo de llamadas al extranjero para adultos: ACN ha inhabilitado automáticamente llamadas a un número de países concretos y destinos que requieran tarifas especiales (inhabilitación de llamadas al extranjero para adultos). El grupo de países a los cuales las llamadas están automáticamente inhabilitadas se modifica regularmente sin previo aviso. ACN no es responsable de ningún fallo a la hora de actualizar o retraso en la actualización de la inhabilitación de llamadas al extranjero para adultos. La inhabilitación de llamadas al extranjero para adultos puede ser desactivada sin cargo alguno solicitándolo por escrito a ACN.
  - Bloqueo de llamadas a servicios de valor añadido: Esta prestación le ofrece la oportunidad de inhabilitar llamadas a dichos servicios.

### **Entrega del Equipo de ACN y del Servicio de Telefonía Digital**

8. ACN entregará el Equipo de ACN en los treinta (30) días siguientes a fecha en la que ACN envíe la confirmación de la adquisición a la dirección de correo electrónico proporcionada por Ud. en su formulario de contratación. En caso de que el Equipo de ACN elegido por Ud. no estuviera disponible, le aconsejaremos un Equipo de ACN alternativo (los precios para Equipos de ACN pueden variar) o que resuelva este Contrato. Si decide rescindir este Contrato de acuerdo con esta Cláusula, ACN le reembolsará cualquier importe pagado.
9. ACN retiene la propiedad del Equipo de ACN hasta que se le entregue y Ud. lo haya pagado. Una vez el Equipo de ACN se entregue en su Domicilio, Ud. es el responsable de cualquier daño o pérdida que sufra. Hasta que no haya pagado su Equipo de ACN, no puede venderlo ni transferirlo a ninguna otra persona.
10. Una vez que su Contrato del DPS haya sido aceptado, ACN le facilitará un número de teléfono para hacer y recibir llamadas. Según su dirección para el servicio, especificaciones técnicas y requisitos legales, ACN le facilitará un número geográfico o no geográfico. En algunos casos, Ud. podrá transferir su número de teléfono actual al Servicio de Telefonía Digital.

### **Instalación del Equipo de ACN y del DPS**

11. Ud. debe instalar el Equipo de ACN y DPS de acuerdo con las instrucciones de la Guía de instalación rápida facilitadas junto a su Equipo de ACN. ACN no será responsable por avería o funcionamiento inadecuado del



Equipo de ACN o de la disponibilidad de DPS si Ud. instala el Equipo de ACN incorrectamente o si la causa del problema es un servicio o equipo suministrado por Ud. o por otro proveedor de telecomunicaciones.

12. Si Ud. quiere utilizar DPS a través de la App ACN Companion, acepta descargar e instalar la aplicación en su dispositivo móvil siguiendo las instrucciones proporcionadas por ACN. En la actualidad, la App ACN Companion está disponible para determinados dispositivos móviles Android (versión 4.1 o superior) y iOS (versión 9 o superior). Consulte el documento que indica los [dispositivos compatibles con ACN Companion](#) para obtener información sobre los requisitos del sistema y los dispositivos que pueden utilizar la app ACN Companion. ACN no será responsable de la disponibilidad de DPS si Ud. no utiliza un dispositivo móvil que cumpla los requisitos técnicos anteriormente mencionados o si Ud. no descarga e instala la aplicación.

### Llamadas de emergencia

13. DPS permite llamadas a número de los servicios de emergencia como el 112, aunque el acceso a los servicios de emergencia está sujeto a limitaciones que pueden no tener los teléfonos con línea fija. Las llamadas a los servicios de emergencia pueden fallar si su conexión a Internet no está disponible o si hay un corte en el suministro eléctrico. Los operadores de los servicios de emergencia pueden no ser capaces de localizarle automáticamente si Ud. les llama usando el DPS Ud. acepta facilitar a ACN la dirección en la cual Ud. utiliza su Equipo de ACN de forma que sea posible ofrecer la información sobre su localización a los servicios de emergencia. Si utiliza DPS en un lugar distinto, deberá actualizar la información de su localización a ACN. Si no actualiza dicha localización, la información facilitada a los servicios de emergencia puede ser incorrecta.
14. ACN no es responsable por daños directos o indirectos, incluidos daños derivados de la no conexión, el no funcionamiento o la interrupción de llamadas a los servicios de emergencia hechas con el Servicio de Telefonía Digital, o por la veracidad de la información de localización suministrada a los servicios de emergencia.
15. Si Ud. utiliza DPS a través de la App ACN Companion en una ubicación distinta al Domicilio, acepta la posibilidad de que los servicios de emergencia no estén disponibles debido a restricciones de la red. En estos casos, las llamadas a números de servicios de emergencia se deben realizar a través del servicio de operador de red. ACN no será responsable de la no disponibilidad del servicio de emergencia.

### Cargos y pagos

16. Se le enviarán facturas electrónicas por su Servicio de Telefonía Digital y Equipo de ACN según lo previsto en el proceso descrito en la cláusula 28 de las Condiciones Generales. En caso de solicitarlo por escrito, ACN le emitirá una factura en papel del mes(es) especificado(s) en la solicitud. Las facturas estarán disponibles en el Portal de Clientes durante doce (12) meses desde la fecha de emisión. Las facturas cuentan con un certificado electrónico para garantizar la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido.



17. Si Ud. adquiere el Equipo de ACN, debe pagar dicho Equipo de ACN en su totalidad antes de que se acepte su Contrato, salvo que lo haya adquirido conforme a un plan de pago a plazos de ACN. ACN tramitará su pago cuando el Equipo de ACN se envíe y le avisará por correo electrónico informándole de que su factura está disponible en el Portal de Clientes. Si su pago se rechaza o cancela, ACN intentará contactar con Ud. para que nos facilite otra forma de pago. Si Ud. no facilita otra forma de pago, ACN puede suspender el envío del Equipo de ACN o resolver este Contrato. Si el envío ya ha tenido lugar, Ud. deberá devolver el Equipo de ACN, y asumir los posibles gastos, salvo que haya resuelto este Contrato conforme a las Cláusulas 58 y 61 de las Condiciones Generales.
  
18. Estas Condiciones Adicionales para el Servicio de Telefonía Digital se aplican al suministro de ACN del Servicio de Telefonía Digital y Equipo de ACN asociado. Estas Condiciones Adicionales complementan las Condiciones Generales de ACN. En caso de conflicto entre estas Condiciones Adicionales y las Condiciones Generales, el presente documento prevalece.

### **Interrupciones del Servicio**

19. En los casos de interrupciones en DPS debido a actualizaciones en el software, en el equipo o en la red, ACN le informará a Ud. de dicha interrupción con al menos 24 horas de antelación mediante un aviso colgado en el portal de clientes. ACN también limitará el número de dichas interrupciones a 8 por año, con una duración máxima de 40 horas. ACN intentará por todos los medios programar tales interrupciones en el momento que sea menos incómodo para Ud.. Si no se pudiera utilizar DPS por un error de ACN, Ud. tendrá derecho a una deducción en los gastos por ese mes para reflejar cualquier periodo en el que no haya podido utilizar DPS. La reducción será realizada por parte de los gastos que según el Contrato se hubieran devengado durante ese periodo de tiempo.