





## Tarifas y Servicios Contratados por el Cliente



### > Plan 35 – Internet 30+5

Conexión 35 Mbps ..... Con permanencia\* 36 €/Mes\*\*  Sin permanencia\* 48 €/Mes\*\*

### > Línea fija Tarifa Plana

Línea fija ..... Tarifa: 10,90 €/Mes\*\*

Incluye teléfono fijo voz-ip con tarifa plana de llamadas a fijos nacionales y 1.000 minutos de llamadas a móvil.  
Ligado a conexión a Internet

Si desea más de una línea, indique aquí la cantidad:.....

### > Línea Móvil - Voz ilimitada/100 Mb

Línea de móvil con básico de datos.(100 Mb) ..... Tarifa: 8,90 €/Mes\*\*

Línea de móvil sin datos y con llamadas ilimitadas.

Si desea más de una línea, indique aquí la cantidad:.....

### > Línea Móvil - Datos 9Gb

Línea de móvil ilimitada 9 Gb . ..... Tarifa: 9,90 €/Mes\*\*

Línea de móvil con 3GB de datos y con llamadas ilimitadas.

Si desea más de una línea, indique aquí la cantidad:.....

### > Línea Móvil - Datos 14Gb

Línea de móvil ilimitada 14 Gb . ..... Tarifa: 10,90 €/Mes\*\*

Línea de móvil con 7GB de datos y con llamadas ilimitadas.

Si desea más de una línea, indique aquí la cantidad:.....

### > Línea Móvil - Datos 23Gb

Línea de móvil ilimitada 23 Gb . ..... Tarifa: 14,90 €/Mes\*\*

Línea de móvil con 23GB de datos y con llamadas ilimitadas.

Si desea más de una línea, indique aquí la cantidad:.....

### > Línea Móvil - Datos 50Gb

Línea de móvil ilimitada 50 Gb . ..... Tarifa: 24,90 €/Mes\*\*

Línea de móvil con 50GB de datos y con llamadas ilimitadas.

Si desea más de una línea, indique aquí la cantidad:.....

### > Plan 35 – Tarifa Veraneantes

Conexión 35 Mbps ..... Tarifa: 48,00 €/Mes\*\*

Condiciones de la Tarifa Veraneantes:

- 1- El cliente debe contratar, al menos, un total de 4 meses de servicio al año.
- 2- El compromiso de permanencia es de dos (2) años.
- 3- El cliente podrá ampliar el plazo de servicio mínimo de 4 meses al año, avisando con una alteración de, al menos 15 días naturales, las fechas de servicio adicional que requiera, estas se facturarán a la misma tarifa vigente para el servicio regular a veraneantes.
- 4- En caso de no cumplir la permanencia acordada, se le facturará al cliente los meses que no haya cumplido de la permanencia de dos años como compensación.
- 5- Los equipos necesarios para el servicio son propiedad de MyLink y deben ser entregados al final del contrato. Caso contrario se aplicarán las cláusulas establecidas en este documento.

### > Plan 35 Internet 30+5: Cuota única de alta + instalación

Con permanencia\*: 37€\*\*  Sin permanencia o T. Veraneantes: 181,5 €\*\*

Nota importante: La instalación básica incluye hasta 20mts de cable de interior visto.  
En caso de cancelación anticipada, se cobrarán 144,50€ por concepto de instalación

\* LA PERMANENCIA ES DE 18 MESES.

\*\* IVA INCLUIDO. Los pagos se realizarán mensualmente con cargo a la cuenta corriente.

## Planes a medida para Empresas: Internet, telefonía fija y móvil

Acceso simétrico a Internet [ ] Mbps

- Incluir ..... líneas de teléfono(s) fijo (voz-ip), tarifa plana de llamadas a fijos nacionales y 1.000 minutos a móviles..
- Incluir ..... líneas de móvil con ..... Gb/mes de datos y llamadas ilimitadas.
- Incluir servicio centralita IP con instalación, configuración y mantenimiento incluido para ..... extensiones.
- Con permanencia\* [ ] €/Mes\*\*
- Sin permanencia\* [ ] €/Mes\*\*

Cuota única de instalación: Con permanencia [ ] € \*\*  Sin permanencia [ ] € \*\*

El precio del servicio(s) se ha detallado en el presupuesto Ref: ..... parte integrante de este contrato y que ha sido aceptado oportunamente por el cliente

Observaciones:

\* LA PERMANENCIA ES DE 18 MESES. \*\* IVA INCLUIDO. Los pagos se realizarán mensualmente con cargo a la cuenta corriente.

## Acceptación y Firma

Por medio del presente Contrato, el abajo firmante, cuyos datos se recogen en el apartado "Titular de Contrato", se abona al/los Servicio/s arriba indicado/s, prestado/s por Telecomunicaciones Merino S.A., según lo dispuesto tanto en el presente Contrato y en las Condiciones Generales que se adjuntan en el presente documento como en las Condiciones Específicas aplicables a cada uno de los Servicios Contratados, las cuales conoce y acepta en su integridad.

Igualmente declaramos que hemos leído, conocemos y aceptamos en su totalidad la/s tarifa/s vigentes a la fecha de este contrato.

Firma del Titular del Contrato

José Luis Merino Martínez  
Telecomunicaciones Merino S.A.  
mylink



En....., a....., de....., de 20.....

## SOLICITUD DE PORTABILIDAD

### Números de teléfono nuevos y/o para portabilidad

<input type="checkbox"/> Solicitud de nuevo número de teléfono fijo.	Número asignado:	
<input type="checkbox"/> Solicitud de nuevo número de teléfono móvil.	Número asignado:	
<input type="checkbox"/> Solicitud de portabilidad teléfono fijo.	Número a portar:	
<input type="checkbox"/> Solicitud de portabilidad teléfono móvil.	Número a portar:	

#### 1- DATOS DEL CLIENTE:

Denominación de la Empresa:		C.I.F.:
Dirección:	Población:	
Provincia:	C.P.:	Teléfono/Fax:

#### 2- DATOS DEL APODERADO:

Nombre:	Apellidos:	NIF.:
D./Doña en su calidad de:		
Con fecha:	y número de protocolo:	

#### 3- DIRECCIÓN DE CONTACTO (CASO DE SER DIFERENTE A DATOS DEL CLIENTE):

A la atención de:	Tif.:	
Domicilio (en caso de ser distinto al del titular de la línea):		
Población:	Provincia:	C.P.:

#### 4- CONTRATACIÓN DE LA PORTABILIDAD:

Portabilidad IP:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>					
Tipo de acceso:	Numeración RI <input type="checkbox"/>	Individual Analógico <input type="checkbox"/>	Acceso Básico RDSI <input type="checkbox"/>	Acceso Múltiple <input type="checkbox"/>			
INFORMACIÓN TARIFARIA:	900 <input type="checkbox"/>	901 N/1 <input type="checkbox"/>	901 N/2 <input type="checkbox"/>	902 <input type="checkbox"/>	903/906 N/1 <input type="checkbox"/>	906/N/2 <input type="checkbox"/>	906 N/3 <input type="checkbox"/>
NÚMERO DE TELÉFONO A PORTAR:	OPERADOR DONANTE:						
NÚMERO DE TELÉFONO A PORTAR:	OPERADOR DONANTE:						
NÚMERO DE TELÉFONO A PORTAR:	OPERADOR DONANTE:						

#### EN CASO DE SER UN RANGO DE NUMERACIÓN ESPECIFICARLO:

OPERADOR RECEPTOR: XTRA TELECOM S.A.U.

\* Por servicio de portabilidad se entenderá aquel procedimiento mediante el cual el Operador Receptor cursa la solicitud suscritas por el titular de la línea de causar baja en el operador donante y simultáneamente el alta en el servicio del Operador Receptor, conservando su numeración.  
\*\* Tiempo hábil estimado para la ventana de cambio: 3 horas

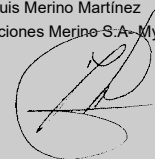
#### 5- FIRMA DEL CONTRATO

Por el presente contrato, el cliente solicita a Telecomunicaciones Merino S.A. la prestación de los servicios indicados, de acuerdo con los términos y condiciones de este contrato, que el cliente conoce y acepta. El cliente autoriza que los datos personales, necesarios para tramitar esta solicitud, puedan ser transferidos a las Empresas que intervienen en el proceso de prestación del servicio, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal y reglamentos de desarrollo.

\* Firma del Cliente


José Luis Merino Martínez  
Telecomunicaciones Merino S.A. MyLink

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_



(\*solo portabilidades)

## Envío de avisos, notificaciones, promociones y/o facturas

 Piensa en verde: Aceptando recibir tu factura mensual por email ayudamos a proteger al medio ambiente

- Acepto que Mylink trate mis datos de facturación, tráfico y navegación para enviarme comunicaciones comerciales personalizadas basadas en esta información.
- Acepto que Mylink me remita comunicaciones comerciales con ofertas que pudieran ser de mi interés procedentes de terceras empresas con las que Mylink haya llegado a un acuerdo comercial.
- Acepto que Mylink me remita comunicaciones comerciales con ofertas que pudieran ser de mi interés.
- Acepto que Mylink me remita la factura de forma electrónica colaborando así con la sostenibilidad del medio ambiente.

Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, MYLINK - Telecomunicaciones Merino S.A. Disponible en [www.mylink.es/condiciones generales](http://www.mylink.es/condiciones generales)

### 1. OBJETO

Por el presente contrato Telecomunicaciones Merino S.A. en adelante MYLINK pone a disposición del Cliente, el Servicio de Acceso a Internet así como, en su caso, la prestación de servicios de telefonía (en adelante, el "Servicio"). La prestación del Servicio consiste en proporcionar al Cliente, de acuerdo a la configuración fijada en el presente contrato, el acceso a Internet de forma dedicada y permanente, así como, en su caso, la prestación de servicio de telefonía desde el emplazamiento del Cliente, permitiendo la comunicación bidireccional con otros ordenadores conectados a Internet.

La prestación del Servicio se llevará a cabo por medio de los siguientes elementos:

- Router wifi, instalado en el emplazamiento del cliente, en régimen de cesión y propiedad de mylink.
- Panel de radio exterior, instalado en el emplazamiento del cliente, en régimen de cesión y propiedad de mylink.
- Cable UTP terminado en un conector RJ45 que conecta los elementos anteriores.

### 2. TARIFAS

El Servicio prestado será facturado al Cliente según las tarifas en vigor en cada momento. El importe del servicio se verá incrementado si el tipo de IVA aplicable e incluido en el precio (21%) fuera incrementado por el gobierno de España. Igualmente se verá incrementado en el caso de nuevos impuestos que resulten de aplicación durante la vigencia del presente contrato. Las tarifas vigentes a la firma de este documento para el Servicio contratado son las que figuran en la hoja que contiene los datos identificativos del Cliente y la descripción del Servicio contratado y que forma parte del presente contrato. MYLINK podrá actualizar los precios y/o descuentos del Servicio, que serán notificados al Cliente con la debida antelación, disponiendo de un período de treinta (30) días desde la recepción de la notificación para comunicar a MYLINK su aceptación a dicha actualización. Transcurrido dicho plazo sin comunicación en contra por parte del Cliente, la actualización se considerará aceptada y será efectiva desde el momento indicado en la notificación.

### 3. FACTURACIÓN Y PAGO

MYLINK facturará al Cliente las cantidades que éste deba abonar por la prestación del Servicio contratado y que incluyen los siguientes conceptos:

- Cuota de alta e instalación: se devengará por una sola vez y podrá abonarse de forma íntegra con la primera factura.
- Cuota mensual de abono al Servicio: se facturará a mes anticipado, a partir de la activación del Servicio, que se iniciará tras la instalación de los equipos y terminales necesarios y la aceptación del Servicio por el Cliente.
- Cuota por facilidades adicionales: se facturará a mes anticipado, una vez solicitadas las mismas por el Cliente. La factura contendrá los conceptos de precios que se tarifican por el Servicio que se presta.

El importe de la primera cuota mensual será proporcional al número de días que el Servicio haya estado disponible dentro del período de facturación. Este criterio se aplicará, igualmente, en el caso de que el Cliente solicite una modificación de las características del Servicio.

MYLINK sitúa la domiciliación bancaria como medio de pago principal. Para la utilización de un medio diferente a la domiciliación bancaria el Cliente deberá ponerse en contacto con el Centro de Atención al Cliente de MYLINK, en el teléfono 901 00 77 99 o bien por correo electrónico: [incidencias@mylink.es](mailto:incidencias@mylink.es), en el que se le indicará el procedimiento a seguir.

### 4. VIGENCIA DEL CONTRATO

El contrato no entrará en vigor hasta que se hayan cumplido las siguientes condiciones:

- Comprobación de la viabilidad técnica por parte de MYLINK de la localización de las potenciales instalaciones para la prestación del Servicio.
- Obtención del permiso o autorización del propietario o Junta de Propietarios para el acceso e instalación de los equipos y terminales por parte de MYLINK, en el supuesto de que el Cliente no fuera el propietario del local o edificio donde se preste el Servicio.
- La firma del contrato por parte del Cliente.

No se admitirá la suspensión temporal del Servicio a instancias del Cliente, salvo en los casos expresamente previstos en la ley. El contrato tiene una duración indefinida hasta su cancelación por alguna de las partes contratantes en los supuestos contemplados en el mismo y en la legislación. En caso de que el cliente decida finalizar un contrato sujeto a permanencia antes de la fecha estipulada, MYLINK facturará al cliente el importe indicado en el apartado "cuota de alta + instalación".

### 5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La firma del presente contrato por parte del Cliente, supone su plena aceptación de la instalación y activación del Servicio. A partir de ese momento, MYLINK estará facultada para facturar el Servicio.

### 6. PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO

MYLINK se reserva el derecho de rechazar la solicitud de prestación del Servicio del Cliente en el caso de inviabilidad técnica de la instalación del Servicio.

MYLINK garantiza la resolución de posibles incidencias técnicas en un el plazo establecido por la normativa vigente. En caso de incumplimiento reiterado por parte de MYLINK de los compromisos de calidad, el Cliente podrá requerir la compensación correspondiente al concepto incumplido de conformidad con lo establecido en el presente contrato.

La velocidad de transmisión del Servicio contratada por el Cliente y especificada en el presente contrato, se refiere a la velocidad de transmisión máxima alcanzable. La velocidad de transmisión, dependerá en cada momento del tráfico en Internet, del número de internautas simultáneos y de otros factores técnicos asociados a la Red (eficiencia de protocolo IP, ocupación de servidores, puertos, etc.). No obstante, para garantizar una velocidad de transmisión mínima teórica satisfactoria, MYLINK se compromete a dimensionar sus servicios utilizando un coeficiente de agregación igual o mayor a 1/20.

### 7.- MODIFICACIONES DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

La modificación de las características del Servicio ha de ser comunicada por el Cliente o, por persona debidamente autorizada, a MYLINK a través de los canales de comunicación que MYLINK tenga habilitados al efecto (solicitud por escrito, llamada telefónica al Centro de Atención al Cliente, o a través de la página web de MYLINK). MYLINK, una vez recibida la comunicación, procederá a efectuar la modificación solicitada por el Cliente. La activación de la modificación efectuada dará comienzo al período de facturación con la configuración de las nuevas características. MYLINK notificará al Cliente la modificación realizada, así como la disponibilidad de su uso por el Cliente remitiéndole, igualmente, una hoja de solicitud de modificación con las nuevas características del Servicio. El Cliente se compromete a firmar y enviar dicha solicitud al domicilio de MYLINK dentro de los siete (7) días naturales siguientes al de su recepción al domicilio de MYLINK. En cualquier caso, la falta de remisión por parte del Cliente de la hoja de solicitud de modificación con las nuevas características del Servicio, no anulará ni invalidará la petición o solicitud inicial.

### 8. CAMBIO DE UBICACIÓN DE LAS INSTALACIONES

Los traslados o cambios de ubicación física de las instalaciones del Cliente, darán derecho a MYLINK a cobrar una cuota adicional por la necesidad de reinstalación de los equipos. La cuota variará en función del traslado y de la posible reutilización del antiguo equipo del Cliente. MYLINK, con carácter previo al traslado o cambio de ubicación de las instalaciones de Cliente, comunicará al cliente el coste que dicho traslado o cambio supone. La aceptación del Cliente por escrito del citado coste, supondrá la efectiva reinstalación de los equipos por parte de MYLINK y su cargo en la factura correspondiente.

### 9. OPERACIONES DE MANTENIMIENTO

MYLINK podrá, durante el tiempo estrictamente necesario retirar el Servicio o establecerlo por una ruta alternativa a fin de efectuar pruebas, operaciones de control, ajustes y mantenimiento con la finalidad de asegurar el buen estado de funcionamiento del Servicio (Operaciones Planificadas), sin perjuicio de la obligación de permanencia y continuidad en el Servicio a la que MYLINK se encuentra obligada con carácter general. En dicho caso, se comunicará al Cliente la mencionada circunstancia con una antelación mínima de cuarenta y ocho (48) horas. Estas Operaciones Planificadas, siempre que sea posible, se efectuarán de acuerdo con el Cliente en un momento aceptable para ambas partes y, como criterio general, se realizarán preferentemente y siempre que sea posible, en las horas de menor probabilidad de utilización del Servicio.

### 10. ACCESO A LOS EQUIPOS PROPIEDAD DE MYLINK

El Cliente se compromete a permitir el acceso, u obtener el permiso para que MYLINK (o sus empleados o las personas que ésta designe y estén debidamente identificadas o personal de un tercero) acceda a las instalaciones del Cliente en las que estén ubicados los equipos propiedad de MYLINK o de un tercero cuando sea necesario o conveniente con objeto de:

- a) Instalar equipos con ocasión de la puesta en marcha del Servicio, así como ulteriores modificaciones solicitadas por el Cliente.
- b) Retirar equipos por motivo de baja en el Servicio o por la extinción del contrato.
- c) Realizar las necesarias operaciones de mantenimiento.
- d) Efectuar las actuaciones necesarias para la reparación de averías o interrupción del Servicio.
- e) Ampliar instalaciones para dar servicio a otros clientes.
- f) Cualquier otra actuación en beneficio del Servicio contratado por el Cliente.

El retraso o incumplimiento de la prestación del Servicio, por estas causas, no será imputable a MYLINK, cuando ello sea consecuencia del incumplimiento de la presente obligación por parte del Cliente.

## 11. AVERÍAS E INTERRUPTIONES DEL SERVICIO.

En caso de que se produzcan averías, interrupciones o mal funcionamiento en la prestación del Servicio imputables a MYLINK, o en aquellas otras circunstancias en que así se haya acordado, MYLINK se compromete a solucionar sólo aquellos problemas originados en el equipo o elementos de la red que estén bajo su responsabilidad. MYLINK vendrá obligada a reparar las averías que se produzcan en sus instalaciones hasta el Punto de Terminación de Red, incluido éste. El Cliente notificará las averías por medio de los canales indicados en la cláusula decimosexta. Los costes derivados de la reparación de averías, serán sufragados por MYLINK, siempre que las mismas no sean imputables al Cliente. El mantenimiento de la línea y del router está incluido en el presente contrato.

## 12. OBLIGACIONES DE MYLINK

MYLINK asume frente al Cliente las siguientes obligaciones con relación al Servicio:

- Prestar el Servicio de forma continuada de acuerdo con las características técnicas y compromisos de calidad establecidos.
- Informar al Cliente, con la antelación posible, de cualquier eventualidad conocida por MYLINK que pueda afectar a la normal prestación del Servicio o a una variación sustancial de sus condiciones.
- Facilitar al Cliente cuantas aclaraciones éste solicite en cuanto a las condiciones del Servicio, la facturación y otros aspectos relevantes de este contrato.

## 13. OBLIGACIONES DEL CLIENTE.

El Cliente se obliga frente a MYLINK a:

- Usar y conectar con la red de MYLINK exclusiva y únicamente terminales, cables, conectores y cualesquiera otros equipos o elementos de equipo expresamente autorizados para dicha conexión, siempre que cuenten con los correspondientes certificados de homologación y aceptación que acrediten el cumplimiento de los estándares de calidad y especificaciones técnicas que sean de aplicación, y cumplir con la normativa en vigor en cuanto a su uso. El Cliente será responsable de los daños causados que pudieran derivarse por la conexión de equipos terminales que no cumplan, o dejen de cumplir, las especificaciones técnicas de conexión a la red de MYLINK.
- Cumplir con las obligaciones de pago en los términos de la estipulación tercera. El Cliente no quedará exonerado de su obligación de pagar, aunque el Servicio hubiera sido utilizado por persona no autorizada por el Cliente.
- Cumplir con las instrucciones que MYLINK transmita en relación con el Servicio.
- Abstenerse de manipular los equipos instalados propiedad de MYLINK o de un tercero, siendo responsable de los daños o deterioros que pudieran derivarse por dichas manipulaciones.
- Que los locales o edificios en que hayan de llevarse a cabo las instalaciones de los equipos necesarios para la prestación del Servicio reúnan las condiciones medioambientales, de alimentación eléctrica y técnicas precisas, de forma que los equipos terminales funcionen dentro de los límites normales de operación. A estos efectos, el Cliente se obliga a señalar la ubicación de los equipos terminales y el tendido del cableado de los mismos.
- Facilitar a MYLINK toda aquella información que, según el criterio de MYLINK, sea relevante, para solucionar cualquier tipo de incidencia relativa a la prestación del Servicio.
- En el supuesto de que el Cliente haya contratado un Servicio por el que esté facultado para acceder a las instalaciones de MYLINK, deberá cumplir con las indicaciones que le realice el personal de MYLINK y con la normativa de régimen interno. En este sentido el Cliente deberá autorizar e identificar debidamente, al personal técnico que haya de efectuar cualquier intervención técnica en los locales de MYLINK, siendo responsable de cualquier tipo de daño o perjuicio ocasionado durante su estancia.
- Utilizar el Servicio, única y exclusivamente, en el local o dependencia en el cual ha sido instalado por MYLINK, estando absolutamente prohibido derivar la prestación del Servicio hacia cualquier otro local o dependencia. El Cliente será responsable de cualquier utilización del Servicio cuya instalación no haya sido realizada por personal de MYLINK.
- No revender, compartir, distribuir, o comercializar total o parcialmente, en cualquier forma a terceros, el Servicio prestado por MYLINK. La prestación del Servicio es de uso exclusivo del Cliente y su ámbito queda restringido al domicilio de instalación.

## 14. EXTINCIÓN DEL CONTRATO.

El presente contrato se resolverá por las causas generales admitidas en Derecho y, en particular, por las siguientes:

- Por incumplimiento de las presentes condiciones contractuales, especialmente la falta o demora en el pago del Servicio por parte del Cliente, o el incumplimiento de la obligación establecida en la cláusula decimotercera letra h) del presente contrato.
- Por desistimiento unilateral del Cliente, previa comunicación a MYLINK con una antelación mínima de quince (15) días a la fecha en que desee dar por resuelto el contrato. En caso de que el cliente decida finalizar un contrato sujeto a permanencia antes de la fecha estipulada, MYLINK facturará al cliente el importe indicado en el apartado "cuota de alta + instalación".
- Por la negligente utilización del Servicio por parte del Cliente que pudiera suponer una amenaza a la integridad de la red de MYLINK, o bien, al respeto e intimidad de terceros.
- En caso de pérdida por parte de MYLINK del título que le habilita para la prestación del Servicio.

En cualquier caso, la resolución o desistimiento del presente contrato no exonerará al Cliente del cumplimiento de sus obligaciones pendientes frente a MYLINK.

Resuelto el contrato, MYLINK tendrá derecho a la retirada de sus equipos, con independencia de cuál sea su causa y el momento en que se produzca. En aquellos casos en los que MYLINK no pudiera retirar o recuperar los equipos por causas imputables al Cliente, MYLINK estará facultada para incluir en la facturación del Cliente, en concepto de indemnización, el coste de los equipos no recuperados, cifrado en 450 euros. El Cliente acepta expresamente la facturación de los conceptos señalados en el presente párrafo, cuando concurran efectivamente las circunstancias aludidas.

## 15. LÍMITES A LA RESPONSABILIDAD DE MYLINK

MYLINK será responsable, única y exclusivamente, de los daños y perjuicios causados al Cliente, como consecuencia de las actuaciones llevadas a cabo de forma directa para la prestación del Servicio. MYLINK se responsabiliza de los fallos, interrupciones o mal funcionamiento del Servicio cuando los mismos sean imputables directamente a MYLINK.

No obstante, MYLINK no se responsabiliza de los fallos, interrupciones o mal funcionamiento del Servicio cuando sean debidos a una actuación dolosa o culposa del Cliente, o en caso de fuerza mayor, tales como la interrupción del suministro eléctrico u otros. A estos efectos se considerará actuación dolosa o culposa, la conexión o manipulación de equipos que pueda realizar el Cliente sin intervención de MYLINK; el funcionamiento defectuoso del Servicio derivado de la falta de homologación de los equipos propiedad del Cliente o del incumplimiento de las especificaciones técnicas y los actos u omisiones imputables al Cliente y personal a su cargo que impidan, limiten o restrinjan la prestación del Servicio. En estos casos, MYLINK no será responsable frente al Cliente por pérdidas indirectas o causales o por otra forma de daño al negocio, pérdida de ganancias, pérdidas de ahorros previstos, o pérdidas de beneficios, enriquecimiento injusto, compensación por creación de clientela o fondo de comercio.

Sin perjuicio de lo señalado anteriormente, MYLINK, en caso de fallos, interrupciones o mal funcionamiento del Servicio por causas imputables a terceros, se compromete a ejercitar frente al tercero cuantas acciones legales sean necesarias con el objeto de resarcir los daños y perjuicios ocasionados al Cliente y se compromete a restituir el Servicio en el menor plazo posible.

## 16. RECLAMACIONES

El Cliente deberá dirigir a MYLINK las reclamaciones que puedan plantearse en relación con cualquier aspecto de la prestación del Servicio y de su facturación utilizando los canales de comunicación que MYLINK tenga habilitados al efecto (solicitud por escrito a Telecomunicaciones Merino S.A... Atención al Cliente. C/ Real nº2, 24195 – Villaobispo de las Regueras, León; servicio telefónico de atención al cliente, llamando al número de teléfono 901 00 77 99; comunicación telemática a la siguiente dirección: incidencias@mylink.es; y página web de MYLINK: www.mylink.es). En el supuesto de que su reclamación no fuera atendida en el plazo de un mes, podrá reproducirla ante las Juntas Arbitrales de Consumo en los términos establecidos en la normativa reguladora de las mismas. En el caso de que no haya sometimiento de las partes a las Juntas Arbitrales, el Cliente podrá dirigirse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información que, una vez realizados los trámites oportunos, dictará resolución sobre la cuestión planteada.

## 17. REEMBOLSOS.

MYLINK se compromete a abonar en factura o, en su defecto, en la forma en que las partes mutuamente acuerden, aquellos importes a que el Cliente tuviere derecho por reintegros de conformidad con lo establecido en las condiciones contractuales del Servicio. A efectos de llevar a cabo el reembolso correspondiente, el Cliente deberá dirigirse a MYLINK, de forma expresa y fehaciente, por los medios indicados en la cláusula decimosexta y en el plazo de un mes contado a partir del momento en el que se devengue el derecho de reembolso, indicando la causa por la que se solicita el reembolso.

## 18. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y CONFIDENCIALIDAD.

MYLINK se compromete a adoptar las medidas técnicas que tenga a su alcance que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red de MYLINK. No obstante, MYLINK queda exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de señales, sea cual sea su índole, de su uso o publicidad y de cuantas acciones u omisiones no imputables a MYLINK quebranten el secreto de las comunicaciones.

El Cliente e MYLINK se comprometen a mantener la confidencialidad de toda la información confidencial que reciban de la otra parte dentro del contexto del presente contrato. Tendrá carácter de información confidencial cualquier información que cualquiera de las partes designe a la otra como tal. La obligación de confidencialidad que asumen las partes no será de aplicación a aquella información:

- que sea de dominio público,
- que haya devenido de dominio público durante la vigencia del contrato,
- que se encuentre ya en posesión de las mismas o,
- que se hubiese obtenido de terceros no sujetos a la obligación de confidencialidad, todo ello, sin incumplimiento de obligaciones legales o contractuales,
- que haya sido requerida por la ley o mediante mandato judicial o de organismo estatal.

## 19. PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.

Mylink informa al Cliente de que los datos personales que recabe tanto para la contratación del Servicio como durante la provisión del mismo, serán responsabilidad de Telecomunicaciones Merino S.A. y serán tratados para permitir el buen desarrollo de la relación contractual entre las partes (prestar los servicios y facturarlos). Asimismo, Mylink podrá: (i) permitir el tratamiento de los datos de localización que se generen a través del uso del terminal móvil: (a) solo por el tiempo necesario para proveer los Servicios de valor añadido que impliquen tal localización y que el Cliente previamente haya solicitado, y (b) de forma anónima y agregada, para conocer en cada momento el estado y funcionamiento de la red, comprobar que el Servicio se está prestando correctamente y, en su caso, adoptar decisiones sobre mejoras en la red, gestionar el tráfico y desarrollar nuevos productos y servicios y (ii) instalar y actualizar en su terminal aquellas aplicaciones correspondientes a Servicios provistos por Mylink o por terceros que intervengan en la provisión de dichos Servicios con el fin de facilitar su mejor uso, así como mejorar la satisfacción del Cliente y proveerle del mejor Servicio posible (iii) utilizar herramientas de control del volumen y el uso de datos para gestionar el funcionamiento de su red y los Servicios contratados por el Cliente, solventar incidencias que puedan surgir en la red y mejorar y/o desarrollar la misma (iv) consultar ficheros solvencia para prevenir el fraude en la contratación y posterior prestación del Servicio e incluir en estos ficheros los datos del Cliente que impaga los Servicios en aras de garantizar el cobro de los mismos (v) tratar los datos con el fin de detectar fraude, proteger sus redes o evitar daños en las mismas. En cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos, Mylink requiere disponer del consentimiento expreso de su Clientes para el tratamiento de sus datos con las finalidades indicadas. Mylink garantiza a sus Clientes la confidencialidad y el secreto de las comunicaciones, sin perjuicio de cualesquiera interceptaciones legales que pudieran, en su caso, ordenarse por las autoridades competentes a tal efecto. Consulte [www.mylink.es](http://www.mylink.es) para más información. Asimismo, el Cliente podrá remitir cualquier reclamación a la Agencia Española de Protección de Datos. Para más información consulte [www.agpd.es](http://www.agpd.es). El Cliente podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación y portabilidad, así como revocar los consentimientos dados, dirigiéndose por escrito con fotocopia de su DNI a Mylink con la referencia "Protección de Datos", a la dirección [incidencias@mylink.es](mailto:incidencias@mylink.es). Mylink conservará los datos del Cliente durante el tiempo que sea necesario para cumplir con sus obligaciones y responder frente a posibles reclamaciones y como máximo durante un periodo de seis (6) años desde que el Cliente cause baja en la compañía.

## 20. CESIÓN A TERCEROS.

El presente contrato no podrá ser cedido o transmitido por el Cliente a terceros sin previo consentimiento expreso y por escrito de MYLINK.

## 21. NOTIFICACIONES.

Serán válidas las notificaciones entre las partes por cualquier medio postal, telefónico o informático que deje constancia fehaciente de su recepción, hechas al domicilio social del Cliente y de MYLINK que figuran en este documento, mientras no sean notificadas otras nuevas direcciones.

## 22. DOCUMENTOS CONTRACTUALES

Las presentes condiciones contractuales junto con la hoja de solicitud del Servicio, constituyen un único contrato, y los citados documentos serán obligatorios para las partes de acuerdo con sus términos. En caso de incompatibilidad se aplicará con preferencia lo específico sobre lo general, es decir, entre lo aquí previsto y la hoja de solicitud, prevalecerá ésta última. En el caso de que cualquiera de las cláusulas del presente contrato fuere declarada contraria a equidad o derecho e invalidada por parte de un órgano judicial u otra autoridad competente, dicha invalidez no afectará al resto de las cláusulas, que permanecerán vigentes en todos sus términos. En el supuesto de que las condiciones del presente contrato fueran modificadas en sus términos esenciales, se procederá a la redacción de un nuevo documento.



## 23. LEY APLICABLE Y FUERO.

El presente contrato se regirá por la ley española. Las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten para caso de conflicto en la interpretación o aplicación de este contrato, al de los Juzgados y Tribunales de la ciudad del domicilio del Cliente.

## 24. LÍMITES A LA RESPONSABILIDAD DE MYLINK.

El objeto del presente contrato es regular la prestación por parte de MYLINK su servicio de telefonía bajo protocolo IP, en adelante el Servicio. Este Servicio se presta al Cliente en calidad de cliente final, para su uso exclusivo, por lo que en ningún caso podrá revender o distribuir el Servicio a terceros. Este Servicio es opcional y complementario al servicio de acceso a internet de MYLINK, por lo que los usuarios del mismo podrán, adicionalmente, contratar el presente. El Servicio contratado consiste en la posibilidad de realizar llamadas telefónicas bajo protocolo IP a través de un terminal e infraestructura que proveerá MYLINK.

Condiciones Específicas de Contratación Comunicaciones Electrónicas bajo protocolo IP (VoIP)

Estas condiciones particulares regulan el servicio de telefonía bajo protocolo IP establecido entre el CLIENTE y Telecomunicaciones Merino S.A., en adelante MYLINK, con domicilio social en C/ Real nº2, 24195 – Villabispo de las Regueras, León, y con CIF A24216954. Los datos del cliente son los consignados por el mismo en el formulario de solicitud de alta en el servicio de telefonía bajo protocolo IP.

### 1.- OBJETO Y DESCRIPCIÓN.

El objeto del presente contrato es regular la prestación por parte de MYLINK su servicio de telefonía bajo protocolo IP, en adelante el Servicio. Este Servicio se presta al Cliente en calidad de cliente final, para su uso exclusivo, por lo que en ningún caso podrá revender o distribuir el Servicio a terceros. Este Servicio es opcional y complementario al servicio de acceso a internet de MYLINK, por lo que los usuarios del mismo podrán, adicionalmente, contratar el presente. El Servicio contratado consiste en la posibilidad de realizar llamadas telefónicas bajo protocolo IP a través de un terminal e infraestructura que proveerá MYLINK.

### 2.- CONDICIONES.

Las condiciones de este servicio se rigen, en primer lugar, por lo dispuesto en este documento como condiciones específicas y en lo no expresamente reflejado en tales por las condiciones generales del servicio de acceso a internet de MYLINK, que forman parte inseparable de este contrato.

### 3.- EQUIPO.

En caso que MYLINK entregará un equipo especial para la VoIP, la entrega del equipo se realizará en cesión exclusivamente para su uso conforme a este contrato y durante el tiempo de mantenimiento del servicio, debiendo restituirse en caso de baja o resolución por cualquier motivo. En caso de falta de devolución del mismo en estos casos, o en caso de que haya que reemplazar uno nuevo al cliente por uso inadecuado del mismo, este quedará obligado al pago del coste del equipo, que se establece en la cantidad de ciento cincuenta (150) euros.

### 4.- NUMERACIÓN Y PORTABILIDAD.

En función de la modalidad contratada, se le asignará un número de abonado fijo, permitiéndose su portabilidad en las condiciones y plazos legalmente establecidos. En caso de que desee llevar a efecto esta última, deberá realizar una solicitud a MYLINK para que pueda tramitarla con los operadores correspondientes. En caso de que desee llevar a cabo una portabilidad de un número fijo a la red de MYLINK, deberá comunicárselo y rellenar un formulario habilitado a tal efecto, a fin de poder efectuar con su operador, la portabilidad. MYLINK realiza de forma gratuita la portabilidad a su red.

### 5.- PLAZO DE DURACIÓN.

En este contrato, en lo que se refiere exclusivamente a este servicio, tendrá una duración vinculada al servicio de internet prestado por MYLINK. La finalización por parte del cliente del presente contrato se producirá según lo indicado en las condiciones generales. Sin perjuicio de las causas de resolución establecidas en las condiciones generales, este servicio está supeditado a la vigencia de la contratación del servicio de acceso a internet de MYLINK, por lo que la resolución por cualquier motivo del anterior supondrá la resolución del presente contrato.

### 6.- GARANTÍAS.

MYLINK responderá del funcionamiento del equipo conforme al uso de este servicio y de los errores y desperfectos causados por un uso normal conforme a la legislación aplicable, sustituyéndolos sin coste alguno en estos casos siempre que se entregue dicho terminal y todos los accesorios y material proporcionado por MYLINK. La sustitución del terminal se realizará por uno del mismo modelo o similares características.

### 7.- TRATAMIENTO DE DATOS.

El solicitante autoriza la cesión, y correspondiente tratamiento automatizado, de sus datos de carácter personal entre el operador donante y el operador receptor, a los exclusivos fines de gestión y mantenimiento del número de teléfono solicitado en este documento. Dicha cesión y tratamiento se realiza de acuerdo con el vigente Reglamento Europeo de Protección de Datos 2016/679 y demás normativa de desarrollo. El cliente podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, oposición y, en su caso, cancelación en las direcciones de cada operador.

### Condiciones generales en caso de solicitud de portabilidad

1. La persona cuyos datos se recogen en el presente contrato de servicio, solicita causar baja en el operador que hasta el momento le presta servicio, indicado como operador donante, y solicita conservar su numeración condicionada a la correspondiente alta (y en su caso suscripción del correspondiente contrato) en el operador que aparece como receptor, acogiéndose al proceso de tramitación de portabilidad establecido en el documento de especificación Técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de numeración Geográfica y Red Inteligente, en caso de cambio de operador de las redes Telefónicas Públicas, aprobado mediante resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) de 15 de abril de 2004 y la normativa de desarrollo y competencia en especial la Circular 2/2004 de la CMT.

2. En el momento de la firma de este contrato, el cliente podrá elegir la fecha en que desea que la portabilidad sea efectiva dentro de un periodo que va de seis días a treinta días hábiles desde la firma del mismo.

3. El cliente acepta la posible interrupción o limitación en la prestación del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar las actuaciones necesarias en los sistemas de los operadores implicados. Esta duración será como máximo de tres horas.

4. Transcurrido un periodo máximo de dos días y medio hábiles desde la recepción de la solicitud por parte del operador donante éste resolverá dicha solicitud, pudiéndose denegar por las causas establecidas en los procedimientos administrativos de la portabilidad de números fijos publicados por la CMT en la resolución de 15 abril de 2004 citada en el apartado 1.

Una vez aceptada la solicitud por parte del donante, el operador receptor tramitará la misma de acuerdo con la Resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de 15 de Abril de 2004.

5. El operador receptor se reserva el derecho de suspender el servicio si, en el plazo de 1 año desde el inicio de la prestación del mismo, se detectan eventos de morosidad y/o fraude entre otros operadores provocados por el cliente con el número portado.

6. El solicitante autoriza la cesión, y correspondiente tratamiento automatizado, de sus datos de carácter personal entre el operador donante y el operador receptor, a los exclusivos fines de gestión y mantenimiento de la portabilidad numérica solicitada en este documento, y siempre condicionada a su efectiva viabilidad. Dicha cesión y tratamiento se realiza de acuerdo con el vigente Reglamento Europeo de Protección de Datos 2016/679 y demás normativa de desarrollo. El cliente podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, oposición y, en su caso, cancelación en las direcciones de cada operador.

### Condiciones específicas del servicio de telefonía móvil

#### 1. OBJETO

Estas Condiciones Específicas son aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Telefonía Móvil bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros Servicios.

#### 2. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LA LÍNEA

El Cliente dispondrá de un plazo de 60 días desde la fecha de compra o recepción de su Tarjeta SIM, para activar la misma. Transcurrido dicho plazo sin que la Tarjeta haya sido activada o utilizada, MYLINK podrá cancelarla. El Cliente tendrá en este caso derecho a recuperar el importe abonado por la misma, previa solicitud al Servicio de Atención al Cliente. MYLINK tendrá en este caso, así como en el caso de cancelación del alta por parte del Cliente, el derecho de cobrar los gastos de gestión correspondientes al envío de la Tarjeta.

#### 3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Las tarifas fijas de aplicación serán las comprendidas en el presente contrato. En caso de una línea exclusiva de móvil (no integrada en un paquete con otros servicios) si se solicitara por parte del cliente la baja una vez iniciado el período de facturación, se cobrará al Cliente la cuota fija en proporción al número de días disfrutados desde el comienzo del período de facturación hasta la fecha de baja. En caso de una línea de móvil integrada en un paquete con otros servicios, si se solicitara por parte del cliente la baja una vez iniciado el período de facturación, se cobrará la cuota íntegra del paquete que tuviera contratado el cliente para ese mes y el siguiente mes se ajustaría la cuota a los servicios que el cliente decida mantener. Para garantizar la correcta facturación de los Servicios de datos en modalidad móvil, MYLINK podrá restaurar la conexión de este Servicio cada 2 horas de conexión continuada. La restauración del Servicio consiste en el reinicio de la sesión de datos de forma automática. No están incluidas en el importe de la realización o recepción de llamadas o tráfico desde el extranjero (Servicio Roaming) ni las llamadas a Servicios de tarificación adicional. El acceso a estos Servicios requerirá la ampliación del Servicio.

#### 4. COBERTURA

MYLINK prestará el Servicio exclusivamente en las zonas de cobertura del territorio nacional en el que esté implantado. MYLINK se compromete a prestar el Servicio dentro de los límites de cobertura y del estado de la tecnología. En cualquier caso, MYLINK no será responsable por interrupciones o mal funcionamiento del Servicio motivado por condiciones orográficas y/o atmosféricas que impidan o imposibiliten su prestación.

#### 5. CONSECUENCIAS DE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

MYLINK podrá resolver unilateralmente el Contrato en lo relativo a este Servicio cuando considere que el Servicio Telefónico Móvil objeto del mismo es inactivo. El Servicio se considerará inactivo cuando el cliente no esté al corriente de pago. MYLINK se reserva la facultad de reclamar al Cliente el importe del eventual en caso de saldo negativo, más los intereses y gastos derivados de la reclamación. Hasta el bloqueo permanente es posible abonar las facturas pendientes y realizar llamadas de emergencia al número 112.

#### 6. TRATAMIENTO DE DATOS.

El solicitante autoriza la cesión, y correspondiente tratamiento automatizado, de sus datos de carácter personal entre el operador donante y el operador receptor, a los exclusivos fines de gestión y mantenimiento del número de teléfono solicitado en este documento. Dicha cesión y tratamiento se realiza de acuerdo con el vigente Reglamento Europeo de Protección de Datos 2016/679 y demás normativa de desarrollo. El cliente podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, oposición y, en su caso, cancelación en las direcciones de cada operador.