CONDICIONES GENERALES ESPECÍFICAS DE ACCESO FIBRA (FO)

1. OBJETO

1.1. Neotel 2000 S.L.U., en adelante Neotel, con domicilio en C/ Fiscal Luís Portero García 3, bloque 7, oficina 1-1ª - 29010 Málaga, y con CIF B52009743, es una empresa perteneciente y distribuidora de Gamma Operadora de Comunicaciones S.A.U., en adelante Gamma, con domicilio en Av. Universitat Autónoma 3 B, Pl. 1ª - 08290 Cerdanyola del Vallès, y con CIF A-63102149, empresa asociada a Citelia S.A., operadora revendedora del acceso fibra, que ha encomendado a Gamma y Neotel la gestión documental de la contratación, la facturación y cobro del Servicio, y el soporte al Cliente.

Estas Condiciones regulan la prestación al Cliente, como usuario final, del Servicio de Acceso a Internet FIBRA (FO) mediante fibra óptica, el Servicio FO, contratados por el Cliente. La lectura de las CGC por el Cliente es condición necesaria y previa a la activación de los Servicios, e implica la aceptación plena y sin reservas de todas y cada una de las disposiciones incluidas en estas CGC.

Con la firma del Contrato el Cliente se adhiere a las presentes Condiciones Generales Específicas del Servicio también disponibles en https://www.neotel2000.com/contratos/fibra/cgefibrav26es.pdf,y, acepta todos los anexos que forman parte del Contrato con el Cliente. El Cliente declara conocer y aceptar los cargos e importes derivados de la contratación del Servicio, y se obliga a su pago.

1.2. Si el Cliente realiza unilateralmente cambios en su infraestructura o en la ubicación o uso de los diferentes componentes del Servicio contratado, es responsable de notificarlo por si pudiera afectar el funcionamiento del Servicio. Gamma no será responsable de esta falta de notificación ni de las consecuencias que con relación al uso del Servicio se deriven de dichos cambios.

2. ALTA Y ACTIVACIÓN DE LOS SERVICIOS

2.1. Tras la entrega por el Cliente del Contrato debidamente cumplimentado y firmado, con toda la información necesaria, se iniciará la provisión del alta del Cliente en el Servicio FO. A partir de la fecha de activación del Servicio se iniciará la facturación por Neotel. Como fecha de activación se considerará la de la realización de la fecha de activación de la conexión a Internet en la modalidad provista sobre un acceso de Citeilia S.A.

2.2. Se proporcionará el Servicio al Cliente en el plazo máximo de treinta (30) días a partir de la fecha de recepción por Neotel de los contratos firmados por el Cliente, siempre y cuando no esté pendiente alguna acción por parte del Cliente u otra circunstancia fuera del control o que no dependa del operador de acceso.

2.3. Para la prestación del Servicio FO será requisito previo e imprescindible disponer de cobertura del operador de acceso (el OPERADOR, en este caso, Telefónica de España S.A.) para dicho Servicio en la ubicación geográfica seleccionada por el Cliente en el Contrato.

3. CONDICIONES ECONÓMICAS, FACTURACIÓN Y PAGO

3.1. El precio del Servicio FO es el acordado por las partes en el Contrato. Dichas condiciones económicas son incompatibles con cualquier otra promoción, descuento o tarifa que pudiera ser publicada, en el presente o futuro, por Neotel, excepto que en las mismas se indique expresamente lo contrario. A las tarifas les serán de aplicación los impuestos vigentes en cada momento. Neotel facturará al Cliente las cantidades que éste deba pagar por el uso del Servicio conforme a lo estipulado. A través del Área de Usuario, el Cliente tendrá acceso a las facturas del Servicio FO.

3.2. El pago se realizará según mediante domiciliación de las facturas en la cuenta bancaria del Cliente haya designado, o en su defecto, por transferencia bancaria a la cuenta habilitada a tal efecto, salvo que las partes hubieran acordado otro medio de pago. Las facturas no pagadas en la fecha prevista por causas no imputables a Neotel tendrán la consideración de deuda vencida y estarán sujetas a ejecución inmediata. En caso de ejecución judicial, Neotel se reserva la posibilidad de aplicar, desde la fecha en que el pago debió realizarse, un interés de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos porcentuales, sin necesidad de intimación o interpelación previa.

3.3. En el caso de que el Cliente pague a Neotel un importe sin identificar específicamente el Servicio determinado por el que se realice el pago, el Cliente autoriza a Neotel para aplicar los importes abonados por el mismo a Neotel al pago de cualquiera de los Servicios que haya contratado el Cliente, en la medida en que ello sea necesario para la extinción, total o parcial, de cualquier deuda contraída con Neotel por la prestación de otros Servicios. Si el pago de la totalidad de las cantidades debidas (incluyendo los intereses moratorios) por el Cliente a Neotel se realizará con posterioridad a la suspensión del Servicio, Neotel se reserva el derecho de dar de nuevo de alta al Cliente que así lo solicitará.

4. CALIDAD DEL SERVICIO, COMPENSACIONES Y RESPONSABILIDAD

4.1. El Cliente conoce y acepta que el Servicio de Acceso a Internet FO de Gamma se presta mediante acceso mayorista sobre la red del OPERADOR y, por tanto, los niveles de cobertura y calidad ofrecidos serán los mismos que ofrezca ese OPERADOR.

© Neotel. Todos los derechos reservados. Confidencial.
B-52009743 - C. Fiscal Luís Portero García 3, bloque 7, oficina 1-1ª - 29010 Málaga - Inscrita en el Registro Mercantil de Málaga, Tomo 3890, Folio 95, Hoja MA-79620

4.2. La velocidad de acceso a Internet, dependerá en cada momento del tránsito de Internet, del número de usuarios simultáneos y de otros factores técnicos asociados a la red de Internet, o, en general, de factores externos o que estén fuera del control de Neotel, por lo que no se responsabiliza en ningún caso ni puede garantizar que se alcance siempre y en todo momento la velocidad contratada.

4.3. Cuando, durante un período de facturación, el Cliente sufra interrupciones temporales del Servicio de Acceso a Internet, se compensará al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Se abonará de forma automática la indemnización citada en la factura correspondiente al período inmediato al considerado, cuando la interrupción del servicio se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis (6) horas en horario de 8h a 22h. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al Cliente.

Neotel no asumirá responsabilidades ni ninguna de las compensaciones previstas en esta cláusula se aplicará si la interrupción del Servicio esté motivada por:

1. Uso incorrecto o inadecuado del Servicio o sus funcionalidades por parte del Cliente.
2. Incumplimiento grave del Cliente de las condiciones contractuales, especialmente en caso de fraude o mora en el pago.
3. Por daños en la red debidos a la conexión por el Cliente de equipamientos no homologados para el Servicio contratado y/o por la normativa vigente.
4. Por resolución administrativa o judicial.
5. Por interrupciones programadas y notificadas al Cliente con antelación.
6. Por interrupciones ajenas y fuera del control de Neotel o que sean causadas por un tercero.

Se considera como tiempo de interrupción, el tiempo transcurrido desde el momento en que el Cliente lo haya notificado al Servicio de Atención al Cliente y hasta el momento en el que dicho Servicio se encuentre restablecido.

Fuera de las compensaciones y casos previstos en estas Condiciones, dentro de lo permitido por la ley aplicable y al amparo de la autonomía de la voluntad entre empresas, con la contratación del servicio, el Cliente exime de responsabilidad y mantendrá indemne a Neotel por cualquier eventual daño como, a título enunciativo, pérdidas de beneficios, costes de personal, pérdida de información o interrupción de actividad o de negocio, y, de ser Neotel declarada responsable por el uso o imposibilidad de uso por el Cliente de los servicios de Gamma, ya sea por responsabilidad contractual o extracontractual, por culpa o negligencia, o en base a cualquier otra teoría jurídica, la responsabilidad de Neotel está limitada y en ningún caso excederá del importe pagado por el Cliente a Neotel en el ejercicio económico correspondiente.

4.4. El Cliente conoce y acepta que el Servicio de Acceso a Internet puede ser utilizado para acceder a contenidos no proporcionados ni controlados por Neotel y que pueden ser ilegales, dañinos, ofensivos, engañosos, falsos, inmorales, inapropiados, o, de cualquier forma, no adecuados. Neotel no tiene control alguno del contenido al que se accede a través de su Servicio de Acceso a Internet FO y no asume responsabilidad alguna respecto sobre dichos contenidos.

5. DURACIÓN Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

5.1. El Contrato tiene un plazo de duración inicial indefinido salvo mediar compromiso de permanencia, y, se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y por las causas previstas en las Condiciones Generales Comunes; y, en particular, por voluntad del Cliente que deberá comunicarlo a Neotel con una antelación mínima de dos (2) días a la fecha en que hubiera de surtir efectos la resolución, por correo postal a la dirección C/ Fiscal Luís Portero García 3, bloque 7, oficina 1-1ª - 29010 Málaga o electrónico a la dirección tickets@neotel2000.com mediante documento firmado por el Cliente o por su legal representante de ser una persona jurídica. En su caso, el compromiso de permanencia suscrito por el Cliente no podrá exceder de veinticuatro (24) meses salvo que el Cliente haya suscrito expresamente un compromiso mayor renunciando a dicho límite temporal.

5.2. Gamma podrá suspender el Servicio o cancelar parcial o totalmente este Contrato resolviéndolo en cualquier momento por los siguientes motivos que serán considerados por las partes como justa causa de resolución:

a. Incumplimiento esencial o reiterado por parte del Cliente de cualquier disposición del Contrato. Se entenderá como incumplimiento reiterado la existencia de tres (3) o más casos de incumplimiento en un periodo continuado de seis (6) meses o inferior a seis (6) meses.
b. Impago o retraso en el pago por parte del Cliente o, en su caso, falta de constitución de depósito de garantía.
c. Si Neotel se viera obligada a resolver el Contrato por orden, resolución o requerimiento de un órgano competente.
d. Si Neotel o el operador de acceso fuera incapaz de suministrar los Servicios debido a cualquier causa ajena a su voluntad.
e. Si el Cliente lleva a cabo cualquier actuación que comprometa o pueda comprometer la estabilidad, seguridad u operabilidad de la red o perturbe su funcionamiento y/o la prestación del Servicio al Cliente o a terceros.
f. Si el Cliente hace un mal uso o uso inadecuado del Servicio o del Software, o si el uso realizado por el Cliente es abusivo o ilegal o incumple cualquier normativa aplicable.
g. Si se produjera una modificación normativa conforme a lo previsto en estas Condiciones.
h. En caso de que la prestación del servicio devenga imposible o el operador de acceso no esté en condiciones de prestar el servicio con la calidad habitual debido a causas técnicas fuera de su control.

© Neotel. Todos los derechos reservados. Confidencial.
B-52009743 - C. Fiscal Luís Portero García 3, bloque 7, oficina 1-1ª - 29010 Málaga - Inscrita en el Registro Mercantil de Málaga, Tomo 3890, Folio 95, Hoja MA-79620

i. En caso de que el Cliente sea una persona jurídica, y se produzca la extinción de la personalidad jurídica del Cliente. La presente causa de suspensión y/o resolución del Contrato no resultará aplicable en aquellos casos en que se produzca una sucesión en dicha personalidad jurídica por parte de un tercero (por ejemplo, pero no limitadamente en casos de fusión o absorción del Cliente por un tercero, o en otros supuestos análogos).
j. Por cualquier otra causa o incumplimiento expresados en estas Condiciones.

5.3. Si Neotel tuviera sospechas fundadas respecto a la existencia de un uso fraudulento o abusivo del Servicio o de cualquiera de sus funcionalidades, o de la intención de defraudar sobre el uso del Servicio, o si Neotel recibe una denuncia de fraude en relación con el uso del Servicio podrá: (i) rechazar cualquier comunicación realizada por el Cliente que pudiera ser considerada fraudulenta o abusiva; y/o, (ii) solicitar al operador de acceso la suspensión o interrupción definitiva del Servicio y reclamar los perjuicios; y/o (iii) denunciar los presuntos hechos fraudulentos ante las autoridades competentes; y/o (iv) adoptar las medidas legales que estén a su alcance para impedir o poner fin al fraude.

6. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

6.1. Las quejas, reclamaciones y cualquier incidencia contractual deberán ser dirigidas a Neotel en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que las motive, bien telefónicamente al número 952 641 034, a través del correo electrónico tickets@neotel2000.com, o bien por escrito a la dirección postal indicada en el encabezado, indicando ref.: RECLAMACIONES. Cuando un Cliente se dirija al Servicio de Atención al Cliente, deberá tener constancia de la reclamación, queja o petición efectuada, debiendo el Servicio de Atención al Cliente de Neotel comunicarle el número de referencia dado a la misma. Si el Cliente quisiera tener constancia escrita de la reclamación efectuada, tiene derecho a solicitarla.

7. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

7.1. Neotel podrá, comunicándolo al Cliente con una antelación mínima de un (1) mes, modificar el Contrato y sus Condiciones, incluyendo, en particular pero sin limitación, modificaciones, actualización y/o revisión de tarifas y precios de los Servicios, en cualquier momento y sin el previo consentimiento del Cliente, ya sea la revisión de las condiciones económicas por motivos técnicos, por cambios en la prestación de los Servicios o en la normativa, debida a modificaciones derivadas de códigos tipo aplicables o, en su caso, por decisiones corporativas estratégicas o cambios sustanciales para la provisión del Servicio. La comunicación indicará la fecha de entrada en vigor de las modificaciones anunciadas y el derecho del Cliente a resolver el Contrato sin penalización alguna. Si transcurrido el plazo de un (1) mes desde la notificación por Neotel, el Cliente no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien si el Cliente utiliza los Servicios con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones propuestas. En caso de disconformidad con las modificaciones propuestas, el Contrato quedará resuelto desde el momento en que el Cliente comunique a Neotel su voluntad de resolverlo anticipadamente.

7.2. Las actualizaciones de Software, la introducción de mejoras o nuevas funcionalidades del Servicio, la redenominación comercial de un servicio y/o producto, los cambios en el panel de control, su apariencia o en la usabilidad de aplicaciones, las operaciones de mantenimiento, los cambios de proveedor o migraciones en las plataformas o centros de datos que sostengan el Servicio en cada momento, que por razones técnicas u organizativas del Servicio el operador de acceso se reserva acometer durante todo el contrato, en la medida que mantengan el servicio contratado, en ningún caso se entenderán como una modificación del contrato ni otorgan el derecho del Cliente a resolver el contrato en la medida que sean cambios que se realizan en beneficio del Cliente, o sean de naturaleza estrictamente administrativa y no tengan efectos negativos sobre el mismo, o vengan impuestos normativamente.

De sobrevenir una acción regulatoria, medida legal o reglamentaria que, a juicio razonable de Neotel o el operador de acceso, prohíba, restrinja sustancialmente o haga comercialmente inviable la prestación total o parcial del Servicios FO, estos podrán: (i) modificar el Servicio FO y/o el presente Contrato con la finalidad de adaptarse a la nueva situación; o (ii) resolver el Contrato.

7.3. El Cliente podrá solicitar copia de las condiciones actualizadas del Contrato. En caso de que el Cliente lo solicite, Neotel le remitirá copia de las mismas por escrito o por correo electrónico, sin coste alguno.

7.4. El Cliente será el único responsable de mantener sus datos personales correctamente actualizados en todo momento y se obliga a notificar cualquier modificación en los datos proporcionados a Gamma con suficiente antelación y por escrito. Gamma aplicará los cambios notificados por el Cliente en un máximo de diez (10) días. Los cambios relativos a titularidad del servicio o modificación de los productos contratados serán aplicados en el siguiente ciclo de facturación.

7.5. El Contrato se suscribe a título personal y no podrá ser cedido a un tercero. No obstante, previo aviso de quince (15) días naturales, Gamma podrá ceder, vender o transferir la titularidad de los Servicios a una compañía de su grupo o a un tercero y, en consecuencia, ceder el Contrato suscrito con el Cliente sin necesidad de recabar nuevo consentimiento del Cliente. Asimismo, acreditando sus facultades y/o legitimidad, el Cliente podrá solicitar un cambio de titular del Contrato a Gamma en el caso de que desee ceder el mismo a otra persona o entidad.

7.6. El Cliente persona física consiente expresamente que sus herederos o sucesores puedan designar al quien haya de sucederle como Cliente y autoriza y confiere el mandato a Gamma para la cesión de datos al que haya de sucederle, exonerando a Gamma de cualquier responsabilidad al respecto.

© Neotel. Todos los derechos reservados. Confidencial.
B-52009743 - C. Fiscal Luís Portero García 3, bloque 7, oficina 1-1ª - 29010 Málaga - Inscrita en el Registro Mercantil de Málaga, Tomo 3890, Folio 95, Hoja MA-79620

8. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

8.1. Se informa al Cliente que Neotel actúa en este caso por cuenta de Gamma Operadora de Comunicaciones S.A.U., como distribuidora del grupo Gamma, y de Citelia S.A. En este contexto contractual y la normativa de privacidad las empresas actúan de la siguiente forma:

CORRESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE DATOS para la encomienda de la gestión del servicio contratado:

- Neotel 2000 S.L.U. (Neotel), CIF B-52009743, con domicilio en C/ Fiscal Luís Portero García 3, bloque 7, 1-1ª, 29010 Málaga.
- Gamma Operadora de Comunicaciones S.A.U. (Gamma), CIF A-63102149, con domicilio en Av. Universitat Autónoma 3 B, Pl. 1ª, 08290 Cerdanyola del Vallès.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS como entidad revendedora y titular de la relación contractual final:

- Citelia S.A. (Citelia), CIF A-87548996, con domicilio en Av Oporto Nº 82, piso 1, 28019 Madrid.

ENCARGADA DEL TRATAMIENTO TÉCNICO en su condición de proveedor de red de acceso, tratando únicamente los datos técnicos de ubicación necesarios para la provisión física del servicio contratado:

- Movistar - Telefónica Móviles España (Operadora), S.A.U., CIF A-78923125. Su domicilio social se encuentra en Ronda de la Comunicación s/n, Distrito C, Edificio Sur 3, 28050 Madrid.

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, y demás normativa de desarrollo, el Cliente queda informado de que los datos personales que trata Neotel, Gamma y Citelia como consecuencia de la prestación del Servicio, para poder llevar a cabo la relación contractual entablada con el Cliente, serán tratados con las siguientes finalidades: (i) Ejecución del Contrato: prestar y gestionar los servicios solicitados en cada momento, (ii) Interés Legítimo: desarrollar acciones comerciales y de promoción comercial y publicitaria, sean de carácter general o adaptadas a sus características personales, de los servicios de telecomunicaciones, comunicaciones electrónicas, de valor añadido o contenidos prestados por empresas del Grupo del sector de las telecomunicaciones durante o con posterioridad a la vigencia de la relación contractual, así como el envío de las mismas por cualquier medio de comunicación electrónica. El Cliente podrá en cualquier momento revocar el consentimiento para el uso de sus datos con fines publicitarios dirigiendo correo electrónico a: rgpd@citelia.es y/o dpd@neotel2000.com, (iii) Consentimiento Expreso: instalar y actualizar en su terminal todas las aplicaciones correspondientes a servicios de telecomunicaciones, comunicaciones electrónicas, de valor añadido o contenidos prestados. Del mismo modo, el Cliente consiente expresamente el tratamiento de sus datos de tráfico y facturación, de conformidad con lo dispuesto con el art. 65.3 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de usuarios, para la prestación y promoción comercial de los servicios de telecomunicaciones, comunicaciones electrónicas, de valor añadido o contenidos así como para realizar valoraciones en función del uso de los mismos servicios. .

8.2. Los datos personales proporcionados se conservarán durante la vigencia de la relación contractual y tras la finalización del contrato debido a obligaciones legales permanecerán bloqueados durante el plazo de 6 años para atender posibles responsabilidades legales y mercantiles.

8.3. El Cliente podrá ejercitar en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad , justificando fehacientemente su identidad o representatividad legal y especificando el derecho que desea ejercer a través de las siguientes vías: por escrito dirigido a Citelia a la atención del Delegado de Protección de Datos, Avd. Oporto 80-82 1º, 28019 Madrid o por correo electrónico dirigido a rgpd@citelia.es o a Neotel, a la atención del Delegado de Protección de Datos, C/ Fiscal Luis Portero García, 3 – P-7 Oficina 1-1º, 29010 Málaga (España) o por correo electrónico dirigido a dpd@neotel2000.com. En caso de que el Cliente considere que sus derechos no han sido atendidos correctamente tiene la posibilidad de presentar una reclamación ante la Autoridad de Control competente en materia de Protección de Datos (AEPD). Para cualquier otra información puede ponerse en contacto con nuestro delegado de protección de datos: rgpd@citelia.es y/o dpd@neotel2000.com. Se informa al Cliente de que sus datos de localización serán cedidos a los servicios de emergencia (112), si así fueren solicitados o de conformidad con aquellos supuestos previstos en la legislación vigente nacional o europea.

8.4. Neotel garantiza que mantendrá la confidencialidad de los datos proporcionados, y que no se usarán para fines distintos a los previstos en estas Condiciones. Para la utilización de los datos del Cliente con cualquier otra finalidad, Neotel requerirá previamente el consentimiento del Cliente. No obstante, en aquellos casos en que el Cliente haya solicitado portabilidad de numeración desde o hacia otro operador, sus datos podrán ser cedidos a otros operadores o terceros involucrados cuando su intervención sea necesaria en el proceso de portabilidad, así como a la entidad de referencia encargada de la gestión de las portabilidades a fin de posibilitar su tramitación. En caso de que el Cliente haya contratado un Servicio que requiera los servicios de un operador de acceso distinto a Neotel, sus datos podrán ser cedidos al operador de acceso con la finalidad de activar el Servicio contratado.

Neotel forma parte de un grupo empresarial de sociedades y la gestión y control de los productos y servicios contratados puede exigir, en ocasiones, la comunicación y tratamiento de sus datos por otras empresas del grupo. En particular, para fines administrativos internos, gestión documental, facturación y cobro, y soporte y atención al Cliente por lo que los datos personales del Cliente pueden ser comunicados a las entidades que forman parte de su mismo grupo societario como Gamma Operadora de Comunicaciones S.A.U., Gamma UCaaS Operaciones S.L.U., y VozTelecom Maroc S.A.R.L.A.U., sita en Marruecos, autorizada por la AEPD y sujeta a Cláusulas Contractuales Tipo aprobadas por la Comisión Europea para garantizar un nivel de protección equivalente al RGPD, con la finalidad de realizar labores de atención al Cliente, gestión de operaciones, resolución de incidencias y soporte comercial al Cliente. El acceso y

© Neotel. Todos los derechos reservados. Confidencial.

tratamiento de los datos personales por estas empresas del grupo será llevado a cabo cuando sea necesario y en la medida en que alguna de estas empresas participe en cada momento en la adopción, implementación o control de cualquier decisión del grupo (de negocio, gestión de Clientes, cumplimiento, legal, contabilidad financiera y de auditoría interna) que afecten al Contrato o para decisiones que deben ser diseñadas, implementadas y controladas a nivel global, y con la finalidad de realizar labores de información, publicidad, promociones u ofertas comerciales, personalizadas o no y, en general, para la realización de una gestión integrada de los productos y servicios del grupo societario de Gamma.

A los mismos efectos, Neotel podrá también facilitar datos a la empresa Gamma Telecom Ltd. (sociedad británica) del grupo Gamma en el que Neotel se integra, situada en el Reino Unido, territorio sobre el que la Comisión Europea ha adoptado una decisión de adecuación al RGPD, que implica que los datos que se traten en dicha jurisdicción se benefician de un nivel de protección esencialmente equivalente al garantizado por la legislación de la UE. Las sociedades del grupo Gamma han adoptado los oportunos acuerdos para garantizar que las comunicaciones de datos personales intragrupo se protegen adecuadamente conforme al RGPD.

8.5. En caso de impago de cualesquiera cantidades adeudadas a Neotel en virtud del Contrato, los derechos de crédito podrán ser cedidos de forma que, siempre que se trate de deudas ciertas, vencidas y exigibles, y previo requerimiento de pago por parte de Neotel, sus datos personales sean cedidos a terceras entidades para acciones de recobro y/o encargadas de la elaboración y llevanza de registros de impagados tales como ASNEF u otros similares.

9. RÉGIMEN JURÍDICO Y JURISDICCIÓN

9.1. En el caso de que cualquier disposición de estas Condiciones fuera considerada nula, el resto del mismo se mantendrá plenamente en vigor las demás disposiciones.

De existir incompatibilidades o contradicciones entre las distintas Condiciones de Contratación del Contrato de Servicio prevalecerá en primer lugar el Contrato de Servicio sobre las Condiciones Específicas y éstas sobre las presentes Condiciones Generales.

9.2. La falta de ejercicio por parte de Neotel de cualquier derecho o disposición contenidos en este documento no constituirá una renuncia al mismo, salvo reconocimiento escrito y expreso por su parte. Todas las comunicaciones o notificaciones que hayan de efectuarse por parte de Neotel podrán ser enviadas a través del correo electrónico al buzón titularidad del Cliente informado en el presente Contrato. El Cliente acepta como válidas todas aquellas comunicaciones que Neotel le realice a la dirección de correo electrónico facilitada por el mismo de las que acuse recibo o certificada por un tercero.

9.3. Cualquier disputa que surja referente a la interpretación o ejecución del presente Acuerdo deberá tratar de resolverse, en primera instancia, de mutuo acuerdo entre las partes. De no obtenerse dicho acuerdo, las partes contratantes renuncian expresamente a cualquier fuero propio que, de acuerdo con las normas vigentes, les pudiera corresponder para conocer de las cuestiones litigiosas que surgieran sobre el mismo, quedando sometidas a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Málaga. El Cliente contrata con Neotel con sujeción al régimen que en cada momento establezca la normativa vigente española para la prestación de los Servicios ofrecidos por Neotel. La versión actualizada de las Condiciones Generales está disponible en el Portal Cliente de Neotel o a través de su Gestor personal. La declaración de cualquiera de estas Condiciones Generales como nula, inválida o ineficaz no afectará a la validez o eficacia de las demás Condiciones Generales, las cuales permanecerán siendo vinculantes para las partes. El Contrato se regirá por la legislación española que será la aplicable en relación con su interpretación, validez y cumplimiento.

© Neotel. Todos los derechos reservados. Confidencial.
B-52009743 - C. Fiscal Luís Portero García 3, bloque 7, oficina 1-1ª - 29010 Málaga - Inscrita en el Registro Mercantil de Málaga, Tomo 3890, Folio 95, Hoja MA-79620

ANEXO PROCESAMIENTO DE DATOS PERSONALES COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

Neotel, en caso de tratar datos personales para la prestación de los Servicios contratados por el Cliente, actuará como Encargada del Tratamiento, procesando únicamente los datos personales responsabilidad del Cliente que sean estrictamente necesarios y bajo sus instrucciones.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	Ver Condiciones Generales de los Servicios contratados.
FINALIDAD DEL TRATAMIENTO	El tratamiento que pueda hacer Neotel es necesario para la ejecución del contrato en el que el Cliente es parte. Neotel procesará los datos de carácter personal objeto de tratamiento única y exclusivamente para la prestación de los servicios contratados por el Cliente y de acuerdo a las especificaciones de este anexo de procesamiento de datos, no pudiéndolos utilizar para otros fines. En todo caso, el tratamiento de datos que se realizará será consecuencia del uso que el Cliente haga de las aplicaciones y servicios informáticos de Neotel, y demás Servicios telefónicos, de centralita y conexión a Internet contratados.
TIPO DE DATOS PERSONALES	Datos de contacto de carácter identificativo: nombre y apellidos, teléfono, correo electrónico.
CATEGORÍAS DE INTERESADOS	Clientes y Usuarios.

2. DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El Tratamiento de Datos estará vigente mientras lo esté el Servicio contratado. Sin embargo, determinadas obligaciones de Neotel seguirán siendo de aplicación incluso después de la terminación del Servicio contratado para el cumplimiento de obligaciones legales.

3. SUBCONTRATACIONES

Para la prestación de los servicios contratados Neotel subcontrata proveedores para algunas actividades de soporte o auxiliares de tales servicios. Neotel se compromete a trasladar a la/s Empresa/s Subcontratada/s todas las obligaciones que le correspondan como Encargado del Tratamiento en relación con la prestación de los Servicios subcontratados.

4. OBLIGACIONES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

1. Tratar los datos personales a los que pueda tener acceso según las instrucciones del Cliente y únicamente para la prestación del Servicio o ejecutar el Contrato, de acuerdo con lo regulado en el RGPD, inclusive en lo relativo a transferencias a terceros países, salvo que esté obligado a ello en virtud de un requisito legal.

2. Informar al Cliente si considera que alguna de las instrucciones recibidas infringe la normativa de protección de datos.

3. No difundir a terceros y a guardar el más absoluto secreto de toda la información y datos de carácter personal a que tenga acceso por motivo de la prestación de los Servicios, y a suministrarla únicamente al personal autorizado. Neotel tendrá acceso solamente a los datos de carácter personal que sean necesarios para llevar a cabo la prestación convenida.

4. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se hayan comprometido a respetar la confidencialidad o estén sujetas a una obligación de confidencialidad.

5. Adoptar las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado a la información tratada respecto a su integridad para evitar su alteración, pérdida, que estén disponibles y para evitar el tratamiento o acceso no autorizado:

Política de Seguridad de la Información

5.1. Neotel cuenta con los controles técnicos y organizativos destinados a minimizar los riesgos existentes como consecuencia del tratamiento de datos e información.

5.2. Dispone de una política de seguridad y políticas específicas en las que se establecen las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para mitigar los riesgos sobre la alteración, pérdida, indisponibilidad y tratamiento o acceso no autorizado

© Neotel. Todos los derechos reservados. Confidencial.
B-52009743 - C. Fiscal Luís Portero García 3, bloque 7, oficina 1-1ª - 29010 Málaga - Inscrita en el Registro Mercantil de Málaga, Tomo 3890, Folio 95, Hoja MA-79620

a los recursos y a la información del Cliente. Neotel revisa dichas políticas periódicamente, a fin de asegurar que se mantenga su idoneidad, adecuación y eficacia.

5.3. Toda información del Cliente se clasifica como Confidencial. Neotel utiliza un enfoque gestionado de la seguridad que garantiza la protección de la información durante todo su ciclo de vida con independencia del medio de almacenamiento utilizado, y atendiendo a este nivel de clasificación. Todos sus empleados y proveedores que puedan tener acceso a la misma conocen el tratamiento que deben dar a la información.

5.4. Neotel garantiza el cumplimiento con la normativa y regulación que le resulte de aplicación, y puede acreditar el cumplimiento con su política de seguridad.

5.5. En caso de que se detecte algún riesgo relevante, Neotel implementará los controles necesarios para mitigar este riesgo, así como garantiza el cumplimiento con los requerimientos descritos a continuación, a menos que ambas partes acuerden expresamente la no aplicación parcial o total de los mismos (acuerdo que deberá recogerse por escrito en el que se especificarán sus términos).

Control de Acceso

5.6. Neotel implementa los controles de acceso y procesos de gestión de usuarios para garantizar que solo las personas autorizadas accedan a las aplicaciones, sistemas y recursos, de forma que se garantiza una adecuada autenticación que permite la identificación de forma inequívoca y personalizada de todos los usuarios.

5.7. Los accesos son mediante el mecanismo MFA.

5.8. Por regla general, el acceso de administración de los servicios queda auditado.

5.9. Respecto de los mecanismos de autenticación que se basan en contraseñas, existe un procedimiento de asignación, distribución y almacenamiento que garantiza su confidencialidad e integridad. Se dispone de una política de contraseñas robusta de acuerdo con las mejores prácticas del sector.

5.10. Neotel tiene implementado un modelo de control de acceso basado en roles (RBAC) que permite aplicar el principio de mínimo privilegio a los usuarios. Lo que significa que los usuarios sólo pueden disponer los permisos de acceso a los recursos de acuerdo con sus funciones y para los que poseen una autorización específica.

Protección de la Información

5.11. Cifrado en reposo: las claves de acceso de los Clientes residen cifradas en todo momento con algoritmos estándar reconocidos.

5.12. Claves de cifrado: Neotel implementa políticas y procedimientos sobre el uso y la protección (incluyendo su almacenamiento seguro) de las claves de cifrado a lo largo de todo su ciclo de vida.

5.13. Cifrado en tránsito: cualquier información del Cliente viaja siempre por un canal cifrado.

Trazabilidad

5.14. Los sistemas de información críticos disponen de registros de actividad que se monitorizan activamente, y que permiten a Neotel en un tiempo óptimo identificar eventos de seguridad, comportamientos anómalos o actividad inusual en dichos sistemas (tanto a nivel aplicativo como a nivel de acceso, cambios en configuraciones, actividades de usuarios, excepciones, fallos, eventos de seguridad de los sistemas, etc.). Los registros o logs están protegidos contra el acceso no autorizado.

Gestión de cambios y desarrollo de aplicaciones

5.15. Se dispone de un procedimiento formal de gestión de cambios en los sistemas y aplicaciones para tratar de garantizar que cualquier cambio quede registrado y se minimice el riesgo de modificaciones no autorizadas o no intencionadas. Respecto de los sistemas críticos, el entorno de producción y de desarrollo están separados.

Protección frente a código malicioso y gestión de vulnerabilidades

5.16. Neotel cuenta con controles perimetrales para proteger la red y los Servicios frente a accesos no autorizados, garantizando un control del tráfico de red entrante y saliente a Internet, e interno entre componentes y elementos de la red. Se definen diferentes zonas de seguridad donde desplegar los recursos según funcionalidades y criticidad.

5.17. Los sistemas tienen habilitados únicamente aquellos servicios, usuarios y grupos locales que resultan imprescindibles para su funcionamiento.

© Neotel. Todos los derechos reservados. Confidencial.
B-52009743 - C. Fiscal Luís Portero García 3, bloque 7, oficina 1-1ª - 29010 Málaga - Inscrita en el Registro Mercantil de Málaga, Tomo 3890, Folio 95, Hoja MA-79620

5.18. Neotel cuenta con controles (preventivos y de recuperación, contención y erradicación en caso de infección) para proteger los sistemas y recursos de procesamiento contra código malicioso (tanto a nivel de estación de trabajo, servidores, servicios o redes). Neotel implementa mecanismos para:

a. Preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas propios que intervienen en la prestación de Servicios.
b. Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
c. Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
d. Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

6. Asistir, en su caso, al Cliente para que éste pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los afectados y a cumplir con las obligaciones en materia de seguridad, y en la realización de las Evaluaciones de Impacto de Protección de Datos, en aquellas fases del tratamiento en las que intervenga.

7. Llevar un registro de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Cliente que contenga la información prevista en la normativa de protección de datos personales.

8. Neotel (i) establecerá medidas jurídicas, organizativas y técnicas para detectar violaciones de seguridad de datos personales y (ii) comunicará al Cliente, sin dilación indebida y tan pronto como sea posible, las violaciones de la seguridad de los datos personales objeto del tratamiento de las que tenga conocimiento.

Para ello, se pondrá en contacto con el Cliente por los medios habituales y, en todo caso, garantizará que el Cliente ha recibido la comunicación y ha tenido conocimiento de la producción de la violación de seguridad.

Como mínimo, Neotel facilitará la información siguiente:

a. La fecha y la hora aproximada en la que se produjo la incidencia o violación de seguridad de los datos personales.
b. Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
c. El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
d. Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
e. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de seguridad, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

Asimismo, en aquello que esté dentro de sus responsabilidades, será responsabilidad de Neotel acometer las acciones de contención y resolución del incidente que sean necesarias.

9. A elección del Cliente, suprimir o devolver los datos personales que pudiera llegar a conservar Neotel, una vez finalice la prestación del Servicio, a menos que se requiera la conservación según la normativa vigente.

10. Poner a disposición del Cliente toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento por parte de Neotel de las obligaciones aquí establecidas.

11. Formación: asimismo, Neotel garantiza la formación en materia de protección de datos personales y seguridad de la información de las personas autorizadas para tratar datos personales, manteniendo a disposición del Cliente la documentación acreditativa del cumplimiento de esta obligación. A estos efectos, Neotel se compromete a tomar, respecto de sus empleados, las medidas necesarias para que resulten informados de la necesidad del cumplimiento de las obligaciones que le incumben como encargado del tratamiento.

5. OBLIGACIONES DEL CLIENTE COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

1. El cumplimiento de lo establecido en el RGPD, así como en la normativa de protección de datos que, en cada momento, resulte de aplicación a los tratamientos de datos objeto del Servicio, y especialmente legalizar y/o legitimar cualquier tratamiento de datos que ponga a disposición de Neotel, así como cumplir con las medidas de seguridad organizativas, técnicas y jurídicas previstas en la normativa de protección de datos personales.

2. Asegurar al encargado el acceso a los datos siempre que sea necesario para la prestación del servicio o el cumplimiento de obligaciones legales.

© Neotel. Todos los derechos reservados. Confidencial.
B-52009743 - C. Fiscal Luís Portero García 3, bloque 7, oficina 1-1ª - 29010 Málaga - Inscrita en el Registro Mercantil de Málaga, Tomo 3890, Folio 95, Hoja MA-79620

3. Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.

4. Supervisar el tratamiento.

01/03/2026

© Neotel. Todos los derechos reservados. Confidencial.

B-52009743 - C. Fiscal Luís Portero García 3, bloque 7, oficina 1-1ª - 29010 Málaga - Inscrita en el Registro Mercantil de Málaga, Tomo 3890, Folio 95, Hoja MA-79620