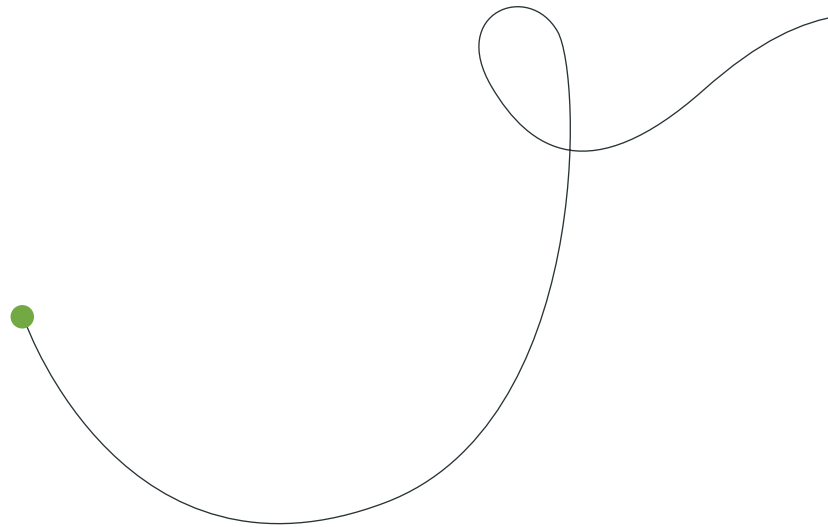




Tarifas y condiciones.



# Índice

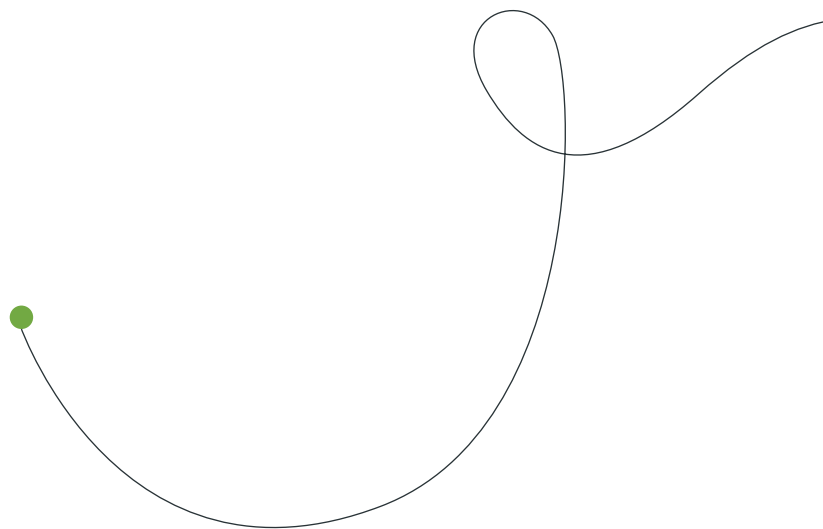


<b>1. PARTICULARES</b>	<b>3</b>
1.1. Condiciones generales de contratación	4
1.2. Condiciones legales web solo fibra y convergente	35
1.3. Condiciones legales televisión Agile	41
1.4. Condiciones legales web solo móvil	52
1.5. Guuk Histórico cambio convergencia	55
1.6. Guuk Histórico tarifas solo móvil	99
<b>2. NEGOCIOS</b>	<b>110</b>
2.1. Condiciones generales de contratación	111
2.2. Condiciones legales web solo fibra y convergente	142
2.3. Condiciones legales televisión Agile	148
2.4. Condiciones legales web solo móvil	159

**guuk.**

1.

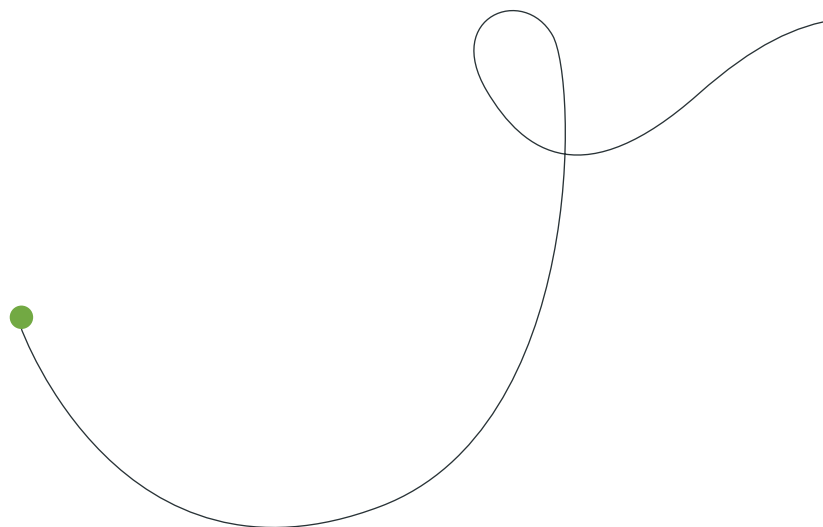
Particulares.





1.1.

Condiciones generales  
de contratación.





# Condiciones generales de contratación a Particulares.

## 1. OBJETO

GUUK TELECOM, S.A. con CIF nº A-75238972 y XFERA MÓVILES, S.A.U. CIF nº A-82528548 y domicilio a estos efectos en Parque Empresarial Zuatzu, Edif. Easo, 2º, Nº8 Donosti (Guipuzkoa), CP 20018, en adelante “GUUK”, es un operador de telecomunicaciones que ofrece los servicios descritos en la cláusula siguiente (el “servicio” o los “servicios”). Estas condiciones generales de contratación (“CGC”) regirán las relaciones entre el cliente del servicio (el “cliente”) y GUUK en relación con los servicios contratados. 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, que también están publicadas en la página web de GUUK <http://www.guuk.eus> (nuestra “Página Web”).

## 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

**Servicio telefónico fijo:** El servicio telefónico fijo, con tecnología de voz sobre IP, permite que el cliente pueda recibir y realizar llamadas en su línea, así como otras facilidades básicas y servicios adicionales asociados.

**Servicio telefónico móvil:** Este servicio comprende la prestación del servicio telefónico de llamadas desde móvil y los servicios asociados de comunicaciones

electrónicas (incluyendo el servicio de acceso a Internet desde móvil) y servicios de valor añadido asociados que el cliente solicite. Para prestar este servicio, GUUK entregará al cliente una Tarjeta SIM que podrá utilizarse en cualquier dispositivo móvil libre. El servicio se prestará en el territorio nacional. Fuera del mismo el cliente puede recibir el servicio solicitando la activación del servicio telefónico móvil cursado desde el extranjero (“servicio roaming” o “servicio en Itinerancia”). Se informa de que su alta en el citado servicio puede implicar el cobro de tarifas especiales en sus comunicaciones recibidas y realizadas en el extranjero según la normativa vigente en cada momento. Servicio de acceso a Internet de Banda Ancha:

Este servicio comprende, con independencia de la tecnología que se use: (i) Acceso a Internet de Banda Ancha con navegación 24 horas a la velocidad de acceso contratada. Debido a las características técnicas del servicio, dicha velocidad es máxima, es decir, GUUK no puede garantizar en todo momento la velocidad de acceso que el cliente haya contratado; y (ii) los servicios adicionales asociados.

Para los servicios telefónicos de fijo y móvil, si el cliente no dispone de numeración, GUUK le asignará una. Los servicios telefónicos de fijo y móvil de GUUK incluyen, en su caso, la portabilidad del número de teléfono que el cliente tuviera con su anterior operador.



Para ello, el cliente deberá solicitarla mediante la cumplimentación de la solicitud de portabilidad, a fin de que se pueda tramitar la portabilidad de los servicios de telefonía fija o móvil en su anterior operador. La portabilidad se llevará a cabo de acuerdo con los procesos de tramitación de portabilidad establecidos en el respectivo documento de especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración en caso de cambio de operador, aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la competencia. Los servicios se le ofrecen exclusivamente como cliente final y para un uso basado en la buena fe. En particular, con carácter enunciativo no limitativo, no está permitido:

- La utilización contraria a las leyes españolas, o que infrinja los derechos de terceros o el buen uso de los servicios que son solo para uso personal y particular del cliente, siendo responsable del control del acceso a los mismos.
- La publicación o transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo o difamatorio.
- La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
- La reventa de tráfico o de los servicios o la comercialización o explotación económica de los mismos por cualquier

medio o sistema.

- La comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas, es decir, que ofrecen, como servicio comercial, el encaminamiento de la llamada hacia otro número distinto al llamado. El uso objetivamente irregular o fraudulento de los servicios, como: “vigilabebés”; “walkytalky”; llamadas únicamente, o en su mayoría, a servicios de tarificación adicional o valor añadido; utilización de los servicios para envíos de comunicaciones comerciales no solicitadas; envío de grandes mensajes para bloquear servidores ajenos; realización de comunicaciones no solicitadas cuando las mismas puedan catalogarse como tráfico irregular. En particular, el cliente no deberá utilizar los servicios para enviar correos no solicitados o masivos (“spam”) o hacer cualquier uso de los listados de correo con destino a cualquier persona que no haya dado permiso para ser incluida en tal proceso.

En estos supuestos, GUUK podrá resolver el Contrato bloquear los servicios afectados temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso irregular del servicio o cambiar la tarifa, previa comunicación al cliente. En este último caso, el cliente podrá resolver el Contrato respecto del servicio concreto en los términos en él acordados.

### 3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Se aplicarán a los servicios los precios y cargos correspondientes según las tarifas y demás Condiciones Generales y/o Particulares, ofertas o promociones vigentes en cada momento. Cualquier modificación de las tarifas se comunicará



al Cliente por cualquier medio que GUUK considere apropiado para que el Cliente tenga constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas. El Cliente tendrá disponibles en todo momento dichas tarifas en nuestra Página Web. El acceso a los Servicios de emergencia es gratuito.

La factura será mensual y desglosará el Servicio básico, así como el resto de Servicios contratados por conceptos facturados dentro de cada Servicio, incluyendo los correspondientes a los supuestos de venta o cesión/ alquiler de equipos. Si por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el mes inmediatamente posterior al devengo, GUUK podrá facturarle en los meses posteriores.

Las cuotas de abono se facturarán por periodos mensuales vencidos. Los Servicios medidos se facturarán por periodos mensuales según el consumo efectuado en el mes anterior. Lo anterior es sin perjuicio de lo indicado en las Condiciones Específicas de contratación de cada Servicio de las presentes Condiciones Generales de Contratación.

En los Servicios Telefónico Fijo y de Internet de Banda Ancha fija, las cuotas de abono mensual incluyen el mantenimiento de red hasta el PTRO (Punto de Terminación de Red Óptico).

La primera factura incluirá las cuotas de alta, activación y, en su caso, las de instalación y/o mantenimiento. En su caso, también contendrán el precio de los equipos adquiridos y de configuración de los Servicios, salvo que el pago de dicho precio esté aplazado o diferido, en cuyo caso incluirá la parte proporcional correspondiente al primer mes en función del número de meses de pago aplazado.

Asimismo, incluirá las cuotas recurrentes que sean de aplicación desde el momento de activación del Servicio dentro del periodo facturado.

El Cliente tiene derecho a escoger un medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. Para utilizar un medio de pago distinto a la domiciliación bancaria, (que es el medio de pago establecido por defecto, salvo que otra cosa se indique en las condiciones particulares), podrá comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente.

Es obligación del Cliente abonar las facturas a su vencimiento. En el caso de producirse impago de la factura por parte del Cliente y tras analizar el caso concreto, GUUK podrá cargar al Cliente los gastos generados por dicha falta de pago, así como las consecuencias que se deriven de este impago, incluidos los gastos de devolución del recibo y los costes de reconexión. Los cargos aplicables en el caso de impago están disponibles en la página web de [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus).

Todo ello sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo, como el cobro de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos, o la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia y crédito.

GUUK podrá utilizar para el cobro de las cantidades adeudadas, si el Cliente así lo autoriza, los datos relativos a las tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitados por el mismo. Igualmente, GUUK podrá ejecutar los depósitos, fianzas y/o demás garantías en su caso establecidas en las Condiciones Particulares para los casos permitidos por la ley. El Cliente consiente expresamente con la aceptación de las



CGC que GUUK pueda emitir las facturas correspondientes al Servicio en formato electrónico (Factura Electrónica), teniendo acceso a las mismas a través de su área personal online, accesible con las claves de acceso que GUUK facilitará en el momento de la compra, o bien, por correo electrónico si así lo solicitara.

El Cliente podrá revocar este consentimiento en cualquier momento, teniendo derecho a solicitar la emisión de facturas de forma gratuita en papel. Para realizar esta revocación, deberá comunicarlo por escrito al Servicio de Atención al Cliente.

Si a la finalización de la relación contractual, independientemente de la modalidad de contratación, resultase un saldo a favor del Cliente, éste podrá solicitar su devolución. GUUK podrá descontar los gastos administrativos y de gestión que pudieran devengarse según las tarifas vigentes en cada momento. También corresponderá al Cliente este derecho de compensación cuando el saldo fuera a favor de GUUK.

GUUK podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente:

- Solicitar al Cliente un anticipo, o efectuar un cargo adicional en su cuenta de forma inmediata, por las cantidades devengadas hasta la fecha.
- Solicitar al Cliente un depósito, no remunerado, en efectivo.
- Solicitar un aval bancario, por una cuantía nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por Servicio.

- Restringir al Cliente los Servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y Servicios internacionales.

Este tipo de acción se podrá llevar a cabo, entre otros, en los siguientes supuestos:

- Se excedan los límites del crédito fijados en su caso.
- Se produzca la suspensión o interrupción del Servicio por alguna de las causas previstas en las presentes CGC o la resolución contractual.
- Incumplimiento de las presentes CGC por el Cliente.
- En caso de fraude, o uso no autorizado del Servicio según estas CGC.
- Riesgo objetivo de impago, entendiendo como tal, por ejemplo, la declaración de concurso de acreedores.

No obstante lo anterior, para el Servicio Telefónico Fijo se aplicará lo dispuesto en las Condiciones Específicas de dicho Servicio de estas CGC.

#### **4. CONDICIONES DEL SERVICIO E INSTALACIÓN PARA SEGUNDA VIVIENDA**

Oferta Segunda Vivienda para contrataciones en todo el territorio nacional vinculado a tener y mantener previamente contratado un paquete de Fibra + Móvil en el País Vasco o Navarra. Disponibilidad dependiendo de la tecnología disponible en la dirección facilitada por el cliente. Fijo: cuota línea fija 5€/mes. Llamadas ilimitadas a fijos nacionales cada mes (ciclo de facturación) y 60 minutos a móviles nacionales. Fuera de estos límites: las llamadas a fijos y





móviles a nacionales se facturarán 24,20 cént/min más establecimiento de llamada 20 cént. Cambio condiciones: en caso de baja o migración del paquete de Fibra + Móvil a Fibra + Fijo, el paquete Segunda Vivienda pasará al paquete de Fibra + Fijo no promocionado (39€/mes). Consultar resto de condiciones en [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)

## 5. DERECHO DE DESCONEXIÓN

En los Servicios Telefónicos de Fijo y Móvil el Cliente podrá solicitar a GUUK la desconexión de los Servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales. Para ello, deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente indicando su voluntad de desconectarse de los Servicios de que se trate. GUUK hará la desconexión en un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud. Si la desconexión no se produjera en el plazo indicado por causas no imputables al Cliente, los costes derivados del Servicio cuya desconexión se hubiese solicitado serán por cuenta de GUUK.

En caso de que el Cliente desee la activación o posterior desactivación de este tipo de Servicios deberá también realizar una solicitud expresa de activación o de posterior desactivación de los mismos a través del Servicio disponible de Atención al Cliente llamando al **2600** o enviando un e-mail a **kaixo@guuk.eus**.

## 6. RESPONSABILIDAD DE GUUK Y CALIDAD DEL SERVICIO

Si se produjera una interrupción temporal en el Servicio Telefónico de Fijo o Móvil, el Cliente tendrá derecho a una indemnización que será igual a la mayor de las dos siguientes:

- El promedio del importe facturado por los Servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo real que afecte al Cliente la interrupción temporal del Servicio. En caso de una antigüedad inferior a tres 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 período de consumo efectivo realizado.
- Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

Quedan excluidos del ámbito de responsabilidad en el Servicio de Telefonía Móvil los Servicios o llamadas en itinerancia (Servicio Roaming) que se prestan en el extranjero por operadores distintos de GUUK.

GUUK abonará automáticamente esta cantidad descontándola de la siguiente factura, cuando el importe de la indemnización sea superior a un (1) Euro. Si no procediera la emisión de factura por baja del Servicio, la indemnización se abonará por el medio que se acuerde con el Cliente en cada caso. Para abonados sujetos a modalidades prepago, el ajuste en el saldo se realizará en un plazo no superior al del resto de abonados.

Si la interrupción temporal se debe a causas de fuerza mayor, GUUK se limitará a compensar automáticamente al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateadas por el tiempo que hubiera



durado la interrupción.

Si se produce una interrupción temporal del Servicio de acceso a Internet de Banda Ancha durante un periodo de facturación, el Cliente tendrá derecho a ser compensado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción cuando la interrupción del Servicio haya sido, de forma continua o discontinua, superior a seis horas en horario de 8:00 a 22:00. La indemnización se abonará en la siguiente factura. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado.

En los supuestos enumerados en los párrafos anteriores, GUUK indemnizará automáticamente al Cliente si la interrupción afectara al área donde se encuentra el domicilio que figura en el Contrato del Cliente, o en caso de Servicio de Telefonía Móvil, conozca que dicho Cliente se encontraba en una zona afectada por la interrupción en el momento de la misma y no pudiera situarle en otra zona durante el período de la interrupción. Si el Cliente se ha visto afectado por una interrupción y no se le ha computado como afectado en los términos anteriores, deberá comunicar a GUUK, a través del Servicio de Atención al Cliente, en el plazo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del Servicio, que se ha visto afectado por la interrupción del Servicio, indicando, en caso de afectar al Servicio de Telefonía Móvil, su ubicación geográfica en el momento de la interrupción. Dicha información no deberá ser contradictoria con la que conste en los sistemas de GUUK.

Adicionalmente, salvo interrupciones

por causa de fuerza mayor, GUUK se compromete a ofrecer el siguiente nivel de calidad en el Servicio: Respecto al tiempo de interrupción de un Servicio, un compromiso de interrupción máxima no superior a 48 horas a lo largo de cada período de facturación. Si se incumpliera este compromiso, GUUK indemnizará al Cliente por un importe igual a una cuota mensual prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción en el periodo de facturación.

Cuando por promociones el Cliente disfrute de un descuento sobre toda la cuota mensual de los Servicios, se tendrá en cuenta, a efectos indemnizatorios, la cuota mensual no promocionada de dichos Servicios.

Dichas indemnizaciones se acumularán con las previstas en los párrafos anteriores.

A estos efectos, el tiempo de interrupción del Servicio se define como la suma de tiempos transcurridos desde el instante en que se ha producido la indisponibilidad del Servicio, una vez éste haya sido activado, hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento. El instante de inicio de la cuenta será el primero de los dos sucesos siguientes: (i) el de notificación por el Cliente del aviso de avería, o (ii) el de registro por GUUK de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del Servicio.

A efectos indemnizatorios en todos los compromisos anteriores, se considerará que la cuota mensual del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha es el 50% de la cuota mensual total en aquellos casos de contratación de paquetes conjuntos de Servicios en los que el precio de la cuota total del paquete no desglose el



importe atribuible a cada Servicio (Servicio Telefónico y Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha).

No se aplicará lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal se deba a alguna de las siguientes causas:

- Incumplimiento grave por los Clientes de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o demora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del Servicio.
- Daños producidos en la red debido, por ejemplo, a la conexión por el Cliente de Terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.
- Incumplimiento del Código de Conducta por parte de un Cliente que preste Servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del Contrato de abono corresponda a éste último.

El Cliente titular del Servicio responde de todo el tráfico, Servicios utilizados y mal uso que se haga del mismo. No obstante lo anterior, GUUK, previa identificación del titular de la línea y sus circunstancias, además podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al Cliente, se comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de sus claves de acceso al Servicio o la existencia de un fraude o, en caso del Servicio Telefónico Móvil, de la pérdida, sustracción o robo de la Tarjeta SIM.

GUUK no se hace responsable de cualesquiera daños y/o perjuicios y/o

beneficios dejados de obtener por el Cliente o cualquier otro tercero causados directa o indirectamente por la falta de prestación del Servicio o su prestación defectuosa por las siguientes causas: (i) funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños en Terminales o Dispositivos del Cliente no facilitados por GUUK (ii) la pérdida, alteración y/o daños totales parciales sobre información contenida en los Terminales o Dispositivos del Cliente por causas no imputables al Servicio y (iii) cualquier otro que no se deba a falta de conformidad del Servicio o incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso de GUUK.

GUUK no se hace responsable de ninguna consecuencia derivada de una incorrecta configuración de los Dispositivos del Cliente que no haya sido realizada por GUUK o de las aplicaciones instaladas por el Cliente, las cuales son independientes y ajenas en todo caso al Servicio prestado por MÁSMÓVIL.

GUUK adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento, que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red de GUUK, quedando exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general, de cuantas acciones u omisiones, no imputables a GUUK, quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas. Quedan a salvo las obligaciones que en su caso tenga GUUK conforme a la legislación aplicable en cada momento a las interceptaciones realizadas por los agentes facultados en cumplimiento de dicha normativa.



GUUK informa que presta el Servicio de Telefonía disponible al público, Fijo y Móvil, con la facilidad de identificación de la línea de origen y la línea conectada. Si el Cliente no desea que su número de teléfono pueda ser identificado por el resto de usuarios, GUUK pone a su disposición medios para restringir la identificación de línea llamante y de línea conectada. El Cliente podrá disponer de dicha información en el Servicio de Atención al Cliente.

## 7. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y NOTIFICACIONES GUUK

Ofrecerá un Servicio de Atención al Cliente que incluirá la asistencia telefónica, de 8:00 a 00:00 al día los 365 días del año, sobre el uso de los Servicios (queda en todo caso excluida la asistencia técnica sobre su PC o dispositivo de acceso a los Servicios).

Para aclarar cualquier duda respecto al precio, facturación, calidad o cualquier otra cuestión relacionada con los Servicios o si quiere realizar una reclamación, el Cliente deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente. El Cliente puede realizar sus consultas en nuestra Página Web <http://www.guuk.eus> enviando un e-mail a la dirección **kaixo@guuk.eus**

También puede realizar sus consultas o reclamaciones llamando de forma gratuita al **2600** (desde una línea fija o móvil de GUUK) o al 943 091 848 desde cualquier otro teléfono o mediante correo postal dirigido a la siguiente dirección domicilio a estos efectos en Parque Empresarial Zuatzu, Edif. Easo, 2º, Nº8 Donosti (Guipuzkoa), CP 20018.

En caso de reclamación se le asignará a ésta un número de referencia que GUUK comunicará al Cliente. Si la reclamación se

realiza por vía telefónica el Cliente podrá solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma. Dicho documento será remitido en el plazo de diez (10) días desde su solicitud.

Cuando la reclamación haya sido solucionada, GUUK informará al Cliente de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado para presentar la reclamación.

Formulada la reclamación, si el Cliente no hubier obtenido una respuesta satisfactoria de GUUK en el plazo de un (1) mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo en el caso de sumisión de GUUK a las mismas, o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

## 8. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La prestación de los Servicios de GUUK, conlleva el tratamiento de datos de carácter personal del Cliente, los cuales serán tratados conforme lo previsto en las presentes Condiciones Generales y la Política de Privacidad.

### 8.1. ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

El responsable del tratamiento es la sociedad GUUK TELECOM, S.A. ("GUUK"), N.I.F. A-75238972 y domicilio en Parque Empresarial Zuatzu, edificio Easo, planta 2, número 8, 20018, San Sebastián. Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a [dpo@guuk.eus](mailto:dpo@guuk.eus)



Dispone de información completa en relación con cómo tratamos sus datos en nuestra política de privacidad, la cual puede consultar en [<https://guuk.com/politica-privacidad>].

## 8.2. ¿Con qué finalidad tratamos sus datos?

**8.2.1.** Los datos que tratemos en el marco de la contratación y la prestación de los servicios que te ofrecemos serán tratados con las siguientes finalidades (dispone de información completa sobre todos los tratamientos de sus datos en [<https://guuk.com/politica-privacidad>]):

### a) Gestión de la relación contractual.

Esta finalidad incluye la gestión del propio contrato, su facturación o recarga y su interacción con cualquiera de nuestros departamentos internos, como pueden ser el servicio de atención al cliente, servicio técnico o calidad para la atención de reclamaciones, cambios en la contratación o incidencias. Igualmente incluye las obligaciones de información en relación con relación contractual previstas en la Ley General de Telecomunicaciones. También trataremos sus datos de contacto con la finalidad de habilitar el acceso del Cliente a su área privada a la que puede acceder a través de la web o la app, y en la que el Cliente puede gestionar sus tarifas, acceder a sus facturas o consultar su consumo.

Más información [<https://guuk.com/politica-privacidad>].

### b) Prestación de servicios de telecomunicaciones.

Dentro de esta finalidad se engloban las diferentes actividades que resulten

necesarias e inherentes a la prestación del servicio de telecomunicaciones, tales como:

- La conducción de la comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas, el establecimiento y enrutamiento de la llamada (incluyendo la interconexión);
- La provisión del servicio de acceso a Internet, en caso de encontrarse dentro de los servicios contratados.
- El registro de los datos de tráfico e interconexión y su uso con el objetivo de poder proceder a su facturación o al descuento dentro del saldo disponible para las tarjetas prepago; así como la reclamación extrajudicial y judicial en caso de impago.
- Detección, gestión y solución de incidencias técnicas y resolución de reclamaciones.

En caso de solicitar una portabilidad desde o hacia otro operador, además le informamos que podrán ser objeto de tratamiento sus datos identificativos, siendo en este caso necesaria esta comunicación de datos entre operador donante y receptor para llevar a cabo la misma. Los datos intercambiados entre operadores serán los previstos en cada momento en las especificaciones técnicas de portabilidad aprobadas por las Administraciones Públicas con competencia en la materia.

Más información [<https://guuk.com/politica-privacidad>].

### c) Comprobación de solvencia.

Le informamos que con carácter previo a



la contratación consultaremos tu solvencia en sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXGUG, ASNEF, Experian o Equifax), conforme lo previsto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, siendo este un elemento más en el marco del análisis de la solicitud de contratación, en el cual se tienen en cuenta otras variables en función al sector, si dispone de deuda con otras empresas de nuestro grupo o el riesgo de fraude. En caso de que el análisis resulte negativo, le informamos que su solicitud de contratación podrá ser rechazada y que tiene derecho a solicitar una revisión manual de su caso.

Más información [<https://guuk.com/politica-privacidad>].

#### **d) Comunicación de los datos de impago de la deuda a ficheros comunes de solvencia.**

En caso de no atender puntualmente a sus obligaciones económicas y resultando de ello una deuda cierta, vencida y exigible, se procederá, siendo la base de legitimación el interés legítimo de GUUK amparado por la legislación vigente, en la comunicación de sus datos identificativos y los datos relativos a la deuda pendiente de pago a las entidades responsables de sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXCUG, Experian, ASNEF o Equifax, Fichero de Incidencias Judiciales, etc.), de conformidad con las disposiciones vigentes sobre sistemas de información crediticia. Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con [dpo@guuk.eus](mailto:dpo@guuk.eus).

Más información [<https://guuk.com/politica-privacidad>].

#### **e) Verificación de información.**

GUUK podrá verificar la exactitud de los datos que usted aporte en el marco de la contratación con la finalidad de prevenir el fraude y suplantaciones de identidad. Para ello, podremos tratar datos identificativos, de contacto, datos de dispositivo, datos económicos, financieros y de seguros (datos de pago), información sobre el punto de venta, o la contratación, tráfico o navegación. Asimismo, podremos llevar a cabo comprobaciones de la información proporcionada mediante la consulta por ejemplo, de la AEAT o entidades bancarias.

Más información [<https://guuk.com/politica-privacidad>].

#### **f) Prevención del fraude.**

Los datos serán comparados con otros datos de solicitudes de servicios de telefonía que figuren en el Sistema Hunter para la prevención del fraude en solicitudes, exclusivamente con objeto de detectar la existencia de información potencialmente fraudulenta dentro del proceso de aprobación del servicio. Si se diera el caso de que se detectaran datos inexactos, irregulares o incompletos, su solicitud será objeto de un estudio más pormenorizado, y dichos datos serán incluidos como tales en el fichero y podrán ser consultados para las finalidades anteriormente mencionadas, por las entidades adheridas al Sistema Hunter y pertenecientes a los siguientes sectores: financiero, emisores de tarjetas,



medios de pago, telecomunicaciones, renting, aseguradoras, compra de deuda, inmobiliario, suministro de energía y agua, facturación periódica y pago aplazado.

La lista de entidades adheridas al Sistema Hunter estará accesible en su página web: [www.asociacioncontraelfraude.org](http://www.asociacioncontraelfraude.org)

Puede ejercitar sus derechos ante la Asociación Española de Empresas contra el Fraude, dirigiéndose a la siguiente dirección: Apartado de Correos 2054, 28002 MADRID.

Más información [<https://guuk.com/politica-privacidad>].

### **g) Comunicaciones comerciales propias.**

GUUK puede tratar los datos identificativos y de contacto de los Clientes para remitirles información comercial en relación con productos o servicios propios, tales como promociones de diversa naturaleza, nuevas tarifas o mejoras por medios electrónicos en base a lo previsto en el artículo 21.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico y, en base al interés legítimo para la realización de llamadas.

Más información [<https://guuk.com/politica-privacidad>].

### **h) Información sobre mejores tarifas.**

Conforme lo previsto en el artículo 67.7 de la Ley General de Telecomunicaciones estamos obligados a proporcionar a nuestros clientes información sobre nuestras mejores tarifas al menos una vez al año, para lo cual utilizaremos nuestros

canales habituales de comunicación, incluyendo medios electrónicos.

Esta comunicación se realizará en base a la obligación legal prevista en la mencionada Ley. Trataremos sus datos con esta finalidad mientras sea cliente de GUUK.

### **i) Cooperación con los agentes facultados.**

Le informamos de que, en cumplimiento de la legislación vigente, estamos obligados a conservar y comunicar cierto tipo de datos en relación con su servicio de telecomunicaciones a los Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado, juzgados y tribunales en el ejercicio de sus funciones, Ministerio Fiscal y otras autoridades con competencia en la materia. Las categorías de datos que serán tratados con esta finalidad serán datos identificativos, de contacto y de tráfico recabados o generados en el marco de su relación contractual con GUUK o de la prestación de nuestros Servicios, además de información relacionada con las comunicaciones realizadas a través de nuestro servicio como información de llamadas entrantes y salientes, direcciones IP o datos de ubicación.

Más información [<https://guuk.com/politica-privacidad>].

### **j) Sistema de gestión de abonado.**

En cumplimiento de lo dispuesto en las Circulares de la CNMC 1/2013 y 5/2014, te informamos que, como operador de telecomunicaciones, estamos obligados a comunicar sus datos identificativos y de contacto, información del servicio contratado y, en ciertas ocasiones, de



localización, al Sistema de Gestión de Datos de Abonado de la CNMC en base a una obligación legal. Por ejemplo, en base a esta obligación proporcionamos información a los servicios de emergencia.

A través de este Sistema y conforme a las mencionadas Circulares, también se regulan las guías de abonado y los servicios de consulta. La figuración de los datos del abonado en las guías de abonado o servicios de consulta, así como el uso de estos datos publicados con fines comerciales o de publicidad, requieren del consentimiento del interesado. El interesado podrá solicitar su figuración en las guías de abonado a través del servicio de atención al cliente.

### 8.2.2

Le informamos que GUUK, en base a su interés legítimo de mejorar nuestros servicios y fidelizar nuestra cartera de clientes, puede también analizar durante la vigencia del contrato y hasta un plazo de 18 meses después de la finalización del mismo el uso que el Cliente hace de los Servicios contratados con nosotros, básicamente con tres finalidades:

- Mejorar el servicio, la oferta y la atención ofrecida a sus clientes con carácter general (Por ejemplo, desarrollar nuevas tarifas, reducir tiempos de espera en el servicio de atención al cliente, enrutar llamadas al servicio de atención al cliente de forma eficiente, etc.)
- Detectar incidencias, áreas de mejora o necesidades en relación con nuestros servicios con carácter general (Por ejemplos problemas con antenas, problemas de cobertura o de la red,

tráfico irregular o fraudulento y mejorar la atención de incidencias).

- Elaborar modelos de propensión de abandono y otros modelos estadísticos.

Más información [<https://guuk.com/politica-privacidad>].

### 8.3. ¿Cuáles son sus derechos?

Le informamos que, conforme lo previsto en la legislación de protección de datos, cuenta con el derecho de acceso, rectificación, portabilidad, limitación del tratamiento, supresión y oposición, así como a revocar el consentimiento prestado en cada momento.

Puede ejercitar estos derechos mediante correo postal a la dirección Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o mediante correo electrónico a la dirección [kaixo@guuk.eus](mailto:kaixo@guuk.eus) indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida. Asimismo, le informamos que puede interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en [www.aepd.es](http://www.aepd.es)

En caso de que tenga alguna duda sobre el tratamiento de sus datos personales, puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a [dpo@guuk.eus](mailto:dpo@guuk.eus)

## 9. CAUSAS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

GUUK podrá suspender el Servicio contratado en los siguientes casos:

- Cuando el Cliente no haya atendido sus obligaciones de pago o haya agotado





su saldo y/o sobrepasado su límite de crédito.

- Si el Cliente facilita a GUUK datos personales que no sean veraces, sean deliberadamente incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.
- Cuando el Cliente realice un uso irregular o fraudulento del Servicio.
- Cuando el Cliente haya empleado un medio de pago fraudulentamente o exista riesgo razonable de fraude.

GUUK podrá suspender temporalmente de los Servicios en caso de retraso total o parcial por el Cliente en el pago de los Servicios, desde la fecha en que GUUK tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso de 48 horas al Cliente en el que se le informará de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil. No obstante lo anterior, en el supuesto del Servicio Telefónico Fijo, en caso de retraso total o parcial por el Cliente en el pago de las facturas durante un periodo superior a (1) un mes desde su presentación, podrá dar lugar, previo aviso al Cliente de quince (15) días, a la suspensión temporal de los Servicios contratados en el que se informará al Cliente de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil.

La suspensión solo afectará a los Servicios respecto de cuyo pago se haya incurrido en mora. La suspensión del Servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas mensuales. En caso de suspensión temporal del Servicio

Telefónico por impago, éste se mantendrá para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las llamadas de cobro revertido y las del Servicio de Telefonía Móvil cuando se encuentre en el extranjero. GUUK restablecerá el Servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga constancia de que el importe adeudado haya sido satisfecho por completo.

En el supuesto de suspensión temporal, si el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo, en el caso de sumisión de GUUK a las mismas, o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, GUUK no suspenderá ni interrumpirá el Servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando y el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a GUUK. La reconexión de los Servicios se realizará conforme a las condiciones vigentes en ese momento, y deberá abonar la cuota vigente por este concepto. Durante el periodo de suspensión GUUK podrá retirar del domicilio del Cliente los equipos alquilados.

El Cliente podrá solicitar formalmente con una antelación de quince (15) días a la fecha deseada en que surta efecto, la suspensión temporal del Servicio de Telefonía Fija a través de una comunicación dirigida al Servicio de Atención al Cliente. La duración de la suspensión no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses. El periodo de suspensión no podrá exceder de noventa (90) días por año natural. En estos casos GUUK deducirá de la cuota de abono de Cliente,



el cincuenta por ciento (50%) del importe proporcional correspondiente al tiempo que afecte.

El retraso en el pago total o parcial de las facturas de GUUK superior a tres (3) meses o la suspensión temporal de los Servicios en dos ocasiones, por mora en el pago, dará derecho a GUUK a la interrupción definitiva de los Servicios y a la correspondiente resolución del Contrato.

En todo caso, el Servicio podrá ser interrumpido conforme a la normativa vigente cuando se produzca una deficiencia causada por el Cliente y que afecte a la integridad o seguridad de la Red o a la prestación de Servicios a otros Clientes. Esta medida cesará cuando el Cliente efectúe y comunique a GUUK la desconexión del equipo objeto de la deficiencia.

GUUK podrá interrumpir ocasionalmente los Servicios con objeto de realizar trabajos de mejora, labores de reparación, cambios de equipamiento o por motivos análogos, si bien dichas interrupciones serán lo más breves posibles y se realizarán, preferentemente y siempre que sea posible, en horarios de mínimo consumo. El Cliente acepta la necesidad de consentir tales interrupciones y que GUUK no estará obligada a compensarle salvo en la cuantía de las indemnizaciones previstas en el apartado "Responsabilidad de GUUK" de este Contrato, que correspondan.

## 10. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

El contrato tendrá una duración inicial de veinticuatro (24), meses, prorrogándose

automáticamente transcurrido el periodo de vigencia inicial en idénticos periodos de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 67.7 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, sin perjuicio del derecho del Cliente a rescindirlo en cualquier momento durante ese periodo conforme a lo previsto en la presente cláusula.

GUUK tiene derecho a resolver el Contrato por las causas generales de extinción de los contratos y por las causas mencionadas en las CGC. Será causa de resolución automática del presente Contrato a instancia de GUUK la extinción de la habilitación a GUUK para prestar el Servicio cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestándolo, sin que en este caso se devengue derecho de indemnización alguno a favor del Cliente.

Por su parte, el Cliente tiene derecho a resolver el Contrato en cualquier momento remitiendo comunicación de resolución, acompañada de una copia del documento nacional de identidad o documento identificativo equivalente, al Servicio de Atención al Cliente con, por lo menos, dos días hábiles de antelación al día en el que desee que se haga efectiva la baja en el Servicio.

El Contrato se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del Servicio, por las causas generales admitidas en Derecho y especialmente por las siguientes:

- Decisión del Cliente.
- Grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato, así como por una utilización del Servicio contrario a la buena fe.



- Retraso en el pago del Servicio por un periodo superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del Contrato en dos ocasiones por demora en el pago conforme lo dispuesto en estas CGC.
- Por uso no autorizado, ilícito, fraudulento o indebido del Servicio.

En supuestos excepcionales en los que sea necesario por motivos técnicos, operativos o de Servicio, o en el supuesto de que el Servicio se interrumpa definitivamente, el Cliente deberá devolver los dispositivos y/o terminales propiedad de GUUK.

En aplicación de las obligaciones impuestas a GUUK como Operador de telecomunicaciones de conformidad con la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, aquella se reserva la facultad de cancelar el Contrato o bloquear o suspender el Servicio en cualquier momento, en el caso de comprobarse que los datos identificativos facilitados por el Cliente son falsos, incorrectos o incompletos.

En caso de que el Cliente no realice solicitud de conservación de numeración, la terminación del Contrato por cualquier causa podrá dar lugar a la pérdida de la numeración asignada en el plazo de un mes desde la fecha de terminación del mismo.

## 11. MODIFICACIÓN DE LAS CGC

GUUK podrá realizar las modificaciones a las presentes CGC, así como de las tarifas vigentes en cada momento, notificándosele

al Cliente afectado por la modificación con una antelación mínima de un (1) mes a la fecha de su entrada en vigor que se indicará expresamente. Si el Cliente no aceptase las nuevas condiciones y así se lo notificase a GUUK, podrá resolver el Contrato de manera anticipada y sin penalización alguna. Si, transcurrido un (1) mes desde la notificación por GUUK el Cliente no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien continuará utilizando el Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas.

## 12. CAMBIOS DE DOMICILIO, DE NÚMERO TELEFÓNICO O DE TITULAR

El Cliente podrá solicitar el cambio de domicilio en el que recibe los Servicios contratados a través del Servicio de Atención al Cliente. Si por razones técnicas GUUK no pudiera prestar los Servicios en el nuevo domicilio, el Cliente podrá dar por terminado el Contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

Si el cambio de domicilio fuera técnicamente posible, el Cliente solo deberá abonar la tarifa vigente por cambio de domicilio.

En el caso de alquiler de dispositivos de telefonía y/o Internet, el Cliente deberá trasladar bajo su responsabilidad los equipos asociados a estos Servicios al nuevo domicilio. Cuando sea necesario cambiar el número de telefonía móvil o fija del Cliente, bien por imperativos técnicos o porque así lo exija la normativa vigente, GUUK le comunicará dicho cambio y sus motivos con un preaviso que será de tres (3) meses en el caso de telefonía fija,



informándole del nuevo número que le será asignado, no teniendo el Cliente derecho a indemnización por este concepto.

No obstante, lo anterior, GUUK adoptará las medidas oportunas para que el Cliente pueda conservar su número telefónico al cambiar de operador conforme a la normativa y condiciones que lo regulen. Además, el Cliente podrá solicitar el cambio de número de teléfono en cualquier momento.

En caso de cambio de titular, tanto el actual como el nuevo, declaran que todos los datos facilitados al Servicio de Atención al Cliente de GUUK son correctos y que han leído, conocen y aceptan en su integridad las presentes CGC. La fecha de cambio de la nueva responsabilidad de pago será el día siguiente al de la confirmación del cambio de titular por parte de GUUK, lo cual sucederá una vez que haya recibido la documentación necesaria debidamente cumplimentada. No obstante lo anterior, el cambio de titularidad no exonera al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

### 13. CESIÓN

GUUK se reserva el derecho de transmitir los derechos y/u obligaciones dimanantes de las presentes CGC a una empresa perteneciente a su mismo Grupo empresarial o a un tercer operador de comunicaciones electrónicas sin necesidad de requerir el consentimiento expreso del Cliente, notificándole este hecho al menos con un (1) mes de antelación. El Cliente que no desee aceptar tal cesión podrá resolver el Contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

### 14. NULIDAD

La declaración de nulidad, ineficacia o invalidez de cualquiera de las presentes CGC no afectará a la validez de las restantes condiciones que permanecerán vigentes y serán vinculantes para las partes.

### 15. LEY APLICABLE Y FUERO COMPETENTE

La legislación aplicable a la relación que une a las partes es la española, siendo el foro competente aquel que determine en cada caso la normativa en materia de protección a consumidores y usuarios en caso de que el Cliente tenga la condición de consumidor.

En caso contrario, las partes quedan sometidas, con exclusión de cualquier otro foro que pudiera corresponderles, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid Capital para la resolución de las divergencias que se deriven de la interpretación o aplicación de estos Términos y Condiciones.



# Condiciones específicas servicios telefonía fija y acceso a internet banda ancha.

## 1. OBJETO

Las presentes condiciones específicas son aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Telefonía Fija y de Acceso a Internet de Banda Ancha, bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros Servicios.

## 2. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LA LÍNEA

GUUK dará acceso al Servicio sobre Fibra Óptica únicamente en aquellos lugares en los que disponga de infraestructura adecuada para ello. Puede consultar las áreas de cobertura en nuestra Página Web o en el Servicio de Atención al Cliente.

### 2.1. Fibra Óptica

Si el Cliente no cuenta con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, es necesario que GUUK u otra empresa que actúe por su cuenta, lleve a cabo la instalación del mismo en el domicilio del Cliente. Para ello, con posterioridad a la firma de las presentes Condiciones Generales y Específicas, un técnico de GUUK o de empresa externa autorizada por ésta, se personará en el domicilio del Cliente en la fecha acordada con el mismo. El Cliente autoriza expresamente a GUUK y a los técnicos que ésta designe el acceso a su domicilio y a las instalaciones y equipos que sea necesario para la correcta instalación. Esta autorización se extiende al caso en que sea necesario

realizar alguna acción para la correcta prestación o mantenimiento del Servicio, así como, en su caso, al momento de la retirada del Equipo.

El Cliente tendrá que proporcionar al técnico la entrada a la ubicación del edificio en que se encuentre el acceso para la Fibra Óptica en caso de que el mismo haya sido desplegado en sus interiores.

GUUK llevará a cabo las siguientes acciones para la instalación del Servicio:

- Conexión del tendido de Fibra Óptica exterior a la red del edificio del Cliente.
- Tendido de cable por el interior del edificio o por fachada hasta el domicilio del Cliente.
- Instalación en el domicilio del Cliente de un punto de terminación de red Óptica.
- Instalación en el domicilio del Cliente de un ONT Router WiFi.
- Conexión de los equipos instalados con un máximo de 1,5 metros.
- GUUK podrá modificar los elementos a instalar o las acciones a realizar para la instalación, según las necesidades del Servicio en cada momento.

El Cliente reconoce que ha sido informado de las características de prestación de los Servicios y que en el caso de Fibra Óptica ello no supone la baja automática de todos los Servicios que el Cliente pudiera tener contratados previamente con GUUK



o con otro operador. El Cliente puede mantener su Servicio de ADSL/ Acceso a Internet anterior si lo tuviera y los Servicios asociados. En este mismo caso, la baja del Cliente en el Servicio de ADSL/Acceso a Internet en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el Cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

En el caso de instalación y activación del Servicio de Fibra Óptica, el Cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros que, en su caso, sean necesarias para la instalación y prestación del Servicio, quedando GUUK en todo caso exenta de responsabilidad frente a estos terceros.

La no aceptación por parte del Cliente de la instalación básica a realizar por GUUK dará derecho a ésta a resolver el presente Contrato de forma inmediata, procediendo en todo caso a facturar al Cliente aquellos gastos que se hayan generado hasta la fecha de resolución del Contrato.

### 3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Las tarifas aplicables al Servicio de Telefonía Fija pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales. El consumo mínimo mensual a realizar por el Cliente dependerá de las Condiciones Particulares de cada tarifa. En caso de no consumir mensualmente el importe mínimo correspondiente a su tarifa, GUUK le facturará en dicho mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo.

Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual. De la existencia de la misma se informará en las Condiciones Particulares aplicables a cada tarifa con carácter previo a la contratación. Dicha

cuota fija se devengará al inicio de cada período de facturación. En caso de 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 periodo de facturación hasta la fecha de baja. Igualmente, determinadas gestiones de GUUK, sobre las cuales se informará con carácter previo a su realización, pueden contar con unos importes adicionales. GUUK podrá exigir la constitución de depósitos de garantía, en el momento de contratar el Servicio Telefónico Fijo o durante la vigencia del Contrato cuando:

- El Cliente hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad.
- Se hubieran contraído deudas por otro/s Contrato/s de abono, vigentes o no, o se retrasen de modo reiterado en el pago de los recibos. El depósito podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario a elección del Cliente.

Los depósitos no serán remunerados. GUUK requerirá la constitución por un medio que deje constancia de su recepción concediéndole un plazo no menor a quince (15) días para su constitución o para el abono de las cantidades pendientes. Si el depósito no se constituye, GUUK podrá desestimar la solicitud de alta, suspender el Servicio y dar de baja al Cliente si no constituye el depósito pasados diez (10) días desde que se realice un segundo requerimiento. Los depósitos solicitados serán por un importe nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por Servicio. La devolución de los depósitos se producirá en el caso:



- Tan pronto como GUUK tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas.
- Cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago.

Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja o solicitará cambio de titularidad de su Servicio, GUUK podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del Cliente. Si el Cliente hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente. El plazo de devolución será de quince (15) días desde el siguiente a aquél en que se cumplan las circunstancias recogidas anteriormente.

#### **4. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA**

El Cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y Condiciones del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha. Con motivo de la configuración técnica del Servicio, le informamos de que la baja en el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha, podría afectar a su vez al Servicio Telefónico Fijo, provocando en dicho caso la baja de este último Servicio.

El Cliente también queda informado de que la prestación del Servicio puede implicar incompatibilidades con los Servicios basados en módems o alarmas, centralitas, líneas de ascensor y Servicios de teleasistencia y, en general, sobre cualquier Servicio prestado sobre línea telefónica tradicional. GUUK no garantiza el funcionamiento de los citados Servicios

que estuvieran instalados con anterioridad a la activación del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha.

En general, la velocidad contratada se disfrutará usando la conexión por cable Ethernet entre los equipos proporcionados y el terminal del Cliente. Esta velocidad podría verse limitada por las capacidades del dispositivo utilizado por el Cliente para conectarse al Servicio.

Cuando se usen otros medios de conexión como WiFi u otros, la velocidad en el dispositivo del Cliente puede verse limitada por las características propias de dicho medio de conexión. En el caso de WiFi, factores ajenos a GUUK como la estructura del domicilio del Cliente, interferencias con otras redes WiFi, las capacidades del dispositivo usado por el Cliente para conectarse a Internet, el uso en exteriores o interiores u otros factores, pueden provocar la disminución de la velocidad final disfrutada por el Cliente.

Además de los citados factores ajenos a GUUK que pueden provocar una disminución de la velocidad a disfrutar por el Cliente, es posible que ésta se vea limitada en caso de realización de operaciones de mantenimiento por parte de GUUK o en caso de interrupciones del Servicio.

#### **5. SERVICIO TELEFÓNICO FIJO**

En caso de que el Cliente contrate el Servicio Telefónico Fijo éste se prestará sobre la línea asociada al Servicio de Fibra Óptica, en su caso. Con motivo de la configuración técnica del Servicio, le informamos de que la baja en el Servicio Telefónico Fijo podría afectar



a su vez al Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha provocando en dicho caso la baja de este último Servicio.

El Servicio Telefónico, con tecnología de voz sobre IP, permite que el Cliente reciba en su terminal fijo las llamadas destinadas a la numeración asociada a su línea. Además, permite al Cliente realizar llamadas desde la misma línea.

En el caso de prestación del Servicio sobre la línea de Fibra Óptica, el Cliente puede mantener su Servicio Telefónico anterior si lo tuviera y los Servicios asociados. En este caso, la baja del Cliente en el Servicio Telefónico en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el Cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

Para el disfrute de este Servicio, el Cliente autoriza a GUUK a realizar cuantas actuaciones en la red resulten necesarias para garantizar la recepción de las llamadas destinadas a su numeración geográfica.

## **6. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO Y DE ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA**

GUUK activará los Servicios Telefónicos de Fijo e Internet de Banda Ancha en un plazo máximo de treinta (30) días naturales desde la aceptación por el Cliente de estas CGC. La activación de los citados Servicios tendrá lugar el mismo día en que GUUK finalice la instalación en el domicilio del Cliente de manera satisfactoria o bien una vez comprobada la idoneidad de la instalación preexistente.

Este plazo de activación se denomina tiempo desuministro de la conexión inicial,

a efectos de las obligaciones vigentes de calidad a las que está sometido GUUK. El incumplimiento del citado compromiso de tiempo de suministro de conexión inicial por parte de GUUK supondrá una indemnización al Cliente a razón de un (1) Euro por día natural de retraso, hasta un máximo de noventa (90) Euros.

En caso de que concurran causas técnicas que imposibiliten la prestación del Servicio por parte de GUUK, o la no accesibilidad física de la instalación del cable hasta el punto de conexión del hogar del Cliente u otros supuestos no imputables a GUUK por los que GUUK no pudiera prestar el Servicio, como causas de fuerza mayor u otras imputables al Cliente, no surgirá derecho de indemnización alguna a favor del Cliente.

GUUK se compromete a prestar los Servicios contratados conforme a los compromisos de calidad exigidos por la normativa vigente que le sea de aplicación.

## **7. SERVICIOS DE EMERGENCIA**

GUUK facilita el acceso gratuito del Cliente a los Servicios de emergencia, así como información sobre la ubicación de la persona que efectúa la llamada dependiendo, esta última, de la capacidad de los sistemas de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre el Cliente en el momento de llamar a los referidos Servicios.

## **8. GUÍAS DE ABONADOS**

Si el Cliente solicita que sus datos se incluyan en las guías de abonados mediante la marcación de la casilla correspondiente, GUUK comunicará





aquellos datos que el Cliente indique a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para que ésta los ponga a disposición de las entidades que elaboran las guías y/o prestan Servicios de información.

## 9. EQUIPOS Y TERMINALES

GUUK entregará al Cliente o instalará en su domicilio, en caso de que el Cliente no cuente con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, los siguientes equipos (a los efectos de las presentes CGC, el Equipo):

- ONT / Router WiFi (en caso de Fibra Óptica).
- Un punto de terminación de red Óptica (PTRO) en Tarifas y condiciones 22 instalaciones de Fibra. Cableado con los límites descritos en las presentes CGC.
- Cualquier otro equipo, periférico o dispositivo entregado por GUUK al Cliente para la correcta prestación de los Servicios.

Las características técnicas del Equipo que GUUK entrega e instala para ofrecer el Servicio al Cliente pueden ser susceptibles de cambios. Se informará al Cliente de los posibles cambios a través de nuestra Página Web y a través del Servicio de Atención al Cliente.

GUUK configurará o facilitará las instrucciones para la configuración de los Equipos proporcionados al Cliente. Salvo oposición del Cliente, GUUK podrá crear un segundo canal independiente en el Equipo a través del que se preste el Servicio, sin coste ni afectación de la calidad del Servicio contratado, para prestar Servicios

adicionales tales como la posibilidad de compartir Internet de Banda Ancha con terceros. Ello no afectará ni disminuirá la velocidad contratada por el Cliente para su Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha. El Cliente podrá desactivar esta compartición en cualquier momento a través del Servicio de Atención al Cliente de GUUK.

GUUK cede el Equipo al Cliente en régimen de cesión/ alquiler, salvo indicación expresa en contra por parte de GUUK. El Cliente es responsable del uso adecuado del equipo, así como de su no manipulación.

GUUK se encargará del mantenimiento del Equipo cedido, así como de su sustitución en caso de avería.

El Cliente se obliga a devolver el Equipo a GUUK en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo, previa solicitud de GUUK, en cualquier momento y en todo caso, en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del Servicio. Si el Cliente no devuelve el Equipo en dicho plazo, GUUK aplicará la penalización que se especifica en la carátula del Contrato.

Si GUUK entrega algún tipo de software o algún Equipo o Terminal autoinstalable, el Cliente deberá seguir las instrucciones de instalación facilitadas por GUUK. GUUK no ofrece ninguna garantía, ni explícita ni implícita, sobre los softwares de ayuda a la instalación facilitados ni se responsabiliza de los daños o alteraciones que, con motivo de su ejecución, pudieran ocasionarse en el sistema informático del Cliente (configuración, software y/o hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático.



## 10. GARANTÍA DE TERMINAL Y SERVICIO POSVENTA

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, si existieran Terminales o Equipos asociados al Contrato que son adquiridos por el Cliente a GUUK o a un tercero con el que GUUK haya llegado a un acuerdo al respecto, dichos equipos tienen un periodo de garantía legal desde su compra, entrega o fecha de instalación, acreditado con la factura o albarán correspondiente.

GUUK ofrece en dichos casos un Servicio posventa de tramitación de las reparaciones con un Servicio de Asistencia Técnica oficial reconocido por el fabricante de los citados Equipos. No será de aplicación dicha garantía en los siguientes casos:

- Sustitución de piezas de desgaste como consecuencia del uso normal del Equipo.
- Si el Equipo ha sido manipulado por un Servicio de asistencia técnica no autorizado por GUUK.
- Si la causa de la disconformidad se debe a una instalación incorrecta por parte del Cliente o manipulación indebida o con elementos/ accesorios no originales del fabricante.

## 11. MANTENIMIENTO

GUUK reparará las averías que se produzcan en todos los Equipos cedidos y relacionados con la prestación del Servicio que hubieran sido proporcionados por GUUK, asumiendo el coste de las mismas siempre y cuando se hubieran producido por causas no imputables al Cliente.

En caso de que el Cliente detecte una avería en el Equipo o un mal funcionamiento del Servicio deberá ponerse en contacto con el Servicio de atención técnica de GUUK llamando al Servicio de Atención al Cliente. GUUK empleará los medios que en cada momento considere necesarios para resolver la incidencia.



# 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, GUUK 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.

GUUK 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, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula dedicada al derecho de desistimiento cuando éste sea aplicable. Los gastos de gestión en su caso aplicables se comunicarán al Cliente en las Condiciones Particulares de los Servicios contratados.

## 3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Las tarifas del Servicio de Telefonía

Móvil pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales.

El consumo mínimo mensual a realizar por el Cliente dependerá de las Condiciones Particulares de cada tarifa. Si el Cliente no consume el importe mínimo correspondiente a su tarifa, GUUK le facturará o descontará de su saldo cada mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo.

Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual de la que se informará en las Condiciones Particulares de cada tarifa antes de la contratación. Dicha cuota fija se devengará al inicio de cada período de facturación. En caso de 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 periodo de facturación hasta la fecha de baja. Determinadas gestiones de GUUK, sobre las que se informará antes de su realización, pueden implicar el cargo de importes adicionales.

Para garantizar la correcta facturación de los Servicios de datos en modalidad móvil, GUUK 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.

La contratación de los Servicios de Telefonía Móvil en modalidad pospago



se registrarán conforme a lo previsto en estas Condiciones Generales y Específicas de Contratación.

#### 4. COBERTURA

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

#### 5. OBLIGACIONES DE IDENTIFICACIÓN EN CASO DE CONTRATACIÓN EN MODALIDAD SUSCRIPCIÓN MENSUAL

Para contratar el Servicio en esta modalidad es condición necesaria que siga un proceso de identificación y contratación. Los datos personales proporcionados durante el proceso de identificación serán tratados en los términos previstos en las CGC.

Con la finalidad de identificarle en los términos requeridos por la legislación vigente, es necesario que nos proporcione los datos personales solicitados en el formulario de contratación vía web y una fotografía de su DNI o pasaporte. El uso de medios telemáticos como canal de contratación hace imprescindible la aplicación de medidas que permitan la efectiva comprobación de la identidad del contratante y el cumplimiento de la normativa vigente. La ausencia de alguno de los datos requeridos, su incorrección o el fallo en la verificación de datos dará lugar a un error que imposibilitará su registro y contratación de los Servicios. En caso de no

estar de acuerdo con este procedimiento de verificación de la identidad puede contratar a través de otros canales de contratación, lo puedes consultar en <http://www.guuk.eus>.

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

Durante el período de 30 días a partir de la fecha de suspensión del Servicio, podrá recibir llamadas (excepto cuando se encuentre fuera del territorio nacional o se trate de llamadas a cobro revertido) y SMS.

Una vez transcurrido el citado plazo de 30 días sin que haya cesado la causa de la suspensión, se bloqueará también la recepción de llamadas y SMS. Una vez cumplidos 90 días desde la fecha de la suspensión sin que haya cesado la causa, GUUK bloqueará la Tarjeta SIM permanentemente, quedando el Contrato con GUUK definitivamente resuelto en lo relativo a este Servicio.

GUUK 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 transcurran 4 meses seguidos sin haberse efectuado ningún consumo de servicios facturables.

GUUK se reserva la facultad de reclamar al Cliente el importe del eventual saldo negativo, más los intereses y gastos derivados de la reclamación.

Hasta el bloqueo permanente es posible abonar las facturas pendientes, recargar



saldo y realizar llamadas de emergencia al número 112, así como realizar llamadas al Servicio de Atención al Cliente al número **2600**.



## Condiciones particulares de permanencia.

En caso de compra o cesión / alquiler subvencionados o en condiciones ventajosas para el Cliente de los Equipos o de los Terminales, vinculada o no dicha compra o cesión a un plan de precios específico y/o a la aplicación de determinados descuentos, así como en caso de aplicación de determinados descuentos sobre el precio de los Servicios, el Cliente se compromete a permanecer dado de alta en este Contrato, durante el plazo y en las condiciones que se detallan en la carátula del mismo, desde la fecha de la firma. En caso de que el Cliente cause baja anticipada en el Contrato por cualquier motivo, no pague a GUUK cantidades adeudadas y eso lleve a la interrupción definitiva del Servicio, incumpla el Contrato, haga uso ilícito del Servicio o cambie el plan de precios contratado por otro con un compromiso de consumo o con una cuota menor, deberá pagar a GUUK la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos.

En el caso de que GUUK no pueda prestar el Servicio por causas técnicas ajenas al Cliente, éste deberá proceder a la devolución de los Equipos y Terminales entregados por GUUK en un plazo de quince días desde la comunicación

por parte de GUUK al Cliente de la imposibilidad de prestación del Servicio. La devolución de los Equipos y Terminales se llevará a cabo por el Cliente de la misma forma en que se produjo la entrega inicial de los mismos. En caso de que el Cliente no proceda a la devolución de los Equipos y Terminales en el plazo señalado, deberá abonar a GUUK la cantidad detallada en la carátula.

Si durante la vigencia del plazo de permanencia señalado, el Cliente solicita un cambio de domicilio a un área geográfica donde GUUK no pueda prestar el Servicio por causas de índole técnica, el Cliente deberá pagar a GUUK la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos.



# Derecho de desistimiento.

## ÚNICAMENTE APLICABLE EN CASO DE CONTRATACIÓN A DISTANCIA O FUERA DE ESTABLECIMIENTO.

Se reconoce al Cliente el derecho de desistimiento del presente Contrato en el plazo de 14 días naturales a contar desde su celebración. En caso de alta en GUUK con portabilidad desde otro operador origen, informamos que el ejercicio del derecho de desistimiento no supondrá el retorno automático al operador origen, siendo necesario que el Cliente gestione una nueva portabilidad con su operador origen para este fin.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá notificarnos su decisión de desistir del Contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o por correo electrónico) añadiendo el “Nº del pedido”. Para ello, podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento disponible en: <https://guuk.eus/assets/files/formulario-derecho-desistimiento.pdf>, aunque su uso no es obligatorio.

Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de desistimiento por correo electrónico a **kaixo@guuk.eus** o a la siguiente dirección postal: GUUK, domicilio a estos efectos en Parque Empresarial Zuatzu, Edif. Easo, 2º, Nº8 Donosti (Guipuzkoa), CP 20018.

El ejercicio del Derecho de Desistimiento conllevará la obligación de devolver los

Equipos o Terminales entregados por GUUK para la prestación del Servicio en su embalaje original, en perfecto estado, incluyendo todos sus accesorios y preparado. Sólo se admitirá la devolución de aquellos productos que no presenten signos de estar dañados. El Cliente será responsable de la disminución de valor de los productos objeto de devolución que sean consecuencia de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los productos objeto de devolución. Para mayor seguridad, el Cliente podrá introducir el documento de desistimiento en el paquete debidamente cumplimentado y firmado.

Como consecuencia del ejercicio del Derecho de Desistimiento, el Cliente deberá devolver o entregar directamente los productos (Terminales o Dispositivos) a la dirección indicada en este apartado, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique a GUUK su decisión de desistimiento del Contrato. Asimismo, deberá asumir el coste directo de devolución de los productos facilitados por GUUK. No obstante lo anterior, le informamos de que podremos retener el reembolso hasta haber recibido los productos devueltos correctamente o hasta que recibamos prueba inequívoca de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.



En caso de desistimiento, GUUK devolverá al Cliente todos los pagos recibidos a más tardar en 14 días naturales a partir de la fecha en que el Cliente informe a GUUK de su desistimiento.

En caso de desistimiento, habiendo GUUK instalado y/o activado el Servicio por expresa petición del Cliente durante el periodo en que se puede ejercer este derecho y de forma previa a que aquel haya ejercitado el mismo, GUUK tendrá derecho a cobrar el coste de la instalación realizada y consumo realizado hasta el momento y de forma proporcional las cuotas previstas en las Condiciones Generales y Particulares de cada tarifa en los que hubiere incurrido el Cliente.

Si el Cliente desistiera del Contrato y el precio a abonar hubiera sido total o parcialmente financiado mediante un crédito (bien por GUUK bien por un tercero previo acuerdo con GUUK) dicho desistimiento implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización.

Si el Cliente disfrutara de una prestación de un Servicio comercialmente descatalogado con GUUK y contratase un nuevo Servicio en virtud de este Contrato, al desistir de éste, no sería posible restituir la prestación del Servicio original, no obstante, GUUK posicionará al Cliente de forma que éste no se vea perjudicado.





## Condición adicional para el servicio en roaming.

Por el uso del Servicio en otro país del Espacio Económico Europeo (EEE), GUUK aplicará las mismas tarifas que aplica a su uso nacional siempre y cuando el Cliente resida habitualmente en España o tenga vínculos estables con este país. De conformidad con lo dispuesto en la normativa europea y en el caso de que las Condiciones Particulares de la tarifa contratada así lo prevean, GUUK podrá establecer un límite en el volumen de datos contratados a partir del cual podrá aplicar un recargo tal y como se establece a continuación.

El Cliente se compromete a realizar un uso razonable del Servicio en itinerancia en otro país del EEE. A fin de evitar el uso abusivo o anómalo del mismo, GUUK podrá observar, durante un plazo de al menos 4 meses, los indicadores objetivos de consumo y de presencia.

Los citados indicadores podrán ser: superar el 50% del volumen contratado en datos o presencia en otro país del EEE durante más de la mitad del plazo de observación medido en días, así como largos periodos de inactividad y activación, y utilización secuencial de múltiples Tarjetas SIM.

Si el Cliente supera el límite establecido en el volumen de datos para poder ser consumido en otro país del EEE o comete un uso abusivo o anómalo del Servicio, GUUK podrá aplicar al Cliente, previo aviso, un recargo que no podrá superar el precio mayorista en vigor:

- Llamadas: 0,022 €/min en 2022-2024 y

0,019 €/min de 2025 en adelante.

- SMS: 0,004 €/SMS en 2022-2024 y 0,003 €/SMS de 2025 en adelante.
- Datos: 2 €/GB en 2022, 1,8 €/GB en 2023, 1,55 €/GB en 2024, 1,3 €/GB en 2025, 1,1 €/GB en 2026 y 1 €/GB de 2027 en adelante.

Antes de su imposición, el Cliente dispondrá de un plazo de 14 días para aportar, en su caso, los datos reales sobre su presencia o consumo.

El Cliente podrá dirigirse a GUUK, conforme a lo dispuesto en la cláusula 6, para interponer cualquier reclamación relacionada con la aplicación de lo aquí dispuesto. Puedes encontrar información más detallada sobre las condiciones de uso del Servicio en roaming en: <https://guuk.com/roaming>



# Información sobre la velocidad del servicio acceso a internet.

La información de velocidad de internet se ha elaborado siguiendo las directrices establecidas en el reglamento (UE) 2015/2120, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, por el que se establecen las medidas en relación con el acceso a una red abierta y que modifica la Directiva 2002/22/CE.

	Velocidad anunciada descendente	Velocidad anunciada ascendente	Velocidad disponible normalmente descendente	Velocidad disponible normalmente ascendente	Velocidad conseguida máxima descendente	Velocidad conseguida máxima ascendente	Velocidad conseguida mínima descendente	Velocidad conseguida mínima ascendente
Fijo – ADSL 20 Mbps	20	1	6,6	0,5	20	1	1*	0,5*
Fijo – FTTH 100 Mbps	100	100	100	100	100	100	80%**	80%**
Fijo – FTTH 600 Mbps	600	600	600	600	600	600	80%**	80%**
Móvil – HSDPA+ 21 Mbps	21	7,2			21	7,2		
Móvil – HSDPA+ 42 Mbps	42	5,7			42	5,7		
Móvil – LTE 150 Mbps	150	50			150	50		
Móvil – LTE+ 300 Mbps	300	75			500	75		

\*La velocidad mínima dependerá, fundamentalmente, de la distancia de su hogar a la central telefónica donde está conectado y del estado de su par de cobre. También, si accede a internet vía WIFI, la velocidad mínima variará, entre otros motivos, por las posibles interferencias provocadas por otras redes WIFI cercanas y por la estructura o distribución del inmueble.

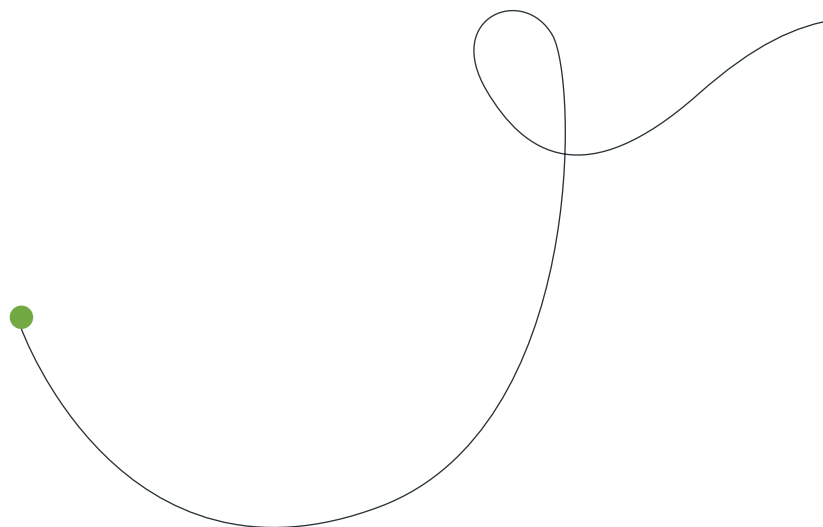
\*\*Porcentaje de velocidad mínima respecto a la normalmente disponible. La velocidad mínima dependerá, fundamentalmente del estado del cableado (fibra) y de si la conexión se efectúa por red WIFI, entre otras variables, por las posibles interferencias de otras redes WIFI cercanas y por la estructura o distribución del inmueble.



1.2.

## Condiciones legales web solo fibra y convergente.

1. Tarifas fibra vigentes desde el 08.05.23



Vigencia desde 08.05.23

A continuación, se detallan las Condiciones Particulares de la oferta FIBRA GUUK.

## DETALLE PRECIOS COMPLETO (con IVA) Oferta Convergencia y solo Internet

	Precio con IVA
FIBRA 600MB + FIJO	39,00 €
FIBRA 600MB + MÓVIL 20GB	42,00 €
FIBRA 600MB + MÓVIL 70GB	52,00 €
FIBRA 600MB GUUK INDIRECTA + FIJO	39,00 €
FIBRA 600MB INDIRECTA + MÓVIL 20GB	42,00 €
FIBRA 600MB INDIRECTA + MÓVIL 70GB	52,00 €

### 1. CUOTA DE LÍNEA

En el precio detallado en el apartado “Oferta Convergencia y solo Internet” se incluye el precio de la **cuota de línea mensual 5€/mes.**

### 2. CUOTA DE INTERNET

A continuación, se detallan los precios de la cuota de internet dependiendo de la tecnología y oferta contratada. Esta cuota está incluida dentro del precio detallado en el apartado “Oferta Convergencia y solo Internet”.

	Precio con IVA
Oferta Internet Only Fibra 600Mb	34,00 €
Oferta Internet Convergencia Fibra 600Mb	27,00 €

### 3. DETALLES LLAMADAS DESDE FIJO

- Llamadas ilimitadas a fijos nacionales cada mes (ciclo de facturación) y 60 minutos a móviles nacionales.
- Superados los límites de llamadas a móvil desde un teléfono fijo: las llamadas se facturarán a 24,20 cént./min +

establecimiento de llamada a 20 cént.

- Servicios TARIFICACIÓN ESPECIAL para llamadas desde fijo. Consulta precios en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)
- Bono llamadas FIJO-MÓVIL por 3€/mes (recurrente todos los meses). Este bono complementará al bono de 60 minutos de la oferta, y estará sujeto a un uso razonable de 10.000 minutos/mes. En caso de superar dicho uso razonable se tarificará de acuerdo con el punto 2 de este apartado. Dicho bono, prorratea en alta y en baja.

### 4. DETALLES TARIFA GUUK (LÍNEA PRINCIPAL PAQUETE)

A continuación, se detallan los precios de la cuota de la línea móvil principal que conforma los paquetes 3P. Esta cuota está incluida dentro del precio detallado en el apartado “Oferta Convergencia y solo Internet”.

	Precio con IVA
MÓVIL 20GB PRINCIPAL	10,00 €
MÓVIL 70GB PRINCIPAL	20,00 €

#### 4.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.
- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas,

Vigencia desde 08.05.23

sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.

- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

#### 4.2 Navegación Internet

- Navega 20GB o 70GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G+ y 4G según cobertura).
- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

#### 4.3 Bonos extra de datos

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a atención al cliente.

#### 4.4 Otros

- Las tarifas móviles incluyen un bono de 50 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 44,3 cént./SMS a destinos internacionales no UE.
- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)
- Servicios TARIFICACIÓN ESPECIAL para llamadas desde móvil. Consulta precios en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)
- Servicios llamadas y navegación en ROAMING. Consulta precios en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)

## 5. DETALLE “TARIFA GUUK 1GB” \_EXTRA

Precio con IVA

MÓVIL 1GB GRATIS	0,00 €
------------------	--------

**Línea gratuita para ventas hasta el 30.06.2023**

#### 5.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.
- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempla- das en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

#### 5.2 Navegación Internet

- Navega 1GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G + y 4G según cobertura).
- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

Vigencia desde 08.05.23

## 5.3 Bonos extra de datos

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a atención al cliente.

## 5.4 Otros

- Las tarifas móviles incluyen un bono de 50 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 44,3 cént./SMS a destinos internacionales no UE.
- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)
- Servicios TARIFICACIÓN ESPECIAL. Consulta precios en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)
- Servicios llamadas y navegación en ROAMING. Consulta precios en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)

## 5.5 Otros detalles

- En caso de rotura de paquete, por la parte del fijo o de la línea móvil principal, la línea adicional se migrará a la tarifa sólo móvil más similar (MÓVIL 1GB) cuya cuota será de 6,9€/mes.

## 6. LÍNEAS MÓVILES ADICIONALES

Precio con IVA

MÓVIL 7GB ADICIONAL	5,00 €
MÓVIL 20GB ADICIONAL	7,00 €
MÓVIL 70GB ADICIONAL	10,00 €

### 6.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...)

y numeración corta: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)

- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.

- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.

- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

### 6.2 Navegación internet

- Navega 7GB, 20GB o 70GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G + y 4G según cobertura).

- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

### 6.3 Bonos extra de datos

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a atención al cliente.

### 6.4 Otros

- Las tarifas móviles incluyen un bono de 50 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 44,3 cént./SMS a

# 1. CONDICIONES OFERTA FIBRA Y CONVERGENTE

---

Vigencia desde 08.05.23

destinos internacionales no UE.

- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)

- Servicios TARIFICACIÓN ESPECIAL.

Consulta precios en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)

- Servicios llamadas y navegación en ROAMING. Consulta precios en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)

## 6.5 Otros detalles

- En caso de rotura de paquete, por la parte del fijo o de la línea móvil principal, la línea adicional se migrará a la tarifa sólo móvil más similar (MÓVIL 7GB por 7€, MÓVIL 20GB por 10€ y MÓVIL 70GB por 29€), y se aplicarán las condiciones de dicha tarifa.

## 7. GASTOS POR INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES

### 7.1 Gastos de instalación de FIBRA

- En el caso que el Cliente de Fibra + Fijo solicite la cancelación del pedido tras la instalación, y se diera de baja antes de transcurrir 12 meses, tendrá que asumir 229,90€ IVA incl (no prorrateables) en concepto de gastos de instalación.

- En la oferta vigente, la oferta de Fibra+Fijo+Móvil no tendrá la permanencia y penalización comentadas en el punto anterior.

### 7.2 Gastos por no devolución de equipos

- En caso de causar baja en el servicio de Fibra GUUK y no devolver el Equipo en un plazo de 30 días naturales, se penalizará con 100€ para router Fibra.

## 8. BAJA O CANCELACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL INTEGRADO EN EL SERVICIO CONVERGENTE

- Si se produce la baja o cancelación del Servicio Móvil integrado en el Servicio Convergente y el Cliente desea mantener el Servicio Fijo, deberá indicar a GUUK ante de la finalización del mes natural en que se produzca la baja o cancelación en el Servicio Móvil, la Tarifa del Servicio Fijo a la que desea acogerse (de entre las que GUUK comercialice en ese momento).

Si en el referido plazo el Cliente no realiza indicación alguna, el Servicio Fijo pasará a facturarse de acuerdo con la tarifa cuyas características se asemejen más a las de la parte fija del Servicio Convergente.

## 9. GASTOS DE ENVÍO

- En el caso de envío de router, el coste de envío será de 9,99€.

## 10. GASTOS DE ENVÍO INSTALADOR

- En el caso que el Cliente solicite el envío de un instalador y no sea necesario, éste deberá correr con el cargo de 50€.

## 11. GESTIÓN IMPAGOS Y GESTIÓN SERVICIOS

- Es obligación del Cliente abonar las facturas a su vencimiento. En el caso de producirse impago de la factura por parte del Cliente y tras analizar el caso concreto, Guuk podrá cargar al Cliente los gastos generados por dicha falta de pago, así como las consecuencias que se deriven de este impago, incluidos los gastos de devolución del recibo y los costes de

# 1. CONDICIONES OFERTA FIBRA Y CONVERGENTE

---

Vigencia desde 08.05.23

reconexión. Los cargos aplicables en el caso de impago están disponibles en la página web de <https://guuk.com/ayuda/facturacion-y-cobros/gastos-generados-por-falta-de-impago>

Todo ello sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo, como el cobro de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos, o la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia y crédito.

· En caso de causar baja en el servicio de TV o dar de baja el servicio de Internet, el cliente deberá devolver el equipo entregado en cesión. En caso de no devolución del equip (TV box 4K) en un plazo de 30 días naturales desde la fecha de la baja, se facturará al cliente su coste (121€ IVA incl.).

## 12. CONDICIONES ESPECIALES OFERTA SEGUNDAS VIVIENDAS

- Cuota mensual de 22€/mes.
- El precio estará compuesto de una cuota de Fijo por valor de 5€/mes, más una cuota de internet por valor de 17€/mes.
- El cliente mantendrá las condiciones ventajosas del paquete de segunda vivienda mientras mantenga contratados dos paquetes, y al menos uno de ellos sea de Fibra + Móvil. En caso de no cumplirse esta condición se migrará al cliente del paquete FIBRA 600 + FIJO SEGUNDA VIVIENDA al paquete FIBRA 600 + FIJO.

## 13. SERVICIO TV

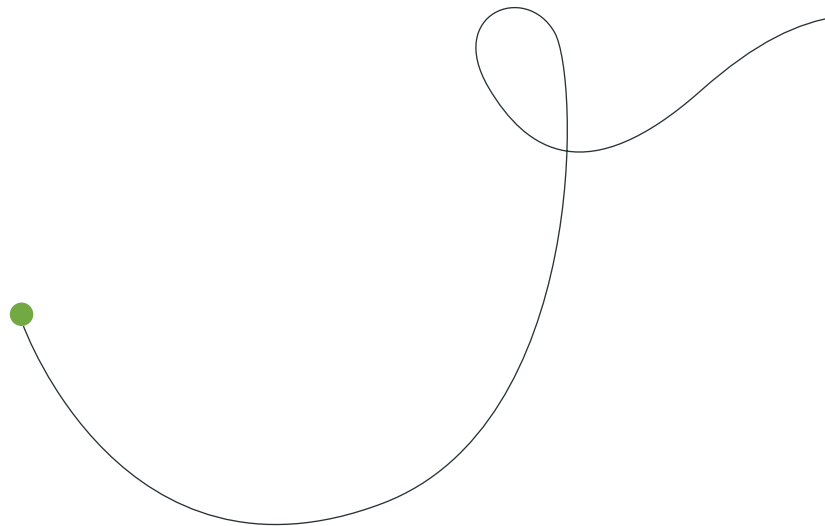
- Servicio prestado por Servicio de TV prestado por Over The Top Networks Iberica, S.L. (Agile TV).
- Cuota mensual de 6€/mes.
- Descuento de 6€/mes en la cuota mensual del servicio de TV con la tarifa de Fibra 600 + Móvil 70GB si el cliente contrata el servicio de TV.
- Este servicio no tendrá ni permanencia ni penalización en caso de baja del servicio.





1.3.

Condiciones legales  
televisión Agile.



## Términos y condiciones del servicio Agile TV para clientes del servicio de comunicaciones electrónicas XFERA Móviles, SAU (“GUUK”)

El presente contrato de servicios contiene las condiciones generales de aplicación únicamente a aquellos clientes de XFERA MÓVILES, SAU (denominada en adelante GUUK), que hayan decidido contratar el servicio Agile TV ofrecido por OVER THE TOP NETWORKS IBÉRICA, S.L.U. (denominada en adelante, OTTN) a través de la promoción ofrecida a clientes de GUUK, los cuales disfrutarán de una promoción especial en el precio de la cuota periódica a pagar por Agile TV (en adelante denominados, el “Cliente” y el “Servicio” respectivamente), en virtud del Acuerdo Comercial alcanzado entre ambas compañías.

### 1. OBJETO Y ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES.

Las Condiciones descritas a continuación (en adelante, las “Condiciones Agile TV” o las “Condiciones”) tienen por objeto regular las relaciones entre OTTN y el Cliente, en todo lo relativo a la prestación del servicio audiovisual Agile TV.

La aceptación sin reservas de las presentes Condiciones deviene indispensable para la prestación del servicio Agile TV. El Cliente manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones.

### 2. CONDICIONES DE LA OFERTA AGILE TV.

#### 2.1 Definición del servicio

Este Servicio está compuesto por la Oferta de contenidos audiovisuales de Agile TV, la cual goza de condiciones diferenciadas respecto de la oferta comercializada de

forma directa por parte de Agile TV en otros canales de comercialización y venta.

#### 2.2. Servicio Agile TV.

El Servicio Agile TV será prestado por OTTN sobre un dispositivo multimedia TV Box y mediante un acceso activo a Internet proveído por GUUK al Cliente y que ofrezca cobertura suficiente para poder contratar el servicio Agile TV y acceder a sus servicios audiovisuales. Las condiciones del Servicio Agile TV serán las que determine OTTN, como encargado de prestar el Servicio, en virtud del contrato que suscriba con el Cliente.

El cliente podrá además contratar paquetes de canales y contenidos de la oferta audiovisual de Agile TV de entre los que estén disponibles en cada momento. La elección de dichos paquetes supondrá también la firma por parte del Cliente del correspondiente contrato con la entidad OTTN que será la encargada de prestarle dichos servicios.

OTTN informa al Usuario que el catálogo de contenidos disponible variará y se actualizará continuamente. Por ello OTTN se reserva el derecho de efectuar sin previo aviso las modificaciones que considere oportunas en el catálogo ofrecido, pudiendo ampliar, modificar, cambiar, añadir o suprimir accesos a servicios de contenidos disponibles, sin necesidad de previa notificación. La información sobre los contenidos audiovisuales ofrecidos por Agile TV

## Términos y condiciones del servicio Agile TV para clientes del servicio de comunicaciones electrónicas XFERA Móviles, SAU (“GUUK”)

se encontrará disponible a través de la Guía Electrónica de Programación del propio servicio o en la dirección de Internet <https://www.agile-tv.es>

Agile TV se compromete a realizar sus mejores esfuerzos para ofrecer el mejor servicio y dar los mejores contenidos. Sin embargo, la calidad del mismo depende de las condiciones de conexión a Internet de las que disponga el Usuario, así como desde los dispositivos móviles que utilice para la reproducción de contenidos. Asimismo, el Usuario es consciente de que existen requisitos mínimos para poder utilizar el Servicio, y garantiza que dispone de ellos antes de proceder a la contratación. Estos requisitos se encuentran publicados en la página web de Agile TV.

Queda prohibida la utilización del servicio Agile TV para la comunicación pública de los contenidos de TV, pudiendo utilizarse, únicamente, para uso privado del Cliente.

### 2.3.

La contratación y uso del Servicio está limitado, expresa y únicamente, al territorio español.

### 2.4. Interrupción del servicio.

Agile TV se reserva el derecho de interrumpir el Servicio cuando lo considere oportuno con el fin de su mantenimiento y mejora, debiendo notificar al Usuario con un preaviso de un día cuando se trate de una interrupción

planificada.

### 2.5.

En los casos en los que haya algún problema con este Servicio, el Usuario podrá dirigirse al centro de Atención al Cliente de GUUK.

### 2.6. Comunicación de datos a Agile TV.

Los datos que se facilitan con la firma de este contrato son comunicados a OTTN, con domicilio en Barcelona, C/ Casanova 209 Principal 1ª con la finalidad de gestionar el alta, mantenimiento y baja de los servicios audiovisuales prestados bajo la denominación comercial de Agile TV, así como para informar sobre el Servicio y sus novedades, incluyendo información comercial sobre los servicios comercializados por OTTN.

A los efectos de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante, “RGPD”), le informamos que puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad directamente por el titular de los datos o mediante representante legal o voluntario a través de comunicación escrita, acompañado de copia de documento oficial que le identifique, dirigida a OTT Networks Iberica, S.L.U. con domicilio a estos efectos en C/ Casanova 209 Principal 1ª – 08021 Barcelona, en la forma y condiciones

## Términos y condiciones del servicio Agile TV para clientes del servicio de comunicaciones electrónicas XFERA Móviles, SAU (“GUUK”)

previstas en el RGPD o a través del correo electrónico a la dirección [ayuda@agile-tv.es](mailto:ayuda@agile-tv.es)

Se adjunta como **Anexo I** Información Adicional de Protección de Datos.

Todos los datos facilitados deben ser ciertos y correctos, comprometiéndose el Usuario a comunicar a OTTN todos los cambios relativos a sus datos y todo tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual con OTTN.

Al Usuario le serán de aplicación igualmente las Condiciones Contractuales de OTTN, la Política de Privacidad y Cookies y las Condiciones de Uso, que tienen carácter complementario respecto de todo aquello que no se encuentre específicamente previsto en las presentes Condiciones. No obstante, en caso de discrepancia entre lo dispuesto en las presentes Condiciones y aquellas, éstas serán las que prevalecerán para los Usuarios del Servicio.

### 3. DISPOSICIONES GENERALES

#### 3.1.

Agile TV presta un servicio de contenidos audiovisuales on line de suscripción.

#### 3.2.

Los presentes términos y condiciones del usuario (en lo sucesivo, los “**Términos y Condiciones del Usuario**”) se aplican a los acuerdos suscritos entre OTTN y una persona física (en lo sucesivo, el “**Usuario**”) con respecto al Servicio. Solamente las personas físicas mayores

de 18 años de edad y que residan en España podrán suscribir un contrato con OTTN con respecto al Servicio de Agile TV. Tras la formalización del contrato, OTTN, siempre que se cumplan las condiciones legales para ello, podrá llevar a cabo una comprobación crediticia rutinaria y, en función de los resultados de la misma, retirarse del contrato con el Usuario. Asimismo, OTTN tiene derecho a negarse a suscribir un acuerdo o a cancelar de inmediato un acuerdo con un Usuario si éste hubiese infringido previamente los términos y condiciones contractuales de OTTN. OTTN, en lugar de negarse a suscribir o de cancelar un acuerdo que ya haya sido suscrito, podrá exigir al Usuario que le facilite alguna garantía del cumplimiento de sus obligaciones en virtud del acuerdo. Asimismo, OTTN se reserva el derecho, en la medida en que lo permita la legislación aplicable, a obtener información relativa al Usuario tras la formalización del acuerdo conforme a la Política de Datos Personales.

#### 3.3.

Los presentes Términos y Condiciones del Usuario y la Política de Datos Personales (a los que se hará referencia en su conjunto como los “**Términos y Condiciones**”) son de aplicación y resultan vinculantes para OTTN y para el Usuario. Estos acuerdos, asimismo, están sujetos a los términos y condiciones particulares (incluyendo cualquier oferta especial), precios vigentes, términos y métodos de pago, periodos contractuales, etc. que ofrezca OTTN en cada momento juntamente

## Términos y condiciones del servicio Agile TV para clientes del servicio de comunicaciones electrónicas XFERA Móviles, SAU (“GUUK”)

con la formalización de un acuerdo con OTTN por parte del Usuario. En caso de que exista cualquier conflicto entre los términos y condiciones particulares y los Términos y Condiciones, serán los términos y condiciones particulares los que prevalezcan. Los Términos y Condiciones y los términos y condiciones particulares constituyen en su conjunto el acuerdo aplicable entre el Usuario y OTTN (en lo sucesivo, el “Acuerdo”). Para obtener acceso al Servicio, el Usuario deberá confirmar que el Usuario ha leído y aceptado el Acuerdo.

Una vez que se haya suscrito el Acuerdo, OTTN enviará la confirmación del mismo a la dirección de correo electrónico facilitada por el Usuario. El acceso al servicio también se facilitará a través de email.

### 3.4. Facturación.

La facturación del Servicio OTTN será facturada al Usuario mensualmente por GUUK (cobro de la cuota periódica) mediante factura emitida por GUUK, la cual se abonará mediante domiciliación bancaria autorizada por el Cliente contra su cuenta. El Cliente mediante la aceptación de las presentes condiciones autoriza la cesión de los datos necesarios para el cobro (y gestión relacionada) por parte de GUUK.

El importe del servicio prestado será exigible desde el momento en que se presente al cobro la correspondiente factura, la cual será abonada por el

Cliente, o por tercero, a través de la cuenta en la Entidad bancaria o Caja de Ahorros que para tal efecto hubiera señalado en el Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones suscrito con GUUK.

### 3.5.

El Servicio se presta por períodos de un mes renovables automáticamente mensualmente a menos que el Usuario notifique su voluntad de no renovarlo con antelación a su vencimiento en los términos previstos en el apartado 3.7 de estas condiciones.

### 3.6.

El Servicio se podrá cancelar en cualquier momento mediante una comunicación al centro de atención al cliente de GUUK, informando de la voluntad de cancelar la suscripción al Servicio, dicha cancelación será registrada en el plazo de 72 horas y el servicio será cancelado al final del mes cuando se registre dicha cancelación del servicio. Esta cancelación estará sujeta también a las condiciones establecidas por GUUK en lo referente a la venta del dispositivo multimedia TV Box.

### 3.7.

Se podrá suspender el Servicio al Usuario, si éste deja de pagar su Cuota Periódica mensual.

### 3.8.

Además, si el Usuario hubiera dejado de ser cliente de GUUK, igualmente el Servicio quedaría suspendido definitivamente al no poder ya acceder

## Términos y condiciones del servicio Agile TV para clientes del servicio de comunicaciones electrónicas XFERA Móviles, SAU (“GUUK”)

al mismo en las condiciones aquí establecidas.

En este caso, el Usuario podrá contratar el Servicio directamente a OTTN sin requerirse la vinculación contractual a GUUK, en los términos y condiciones vigentes en su momento.

De igual forma, y únicamente en el caso en el que GUUK dejase de comercializar y facturar el servicio de AgileTV, el usuario, tras ser informado de ello por parte de GUUK, podrá seguir beneficiándose del Servicio de OTTN, que pasaría a ser facturado directamente por esta última, en los términos y condiciones vigentes en OTTN, en el momento que esta circunstancia se produzca.

### 3.9.

**Condiciones del equipo y permanencia** asociada a la adquisición del equipo de recepción del servicio de Agile TV o “Set Top Box”.

Para el acceso a los servicios de Agile TV se requiere de un equipo de recepción del servicio o “Set Top Box”.

### 3.10.

**La Cuota mensual del servicio** de Agile TV es la que se indica en Servicio que contrata mientras el Cliente permanezca en la tarifa de fibra y móvil con las que ha contratado la TV; en el caso de que el Cliente cambie de tarifa se le aplicarán las previstas en el 3.5. Los precios del resto de servicios ofrecidos por Agile TV se encontrarán actualizados y disponibles

para los clientes de Agile TV en la web de Agile TV: <http://www.agiletv.es/ofertasclientesGUUK>

### 3.11. Comunicaciones de Agile TV a los Clientes.

Agile TV podrá remitir notificaciones e informaciones al Cliente por correo electrónico, SMS o notificaciones móviles, carta o dentro de la factura. Las notificaciones al Cliente se considerarán recibidas por éste inmediatamente cuando se hayan enviado por correo electrónico o SMS. Los avisos enviados por correo postal y factura se considerarán recibidos por el Usuario tres (3) días después de que se haya remitido la carta o la factura.

Se considerará que Agile TV ha cumplido su obligación de notificación al enviar los avisos a la última dirección de correo electrónico, número de teléfono o dirección postal facilitados, sin perjuicio de que dichas direcciones ya no sean utilizadas por el Cliente o sean inutilizables por algún otro motivo.

El Cliente podrá recibir mediante mensajes en su número de teléfono, mediante correo electrónico o por medio de correo postal, promociones y ofertas vinculadas al servicio Agile TV con los precios vinculados a las mismas.

### 3.12. Calidad del servicio.

Agile TV se compromete a realizar sus mejores esfuerzos para ofrecer el mejor servicio y dar los mejores contenidos. Sin embargo, la calidad del mismo depende de las condiciones de conexión

## Términos y condiciones del servicio Agile TV para clientes del servicio de comunicaciones electrónicas XFERA Móviles, SAU (“GUUK”)

Internet de las que disponga el Usuario, así como de los dispositivos móviles que utilice para la reproducción de contenidos. Asimismo, el Usuario es consciente de que existen requisitos mínimos para poder utilizar el Servicio, y garantiza que dispone de ellos antes de proceder a la contratación. Estos requisitos se encuentran publicados en las páginas web de Agile.TV <http://www.agile-tv.es/requisitos>

### 3.13. Dispositivos autorizados de conexión al servicio Agile TV.

Se garantiza al Usuario del Servicio el acceso multidispositivo a través de las aplicaciones de Agile TV en los dispositivos compatibles con Agile TV. El Usuario no podrá visualizar el mismo contenido en más de tres (3) dispositivos móviles distintos de forma simultánea.

### 3.14. Información de contacto.

El Cliente puede contactar con Agile TV a través de [ayuda@agiletv.es](mailto:ayuda@agiletv.es)

Firma OTTN Ibérica, S.L.U.

OVER THE TOP NETWORKS IBÉRICA, S.L.  
B-86588639

## ANEXO I - INFORMACIÓN ADICIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS

### ¿QUIÉN ES EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES?

La información y/o datos personales que nos proporcione, incluidos en su caso, los de salud, se incluyen en un fichero cuyo responsable es:

- Titular: OVER THE TOP NETWORKS IBÉRICA, S.L.U. (en adelante OTTN)
- Domicilio social: Gran Vía de Don Diego López de Haro 45, 48011 Bilbao,
- CIF B-86588639

XFERA MOVILES, S.A. será responsable del tratamiento de los datos con fines de facturación del servicio. Los datos tratados con esta finalidad son los propios para llevar a cabo la facturación, esto es, datos identificativos, de contacto, datos de tarifas, servicios contratados, datos de facturación y pago, incluyendo medios de pago, y facturas emitidas.

La base de legitimación para tratar estos datos está en la ejecución de la relación contractual, conservándose los mismos mientras esta permanezca vigente y tras ello los mantendremos bloqueados a disposición solo de autoridades policiales o judiciales hasta la prescripción de obligaciones legales y responsabilidades derivadas del tratamiento.

## Términos y condiciones del servicio Agile TV para clientes del servicio de comunicaciones electrónicas XFERA Móviles, SAU (“GUUK”)

Le informamos que, conforme lo previsto en la legislación de protección de datos, cuenta con el derecho de acceso, rectificación, portabilidad, limitación del tratamiento, supresión y oposición, así como a revocar el consentimiento prestado en cada momento, mediante correo postal a la dirección Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o mediante correo electrónico a la dirección [dpo@guuk.eus](mailto:dpo@guuk.eus) indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida. Asimismo, le informamos que puede interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en [www.aepd.es](http://www.aepd.es)

### ¿CON QUÉ FINALIDAD TRATAREMOS SUS DATOS PERSONALES?

La información y/o datos personales que nos ha facilitado serán tratados para las siguientes finalidades:

- Gestionar la contratación, facturación y garantizar servicios contratados.
- Disponer de una relación uniforme de proveedores a los que OTTN pueda acudir para solicitar los servicios y/o bienes que en cada caso requiera.
- Enviar información y publicidad, incluso por vía electrónica, sobre ofertas, productos, recomendaciones, servicios, artículos promocionales y campañas de fidelización de OTTN o de aquellas entidades terceras con las que cualquier empresa del grupo

al que pertenece OTTN haya suscrito acuerdos de colaboración; la extracción, almacenamiento de datos y estudios de marketing al objeto de adecuar nuestras ofertas comerciales a su perfil particular, tanto si se formaliza o no operación alguna, como en su caso, una vez extinguida la relación contractual existente, salvo que se indique lo contrario o el usuario se oponga o revoque su consentimiento.

- Remitir periódicamente información comercial (newsletter) sobre servicios y noticias relacionados con nuestra actividad, siempre que el interesado otorgue su consentimiento para ello y manteniendo a su disposición la posibilidad de revocar el consentimiento.

- Dar cumplimiento a las obligaciones legalmente establecidas, así como verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, incluida la prevención de fraude.

Todos los tratamientos y finalidades indicados anteriormente son necesarios o guardan relación con el adecuado mantenimiento, desarrollo y control de la relación contractual.

### ¿QUÉ CATEGORÍAS DE DATOS TRATAMOS?

OTTN trata las siguientes categorías de datos:

- Datos identificativos: nombre, apellidos, dirección postal, dirección de correo



## Términos y condiciones del servicio Agile TV para clientes del servicio de comunicaciones electrónicas XFERA Móviles, SAU (“GUUK”)

electrónico, código postal, teléfono

· Metadatos de comunicaciones electrónicas

· Datos de información comercial

· Datos económicos, o financieros, o bancarios

En algunos casos los datos personales solicitados son obligatorios, de modo que la negativa a facilitarlos supondrá la imposibilidad de llevar a cabo la prestación de los servicios contratados.

El usuario garantiza que los datos aportados son verdaderos, exactos, completos y actualizados, siendo responsable de cualquier daño o perjuicio, directo o indirecto, que pudiera ocasionarse como consecuencia del incumplimiento de tal obligación. En caso de que el usuario facilite datos de terceros, manifiesta contar con el consentimiento de los mismos y se compromete a trasladarle la información contenida en esta cláusula, eximiendo a OTTN de cualquier responsabilidad en este sentido. No obstante, OTTN podrá llevar a cabo las verificaciones para constatar este hecho, adoptando las medidas de diligencia debida que correspondan, conforme a la normativa de protección de datos.

### ¿POR CUÁNTO TIEMPO CONSERVAREMOS SUS DATOS PERSONALES?

Los datos personales proporcionados se conservarán durante el tiempo necesario

para la realización de las finalidades para las que fueron recogidos y mientras no se revoquen los consentimientos otorgados. Posteriormente, en caso de ser necesario, se mantendrá la información durante los plazos legalmente establecidos.

### ¿CUÁL ES LA LEGITIMACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE SUS DATOS?

La base legal para el tratamiento de sus datos con las finalidades incluidas en los puntos del apartado “¿Con qué finalidad tratamos sus datos personales?” es la propia ejecución del contrato.

Para enviar información y publicidad, incluso por vía electrónica, sobre ofertas, productos, recomendaciones, servicios, artículos promocionales y campañas de fidelización de OTTN o de aquellas entidades terceras con las que cualquier empresa del grupo al que pertenece OTTN haya suscrito acuerdos de colaboración; la extracción, almacenamiento de datos y estudios de marketing al objeto de adecuar nuestras ofertas comerciales a su perfil particular, tanto si se formaliza o no operación alguna, como en su caso, una vez extinguida la relación contractual existente, la legitimación del tratamiento se encuentra en el interés legítimo de OTTN para llevar a cabo dichos tratamientos de acuerdo con la normativa vigente.

Para remitir periódicamente información comercial (newsletter) sobre servicios y noticias relacionados con nuestra

## Términos y condiciones del servicio Agile TV para clientes del servicio de comunicaciones electrónicas XFERA Móviles, SAU (“GUUK”)

actividad, la legitimación se encuentra en el consentimiento del usuario.

El tratamiento de datos para dar cumplimiento a las obligaciones legales establecidas, así como verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, incluida la prevención de fraude, encuentra su legitimación en el cumplimiento de una obligación legal.

### ¿QUÉ MEDIDAS DE SEGURIDAD IMPLANTAMOS PARA CUIDAR SUS DATOS?

OTTN está comprometido con la protección de datos de carácter personal, la privacidad de los usuarios y la ciberseguridad, por lo que para proteger los diferentes tipos de datos llevará a cabo las medidas de seguridad técnicas y organizativas necesarias para evitar su pérdida, manipulación, difusión o alteración.

### ¿A QUÉ DESTINATARIOS SE COMUNICARÁN SUS DATOS?

Los datos personales que nos ha proporcionado podrán ser comunicados, para las finalidades indicadas en el apartado “¿Con qué finalidad tratamos sus datos personales?”, a otras entidades pertenecientes al grupo al que pertenece OTTN, administraciones públicas, y a otras personas jurídicas que, asimismo, desarrollen cualesquiera de las referidas actividades y con las que las distintas entidades del grupo al que pertenece OTTN concluyan acuerdos de colaboración, incluso una vez extinguida

la relación contractual existente y sin necesidad de que le sea comunicada cada primera comunicación que se efectúe a los referidos destinatarios, respetando en todo caso la legislación aplicable sobre protección de datos de carácter personal.

En el marco de las comunicaciones indicadas en el párrafo anterior, se podrán realizar transferencias internacionales de datos a terceros países u organizaciones internacionales, sobre los que exista o no una decisión de adecuación de la Comisión Europea respecto a los mismos. Las transferencias internacionales a países que no puedan garantizar un nivel de protección adecuado, tendrán carácter excepcional y se realizarán siempre que sean imprescindibles para el pleno desarrollo de la relación contractual.

OTTN dispone de cláusulas tipo de protección de datos para garantizar adecuadamente la protección de sus datos en el marco de las comunicaciones y transferencias internacionales de sus datos, en los países en los que sea posible su aplicación.

### ¿CUÁLES SON SUS DERECHOS CUANDO NOS FACILITA SUS DATOS?

En los términos y con el alcance establecido en la normativa vigente, cualquier persona tiene derecho a:

- Confirmar si en OTTN estamos tratando datos personales que les

## Términos y condiciones del servicio Agile TV para clientes del servicio de comunicaciones electrónicas XFERA Móviles, SAU (“GUUK”)

conciernan, o no, a acceder a los mismos y a la información relacionada con su tratamiento.

- Solicitar la rectificación de los datos inexactos.
- Solicitar la supresión de los datos cuando, entre otros motivos, ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos en cuyo caso, OTTN dejará de tratar los datos salvo para el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.
- Solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente podrán ser tratados con su consentimiento, a excepción de su conservación y utilización para el ejercicio o la defensa de reclamaciones o con miras a la protección de los derechos de otra persona física o jurídica o por razones de interés público importante de la Unión Europea o de un determinado Estado miembro.
- Oponerse al tratamiento de sus datos, en cuyo caso, OTTN dejará de tratar los datos, salvo para la defensa de posibles reclamaciones.
- Recibir en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, los datos personales que le incumban y que haya facilitado a OTTN o solicitar a OTTN que los transmita directamente a otro responsable cuando sea técnicamente posible.
- Revocar el consentimiento otorgado, en

su caso, para la finalidad incluida en el apartado “¿Con qué finalidad tratamos sus datos personales?”, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

Los anteriores derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad pueden ejercerse directamente por el titular de los datos o mediante representante legal o voluntario a través de comunicación escrita dirigida, acompañado de copia de documento oficial que le identifique, a OTT Networks Iberica, S.L.U con domicilio a estos efectos en C/ Casanova 209 Principal 1ª – 08021 Barcelona, en la forma y condiciones previstas en el RGPD o a través del correo electrónico a la dirección [ayuda@agiletv.es](mailto:ayuda@agiletv.es)

Adicionalmente le informamos que la posibilidad de presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, especialmente cuando considere que no ha obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos, a través de la página web habilitada a tales efectos por la Autoridad de Control correspondiente, a través de sus teléfonos 901 100 099 y 912 663 517 o en su dirección C/ Jorge Juan 6, 280001 Madrid.

### ¿CUÁL ES LA PROCEDENCIA DE LOS DATOS PERSONALES?

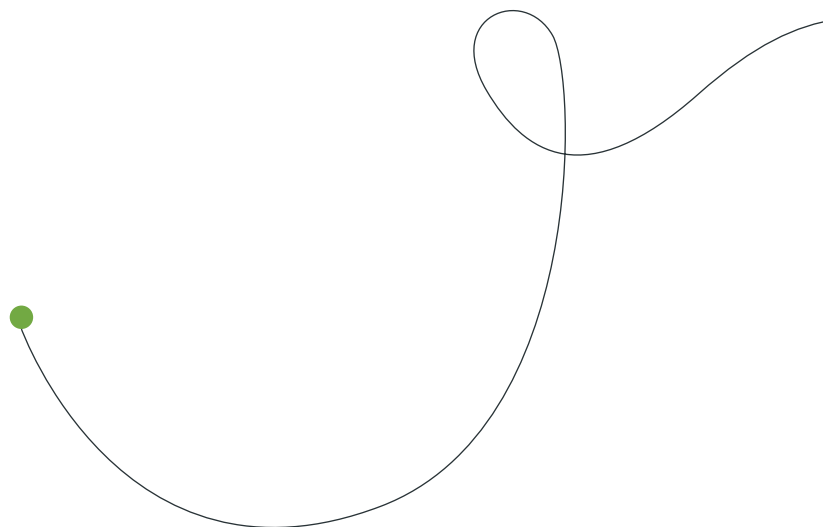
La totalidad de los datos recabados proceden del interesado.



1.4.

## Condiciones legales web solo móvil.

1. Tarifas solo móvil vigentes desde el 01.09.22



# 1. CONDICIONES OFERTA SOLO MÓVIL

Vigencia desde 01.09.22

A continuación, se detallan las Condiciones Particulares de la oferta solo móvil de GUUK en la modalidad de CONTRATO.

## DETALLE PRECIOS (con IVA)

	Precio con IVA
TARIFA GUUK 1GB	6,90 €
TARIFA GUUK 7GB	7,00 €
TARIFA GUUK 20GB	10,00 €
TARIFA GUUK 70GB	29,00 €

## 1. LLAMADAS DE VOZ

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.
- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

## 2. NAVEGACIÓN INTERNET

- Navega 1GB, 7GB, 20GB o 70GB a

máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G+ y 4G según cobertura).

- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

## 3. BONOS EXTRA DE DATOS

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a atención al cliente.

## 4. OTROS

- Las tarifas móviles incluyen un bono de 1.000 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 44,3 cént./SMS a destinos internacionales no UE.
- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)
- Servicios TARIFICACIÓN ESPECIAL para llamadas desde móvil. Consulta precios en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)
- Servicios llamadas y navegación en ROAMING. Consulta precios en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)

## 5. GESTIÓN IMPAGOS Y GESTIÓN SERVICIOS

- Es obligación del Cliente abonar las facturas a su vencimiento. En el caso de producirse impago de la factura por parte del Cliente y tras analizar el caso concreto, Guuk podrá cargar al Cliente los gastos generados por dicha falta de pago, así como las consecuencias que se deriven de este impago, incluidos

# 1. CONDICIONES OFERTA SOLO MÓVIL

---

Vigencia desde 01.09.22

los gastos de devolución del recibo y los costes de reconexión. Los cargos aplicables en el caso de impago están disponibles en la página web de <https://guuk.com/ayuda/facturacion-y-cobros/gastos-generados-por-falta-de-impago>

· Todo ello sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo, como el cobro de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos, o la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia y crédito.



1.5.

## Guuk histórico cambio convergencia.

1. Tarifa convergentes vigentes desde el 15.06.20
2. Tarifa convergentes vigentes desde el 25.11.20
3. Tarifa convergentes vigentes desde el 14.04.21
4. Tarifa convergentes vigentes desde el 18.08.21
5. Tarifa convergentes vigentes desde el 19.01.22
6. Tarifa convergentes vigentes desde el 30.03.22
7. Tarifa convergentes vigentes desde el 20.04.22
8. Tarifa convergentes vigentes desde el 01.06.22
9. Tarifa convergentes vigentes desde el 01.09.22



Vigencia desde 15.06.20

A continuación, se detallan las condiciones particulares de la oferta FIBRA GUUK.

## DETALLE PRECIOS COMPLETO (con IVA)

### Oferta convergencia y solo internet

	Precio con IVA
FIBRA 600MB GUUK	39,00 €
FIBRA 600MB + TARIFA GUUK 7GB	42,00 €
FIBRA 600MB + TARIFA GUUK 40GB	52,00 €
FIBRA 600MB GUUK INDIRECTA	39,00 €
FIBRA 600MB INDIRECTA + TARIFA GUUK 7GB	42,00 €
FIBRA 600MB INDIRECTA + TARIFA GUUK 40GB	52,00 €

## 1. CUOTA DE LÍNEA

En el precio detallado en el apartado “oferta convergencia y solo Internet” se incluye el precio de la **cuota de línea mensual 20€/mes.**

## 2. CUOTA DE INTERNET

A continuación, se detallan los precios de la cuota de Internet dependiendo la tecnología y oferta contratada. Esta cuota está incluida dentro del precio detallado en el apartado “oferta convergencia y solo Internet”.

	Precio con IVA
OFERTA INTERNET ONLY FIBRA 600MB	19,00 €
OFERTA INTERNET CONVERGENCIA FIBRA 600MB	12,00 €

## 3. DETALLE LLAMADAS DESDE FIJO

- Llamadas ilimitadas a fijos nacionales cada mes (ciclo de facturación) y 60 minutos a móviles nacionales.
- Superados los límites de llamadas a

móvil desde un teléfono fijo: las llamadas se facturarán a 24,20 cént./min + establecimiento de llamada a 20 cént.

· Servicios tarificación especial para llamadas desde fijo. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eus>

· Bono llamadas fijo-móvil por 3€/mes (recurrente todos los meses). Este bono complementará al bono de 60 minutos de la oferta, y estará sujeto a un uso razonable de 10.000 minutos/mes. En caso de superar dicho uso razonable se tarificará de acuerdo con el punto 2 de este apartado. Dicho bono, prorratea en alta y en baja.

## 4. DETALLES TARIFA GUUK (LÍNEA PRINCIPAL PAQUETE)

A continuación, se detallan los precios de la cuota de la línea móvil principal que conforma los paquetes 3P. Esta cuota está incluida dentro del precio detallado en el apartado “oferta convergencia y solo Internet”.

	Precio con IVA
TARIFA GUUK 7GB PRINCIPAL	10,00 €
TARIFA GUUK 40GB PRINCIPAL	20,00 €

### 4.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver <http://www.guuk.eus>
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.



Vigencia desde 15.06.20

- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim- box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

## 4.2 Navegación Internet

- Navega 7GB o 40GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G+ y 4G según cobertura).
- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

## 4.3 Bonos extra de datos

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a Atención al Cliente.

## 4.4 Otros

- SMS: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 30,25 cént./SMS a destinos internacionales.
- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver <http://www.guuk.eus>
- Servicios tarificación especial para llamadas desde móvil. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eus>
- Servicios llamadas y navegación en roaming. Consulta precios en: ver

<http://www.guuk.eus>

## 5. DETALLE “TARIFA GUUK 1GB” \_EXTRA

	Precio con IVA
TARIFA GUUK 1GB GRATIS	0,00 €

**Línea gratuita para ventas hasta el 31.07.20**

### 5.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver <http://www.guuk.eus>
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.
- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim- box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

### 5.2 Navegación Internet

- Navega 1GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G + y 4G según cobertura).
- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

Vigencia desde 15.06.20

## 5.3 Bonos extra de datos

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a Atención al Cliente.

## 5.4 Otros

- SMS: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 30,25 cént./SMS a destinos internacionales.

- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver

<http://www.guuk.eu>

- Servicios tarificación especial para llamadas desde móvil. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eu>

- Servicios llamadas y navegación en roaming. Consulta precios en: ver

<http://www.guuk.eu>

## 5.5 Otros detalles

- En caso de rotura de paquete, por la parte del fijo o de la línea móvil principal, la línea adicional se migrará a la tarifa solo móvil más similar cuya cuota será de 6,9€/mes.

## 6. LÍNEAS MÓVILES ADICIONALES

Precio con IVA

TARIFA GUUK 7GB ADICIONAL	5,00 €
TARIFA GUUK 40GB ADICIONAL	10,00 €

### 6.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver <http://www.guuk.eu>
- Utilización del servicio de voz solo para

conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.

- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.

- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

### 6.2 Navegación Internet

- Navega 7GB o 40GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G + y 4G según cobertura).

- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

### 6.3 Bonos extra de datos

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a Atención al Cliente.

### 6.4 Otros

- SMS: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 30,25 cént./SMS a destinos internacionales.

- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver <http://www.guuk.eu>

- Servicios tarificación especial. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eu>

- Servicios llamadas y navegación en

Vigencia desde 15.06.20

roaming. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eus>

## 6.5 Otros detalles

- En caso de rotura de paquete, por la parte del fijo o de la línea móvil principal, la línea adicional se migrará a la tarifa solo móvil más similar, y se aplicarán las condiciones de dicha tarifa.

## 7. GASTOS POR INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES

### 7.1 Gastos de instalación de Fibra

- En el caso que el cliente solicite la cancelación del pedido tras la instalación, y se diera de baja antes de transcurrir 12 meses, tendrá que asumir 150€ (no prorrateables) en concepto de gastos de instalación.
- Las ventas hasta el 31/07/20 en la oferta de Fibra+Fijo+Móvil no tendrán la permanencia y penalización comentadas en el punto anterior.

### 7.2 Gastos por no devolución de equipos

- En caso de causar baja en el servicio de Fibra Guuk y no devolver el equipo en un plazo de 30 días naturales, se penalizará con 100 para router Fibra.

## 8. BAJA O CANCELACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL INTEGRADO EN EL SERVICIO CONVERGENTE

- Si se produce la baja o cancelación del servicio móvil integrado en el servicio convergente y el cliente desea mantener el servicio fijo, deberá indicar a Guuk antes de la finalización del mes natural en que se produzca la baja o cancelación

en el servicio móvil, la tarifa del servicio fijo a la que desea acogerse (de entre las que Guuk comercialice en ese momento).

Si en el referido plazo el cliente no realiza indicación alguna, el servicio fijo pasará a facturarse de acuerdo con la tarifa cuyas características se asemejen más a las de la parte fija del servicio convergente.

## 9. GASTOS DE ENVÍO

- En el caso de envío de router, el coste de envío será de 9,99€.

## 10. GASTOS DE ENVÍO INSTALADOR

- En el caso que el cliente solicite el envío de un instalador y no sea necesario, éste deberá correr con el cargo de 50€.

## 11. GESTIÓN IMPAGOS Y GESTIÓN SERVICIOS

- En caso de producirse el impago de una línea se facturará al cliente una comisión de por impago de 3€, y una cuota de restablecimiento de servicio (por línea) de 15€, conforme a lo dispuesto en la cláusula tercera de las CCGG de contratación.

Vigencia desde 25.11.20

A continuación, se detallan las condiciones particulares de la oferta FIBRA GUUK.

### DETALLE PRECIOS COMPLETO (con IVA)

#### Oferta convergencia y solo internet

	Precio con IVA
FIBRA 600MB + FIJO	39,00 €
FIBRA 600MB + MÓVIL 7GB	42,00 €
FIBRA 600MB + MÓVIL 40GB	52,00 €
FIBRA 600MB GUUK INDIRECTA + FIJO	39,00 €
FIBRA 600MB INDIRECTA + MÓVIL 7GB	42,00 €
FIBRA 600MB INDIRECTA + MÓVIL 40GB	52,00 €

### 1. CUOTA DE LÍNEA

En el precio detallado en el apartado “oferta convergencia y solo Internet” se incluye el precio de la **cuota de línea mensual 20€/mes.**

### 2. CUOTA DE INTERNET

A continuación, se detallan los precios de la cuota de Internet dependiendo de la tecnología y oferta contratada. Esta cuota está incluida dentro del precio detallado en el apartado “oferta convergencia y solo Internet”.

Precio con IVA

OFERTA INTERNET ONLY FIBRA 600MB	19,00 €
OFERTA INTERNET CONVERGENCIA FIBRA 600MB	12,00 €

### 3. DETALLE LLAMADAS DESDE FIJO

- Llamadas ilimitadas a fijos nacionales cada mes (ciclo de facturación) y 60 minutos a móviles nacionales.
- Superados los límites de llamadas a móvil desde un teléfono fijo: las llamadas se facturarán a 24,20 cént./min +

establecimiento de llamada a 20 cént.

- Servicios tarificación especial para llamadas desde fijo. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eus>

- Bono llamadas fijo-móvil por 3€/mes (recurrente todos los meses). Este bono complementará al bono de 60 minutos de la oferta, y estará sujeto a un uso razonable de 10.000 minutos/mes. En caso de superar dicho uso razonable se tarificará de acuerdo con el punto 2 de este apartado. Dicho bono, prorratea en alta y en baja.

### 4. DETALLES TARIFA GUUK (LÍNEA PRINCIPAL PAQUETE)

A continuación, se detallan los precios de la cuota de la línea móvil principal que conforma los paquetes 3P. Esta cuota está incluida dentro del precio detallado en el apartado “oferta convergencia y solo Internet”.

Precio con IVA

TARIFA GUUK 7GB PRINCIPAL	10,00 €
TARIFA GUUK 40GB PRINCIPAL	20,00 €

#### 4.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver <http://www.guuk.eus>
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.

Vigencia desde 25.11.20

- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim- box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

### 4.2 Navegación Internet

- Navega 7GB o 40GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G+ y 4G según cobertura).
- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

### 4.3 Bonos extra de datos

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a Atención al Cliente.

### 4.4 Otros

- Las tarifas móviles incluyen un bono de 1.000 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinosnacionales y 44,3 cént./SMS a destinosinternacionales no UE.
- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver <http://www.guuk.eu>
- Servicios tarificación especial para llamadas desde móvil. Consulta precios

- en: ver <http://www.guuk.eu>
- Servicios llamadas y navegación en roaming. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eu>

## 5. DETALLE “TARIFA GUUK 1GB” \_EXTRA

Precio con IVA

TARIFA GUUK 1GB GRATIS	0,00 €
------------------------	--------

### Línea gratuita para ventas hasta el 11.01.21

#### 5.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver <http://www.guuk.eu>
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.
- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim- box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

#### 5.2 Navegación Internet

- Navega 1GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G + y 4G según cobertura).

Vigencia desde 25.11.20

- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

### 5.3 Bonos extra de datos

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a Atención al Cliente.

### 5.4 Otros

- Las tarifas móviles incluyen un bono de 1.000 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinosnacionales y 44,3 cént./SMS a destinosinternacionales no UE.
- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver <http://www.guuk.eus>
- Servicios tarificación especial para llamadas desde móvil. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eus>
- Servicios llamadas y navegación en roaming. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eus>

### 5.5 Otros detalles

- En caso de rotura de paquete, por la parte del fijo o de la línea móvil principal, la línea adicional se migrará a la tarifa solo móvil más similar cuya cuota será de 6,9€/mes.

## 6. LÍNEAS MÓVILES ADICIONALES

	Precio con IVA
TARIFA GUUK 7GB ADICIONAL	5,00 €
TARIFA GUUK 40GB ADICIONAL	10,00 €

### 6.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver <http://www.guuk.eus>
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.
- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

### 6.2 Navegación Internet

- Navega 7GB o 40GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G + y 4G según cobertura).
- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

### 6.3 Bonos extra de datos

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a Atención al Cliente.

### 6.4 Otros

- Las tarifas móviles incluyen un bono de

Vigencia desde 25.11.20

1.000 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 44,3 cént./SMS a destinos internacionales no UE.

· Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver

<http://www.guuk.eu>

· Servicios tarificación especial. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eu>

· Servicios llamadas y navegación en roaming. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eu>

### 6.5 Otros detalles

· En caso de rotura de paquete, por la parte del fijo o de la línea móvil principal, la línea adicional se migrará a la tarifa solo móvil más similar, y se aplicarán las condiciones de dicha tarifa.

## 7. GASTOS POR INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES

### 7.1 Gastos de instalación de Fibra

· En el caso que el cliente solicite la cancelación del pedido tras la instalación, y se diera de baja antes de transcurrir 12 meses, tendrá que asumir 150€ (no prorrateables) en concepto de gastos de instalación.

· Las ventas hasta el 31/07/20 en la oferta de Fibra+Fijo+Móvil no tendrán la permanencia y penalización comentadas en el punto anterior.

### 7.2 Gastos por no devolución de equipos

· En caso de causar baja en el servicio de Fibra Guuk y no devolver el equipo en un plazo de 30 días naturales, se penalizará

con 100 para router Fibra.

## 8. BAJA O CANCELACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL INTEGRADO EN EL SERVICIO CONVERGENTE

· Si se produce la baja o cancelación del servicio móvil integrado en el servicio convergente y el cliente desea mantener el servicio fijo, deberá indicar a Guuk antes de la finalización del mes natural en que se produzca la baja o cancelación en el servicio móvil, la tarifa del servicio fijo a la que desea acogerse (de entre las que Guuk comercialice en ese momento).

Si en el referido plazo el cliente no realiza indicación alguna, el servicio fijo pasará a facturarse de acuerdo con la tarifa cuyas características se asemejen más a las de la parte fija del servicio convergente.

## 9. GASTOS DE ENVÍO INSTALADOR

· En el caso que el cliente solicite el envío de un instalador y no sea necesario, éste deberá correr con el cargo de 50€.

## 10. GESTIÓN IMPAGOS Y GESTIÓN SERVICIOS

· En caso de producirse el impago de una línea se facturará al cliente una comisión de por impago de 3€, y una cuota de restablecimiento de servicio (por línea) de 15€, conforme a lo dispuesto en la cláusula tercera de las CCGG de contratación.

Vigencia desde 14.04.21

A continuación, se detallan las condiciones particulares de la oferta FIBRA GUUK.

#### DETALLE PRECIOS COMPLETO (con IVA) Oferta convergencia y solo internet

Precio con IVA

FIBRA 600MB + FIJO	39,00 €
FIBRA 600MB + MÓVIL 7GB	42,00 €
FIBRA 600MB + MÓVIL 40GB	52,00 €
FIBRA 600MB GUUK INDIRECTA + FIJO	39,00 €
FIBRA 600MB INDIRECTA + MÓVIL 7GB	42,00 €
FIBRA 600MB INDIRECTA + MÓVIL 40GB	52,00 €

#### 1. CUOTA DE LÍNEA

En el precio detallado en el apartado “oferta convergencia y solo Internet” se incluye el precio de la **cuota de línea mensual 20€/mes.**

#### 2. CUOTA DE INTERNET

A continuación, se detallan los precios de la cuota de Internet dependiendo la tecnología y oferta contratada. Esta cuota está incluida dentro del precio detallado en el apartado “oferta convergencia y solo Internet”.

Precio con IVA

OFERTA INTERNET ONLY FIBRA 600MB	19,00 €
OFERTA INTERNET CONVERGENCIA FIBRA 600MB	12,00 €

#### 3. DETALLE LLAMADAS DESDE FIJO

- Llamadas ilimitadas a fijos nacionales cada mes (ciclo de facturación) y 60 minutos a móviles nacionales.
- Superados los límites de llamadas a móvil desde un teléfono fijo: las llamadas se facturarán a 24,20 cént./min +

establecimiento de llamada a 20 cént.

- Servicios tarificación especial para llamadas desde fijo. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eus>
- Bono llamadas fijo-móvil por 3€/mes (recurrente todos los meses). Este bono complementará al bono de 60 minutos de la oferta, y estará sujeto a un uso razonable de 10.000 minutos/mes. En caso de superar dicho uso razonable se tarificará de acuerdo con el punto 2 de este apartado. Dicho bono, prorratea en alta y en baja.

#### 4. DETALLES TARIFA GUUK (LÍNEA PRINCIPAL PAQUETE)

A continuación, se detallan los precios de la cuota de la línea móvil principal que conforma los paquetes 3P. Esta cuota está incluida dentro del precio detallado en el apartado “oferta convergencia y solo Internet”.

Precio con IVA

TARIFA GUUK 7GB PRINCIPAL	10,00 €
TARIFA GUUK 40GB PRINCIPAL	20,00 €

##### 4.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver <http://www.guuk.eus>
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.



Vigencia desde 14.04.21

- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim- box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

#### 4.2 Navegación Internet

- Navega 7GB o 40GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G+ y 4G según cobertura).
- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

#### 4.3 Bonos extra de datos

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a Atención al Cliente.

#### 4.4 Otros

- Las tarifas móviles incluyen un bono de 1.000 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinosnacionales y 44,3 cént./SMS a destinosinternacionales no UE.
- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver <http://www.guuk.eu>
- Servicios tarificación especial para llamadas desde móvil. Consulta precios

en: ver <http://www.guuk.eu>

- Servicios llamadas y navegación en roaming. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eu>

### 5. DETALLE “TARIFA GUUK 1GB” \_EXTRA

Precio con IVA

TARIFA GUUK 1GB GRATIS	0,00 €
------------------------	--------

#### Línea gratuita para ventas hasta el 11.01.21

##### 5.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver <http://www.guuk.eu>
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.
- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim- box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempla- das en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

##### 5.2 Navegación Internet

- Navega 1GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G + y 4G según cobertura).

Vigencia desde 14.04.21

- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

#### 5.3 Bonos extra de datos

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a Atención al Cliente.

#### 5.4 Otros

- Las tarifas móviles incluyen un bono de 1.000 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinosnacionales y 44,3 cént./SMS a destinosinternacionales no UE.
- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver <http://www.guuk.eus>
- Servicios tarificación especial para llamadas desde móvil. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eus>
- Servicios llamadas y navegación en roaming. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eus>

#### 5.5 Otros detalles

- En caso de rotura de paquete, por la parte del fijo o de la línea móvil principal, la línea adicional se migrará a la tarifa solo móvil más similar cuya cuota será de 6,9€/mes.

### 6. LÍNEAS MÓVILES ADICIONALES

	Precio con IVA
TARIFA GUUK 7GB ADICIONAL	5,00 €
TARIFA GUUK 40GB ADICIONAL	10,00 €

#### 6.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver <http://www.guuk.eus>
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.
- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositi- vos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

#### 6.2 Navegación Internet

- Navega 7GB o 40GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G + y 4G según cobertura).
- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

#### 6.3 Bonos extra de datos

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a Atención al Cliente.

#### 6.4 Otros

- Las tarifas móviles incluyen un bono de

Vigencia desde 14.04.21

1.000 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 44,3 cént./SMS a destinos internacionales no UE.

· Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver

<http://www.guuk.eu>

· Servicios tarificación especial. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eu>

· Servicios llamadas y navegación en roaming. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eu>

#### 6.5 Otros detalles

· En caso de rotura de paquete, por la parte del fijo o de la línea móvil principal, la línea adicional se migrará a la tarifa solo móvil más similar, y se aplicarán las condiciones de dicha tarifa.

### 7. GASTOS POR INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES

#### 7.1 Gastos de instalación de Fibra

· En el caso que el cliente solicite la cancelación del pedido tras la instalación, y se diera de baja antes de transcurrir 12 meses, tendrá que asumir 150€ (no prorrateables) en concepto de gastos de instalación.

· Las ventas hasta el 31/07/20 en la oferta de Fibra+Fijo+Móvil no tendrán la permanencia y penalización comentadas en el punto anterior.

#### 7.2 Gastos por no devolución de equipos

· En caso de causar baja en el servicio de Fibra Guuk y no devolver el equipo en un plazo de 30 días naturales, se penalizará

con 100 para router Fibra.

### 8. BAJA O CANCELACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL INTEGRADO EN EL SERVICIO CONVERGENTE

· Si se produce la baja o cancelación del servicio móvil integrado en el servicio convergente y el cliente desea mantener el servicio fijo, deberá indicar a Guuk antes de la finalización del mes natural en que se produzca la baja o cancelación en el servicio móvil, la tarifa del servicio fijo a la que desea acogerse (de entre las que Guuk comercialice en ese momento).

Si en el referido plazo el cliente no realiza indicación alguna, el servicio fijo pasará a facturarse de acuerdo con la tarifa cuyas características se asemejen más a las de la parte fija del servicio convergente.

### 9. GASTOS DE ENVÍO

· En el caso de envío de router, el coste de envío será de 9,99€.

### 10. GASTOS DE ENVÍO INSTALADOR

· En el caso que el cliente solicite el envío de un instalador y no sea necesario, éste deberá correr con el cargo de 50€.

### 11. GESTIÓN IMPAGOS Y GESTIÓN SERVICIOS

· En caso de producirse el impago de una línea se facturará al cliente una comisión de por impago de 3€, y una cuota de restablecimiento de servicio (por línea) de 15€, conforme a lo dispuesto en la cláusula tercera de las CCGG de contratación.

Vigencia desde 14.04.21

#### 12. CONDICIONES ESPECIALES OFERTA SEGUNDAS VIVIENDAS

- Cuota mensual de 19€/mes.
- El precio estará compuesto por una cuota de Fijo por valor de 5€/mes, más una cuota de internet por valor de 14€/mes.
- El cliente mantendrá las condiciones ventajosas del paquete de segunda vivienda mientras mantenga contratados dos paquetes, y al menos uno de ellos sea de Fibra + Móvil. En caso de no cumplirse esta condición se migrará al cliente del paquete FIBRA 600 + FIJO SEGUNDA VIVIENDA al paquete FIBRA 600 + FIJO.

Vigencia desde 18.08.21

A continuación, se detallan las condiciones particulares de la oferta FIBRA GUUK.

### DETALLE PRECIOS COMPLETO (con IVA) Oferta convergencia y solo internet

Precio con IVA

FIBRA 600MB + FIJO	39,00 €
FIBRA 600MB + MÓVIL 7GB	42,00 €
FIBRA 600MB + MÓVIL 40GB	52,00 €
FIBRA 600MB GUUK INDIRECTA + FIJO	39,00 €
FIBRA 600MB INDIRECTA + MÓVIL 7GB	42,00 €
FIBRA 600MB INDIRECTA + MÓVIL 40GB	52,00 €

#### 1. CUOTA DE LÍNEA

En el precio detallado en el apartado “oferta convergencia y solo Internet” se incluye el precio de la **cuota de línea mensual 5€/mes.**

#### 2. CUOTA DE INTERNET

A continuación, se detallan los precios de la cuota de Internet dependiendo la tecnología y oferta contratada. Esta cuota está incluida dentro del precio detallado en el apartado “oferta convergencia y solo Internet”.

Precio con IVA

Oferta Internet Only Fibra 600Mb	34,00 €
Oferta Internet Convergencia Fibra 600Mb	27,00 €

#### 3. DETALLE LLAMADAS DESDE FIJO

- Llamadas ilimitadas a fijos nacionales cada mes (ciclo de facturación) y 60 minutos a móviles nacionales.
- Superados los límites de llamadas a móvil desde un teléfono fijo: las llamadas se facturarán a 24,20 cént./min +

establecimiento de llamada a 20 cént.

- Servicios tarificación especial para llamadas desde fijo. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eus>
- Bono llamadas fijo-móvil por 3€/mes (recurrente todos los meses). Este bono complementará al bono de 60 minutos de la oferta, y estará sujeto a un uso razonable de 10.000 minutos/mes. En caso de superar dicho uso razonable se tarificará de acuerdo con el punto 2 de este apartado. Dicho bono, prorratea en alta y en baja.

#### 4. DETALLES TARIFA GUUK (LÍNEA PRINCIPAL PAQUETE)

A continuación, se detallan los precios de la cuota de la línea móvil principal que conforma los paquetes 3P. Esta cuota está incluida dentro del precio detallado en el apartado “oferta convergencia y solo Internet”.

Precio con IVA

MÓVIL 7GB PRINCIPAL	10,00 €
MÓVIL 40GB PRINCIPAL	20,00 €

##### 4.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver <http://www.guuk.eus>
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.

Vigencia desde 18.08.21

- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim- box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

#### 4.2 Navegación Internet

- Navega 7GB o 40GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G+ y 4G según cobertura).
- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

#### 4.3 Bonos extra de datos

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a Atención al Cliente.

#### 4.4 Otros

- Las tarifas móviles incluyen un bono de 50 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 44,3 cént./SMS a destinos internacionales no UE.
- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver <http://www.guuk.eus>
- Servicios tarificación especial para llamadas desde móvil. Consulta precios

en: ver <http://www.guuk.eus>

- Servicios llamadas y navegación en roaming. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eus>

### 5. DETALLE “TARIFA GUUK 1GB” \_EXTRA

Precio con IVA

MÓVIL 1GB GRATIS	0,00 €
------------------	--------

#### Línea gratuita para ventas hasta el 30.09.21

##### 5.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver <http://www.guuk.eus>
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.
- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim- box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempla- das en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

##### 5.2 Navegación Internet

- Navega 1GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G + y 4G según cobertura).

Vigencia desde 18.08.21

- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

### 5.3 Bonos extra de datos

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a Atención al Cliente.

### 5.4 Otros

- Las tarifas móviles incluyen un bono de 50 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 44,3 cént./SMS a destinos internacionales no UE.
- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver <http://www.guuk.eus>
- Servicios tarificación especial para llamadas desde móvil. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eus>
- Servicios llamadas y navegación en roaming. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eus>

### 5.5 Otros detalles

- En caso de rotura de paquete, por la parte del fijo o de la línea móvil principal, la línea adicional se migrará a la tarifa solo móvil más similar cuya cuota será de 6,9€/mes.

## 6. LÍNEAS MÓVILES ADICIONALES

	Precio con IVA
MÓVIL 7GB ADICIONAL	5,00 €
MÓVIL 40GB ADICIONAL	10,00 €

### 6.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver <http://www.guuk.eus>
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.
- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

### 6.2 Navegación Internet

- Navega 7GB o 40GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G + y 4G según cobertura).
- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

### 6.3 Bonos extra de datos

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a Atención al Cliente.

### 6.4 Otros

- Las tarifas móviles incluyen un bono

Vigencia desde 18.08.21

de 50 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 44,3 cént./SMS a destinos internacionales no UE.

· Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver

<http://www.guuk.eu>

· Servicios tarificación especial. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eu>

· Servicios llamadas y navegación en roaming. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eu>

### 6.5 Otros detalles

· En caso de rotura de paquete, por la parte del fijo o de la línea móvil principal, la línea adicional se migrará a la tarifa solo móvil más similar, y se aplicarán las condiciones de dicha tarifa.

## 7. GASTOS POR INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES

### 7.1 Gastos de instalación de Fibra

· En el caso que el cliente solicite la cancelación del pedido tras la instalación, y se diera de baja antes de transcurrir 12 meses, tendrá que asumir 150€ (no prorrateables) en concepto de gastos de instalación.

· Las ventas hasta el 30/09/21 en la oferta de Fibra+Fijo+Móvil no tendrán la permanencia y penalización comentadas en el punto anterior.

### 7.2 Gastos por no devolución de equipos

· En caso de causar baja en el servicio de Fibra Guuk y no devolver el equipo en un plazo de 30 días naturales, se penalizará

con 100 para router Fibra.

## 8. BAJA O CANCELACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL INTEGRADO EN EL SERVICIO CONVERGENTE

· Si se produce la baja o cancelación del servicio móvil integrado en el servicio convergente y el cliente desea mantener el servicio fijo, deberá indicar a Guuk antes de la finalización del mes natural en que se produzca la baja o cancelación en el servicio móvil, la tarifa del servicio fijo a la que desea acogerse (de entre las que Guuk comercialice en ese momento).

Si en el referido plazo el cliente no realiza indicación alguna, el servicio fijo pasará a facturarse de acuerdo con la tarifa cuyas características se asemejen más a las de la parte fija del servicio convergente.

## 9. GASTOS DE ENVÍO

· En el caso de envío de router, el coste de envío será de 9,99€.

## 10. GASTOS DE ENVÍO INSTALADOR

· En el caso que el cliente solicite el envío de un instalador y no sea necesario, éste deberá correr con el cargo de 50€.

## 11. GESTIÓN IMPAGOS Y GESTIÓN SERVICIOS

· En caso de producirse el impago de una línea se facturará al cliente una comisión de por impago de 3€, y una cuota de restablecimiento de servicio (por línea) de 15€, conforme a lo dispuesto en la cláusula tercera de las CCGG de contratación.



Vigencia desde 18.08.21

### 12. CONDICIONES ESPECIALES OFERTA SEGUNDAS VIVIENDAS

- Cuota mensual de 19€/mes.
- El precio estará compuesto por una cuota de Fijo por valor de 5€/mes, más una cuota de internet por valor de 14€/mes.
- El cliente mantendrá las condiciones ventajosas del paquete de segunda vivienda mientras mantenga contratados dos paquetes, y al menos uno de ellos sea de Fibra + Móvil. En caso de no cumplirse esta condición se migrará al cliente del paquete FIBRA 600 + FIJO SEGUNDA VIVIENDA al paquete FIBRA 600 + FIJO.

### 13. SERVICIO TV

- Servicio prestado por Servicio de TV prestado por Over The Top Networks Iberica, S.L. (Agile TV).
- Cuota mensual de 6€/mes, excepto en oferta de FIBRA 600Mb + MÓVIL 40GB, en cuyo paquete el servicio de TV será gratuito mientras el cliente mantenga dicho paquete, en caso de cambiar de paquete el precio pasará a ser de 6€/mes.
- Este servicio no tendrá ni permanencia ni penalización en caso de baja del servicio.
- En caso de causar baja en el servicio de TV o dar de baja el servicio de Internet, el cliente deberá devolver el equipo entregado en cesión. En caso de no devolución del equipo (TV box 4K) en un plazo de 30 días naturales desde la fecha de la baja, se facturará al cliente su coste (121€ IVA incl.).

Vigencia desde 19.01.22

A continuación, se detallan las condiciones particulares de la oferta FIBRA GUUK.

### DETALLE PRECIOS COMPLETO (con IVA) Oferta convergencia y solo internet

Precio con IVA

FIBRA 600MB + FIJO	39,00 €
FIBRA 600MB + MÓVIL 7GB	42,00 €
FIBRA 600MB + MÓVIL 40GB	52,00 €
FIBRA 600MB GUUK INDIRECTA + FIJO	39,00 €
FIBRA 600MB INDIRECTA + MÓVIL 7GB	42,00 €
FIBRA 600MB INDIRECTA + MÓVIL 40GB	52,00 €

#### 1. CUOTA DE LÍNEA

En el precio detallado en el apartado “oferta convergencia y solo Internet” se incluye el precio de la **cuota de línea mensual 5€/mes.**

#### 2. CUOTA DE INTERNET

A continuación, se detallan los precios de la cuota de Internet dependiendo de la tecnología y oferta contratada. Esta cuota está incluida dentro del precio detallado en el apartado “oferta convergencia y solo Internet”.

Precio con IVA

Oferta Internet Only Fibra 600Mb	34,00 €
Oferta Internet Convergencia Fibra 600Mb	27,00 €

#### 3. DETALLE LLAMADAS DESDE FIJO

- Llamadas ilimitadas a fijos nacionales cada mes (ciclo de facturación) y 60 minutos a móviles nacionales.
- Superados los límites de llamadas a móvil desde un teléfono fijo: las llamadas se facturarán a 24,20 cént./min +

establecimiento de llamada a 20 cént.

- Servicios tarificación especial para llamadas desde fijo. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eus>
- Bono llamadas fijo-móvil por 3€/mes (recurrente todos los meses). Este bono complementará al bono de 60 minutos de la oferta, y estará sujeto a un uso razonable de 10.000 minutos/mes. En caso de superar dicho uso razonable se tarificará de acuerdo con el punto 2 de este apartado. Dicho bono, prorratea en alta y en baja.

#### 4. DETALLES TARIFA GUUK (LÍNEA PRINCIPAL PAQUETE)

A continuación, se detallan los precios de la cuota de la línea móvil principal que conforma los paquetes 3P. Esta cuota está incluida dentro del precio detallado en el apartado “oferta convergencia y solo Internet”.

Precio con IVA

MÓVIL 15GB PRINCIPAL	10,00 €
MÓVIL 60GB PRINCIPAL	20,00 €

##### 4.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver <http://www.guuk.eus>
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.

Vigencia desde 19.01.22

- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim- box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

#### 4.2 Navegación Internet

- Navega 15GB o 60GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G+ y 4G según cobertura).
- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

#### 4.3 Bonos extra de datos

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a Atención al Cliente.

#### 4.4 Otros

- Las tarifas móviles incluyen un bono de 50 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 44,3 cént./SMS a destinos internacionales no UE.
- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver <http://www.guuk.eus>
- Servicios tarificación especial para

- llamadas desde móvil. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eus>
- Servicios llamadas y navegación en roaming. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eus>

### 5. DETALLE “TARIFA GUUK 1GB” \_EXTRA

Precio con IVA

MÓVIL 1GB GRATIS	0,00 €
------------------	--------

#### Línea gratuita para ventas hasta el 28.02.21

##### 5.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver <http://www.guuk.eus>
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.
- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim- box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

##### 5.2 Navegación Internet

- Navega 1GB a máxima velocidad (GPRS,

Vigencia desde 19.01.22

3G, 3G + y 4G según cobertura).

- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

### 5.3 Bonos extra de datos

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a Atención al Cliente.

### 5.4 Otros

- Las tarifas móviles incluyen un bono de 50 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 44,3 cént./SMS a destinos internacionales no UE.

- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver

<http://www.guuk.eus>

- Servicios tarificación especial para llamadas desde móvil. Consulta precios en: ver

<http://www.guuk.eus>

- Servicios llamadas y navegación en roaming. Consulta precios en: ver

<http://www.guuk.eus>

### 5.5 Otros detalles

- En caso de rotura de paquete, por la parte del fijo o de la línea móvil principal, la línea adicional se migrará a la tarifa solo móvil más similar cuya cuota será de 6,9€/mes.

## 6. LÍNEAS MÓVILES ADICIONALES

	Precio con IVA
MÓVIL 15GB ADICIONAL	7,00 €
MÓVIL 60GB ADICIONAL	14,00 €

### 6.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver

<http://www.guuk.eus>

- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.

- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.

- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

### 6.2 Navegación Internet

- Navega 15GB o 60GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G + y 4G según cobertura).

- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

### 6.3 Bonos extra de datos

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes

Vigencia desde 19.01.22

contratar bonos de ampliación llamando a Atención al Cliente.

### 6.4 Otros

- Las tarifas móviles incluyen un bono de 50 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 44,3 cént./SMS a destinos internacionales no UE.
- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver <http://www.guuk.eu>
- Servicios tarificación especial. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eu>
- Servicios llamadas y navegación en roaming. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eu>

### 6.5 Otros detalles

- En caso de rotura de paquete, por la parte del fijo o de la línea móvil principal, la línea adicional se migrará a la tarifa solo móvil más similar (MÓVIL 15 GB por 10€ y MÓVIL 60 GB por 29€), y se aplicarán las condiciones de dicha tarifa.

## 7. GASTOS POR INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES

### 7.1 Gastos de instalación de Fibra

- En el caso que el cliente solicite la cancelación del pedido tras la instalación, y se diera de baja antes de transcurrir 12 meses, tendrá que asumir 150€ (no prorrateables) en concepto de gastos de instalación.
- Las ventas hasta el 28/02/21 en la oferta de Fibra+Fijo+Móvil no tendrán la permanencia y penalización comentadas

en el punto anterior.

### 7.2 Gastos por no devolución de equipos

- En caso de causar baja en el servicio de Fibra Guuk y no devolver el equipo en un plazo de 30 días naturales, se penalizará con 100 para router Fibra.

## 8. BAJA O CANCELACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL INTEGRADO EN EL SERVICIO CONVERGENTE

- Si se produce la baja o cancelación del servicio móvil integrado en el servicio convergente y el cliente desea mantener el servicio fijo, deberá indicar a Guuk antes de la finalización del mes natural en que se produzca la baja o cancelación en el servicio móvil, la tarifa del servicio fijo a la que desea acogerse (de entre las que Guuk comercialice en ese momento).

Si en el referido plazo el cliente no realiza indicación alguna, el servicio fijo pasará a facturarse de acuerdo con la tarifa cuyas características se asemejen más a las de la parte fija del servicio convergente.

## 9. GASTOS DE ENVÍO

- En el caso de envío de router, el coste de envío será de 9,99€.

## 10. GASTOS DE ENVÍO INSTALADOR

- En el caso que el cliente solicite el envío de un instalador y no sea necesario, éste deberá correr con el cargo de 50€.

## 11. GESTIÓN IMPAGOS Y GESTIÓN SERVICIOS

En caso de producirse el impago de una línea se facturará al cliente una comisión de por impago de 3€, y una cuota de

Vigencia desde 19.01.22

restablecimiento de servicio (por línea) de 15€, conforme a lo dispuesto en la cláusula tercera de las CCGG de contratación.

### 12. CONDICIONES ESPECIALES OFERTA SEGUNDAS VIVIENDAS

- Cuota mensual de 22€/mes.
- El precio estará compuesto por una cuota de Fijo por valor de 5€/mes, más una cuota de internet por valor de 17€/mes.
- El cliente mantendrá las condiciones ventajosas del paquete de segunda vivienda mientras mantenga contratados dos paquetes, y al menos uno de ellos sea de Fibra + Móvil. En caso de no cumplirse esta condición se migrará al cliente del paquete FIBRA 600 + FIJO SEGUNDA VIVIENDA al paquete FIBRA 600 + FIJO.

### 13. SERVICIO TV

- Servicio prestado por Servicio de TV prestado por Over The Top Networks Iberica, S.L. (Agile TV).
- Cuota mensual de 6€/mes.
- Este servicio no tendrá ni permanencia ni penalización en caso de baja del servicio.
- En caso de causar baja en el servicio de TV o dar de baja el servicio de Internet, el cliente deberá devolver el equipo entregado en cesión. En caso de no devolución del equipo (TV box 4K) en un plazo de 30 días naturales desde la fecha de la baja, se facturará al cliente su coste (121€ IVA incl.).

Vigencia desde 30.03.22

A continuación, se detallan las condiciones particulares de la oferta FIBRA GUUK.

### DETALLE PRECIOS COMPLETO (con IVA) Oferta convergencia y solo internet

	Precio con IVA
FIBRA 600MB + FIJO	39,00 €
FIBRA 600MB + MÓVIL 15GB	42,00 €
FIBRA 600MB + MÓVIL 60GB	52,00 €
FIBRA 600MB GUUK INDIRECTA + FIJO	39,00 €
FIBRA 600MB INDIRECTA + MÓVIL 15GB	42,00 €
FIBRA 600MB INDIRECTA + MÓVIL 60GB	52,00 €

#### 1. CUOTA DE LÍNEA

En el precio detallado en el apartado “oferta convergencia y solo Internet” se incluye el precio de la **cuota de línea mensual 5€/mes.**

#### 2. CUOTA DE INTERNET

A continuación, se detallan los precios de la cuota de Internet dependiendo la tecnología y oferta contratada. Esta cuota está incluida dentro del precio detallado en el apartado “oferta convergencia y solo Internet”.

	Precio con IVA
Oferta Internet Only Fibra 600Mb	34,00 €
Oferta Internet Convergencia Fibra 600Mb	27,00 €

#### 3. DETALLE LLAMADAS DESDE FIJO

- Llamadas ilimitadas a fijos nacionales cada mes (ciclo de facturación) y 60 minutos a móviles nacionales.
- Superados los límites de llamadas a móvil desde un teléfono fijo: las llamadas se facturarán a 24,20 cént./min +

establecimiento de llamada a 20 cént.

- Servicios tarificación especial para llamadas desde fijo. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eus>
- Bono llamadas fijo-móvil por 3€/mes (recurrente todos los meses). Este bono complementará al bono de 60 minutos de la oferta, y estará sujeto a un uso razonable de 10.000 minutos/mes. En caso de superar dicho uso razonable se tarificará de acuerdo con el punto 2 de este apartado. Dicho bono, prorratea en alta y en baja.

#### 4. DETALLES TARIFA GUUK (LÍNEA PRINCIPAL PAQUETE)

A continuación, se detallan los precios de la cuota de la línea móvil principal que conforma los paquetes 3P. Esta cuota está incluida dentro del precio detallado en el apartado “oferta convergencia y solo Internet”.

	Precio con IVA
MÓVIL 15GB PRINCIPAL	10,00 €
MÓVIL 60GB PRINCIPAL	20,00 €

##### 4.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver <http://www.guuk.eus>
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.

Vigencia desde 30.03.22

- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim- box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

#### 4.2 Navegación Internet

- Navega 15GB o 60GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G+ y 4G según cobertura).
- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

#### 4.3 Bonos extra de datos

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a Atención al Cliente.

#### 4.4 Otros

- Las tarifas móviles incluyen un bono de 50 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 44,3 cént./SMS a destinos internacionales no UE.
- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver <http://www.guuk.eus>
- Servicios tarificación especial para

- llamadas desde móvil. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eus>
- Servicios llamadas y navegación en roaming. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eus>

### 5. DETALLE “TARIFA GUUK 1GB” \_EXTRA

Precio con IVA

MÓVIL 1GB GRATIS	0,00 €
------------------	--------

#### Línea gratuita para ventas hasta el 28.02.21

##### 5.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver <http://www.guuk.eus>
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.
- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim- box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

##### 5.2 Navegación Internet

- Navega 1GB a máxima velocidad (GPRS,



Vigencia desde 30.03.22

3G, 3G + y 4G según cobertura).

- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

### 5.3 Bonos extra de datos

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a Atención al Cliente.

### 5.4 Otros

- Las tarifas móviles incluyen un bono de 50 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 44,3 cént./SMS a destinos internacionales no UE.

- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver

<http://www.guuk.eus>

- Servicios tarificación especial para llamadas desde móvil. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eus>

- Servicios llamadas y navegación en roaming. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eus>

### 5.5 Otros detalles

- En caso de rotura de paquete, por la parte del fijo o de la línea móvil principal, la línea adicional se migrará a la tarifa sólo móvil más similar (MÓVIL 1GB) cuya cuota será de 6,9€/mes.

## 6. LÍNEAS MÓVILES ADICIONALES

Precio con IVA

MÓVIL 7GB ADICIONAL	5,00 €
MÓVIL 15GB ADICIONAL	7,00 €
MÓVIL 60GB ADICIONAL	14,00 €

### 6.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver

<http://www.guuk.eus>

- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.

- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.

- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

### 6.2 Navegación Internet

- Navega 7GB, 15GB o 60GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G + y 4G según cobertura).

- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

Vigencia desde 30.03.22

### 6.3 Bonos extra de datos

· Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a Atención al Cliente.

### 6.4 Otros

· Las tarifas móviles incluyen un bono de 50 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 44,3 cént./SMS a destinos internacionales no UE.

· Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver

<http://www.guuk.eu>

· Servicios tarificación especial. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eu>

· Servicios llamadas y navegación en roaming. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eu>

### 6.5 Otros detalles

· En caso de rotura de paquete, por la parte del fijo o de la línea móvil principal, la línea adicional se migrará a la tarifa sólo móvil más similar (MÓVIL 7GB por 7€, MÓVIL 15GB por 10€ y MÓVIL 60GB por 29€), y se aplicarán las condiciones de dicha tarifa.

## 7. GASTOS POR INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES

### 7.1 Gastos de instalación de Fibra

· En el caso que el Cliente de Fibra + Fijo solicite la cancelación del pedido tras la instalación, y se diera de baja antes de transcurrir 12 meses, tendrá que asumir 181,5€ IVA incl (no prorrateables) en

concepto de gastos de instalación.

· Las ventas hasta el 28/02/21 en la oferta de Fibra+Fijo+Móvil no tendrán la permanencia y penalización comentadas en el punto anterior.

### 7.2 Gastos por no devolución de equipos

· En caso de causar baja en el servicio de Fibra Guuk y no devolver el equipo en un plazo de 30 días naturales, se penalizará con 100 para router Fibra.

## 8. BAJA O CANCELACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL INTEGRADO EN EL SERVICIO CONVERGENTE

· Si se produce la baja o cancelación del servicio móvil integrado en el servicio convergente y el cliente desea mantener el servicio fijo, deberá indicar a Guuk antes de la finalización del mes natural en que se produzca la baja o cancelación en el servicio móvil, la tarifa del servicio fijo a la que desea acogerse (de entre las que Guuk comercialice en ese momento).

Si en el referido plazo el cliente no realiza indicación alguna, el servicio fijo pasará a facturarse de acuerdo con la tarifa cuyas características se asemejen más a las de la parte fija del servicio convergente.

## 9. GASTOS DE ENVÍO

· En el caso de envío de router, el coste de envío será de 9,99€.

## 10. GASTOS DE ENVÍO INSTALADOR

· En el caso que el cliente solicite el envío de un instalador y no sea necesario, éste deberá correr con el cargo de 50€.

Vigencia desde 30.03.22

### 11. GESTIÓN IMPAGOS Y GESTIÓN SERVICIOS

- En caso de producirse el impago de una línea se facturará al cliente una comisión de por impago de 3€, y una cuota de restablecimiento de servicio (por línea) de 15€, conforme a lo dispuesto en la cláusula tercera de las CCGG de contratación.

### 12. CONDICIONES ESPECIALES OFERTA SEGUNDAS VIVIENDAS

- Cuota mensual de 22€/mes.
- El precio estará compuesto por una cuota de Fijo por valor de 5€/mes, más una cuota de internet por valor de 17€/mes.
- El cliente mantendrá las condiciones ventajosas del paquete de segunda vivienda mientras mantenga contratados dos paquetes, y al menos uno de ellos sea de Fibra + Móvil. En caso de no cumplirse esta condición se migrará al cliente del paquete FIBRA 600 + FIJO SEGUNDA VIVIENDA al paquete FIBRA 600 + FIJO.

### 13. SERVICIO TV

- Servicio prestado por Servicio de TV prestado por Over The Top Networks Iberica, S.L. (Agile TV).
- Cuota mensual de 6€/mes.
- Este servicio no tendrá ni permanencia ni penalización en caso de baja del servicio.
- En caso de causar baja en el servicio de TV o dar de baja el servicio de Internet, el cliente deberá devolver el equipo entregado en cesión. En caso de no devolución del equipo (TV box 4K) en un plazo de 30 días naturales desde la fecha de la baja, se facturará al cliente su coste (121€ IVA incl.).

Vigencia desde 20.04.22

A continuación, se detallan las condiciones particulares de la oferta FIBRA GUUK.

### DETALLE PRECIOS COMPLETO (con IVA)

Oferta convergencia y solo internet

Precio con IVA

FIBRA 600MB + FIJO	39,00 €
FIBRA 600MB + MÓVIL 15GB	42,00 €
FIBRA 600MB + MÓVIL 60GB	52,00 €
FIBRA 600MB GUUK INDIRECTA + FIJO	39,00 €
FIBRA 600MB INDIRECTA + MÓVIL 15GB	42,00 €
FIBRA 600MB INDIRECTA + MÓVIL 60GB	52,00 €

#### 1. CUOTA DE LÍNEA

En el precio detallado en el apartado “oferta convergencia y solo Internet” se incluye el precio de la **cuota de línea mensual 5€/mes.**

#### 2. CUOTA DE INTERNET

A continuación, se detallan los precios de la cuota de Internet dependiendo la tecnología y oferta contratada. Esta cuota está incluida dentro del precio detallado en el apartado “oferta convergencia y solo Internet”.

Precio con IVA

Oferta Internet Only Fibra 600Mb	34,00 €
Oferta Internet Convergencia Fibra 600Mb	27,00 €

#### 3. DETALLE LLAMADAS DESDE FIJO

- Llamadas ilimitadas a fijos nacionales cada mes (ciclo de facturación) y 60 minutos a móviles nacionales.
- Superados los límites de llamadas a móvil desde un teléfono fijo: las llamadas se facturarán a 24,20 cént./min +

establecimiento de llamada a 20 cént.

- Servicios tarificación especial para llamadas desde fijo. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eus>

- Bono llamadas fijo-móvil por 3€/mes (recurrente todos los meses). Este bono complementará al bono de 60 minutos de la oferta, y estará sujeto a un uso razonable de 10.000 minutos/mes. En caso de superar dicho uso razonable se tarificará de acuerdo con el punto 2 de este apartado. Dicho bono, prorratea en alta y en baja.

#### 4. DETALLES TARIFA GUUK (LÍNEA PRINCIPAL PAQUETE)

A continuación, se detallan los precios de la cuota de la línea móvil principal que conforma los paquetes 3P. Esta cuota está incluida dentro del precio detallado en el apartado “oferta convergencia y solo Internet”.

Precio con IVA

MÓVIL 15GB PRINCIPAL	10,00 €
MÓVIL 60GB PRINCIPAL	20,00 €

##### 4.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver <http://www.guuk.eus>
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.

Vigencia desde 20.04.22

- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim- box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

#### 4.2 Navegación Internet

- Navega 15GB o 60GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G+ y 4G según cobertura).
- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

#### 4.3 Bonos extra de datos

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a Atención al Cliente.

#### 4.4 Otros

- Las tarifas móviles incluyen un bono de 50 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 44,3 cént./SMS a destinos internacionales no UE.
- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver <http://www.guuk.eus>
- Servicios tarificación especial para

- llamadas desde móvil. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eus>
- Servicios llamadas y navegación en roaming. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eus>

### 5. DETALLE “TARIFA GUUK 1GB” \_EXTRA

Precio con IVA

MÓVIL 1GB GRATIS	0,00 €
------------------	--------

#### Línea gratuita para ventas hasta el 28.02.21

##### 5.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver <http://www.guuk.eus>
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.
- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim- box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

##### 5.2 Navegación Internet

- Navega 1GB a máxima velocidad (GPRS,

Vigencia desde 20.04.22

3G, 3G + y 4G según cobertura).

- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

### 5.3 Bonos extra de datos

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a Atención al Cliente.

### 5.4 Otros

- Las tarifas móviles incluyen un bono de 50 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 44,3 cént./SMS a destinos internacionales no UE.

- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver

<http://www.guuk.eus>

- Servicios tarificación especial para llamadas desde móvil. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eus>

- Servicios llamadas y navegación en roaming. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eus>

### 5.5 Otros detalles

- En caso de rotura de paquete, por la parte del fijo o de la línea móvil principal, la línea adicional se migrará a la tarifa sólo móvil más similar (MÓVIL 1GB) cuya cuota será de 6,9€/mes.

## 6. LÍNEAS MÓVILES ADICIONALES

Precio con IVA

MÓVIL 7GB ADICIONAL	5,00 €
MÓVIL 15GB ADICIONAL	7,00 €
MÓVIL 60GB ADICIONAL	10,00 €

### 6.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver

<http://www.guuk.eus>

- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.

- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.

- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

### 6.2 Navegación Internet

- Navega 7GB, 15GB o 60GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G + y 4G según cobertura).

- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

Vigencia desde 20.04.22

### 6.3 Bonos extra de datos

· Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a Atención al Cliente.

### 6.4 Otros

· Las tarifas móviles incluyen un bono de 50 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 44,3 cént./SMS a destinos internacionales no UE.

· Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver

<http://www.guuk.eu>

· Servicios tarificación especial. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eu>

· Servicios llamadas y navegación en roaming. Consulta precios en: ver <http://www.guuk.eu>

### 6.5 Otros detalles

· En caso de rotura de paquete, por la parte del fijo o de la línea móvil principal, la línea adicional se migrará a la tarifa sólo móvil más similar (MÓVIL 7GB por 7€, MÓVIL 15GB por 10€ y MÓVIL 60GB por 29€), y se aplicarán las condiciones de dicha tarifa.

## 7. GASTOS POR INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES

### 7.1 Gastos de instalación de Fibra

· En el caso que el Cliente de Fibra + Fijo solicite la cancelación del pedido tras la instalación, y se diera de baja antes de transcurrir 12 meses, tendrá que asumir 181,5€ IVA incl (no prorrateables) en

concepto de gastos de instalación.

· Las ventas hasta el 28/02/21 en la oferta de Fibra+Fijo+Móvil no tendrán la permanencia y penalización comentadas en el punto anterior.

### 7.2 Gastos por no devolución de equipos

· En caso de causar baja en el servicio de Fibra Guuk y no devolver el equipo en un plazo de 30 días naturales, se penalizará con 100 € para router Fibra.

## 8. BAJA O CANCELACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL INTEGRADO EN EL SERVICIO CONVERGENTE

· Si se produce la baja o cancelación del servicio móvil integrado en el servicio convergente y el cliente desea mantener el servicio fijo, deberá indicar a Guuk antes de la finalización del mes natural en que se produzca la baja o cancelación en el servicio móvil, la tarifa del servicio fijo a la que desea acogerse (de entre las que Guuk comercialice en ese momento).

Si en el referido plazo el cliente no realiza indicación alguna, el servicio fijo pasará a facturarse de acuerdo con la tarifa cuyas características se asemejen más a las de la parte fija del servicio convergente.

## 9. GASTOS DE ENVÍO

· En el caso de envío de router, el coste de envío será de 9,99€.

## 10. GASTOS DE ENVÍO INSTALADOR

· En el caso que el cliente solicite el envío de un instalador y no sea necesario, éste deberá correr con el cargo de 50€.

Vigencia desde 20.04.22

### 11. GESTIÓN IMPAGOS Y GESTIÓN SERVICIOS

- En caso de producirse el impago de una línea se facturará al cliente una comisión de por impago de 3€, y una cuota de restablecimiento de servicio (por línea) de 15€, conforme a lo dispuesto en la cláusula tercera de las CCGG de contratación.

### 12. CONDICIONES ESPECIALES OFERTA SEGUNDAS VIVIENDAS

- Cuota mensual de 22€/mes.
- El precio estará compuesto por una cuota de Fijo por valor de 5€/mes, más una cuota de internet por valor de 17€/mes.
- El cliente mantendrá las condiciones ventajosas del paquete de segunda vivienda mientras mantenga contratados dos paquetes, y al menos uno de ellos sea de Fibra + Móvil. En caso de no cumplirse esta condición se migrará al cliente del paquete FIBRA 600 + FIJO SEGUNDA VIVIENDA al paquete FIBRA 600 + FIJO.

### 13. SERVICIO TV

- Servicio prestado por Servicio de TV prestado por Over The Top Networks Iberica, S.L. (Agile TV).
- Cuota mensual de 6€/mes.
- Este servicio no tendrá ni permanencia ni penalización en caso de baja del servicio.
- En caso de causar baja en el servicio de TV o dar de baja el servicio de Internet, el cliente deberá devolver el equipo entregado en cesión. En caso de no devolución del equipo (TV box 4K) en un plazo de 30 días naturales desde la fecha de la baja, se facturará al cliente su coste (121€ IVA incl.).



Vigencia desde 01.06.22

A continuación, se detallan las Condiciones Particulares de la oferta FIBRA GUUK.

### DETALLE PRECIOS COMPLETO (con IVA) Oferta Convergencia y solo Internet

	Precio con IVA
FIBRA 600MB + FIJO	39,00 €
FIBRA 600MB + MÓVIL 7GB	42,00 €
FIBRA 600MB + MÓVIL 40GB	52,00 €
FIBRA 600MB GUUK INDIRECTA + FIJO	39,00 €
FIBRA 600MB INDIRECTA + MÓVIL 7GB	42,00 €
FIBRA 600MB INDIRECTA + MÓVIL 40GB	52,00 €

#### 1. CUOTA DE LÍNEA

En el precio detallado en el apartado “Oferta Convergencia y solo Internet” se incluye el precio de la **cuota de línea mensual 5€/mes.**

#### 2. CUOTA DE INTERNET

A continuación, se detallan los precios de la cuota de internet dependiendo de la tecnología y oferta contratada. Esta cuota está incluida dentro del precio detallado en el apartado “Oferta Convergencia y solo Internet”.

	Precio con IVA
Oferta Internet Only Fibra 600Mb	34,00 €
Oferta Internet Convergencia Fibra 600Mb	27,00 €

#### 3. DETALLES LLAMADAS DESDE FIJO

- Llamadas ilimitadas a fijos nacionales cada mes (ciclo de facturación) y 60 minutos a móviles nacionales.
- Superados los límites de llamadas a móvil desde un teléfono fijo: las llamadas se facturarán a 24,20 cént./min +

establecimiento de llamada a 20 cént.

- Servicios TARIFICACIÓN ESPECIAL para llamadas desde fijo. Consulta precios en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)
- Bono llamadas FIJO-MÓVIL por 3€/mes (recurrente todos los meses). Este bono complementará al bono de 60 minutos de la oferta, y estará sujeto a un uso razonable de 10.000 minutos/mes. En caso de superar dicho uso razonable se tarificará de acuerdo con el punto 2 de este apartado. Dicho bono, prorratea en alta y en baja.

#### 4. DETALLES TARIFA GUUK (LÍNEA PRINCIPAL PAQUETE)

A continuación, se detallan los precios de la cuota de la línea móvil principal que conforma los paquetes 3P. Esta cuota está incluida dentro del precio detallado en el apartado “Oferta Convergencia y solo Internet”.

	Precio con IVA
MÓVIL 15GB PRINCIPAL	10,00 €
MÓVIL 60GB PRINCIPAL	20,00 €

##### 4.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.
- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas,

Vigencia desde 01.06.22

sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.

- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

#### 4.2 Navegación Internet

- Navega 15GB o 60GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G+ y 4G según cobertura).
- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

#### 4.3 Bonos extra de datos

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a atención al cliente.

#### 4.4 Otros

- Las tarifas móviles incluyen un bono de 50 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 44,3 cént./SMS a destinos internacionales no UE.
- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)
- Servicios TARIFICACIÓN ESPECIAL para llamadas desde móvil. Consulta precios en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)
- Servicios llamadas y navegación en ROAMING. Consulta precios en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)

### 5. DETALLE “TARIFA GUUK 1GB” \_EXTRA

Precio con IVA

MÓVIL 1GB GRATIS	0,00 €
------------------	--------

**Línea gratuita para ventas hasta el 28.02.21**

#### 5.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.
- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

#### 5.2 Navegación Internet

- Navega 1GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G + y 4G según cobertura).
- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a

Vigencia desde 01.06.22

16Kbps.

### 5.3 Bonos extra de datos

· Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a atención al cliente.

### 5.4 Otros

· Las tarifas móviles incluyen un bono de 50 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 44,3 cént./SMS a destinos internacionales no UE.

· Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)

· Servicios TARIFICACIÓN ESPECIAL. Consulta precios en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)

· Servicios llamadas y navegación en ROAMING. Consulta precios en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)

### 5.5 Otros detalles

· En caso de rotura de paquete, por la parte del fijo o de la línea móvil principal, la línea adicional se migrará a la tarifa sólo móvil más similar (MÓVIL 1GB) cuya cuota será de 6,9€/mes.

## 6. LÍNEAS MÓVILES ADICIONALES

Precio con IVA

MÓVIL 7GB ADICIONAL	5,00 €
MÓVIL 15GB ADICIONAL	7,00 €
MÓVIL 60GB ADICIONAL	10,00 €

### 6.1 Llamadas de voz

· Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.

· Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)

· Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.

· La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.

· Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

### 6.2 Navegación internet

· Navega 7GB, 15GB o 60GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G + y 4G según cobertura).

· En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

### 6.3 Bonos extra de datos

· Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a atención al cliente.

### 6.4 Otros

· Las tarifas móviles incluyen un bono de 50 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales.

## 8. CONDICIONES OFERTA FIBRA Y CONVERGENTE

---

Vigencia desde 01.06.22

Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 44,3 cént./SMS a destinos internacionales no UE.

- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)
- Servicios TARIFICACIÓN ESPECIAL. Consulta precios en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)
- Servicios llamadas y navegación en ROAMING. Consulta precios en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)

### 6.5 Otros detalles

- En caso de rotura de paquete, por la parte del fijo o de la línea móvil principal, la línea adicional se migrará a la tarifa sólo móvil más similar (MÓVIL 7GB por 7€, MÓVIL 15GB por 10€ y MÓVIL 60GB por 29€), y se aplicarán las condiciones de dicha tarifa.

## 7. GASTOS POR INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES

### 7.1 Gastos de instalación de FIBRA

- En el caso que el Cliente de Fibra + Fijo solicite la cancelación del pedido tras la instalación, y se diera de baja antes de transcurrir 12 meses, tendrá que asumir 181,5€ IVA incl (no prorrateables) en concepto de gastos de instalación.
- Las ventas hasta el 28/02/21 en la oferta de Fibra+Fijo +Móvil no tendrán la permanencia y penalización comentadas en el punto anterior.

### 7.2 Gastos por no devolución de equipos

- En caso de causar baja en el servicio de Fibra GUUK y no devolver el Equipo en un plazo de 30 días naturales, se penalizará con 100€ para router Fibra.

## 8. BAJA O CANCELACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL INTEGRADO EN EL SERVICIO CONVERGENTE

- Si se produce la baja o cancelación del Servicio Móvil integrado en el Servicio Convergente y el Cliente desea mantener el Servicio Fijo, deberá indicar a GUUK ante de la finalización del mes natural en que se produzca la baja o cancelación en el Servicio Móvil, la Tarifa del Servicio Fijo a la que desea acogerse (de entre las que GUUK comercialice en ese momento).

Si en el referido plazo el Cliente no realiza indicación alguna, el Servicio Fijo pasará a facturarse de acuerdo con la tarifa cuyas características se asemejen más a las de la parte fija del Servicio Convergente.

## 9. GASTOS DE ENVÍO

- En el caso de envío de router, el coste de envío será de 9,99€.

## 10. GASTOS DE ENVÍO INSTALADOR

- En el caso que el Cliente solicite el envío de un instalador y no sea necesario, éste deberá correr con el cargo de 50€.

## 11. GESTIÓN IMPAGOS Y GESTIÓN SERVICIOS

- Es obligación del Cliente abonar las facturas a su vencimiento. En el caso de producirse impago de la factura por parte del Cliente y tras analizar el caso concreto, Guuk podrá cargar al Cliente los gastos generados por dicha falta de pago, así como las consecuencias que se deriven de este impago, incluidos los gastos de devolución del recibo y los costes de

## 8. CONDICIONES OFERTA FIBRA Y CONVERGENTE

---

Vigencia desde 01.06.22

reconexión. Los cargos aplicables en el caso de impago están disponibles en la página web de [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus).

Todo ello sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo, como el cobro de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos, o la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia y crédito.

el cliente deberá devolver el equipo entregado en cesión. En caso de no devolución del equip (TV box 4K) en un plazo de 30 días naturales desde la fecha de la baja, se facturará al cliente su coste (121€ IVA incl.).

### 12. CONDICIONES ESPECIALES OFERTA SEGUNDAS VIVIENDAS

- Cuota mensual de 22€/mes.
- El precio estará compuesto de una cuota de Fijo por valor de 5€/mes, más una cuota de internet por valor de 17€/mes.
- El cliente mantendrá las condiciones ventajosas del paquete de segunda vivienda mientras mantenga contratados dos paquetes, y al menos uno de ellos sea de Fibra + Móvil. En caso de no cumplirse esta condición se migrará al cliente del paquete FIBRA 600 + FIJO SEGUNDA VIVIENDA al paquete FIBRA 600 + FIJO.

### 13. SERVICIO TV

- Servicio prestado por Servicio de TV prestado por Over The Top Networks Iberica, S.L. (Agile TV).
- Cuota mensual de 6€/mes.
- Descuento de 6€/mes en la cuota mensual del servicio de TV con la tarifa de Fibra 600 + Móvil 60GB si el cliente contrata el servicio de TV.
- Este servicio no tendrá ni permanencia ni penalización en caso de baja del servicio.
- En caso de causar baja en el servicio de TV o dar de baja el servicio de Internet,

Vigencia desde 01.09.22

A continuación, se detallan las Condiciones Particulares de la oferta FIBRA GUUK.

### DETALLE PRECIOS COMPLETO (con IVA) Oferta Convergencia y solo Internet

	Precio con IVA
FIBRA 600MB + FIJO	39,00 €
FIBRA 600MB + MÓVIL 20GB	42,00 €
FIBRA 600MB + MÓVIL 70GB	52,00 €
FIBRA 600MB GUUK INDIRECTA + FIJO	39,00 €
FIBRA 600MB INDIRECTA + MÓVIL 20GB	42,00 €
FIBRA 600MB INDIRECTA + MÓVIL 70GB	52,00 €

#### 1. CUOTA DE LÍNEA

En el precio detallado en el apartado “Oferta Convergencia y solo Internet” se incluye el precio de la **cuota de línea mensual 5€/mes.**

#### 2. CUOTA DE INTERNET

A continuación, se detallan los precios de la cuota de internet dependiendo de la tecnología y oferta contratada. Esta cuota está incluida dentro del precio detallado en el apartado “Oferta Convergencia y solo Internet”.

	Precio con IVA
Oferta Internet Only Fibra 600Mb	34,00 €
Oferta Internet Convergencia Fibra 600Mb	27,00 €

#### 3. DETALLES LLAMADAS DESDE FIJO

- Llamadas ilimitadas a fijos nacionales cada mes (ciclo de facturación) y 60 minutos a móviles nacionales.
- Superados los límites de llamadas a móvil desde un teléfono fijo: las llamadas se facturarán a 24,20 cént./min +

establecimiento de llamada a 20 cént.

- Servicios TARIFICACIÓN ESPECIAL para llamadas desde fijo. Consulta precios en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)
- Bono llamadas FIJO-MÓVIL por 3€/mes (recurrente todos los meses). Este bono complementará al bono de 60 minutos de la oferta, y estará sujeto a un uso razonable de 10.000 minutos/mes. En caso de superar dicho uso razonable se tarificará de acuerdo con el punto 2 de este apartado. Dicho bono, prorratea en alta y en baja.

#### 4. DETALLES TARIFA GUUK (LÍNEA PRINCIPAL PAQUETE)

A continuación, se detallan los precios de la cuota de la línea móvil principal que conforma los paquetes 3P. Esta cuota está incluida dentro del precio detallado en el apartado “Oferta Convergencia y solo Internet”.

	Precio con IVA
MÓVIL 20GB PRINCIPAL	10,00 €
MÓVIL 70GB PRINCIPAL	20,00 €

##### 4.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.
- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas,

Vigencia desde 01.09.22

sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.

- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

#### 4.2 Navegación Internet

- Navega 20GB o 70GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G+ y 4G según cobertura).
- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

#### 4.3 Bonos extra de datos

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a atención al cliente.

#### 4.4 Otros

- Las tarifas móviles incluyen un bono de 50 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 44,3 cént./SMS a destinos internacionales no UE.
- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)
- Servicios TARIFICACIÓN ESPECIAL para llamadas desde móvil. Consulta precios en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)
- Servicios llamadas y navegación en ROAMING. Consulta precios en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)

### 5. DETALLE “TARIFA GUUK 1GB” \_EXTRA

Precio con IVA

MÓVIL 1GB GRATIS	0,00 €
------------------	--------

#### Línea gratuita para ventas hasta el 28.02.23

##### 5.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.
- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempla- das en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

##### 5.2 Navegación Internet

- Navega 1GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G + y 4G según cobertura).
- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

Vigencia desde 01.09.22

### 5.3 Bonos extra de datos

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a atención al cliente.

### 5.4 Otros

- Las tarifas móviles incluyen un bono de 50 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 44,3 cént./SMS a destinos internacionales no UE.
- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)
- Servicios TARIFICACIÓN ESPECIAL. Consulta precios en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)
- Servicios llamadas y navegación en ROAMING. Consulta precios en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)

### 5.5 Otros detalles

- En caso de rotura de paquete, por la parte del fijo o de la línea móvil principal, la línea adicional se migrará a la tarifa sólo móvil más similar (MÓVIL 1GB) cuya cuota será de 6,9€/mes.

## 6. LÍNEAS MÓVILES ADICIONALES

Precio con IVA

MÓVIL 7GB ADICIONAL	5,00 €
MÓVIL 20GB ADICIONAL	7,00 €
MÓVIL 70GB ADICIONAL	10,00 €

### 6.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...)

y numeración corta: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)

- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.
- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

### 6.2 Navegación internet

- Navega 7GB, 20GB o 70GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G + y 4G según cobertura).
- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

### 6.3 Bonos extra de datos

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a atención al cliente.

### 6.4 Otros

- Las tarifas móviles incluyen un bono de 50 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 44,3 cént./SMS a



## 9. CONDICIONES OFERTA FIBRA Y CONVERGENTE

---

Vigencia desde 01.09.22

destinos internacionales no UE.

- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)

- Servicios TARIFICACIÓN ESPECIAL.

Consulta precios en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)

- Servicios llamadas y navegación en ROAMING. Consulta precios en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)

### 6.5 Otros detalles

- En caso de rotura de paquete, por la parte del fijo o de la línea móvil principal, la línea adicional se migrará a la tarifa sólo móvil más similar (MÓVIL 7GB por 7€, MÓVIL 20GB por 10€ y MÓVIL 70GB por 29€), y se aplicarán las condiciones de dicha tarifa.

## 7. GASTOS POR INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES

### 7.1 Gastos de instalación de FIBRA

- En el caso que el Cliente de Fibra + Fijo solicite la cancelación del pedido tras la instalación, y se diera de baja antes de transcurrir 12 meses, tendrá que asumir 181,5€ IVA incl (no prorrateables) en concepto de gastos de instalación.

- En la oferta vigente, la oferta de Fibra+Fijo+Móvil no tendrá la permanencia y penalización comentadas en el punto anterior.

### 7.2 Gastos por no devolución de equipos

- En caso de causar baja en el servicio de Fibra GUUK y no devolver el Equipo en un plazo de 30 días naturales, se penalizará con 100€ para router Fibra.

## 8. BAJA O CANCELACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL INTEGRADO EN EL SERVICIO CONVERGENTE

- Si se produce la baja o cancelación del Servicio Móvil integrado en el Servicio Convergente y el Cliente desea mantener el Servicio Fijo, deberá indicar a GUUK ante de la finalización del mes natural en que se produzca la baja o cancelación en el Servicio Móvil, la Tarifa del Servicio Fijo a la que desea acogerse (de entre las que GUUK comercialice en ese momento).

Si en el referido plazo el Cliente no realiza indicación alguna, el Servicio Fijo pasará a facturarse de acuerdo con la tarifa cuyas características se asemejen más a las de la parte fija del Servicio Convergente.

## 9. GASTOS DE ENVÍO

- En el caso de envío de router, el coste de envío será de 9,99€.

## 10. GASTOS DE ENVÍO INSTALADOR

- En el caso que el Cliente solicite el envío de un instalador y no sea necesario, éste deberá correr con el cargo de 50€.

## 11. GESTIÓN IMPAGOS Y GESTIÓN SERVICIOS

- Es obligación del Cliente abonar las facturas a su vencimiento. En el caso de producirse impago de la factura por parte del Cliente y tras analizar el caso concreto, Guuk podrá cargar al Cliente los gastos generados por dicha falta de pago, así como las consecuencias que se deriven de este impago, incluidos los gastos de devolución del recibo y los costes de

## 9. CONDICIONES OFERTA FIBRA Y CONVERGENTE

---

Vigencia desde 01.09.22

reconexión. Los cargos aplicables en el caso de impago están disponibles en la página web de <https://guuk.com/ayuda/facturacion-y-cobros/gastos-generadospor-falta-de-impago>.

Todo ello sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo, como el cobro de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos, o la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia y crédito.

· En caso de causar baja en el servicio de TV o dar de baja el servicio de Internet, el cliente deberá devolver el equipo entregado en cesión. En caso de no devolución del equip (TV box 4K) en un plazo de 30 días naturales desde la fecha de la baja, se facturará al cliente su coste (121€ IVA incl.).

### 12. CONDICIONES ESPECIALES OFERTA SEGUNDAS VIVIENDAS

- Cuota mensual de 22€/mes.
- El precio estará compuesto de una cuota de Fijo por valor de 5€/mes, más una cuota de internet por valor de 17€/mes.
- El cliente mantendrá las condiciones ventajosas del paquete de segunda vivienda mientras mantenga contratados dos paquetes, y al menos uno de ellos sea de Fibra + Móvil. En caso de no cumplirse esta condición se migrará al cliente del paquete FIBRA 600 + FIJO SEGUNDA VIVIENDA al paquete FIBRA 600 + FIJO.

### 13. SERVICIO TV

- Servicio prestado por Servicio de TV prestado por Over The Top Networks Iberica, S.L. (Agile TV).
- Cuota mensual de 6€/mes.
- Descuento de 6€/mes en la cuota mensual del servicio de TV con la tarifa de Fibra 600 + Móvil 70GB si el cliente contrata el servicio de TV.
- Este servicio no tendrá ni permanencia ni penalización en caso de baja del servicio.



1.6.

## Guuk histórico tarifas solo móvil.

1. Tarifa solo móvil vigentes desde el 15.06.20
2. Tarifa solo móvil vigentes desde el 25.11.20
3. Tarifa solo móvil vigentes desde el 01.12.20
4. Tarifa solo móvil vigentes desde el 19.01.22
5. Tarifa solo móvil vigentes desde el 10.03.22



Vigencia desde 15.06.20

A continuación, se detallan las Condiciones Particulares de la oferta solo móvil de GUUK en la modalidad de CONTRATO.

## DETALLE PRECIOS (con IVA)

	Precio con IVA
TARIFA GUUK 1GB	6,90 €
TARIFA GUUK 7GB	15,00 €
TARIFA GUUK 40GB	29,00 €

### 1. LLAMADAS DE VOZ

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.
- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

### 2. NAVEGACIÓN INTERNET

- Navega 1GB, 7GB o 40GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G+ y 4G según cobertura).

- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

### 3. BONOS EXTRA DE DATOS

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a atención al cliente.

### 4. OTROS

- SMS: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 30,25 cént./SMS a destinos internacionales.
- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)
- Servicios TARIFICACIÓN ESPECIAL para llamadas desde móvil. Consulta precios en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)
- Servicios llamadas y navegación en ROAMING. Consulta precios en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)

### 5. GESTIÓN IMPAGOS Y GESTIÓN SERVICIOS

- Es obligación del Cliente abonar las facturas a su vencimiento. En el caso de producirse impago de la factura por parte del Cliente y tras analizar el caso concreto, Guuk podrá cargar al Cliente los gastos generados por dicha falta de pago, así como las consecuencias que se deriven de este impago, incluidos los gastos de devolución del recibo y los costes de reconexión. Los cargos aplicables en el caso de impago están disponibles en la página web de [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu).
- Todo ello sin perjuicio de otras acciones

Vigencia desde 15.06.20

que pudieran llevarse a cabo, como el cobro de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos, o la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia y crédito.

Vigencia desde 25.11.20

A continuación, se detallan las Condiciones Particulares de la oferta solo móvil de GUUK en la modalidad de CONTRATO.

### DETALLE PRECIOS (con IVA)

	Precio con IVA
TARIFA GUUK 1GB	6,90 €
TARIFA GUUK 7GB	15,00 €
TARIFA GUUK 40GB	29,00 €

### 1. LLAMADAS DE VOZ

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.
- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

### 2. NAVEGACIÓN INTERNET

- Navega 1GB, 7GB o 40GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G+ y 4G según

cobertura).

- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

### 3. BONOS EXTRA DE DATOS

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a atención al cliente.

### 4. OTROS

- Las tarifas móviles incluyen un bono de 1.000 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 44,3 cént./SMS a destinos internacionales no UE.
- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)
- Servicios TARIFICACIÓN ESPECIAL para llamadas desde móvil. Consulta precios en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)
- Servicios llamadas y navegación en ROAMING. Consulta precios en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)

### 5. GESTIÓN IMPAGOS Y GESTIÓN SERVICIOS

- Es obligación del Cliente abonar las facturas a su vencimiento. En el caso de producirse impago de la factura por parte del Cliente y tras analizar el caso concreto, Guuk podrá cargar al Cliente los gastos generados por dicha falta de pago, así como las consecuencias que se deriven de este impago, incluidos los gastos de devolución del recibo y

Vigencia desde 25.11.20

los costes de reconexión. Los cargos aplicables en el caso de impago están disponibles en la página web de [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus).

· Todo ello sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo, como el cobro de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos, o la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia y crédito.

Vigencia desde 01.12.20

A continuación, se detallan las Condiciones Particulares de la oferta solo móvil de GUUK en la modalidad de CONTRATO.

#### DETALLE PRECIOS (con IVA)

	Precio con IVA
TARIFA GUUK 1GB	6,90 €
TARIFA GUUK 7GB	7,00 €
TARIFA GUUK 20GB	14,00 €
TARIFA GUUK 40GB	29,00 €

#### 1. LLAMADAS DE VOZ

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.
- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

#### 2. NAVEGACIÓN INTERNET

- Navega 1GB, 7GB, 20GB o 40GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G+ y 4G

según cobertura).

- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

#### 3. BONOS EXTRA DE DATOS

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a atención al cliente.

#### 4. OTROS

- Las tarifas móviles incluyen un bono de 1.000 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 44,3 cént./SMS a destinos internacionales no UE.
- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)
- Servicios TARIFICACIÓN ESPECIAL para llamadas desde móvil. Consulta precios en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)
- Servicios llamadas y navegación en ROAMING. Consulta precios en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)

#### 5. GESTIÓN IMPAGOS Y GESTIÓN SERVICIOS

- Es obligación del Cliente abonar las facturas a su vencimiento. En el caso de producirse impago de la factura por parte del Cliente y tras analizar el caso concreto, Guuk podrá cargar al Cliente los gastos generados por dicha falta de pago, así como las consecuencias que se deriven de este impago, incluidos los gastos de devolución del recibo y los costes de reconexión. Los cargos



### 3. CONDICIONES OFERTA SOLO MÓVIL

---

Vigencia desde 01.12.20

aplicables en el caso de impago están disponibles en la página web de [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus).

· Todo ello sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo, como el cobro de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos, o la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia y crédito.

## 4. CONDICIONES OFERTA SOLO MÓVIL

Vigencia desde 19.01.22

A continuación, se detallan las Condiciones Particulares de la oferta solo móvil de GUUK en la modalidad de CONTRATO.

### DETALLE PRECIOS (con IVA)

	Precio con IVA
TARIFA GUUK 1GB	6,90 €
TARIFA GUUK 15GB	10,00 €
TARIFA GUUK 60GB	29,00 €

### 1. LLAMADAS DE VOZ

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.
- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

### 2. NAVEGACIÓN INTERNET

- Navega 1GB, 15GB o 60GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G+ y 4G según

cobertura).

- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

### 3. BONOS EXTRA DE DATOS

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a atención al cliente.

### 4. OTROS

- Las tarifas móviles incluyen un bono de 1.000 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 44,3 cént./SMS a destinos internacionales no UE.
- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)
- Servicios TARIFICACIÓN ESPECIAL para llamadas desde móvil. Consulta precios en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)
- Servicios llamadas y navegación en ROAMING. Consulta precios en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)

### 5. GESTIÓN IMPAGOS Y GESTIÓN SERVICIOS

- Es obligación del Cliente abonar las facturas a su vencimiento. En el caso de producirse impago de la factura por parte del Cliente y tras analizar el caso concreto, Guuk podrá cargar al Cliente los gastos generados por dicha falta de pago, así como las consecuencias que se deriven de este impago, incluidos

## 4. CONDICIONES OFERTA SOLO MÓVIL

---

Vigencia desde 19.01.22

los gastos de devolución del recibo y los costes de reconexión. Los cargos aplicables en el caso de impago están disponibles en la página web de [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus).

· Todo ello sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo, como el cobro de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos, o la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia y crédito.

Vigencia desde 10.03.22

A continuación, se detallan las Condiciones Particulares de la oferta FIBRA GUUK Negocios.

### DETALLE PRECIOS (con IVA)

	Precio sin IVA
MÓVIL 1GB	6,90 €
MÓVIL 7GB	7 €
MÓVIL 15GB	10,00 €
MÓVIL 60GB	29,00 €

### 1. LLAMADAS DE VOZ

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.
- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 10 cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

### 2. NAVEGACIÓN INTERNET

- Navega 1GB, 7GB, 15GB o 60GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G+ y 4G

según cobertura).

- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

### 3. BONOS EXTRA DE DATOS

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación en la app de cliente, área cliente de la web, o llamando a atención al cliente o a través del 2600.

### 4. OTROS

- Las tarifas móviles incluyen un bono de 50 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 9,68 cént./SMS a destinos nacionales y 44,3 cént./SMS a destinos internacionales no UE.
- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)
- Servicios TARIFICACIÓN ESPECIAL para llamadas desde móvil. Consulta precios en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)
- Servicios llamadas y navegación en ROAMING. Consulta precios en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)

### 5. GESTIÓN IMPAGOS Y GESTIÓN SERVICIOS

- Es obligación del Cliente abonar las facturas a su vencimiento. En el caso de producirse impago de la factura por parte del Cliente y tras analizar el caso concreto, Guuk podrá cargar al Cliente los gastos generados por dicha falta de pago, así como las consecuencias que se deriven de este impago, incluidos

Vigencia desde 10.03.22

los gastos de devolución del recibo y los costes de reconexión. Los cargos aplicables en el caso de impago están disponibles en la página web de

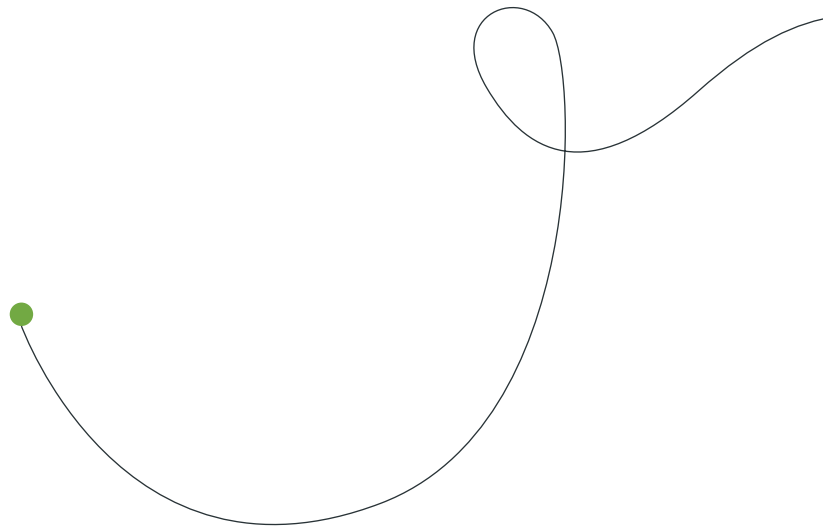
[www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)

· Todo ello sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo, como el cobro de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos, o la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia y crédito.

**guuk.**

2.

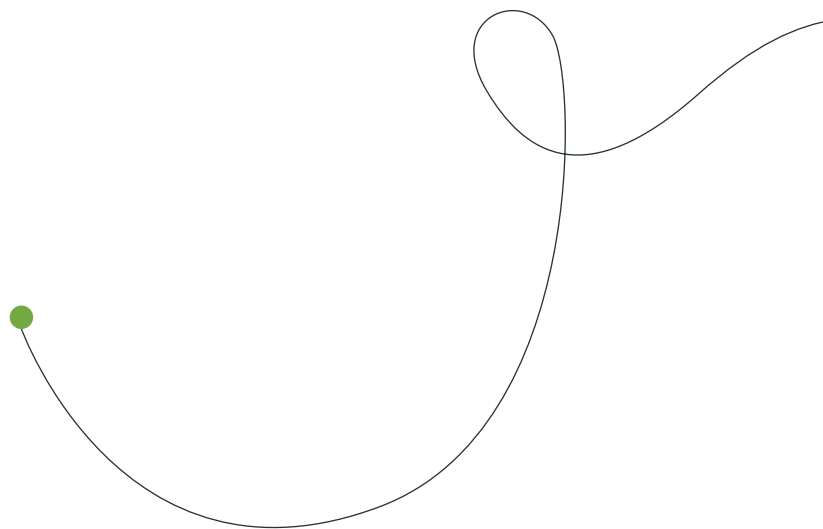
Negocios.





2.1.

Condiciones generales  
de contratación.





# Condiciones generales de contratación Negocios.

## 1. OBJETO

GUUK TELECOM, S.A. con CIF nº A-75238972 y XFERA MÓVILES, S.A.U. CIF nº A-82528548 y domicilio a estos efectos en Parque Empresarial Zuatzu, Edif. Easo, 2º, Nº8 Donosti (Guipuzkoa), CP 20018, en adelante “GUUK”, es un operador de telecomunicaciones que ofrece los servicios descritos en la cláusula siguiente (el “servicio” o los “servicios”). Estas condiciones generales de contratación (“CGC”) regirán las relaciones entre el cliente del servicio (el “cliente”) y GUUK en relación con los servicios contratados. 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, que también están publicadas en la página web de GUUK

<http://www.guuk.eus> (nuestra “Página Web”).

## 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

**Servicio telefónico fijo:** El servicio telefónico fijo, con tecnología de voz sobre IP, permite que el cliente pueda recibir y realizar llamadas en su línea, así como otras facilidades básicas y servicios adicionales asociados.

**Servicio telefónico móvil:** Este servicio comprende la prestación del servicio telefónico de llamadas desde móvil y los

servicios asociados de comunicaciones electrónicas (incluyendo el servicio de acceso a Internet desde móvil) y servicios de valor añadido asociados que el cliente solicite. Para prestar este servicio, GUUK entregará al cliente una Tarjeta SIM que podrá utilizarse en cualquier dispositivo móvil libre. El servicio se prestará en el territorio nacional. Fuera del mismo el cliente puede recibir el servicio solicitando la activación del servicio telefónico móvil cursado desde el extranjero (“servicio roaming” o “servicio en Itinerancia”). Se informa de que su alta en el citado servicio puede implicar el cobro de tarifas especiales en sus comunicaciones recibidas y realizadas en el extranjero según la normativa vigente en cada momento. Servicio de acceso a Internet de Banda Ancha:

Este servicio comprende, con independencia de la tecnología que se use: (i) Acceso a Internet de Banda Ancha con navegación 24 horas a la velocidad de acceso contratada. Debido a las características técnicas del servicio, dicha velocidad es máxima, es decir, GUUK no puede garantizar en todo momento la velocidad de acceso que el cliente haya contratado; y (ii) los servicios adicionales asociados.

Para los servicios telefónicos de fijo y móvil, si el cliente no dispone de numeración, GUUK le asignará una. Los servicios telefónicos de fijo y móvil de GUUK incluyen, en su caso, la portabilidad del número de teléfono que el cliente tuviera





con su anterior operador.

Para ello, el cliente deberá solicitarla mediante la cumplimentación de la solicitud de portabilidad, a fin de que se pueda tramitar la portabilidad de los servicios de telefonía fija o móvil en su anterior operador. La portabilidad se llevará a cabo de acuerdo con los procesos de tramitación de portabilidad establecidos en el respectivo documento de especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración en caso de cambio de operador, aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la competencia. Los servicios se le ofrecen exclusivamente como cliente final y para un uso basado en la buena fe. En particular, con carácter enunciativo no limitativo, no está permitido:

- La utilización contraria a las leyes españolas, o que infrinja los derechos de terceros o el buen uso de los servicios que son solo para uso personal y particular del cliente, siendo responsable del control del acceso a los mismos.
- La publicación o transmisión de cualquier contenido que resulte violento, obsceno, abusivo, ilegal, racista, xenófobo o difamatorio.
- La recogida y/o utilización de datos personales de otros usuarios sin su consentimiento expreso, o contraviniendo lo dispuesto en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
- La reventa de tráfico o de los servicios o la comercialización o explotación

económica de los mismos por cualquier medio o sistema.

- La comunicación con números dedicados al encaminamiento de llamadas, es decir, que ofrecen, como servicio comercial, el encaminamiento de la llamada hacia otro número distinto al llamado. El uso objetivamente irregular o fraudulento de los servicios, como: “vigilabebés”; “walkytalky”; llamadas únicamente, o en su mayoría, a servicios de tarificación adicional o valor añadido; utilización de los servicios para envíos de comunicaciones comerciales no solicitadas; envío de grandes mensajes para bloquear servidores ajenos; realización de comunicaciones no solicitadas cuando las mismas puedan catalogarse como tráfico irregular. En particular, el cliente no deberá utilizar los servicios para enviar correos no solicitados o masivos (“spam”) o hacer cualquier uso de los listados de correo con destino a cualquier persona que no haya dado permiso para ser incluida en tal proceso.

En estos supuestos, GUUK podrá resolver el Contrato bloquear los servicios afectados temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso irregular del servicio o cambiar la tarifa, previa comunicación al cliente. En este último caso, el cliente podrá resolver el Contrato respecto del servicio concreto en los términos en él acordados.

### 3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Se aplicarán a los servicios los precios y cargos correspondientes según las tarifas y demás Condiciones Generales y/o Particulares, ofertas o promociones vigentes en cada momento. Cualquier



modificación de las tarifas se comunicará al Cliente por cualquier medio que GUUK considere apropiado para que el Cliente tenga constancia de tal modificación y de las nuevas tarifas. El Cliente tendrá disponibles en todo momento dichas tarifas en nuestra Página Web.

El acceso a los Servicios de emergencia es gratuito.

La factura será mensual y desglosará el Servicio básico, así como el resto de Servicios contratados por conceptos facturados dentro de cada Servicio, incluyendo los correspondientes a los supuestos de venta o cesión/ alquiler de equipos. Si por razones técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el mes inmediatamente posterior al devengo, GUUK podrá facturarlos en los meses posteriores.

Las cuotas de abono se facturarán por periodos mensuales vencidos. Los Servicios medidos se facturarán por periodos mensuales según el consumo efectuado en el mes anterior. Lo anterior es sin perjuicio de lo indicado en las Condiciones Específicas de contratación de cada Servicio de las presentes Condiciones Generales de Contratación.

En los Servicios Telefónico Fijo y de Internet de Banda Ancha fija, las cuotas de abono mensual incluyen el mantenimiento de red hasta el PTRO (Punto de Terminación de Red Óptico, en el caso de Fibra).

La primera factura incluirá las cuotas de alta, activación y, en su caso, las de instalación y/o mantenimiento. En su caso, también contendrán el precio de los equipos adquiridos y de configuración de los Servicios, salvo que el pago de dicho precio esté aplazado o diferido, en

cuyo caso incluirá la parte proporcional correspondiente al primer mes en función del número de meses de pago aplazado. Asimismo, incluirá las cuotas recurrentes que sean de aplicación desde el momento de activación del Servicio dentro del periodo facturado.

El Cliente tiene derecho a escoger un medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. Para utilizar un medio de pago distinto a la domiciliación bancaria, (que es el medio de pago establecido por defecto, salvo que otra cosa se indique en las condiciones particulares), podrá comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente.

Es obligación del Cliente abonar las facturas a su vencimiento. En el caso de producirse impago de la factura por parte del Cliente y tras analizar el caso concreto, Guuk podrá cargar al Cliente los gastos generados por dicha falta de pago, así como las consecuencias que se deriven de este impago, incluidos los gastos de devolución del recibo y los costes de reconexión. Los cargos aplicables en el caso de impago están disponibles en la página web de [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus).

Todo ello sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo, como el cobro de demora igual al interés legal del dinero más dos puntos, o la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia y crédito.

GUUK podrá utilizar para el cobro de las cantidades adeudadas, si el Cliente así lo autoriza, los datos relativos a las tarjetas de crédito o débito que hubieran sido facilitados por el mismo. Igualmente, GUUK podrá ejecutar los depósitos, fianzas y/o demás garantías en su caso establecidas en



las Condiciones Particulares para los casos permitidos por la ley. El Cliente consiente expresamente con la aceptación de las CGC que GUUK pueda emitir las facturas correspondientes al Servicio en formato electrónico (Factura Electrónica), teniendo acceso a las mismas a través de su área personal online, accesible con las claves de acceso que GUUK facilitará en el momento de la compra, o bien, por correo electrónico si así lo solicitara.

El Cliente podrá revocar este consentimiento en cualquier momento, teniendo derecho a solicitar la emisión de facturas de forma gratuita en papel. Para realizar esta revocación, deberá comunicarlo por escrito al Servicio de Atención al Cliente.

Si a la finalización de la relación contractual, independientemente de la modalidad de contratación, resultase un saldo a favor del Cliente, éste podrá solicitar su devolución. GUUK podrá descontar los gastos administrativos y de gestión que pudieran devengarse según las tarifas vigentes en cada momento. También corresponderá al Cliente este derecho de compensación cuando el saldo fuera a favor de GUUK.

GUUK podrá, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Cliente:

- Solicitar al Cliente un anticipo, o efectuar un cargo adicional en su cuenta de forma inmediata, por las cantidades devengadas hasta la fecha.
- Solicitar al Cliente un depósito, no remunerado, en efectivo.
- Solicitar un aval bancario, por una cuantía nunca superior a la media

estimada de tres meses de consumo por Servicio.

- Restringir al Cliente los Servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y Servicios internacionales. Este tipo de acción se podrá llevar a cabo, entre otros, en los siguientes supuestos:
- Se excedan los límites del crédito fijados en su caso.
- Se produzca la suspensión o interrupción del Servicio por alguna de las causas previstas en las presentes CGC o la resolución contractual.
- Incumplimiento de las presentes CGC por el Cliente.
- En caso de fraude, o uso no autorizado del Servicio según estas CGC.
- Riesgo objetivo de impago, entendiendo como tal, por ejemplo, la declaración de concurso de acreedores.

No obstante lo anterior, para el Servicio Telefónico Fijo se aplicará lo dispuesto en las Condiciones Específicas de dicho Servicio de estas CGC.

#### 4. DERECHO DE DESCONEXIÓN

En los Servicios Telefónicos de Fijo y Móvil el Cliente podrá solicitar a GUUK la desconexión de los Servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales. Para ello, deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente indicando su voluntad de desconectarse de los Servicios de que se trate. GUUK hará la desconexión en un plazo máximo de diez (10) días desde la recepción de la solicitud.



Si la desconexión no se produjera en el plazo indicado por causas no imputables al Cliente, los costes derivados del Servicio cuya desconexión se hubiese solicitado serán por cuenta de GUUK.

En caso de que el Cliente desee la activación o posterior desactivación de este tipo de Servicios deberá también realizar una solicitud expresa de activación o de posterior desactivación de los mismos a través del Servicio disponible de Atención al Cliente llamando al **2600** o enviando un e-mail a **kaixo@guuk.eus**.

## 5. RESPONSABILIDAD DE GUUK Y CALIDAD DEL SERVICIO

Si se produjera una interrupción temporal en el Servicio Telefónico de Fijo o Móvil, el Cliente tendrá derecho a una indemnización que será igual a la mayor de las dos siguientes:

- El promedio del importe facturado por los Servicios interrumpidos durante los tres (3) meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo real que afecte al Cliente la interrupción temporal del Servicio. En caso de una antigüedad inferior a tres 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 período de consumo efectivo realizado.
- Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

Quedan excluidos del ámbito de

responsabilidad en el Servicio de Telefonía Móvil los Servicios o llamadas en itinerancia (Servicio Roaming) que se prestan en el extranjero por operadores distintos de GUUK.

GUUK abonará automáticamente esta cantidad descontándola de la siguiente factura, cuando el importe de la indemnización sea superior a un (1) Euro. Si no procediera la emisión de factura por baja del Servicio, la indemnización se abonará por el medio que se acuerde con el Cliente en cada caso. Para abonados sujetos a modalidades prepago, el ajuste en el saldo se realizará en un plazo no superior al del resto de abonados.

Si la interrupción temporal se debe a causas de fuerza mayor, GUUK se limitará a compensar automáticamente al Cliente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Si se produce una interrupción temporal del Servicio de acceso a Internet de Banda Ancha durante un periodo de facturación, el Cliente tendrá derecho a ser compensado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción cuando la interrupción del Servicio haya sido, de forma continua o discontinua, superior a seis horas en horario de 8:00 a 22:00. La indemnización se abonará en la siguiente factura. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado.

En los supuestos enumerados en los párrafos anteriores, GUUK indemnizará automáticamente al Cliente si la



interrupción afectara al área donde se encuentra el domicilio que figura en el Contrato del Cliente, o en caso de Servicio de Telefonía Móvil, conozca que dicho Cliente se encontraba en una zona afectada por la interrupción en el momento de la misma y no pudiera situarle en otra zona durante el período de la interrupción. Si el Cliente se ha visto afectado por una interrupción y no se le ha computado como afectado en los términos anteriores, deberá comunicar a GUUK, a través del Servicio de Atención al Cliente, en el plazo de diez (10) días contados a partir del restablecimiento del Servicio, que se ha visto afectado por la interrupción del Servicio, indicando, en caso de afectar al Servicio de Telefonía Móvil, su ubicación geográfica en el momento de la interrupción. Dicha información no deberá ser contradictoria con la que conste en los sistemas de GUUK.

Adicionalmente, salvo interrupciones por causa de fuerza mayor, GUUK se compromete a ofrecer el siguiente nivel de calidad en el Servicio: Respecto al tiempo de interrupción de un Servicio, un compromiso de interrupción máxima no superior a 48 horas a lo largo de cada período de facturación. Si se incumpliera este compromiso, GUUK indemnizará al Cliente por un importe igual a una cuota mensual prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción en el periodo de facturación.

Cuando por promociones el Cliente disfrute de un descuento sobre toda la cuota mensual de los Servicios, se tendrá en cuenta, a efectos indemnizatorios, la cuota mensual no promocionada de dichos Servicios.

Dichas indemnizaciones se acumularán con las previstas en los párrafos anteriores.

A estos efectos, el tiempo de interrupción del Servicio se define como la suma de tiempos transcurridos desde el instante en que se ha producido la indisponibilidad del Servicio, una vez éste haya sido activado, hasta el momento en que se ha restablecido a su normal funcionamiento. El instante de inicio de la cuenta será el primero de los dos sucesos siguientes: (i) el de notificación por el Cliente del aviso de avería, o (ii) el de registro por GUUK de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del Servicio.

A efectos indemnizatorios en todos los compromisos anteriores, se considerará que la cuota mensual del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha es el 50% de la cuota mensual total en aquellos casos de contratación de paquetes conjuntos de Servicios en los que el precio de la cuota total del paquete no desglose el importe atribuible a cada Servicio (Servicio Telefónico y Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha).

No se aplicará lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la interrupción temporal se deba a alguna de las siguientes causas:

- Incumplimiento grave por los Clientes de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o demora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción del Servicio.
- Daños producidos en la red debido, por ejemplo, a la conexión por el Cliente de Terminales cuya conformidad no haya sido evaluada, de acuerdo con la normativa vigente.
- Incumplimiento del Código de Conducta por parte de un Cliente que preste Servicios de tarificación



adicional, cuando la titularidad del Contrato de abono corresponda a este último.

El Cliente titular del Servicio responde de todo el tráfico, Servicios utilizados y mal uso que se haga del mismo. No obstante lo anterior, GUUK, previa identificación del titular de la línea y sus circunstancias, además podrá tomar las medidas a su alcance para evitar perjuicios desde la fecha en que, a través del Servicio de Atención al Cliente, se comunique la constancia o sospecha de la pérdida, sustracción o robo de sus claves de acceso al Servicio o la existencia de un fraude o, en caso del Servicio Telefónico Móvil, de la pérdida, sustracción o robo de la Tarjeta SIM.

GUUK no se hace responsable de cualesquiera daños y/o perjuicios y/o beneficios dejados de obtener por el Cliente o cualquier otro tercero causados directa o indirectamente por la falta de prestación del Servicio o su prestación defectuosa por las siguientes causas: (i) funcionamiento incorrecto, defectos, fallos y/o daños en Terminales o Dispositivos del Cliente no facilitados por GUUK (ii) la pérdida, alteración y/o daños totales parciales sobre información contenida en los Terminales o Dispositivos del Cliente por causas no imputables al Servicio y (iii) cualquier otro que no se deba a falta de conformidad del Servicio o incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso de GUUK.

GUUK no se hace responsable de ninguna consecuencia derivada de una incorrecta configuración de los Dispositivos del Cliente que no haya sido realizada por GUUK o de las aplicaciones instaladas por el Cliente, las cuales son independientes

y ajenas en todo caso al Servicio prestado por MÁSMÓVIL.

GUUK adoptará las medidas e instalará los medios técnicos exigidos por la normativa vigente en cada momento, que permitan garantizar el secreto del contenido de la señal a través de la red de GUUK, quedando exonerada de toda responsabilidad que pueda derivarse de la obtención por el Cliente o por terceros de grabaciones de conversaciones telefónicas, de su uso o publicidad y, en general, de cuantas acciones u omisiones, no imputables a GUUK, quebranten el secreto de las comunicaciones telefónicas. Quedan a salvo las obligaciones que en su caso tenga GUUK conforme a la legislación aplicable en cada momento a las interceptaciones realizadas por los agentes facultados en cumplimiento de dicha normativa.

GUUK informa que presta el Servicio de Telefonía disponible al público, Fijo y Móvil, con la facilidad de identificación de la línea de origen y la línea conectada. Si el Cliente no desea que su número de teléfono pueda ser identificado por el resto de usuarios, GUUK pone a su disposición medios para restringir la identificación de línea llamante y de línea conectada. El Cliente podrá disponer de dicha información en el Servicio de Atención al Cliente.

## **6. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y NOTIFICACIONES GUUK**

Ofrecerá un Servicio de Atención al Cliente que incluirá la asistencia telefónica, de 8:00 a 00:00 al día los 365 días del año, sobre el uso de los Servicios (queda en todo caso excluida la asistencia técnica sobre su PC o dispositivo de acceso a los Servicios).

Para aclarar cualquier duda respecto al



precio, facturación, calidad o cualquier otra cuestión relacionada con los Servicios o si quiere realizar una reclamación, el Cliente deberá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente. El Cliente puede realizar sus consultas en nuestra Página Web <http://www.guuk.eus> enviando un e-mail a la dirección **kaixo@guuk.eus**

También puede realizar sus consultas o reclamaciones llamando de forma gratuita al **2600** (desde una línea fija o móvil de GUUK) o al 943 091 848 desde cualquier otro teléfono o mediante correo postal dirigido a la siguiente dirección domicilio a estos efectos en Parque Empresarial Zuatzu, Edif. Easo, 2º, N°8 Donosti (Guipuzkoa), CP 20018.

En caso de reclamación se le asignará a ésta un número de referencia que GUUK comunicará al Cliente. Si la reclamación se realiza por vía telefónica el Cliente podrá solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma. Dicho documento será remitido en el plazo de diez (10) días desde su solicitud.

Cuando la reclamación haya sido solucionada, GUUK informará al Cliente de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado para presentar la reclamación.

Formulada la reclamación, si el Cliente no hubier obtenido una respuesta satisfactoria de GUUK en el plazo de un (1) mes, podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo en el caso de sumisión de GUUK a las mismas, o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de conformidad con lo establecido en la normativa vigente, sin perjuicio de su derecho a acudir a la vía judicial.

## 7. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La prestación de los Servicios de GUUK, conlleva el tratamiento de datos de carácter personal del Cliente, los cuales serán tratados conforme lo previsto en las presentes Condiciones Generales y la Política de Privacidad.

### 7.1. ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

El responsable del tratamiento es la sociedad GUUK TELECOM, S.A. (“GUUK”), N.I.F. A-75238972 y domicilio en Parque Empresarial Zuatzu, edificio Easo, planta 2, número 8, 20018, San Sebastián. Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a [dpo@guuk.eus](mailto:dpo@guuk.eus)

Dispone de información completa en relación con cómo tratamos sus datos en nuestra política de privacidad, la cual puede consultar en [<https://guuk.com/politica-privacidad>].

### 7.2. ¿Con qué finalidad tratamos sus datos?

**7.2.1.** Los datos que tratemos en el marco de la contratación y la prestación de los servicios que te ofrecemos serán tratados con las siguientes finalidades (dispone de información completa sobre todos los tratamientos de sus datos en [<https://guuk.com/politica-privacidad>]):

#### a) Gestión de la relación contractual.

Esta finalidad incluye la gestión del propio contrato, su facturación o recarga y su interacción con cualquiera de nuestros departamentos internos, como pueden ser el servicio de atención al cliente, servicio



técnico o calidad para la atención de reclamaciones, cambios en la contratación o incidencias. Igualmente incluye las obligaciones de información en relación con relación contractual previstas en la Ley General de Telecomunicaciones. También trataremos sus datos de contacto con la finalidad de habilitar el acceso del Cliente a su área privada a la que puede acceder a través de la web o la app, y en la que el Cliente puede gestionar sus tarifas, acceder a sus facturas o consultar su consumo.

Más información [<https://guuk.com/politica-privacidad>].

## **b) Prestación de servicios de telecomunicaciones.**

Dentro de esta finalidad se engloban las diferentes actividades que resulten necesarias e inherentes a la prestación del servicio de telecomunicaciones, tales como:

- La conducción de la comunicación a través de una red de comunicaciones electrónicas, el establecimiento y enrutamiento de la llamada (incluyendo la interconexión);
- La provisión del servicio de acceso a Internet, en caso de encontrarse dentro de los servicios contratados.
- El registro de los datos de tráfico e interconexión y su uso con el objetivo de poder proceder a su facturación o al descuento dentro del saldo disponible para las tarjetas prepago; así como la reclamación extrajudicial y judicial en caso de impago.
- Detección, gestión y solución de incidencias técnicas y resolución de

reclamaciones.

En caso de solicitar una portabilidad desde o hacia otro operador, además le informamos que podrán ser objeto de tratamiento sus datos identificativos, siendo en este caso necesaria esta comunicación de datos entre operador donante y receptor para llevar a cabo la misma. Los datos intercambiados entre operadores serán los previstos en cada momento en las especificaciones técnicas de portabilidad aprobadas por las Administraciones Públicas con competencia en la materia.

Más información [<https://guuk.com/politica-privacidad>].

## **c) Comprobación de solvencia.**

Le informamos que con carácter previo a la contratación consultaremos tu solvencia en sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXGUG, ASNEF, Experian o Equifax), conforme lo previsto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, siendo este un elemento más en el marco del análisis de la solicitud de contratación, en el cual se tienen en cuenta otras variables en función al sector, si dispone de deuda con otras empresas de nuestro grupo o el riesgo de fraude. En caso de que el análisis resulte negativo, le informamos que su solicitud de contratación podrá ser rechazada y que tiene derecho a solicitar una revisión manual de su caso.

Más información [<https://guuk.com/politica-privacidad>].





#### **d) Comunicación de los datos de impago de la deuda a ficheros comunes de solvencia.**

En caso de no atender puntualmente a sus obligaciones económicas y resultando de ello una deuda cierta, vencida y exigible, se procederá, siendo la base de legitimación el interés legítimo de GUUK amparado por la legislación vigente, en la comunicación de sus datos identificativos y los datos relativos a la deuda pendiente de pago a las entidades responsables de sistemas comunes de información crediticia (p.ej., BADEXCUG, Experian, ASNEF o Equifax, Fichero de Incidencias Judiciales, etc.), de conformidad con las disposiciones vigentes sobre sistemas de información crediticia. Si quiere información adicional sobre nuestro interés legítimo, por favor, consulte con [dpo@guuk.eus](mailto:dpo@guuk.eus).

Más información [<https://guuk.com/politica-privacidad>].

#### **e) Verificación de información.**

GUUK podrá verificar la exactitud de los datos que usted aporte en el marco de la contratación con la finalidad de prevenir el fraude y suplantaciones de identidad. Para ello, podremos tratar datos identificativos, de contacto, datos de dispositivo, datos económicos, financieros y de seguros (datos de pago), información sobre el punto de venta, o la contratación, tráfico o navegación. Asimismo, podremos llevar a cabo comprobaciones de la información proporcionada mediante la consulta por ejemplo, de la AEAT o entidades bancarias.

Más información [<https://guuk.com/politica-privacidad>].

#### **f) Prevención del fraude.**

Los datos serán comparados con otros datos de solicitudes de servicios de telefonía que figuren en el Sistema Hunter para la prevención del fraude en solicitudes, exclusivamente con objeto de detectar la existencia de información potencialmente fraudulenta dentro del proceso de aprobación del servicio. Si se diera el caso de que se detectaran datos inexactos, irregulares o incompletos, su solicitud será objeto de un estudio más pormenorizado, y dichos datos serán incluidos como tales en el fichero y podrán ser consultados para las finalidades anteriormente mencionadas, por las entidades adheridas al Sistema Hunter y pertenecientes a los siguientes sectores: financiero, emisores de tarjetas, medios de pago, telecomunicaciones, renting, aseguradoras, compra de deuda, inmobiliario, suministro de energía y agua, facturación periódica y pago aplazado.

La lista de entidades adheridas al Sistema Hunter estará accesible en su página web: [www.asociacioncontraelfraude.org](http://www.asociacioncontraelfraude.org)

Puede ejercitar sus derechos ante la Asociación Española de Empresas contra el Fraude, dirigiéndose a la siguiente dirección: Apartado de Correos 2054, 28002 MADRID.

Más información [<https://guuk.com/politica-privacidad>].

#### **g) Comunicaciones comerciales propias.**

GUUK puede tratar los datos identificativos y de contacto de los Clientes para remitirles



información comercial en relación con productos o servicios propios, tales como promociones de diversa naturaleza, nuevas tarifas o mejoras por medios electrónicos en base a lo previsto en el artículo 21.2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico y, en base al interés legítimo para la realización de llamadas.

Más información [<https://guuk.com/politica-privacidad>].

### **h) Información sobre mejores tarifas.**

Conforme lo previsto en el artículo 67.7 de la Ley General de Telecomunicaciones estamos obligados a proporcionar a nuestros clientes información sobre nuestras mejores tarifas al menos una vez al año, para lo cual utilizaremos nuestros canales habituales de comunicación, incluyendo medios electrónicos.

Esta comunicación se realizará en base a la obligación legal prevista en la mencionada Ley. Trataremos sus datos con esta finalidad mientras sea cliente de GUUK.

### **i) Cooperación con los agentes facultados.**

Le informamos de que, en cumplimiento de la legislación vigente, estamos obligados a conservar y comunicar cierto tipo de datos en relación con su servicio de telecomunicaciones a los Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado, juzgados y tribunales en el ejercicio de sus funciones, Ministerio Fiscal y otras autoridades con competencia en la materia. Las categorías de datos que serán tratados con esta finalidad serán datos identificativos,

de contacto y de tráfico recabados o generados en el marco de su relación contractual con GUUK o de la prestación de nuestros Servicios, además de información relacionada con las comunicaciones realizadas a través de nuestro servicio como información de llamadas entrantes y salientes, direcciones IP o datos de ubicación.

Más información [<https://guuk.com/politica-privacidad>].

### **j) Sistema de gestión de abonado.**

En cumplimiento de lo dispuesto en las Circulares de la CNMC 1/2013 y 5/2014, te informamos que, como operador de telecomunicaciones, estamos obligados a comunicar sus datos identificativos y de contacto, información del servicio contratado y, en ciertas ocasiones, de localización, al Sistema de Gestión de Datos de Abonado de la CNMC en base a una obligación legal. Por ejemplo, en base a esta obligación proporcionamos información a los servicios de emergencia.

A través de este Sistema y conforme a las mencionadas Circulares, también se regulan las guías de abonado y los servicios de consulta. La figuración de los datos del abonado en las guías de abonado o servicios de consulta, así como el uso de estos datos publicados con fines comerciales o de publicidad, requieren del consentimiento del interesado. El interesado podrá solicitar su figuración en las guías de abonado a través del servicio de atención al cliente.

#### **7.2.2**

Le informamos que GUUK, en base a



su interés legítimo de mejorar nuestros servicios y fidelizar nuestra cartera de clientes, puede también analizar durante la vigencia del contrato y hasta un plazo de 18 meses después de la finalización del mismo el uso que el Cliente hace de los Servicios contratados con nosotros, básicamente con tres finalidades:

- Mejorar el servicio, la oferta y la atención ofrecida a sus clientes con carácter general (Por ejemplo, desarrollar nuevas tarifas, reducir tiempos de espera en el servicio de atención al cliente, enrutar llamadas al servicio de atención al cliente de forma eficiente, etc.)
- Detectar incidencias, áreas de mejora o necesidades en relación con nuestros servicios con carácter general (Por ejemplos problemas con antenas, problemas de cobertura o de la red, tráfico irregular o fraudulento y mejorar la atención de incidencias).
- Elaborar modelos de propensión de abandono y otros modelos estadísticos.

Más información [<https://guuk.com/politica-privacidad>].

### 7.3. ¿Cuáles son sus derechos?

Le informamos que, conforme lo previsto en la legislación de protección de datos, cuenta con el derecho de acceso, rectificación, portabilidad, limitación del tratamiento, supresión y oposición, así como a revocar el consentimiento prestado en cada momento.

Puede ejercitar estos derechos mediante correo postal a la dirección Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o mediante correo electrónico a la dirección

kaixo@guuk.eus indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida. Asimismo, le informamos que puede interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en [www.aepd.es](http://www.aepd.es)

En caso de que tenga alguna duda sobre el tratamiento de sus datos personales, puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO) enviando un correo electrónico a [dpo@guuk.eus](mailto:dpo@guuk.eus)

## 8. CAUSAS DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

GUUK podrá suspender el Servicio contratado en los siguientes casos:

- Cuando el Cliente no haya atendido sus obligaciones de pago o haya agotado su saldo y/o sobrepasado su límite de crédito.
- Si el Cliente facilita a GUUK datos personales que no sean veraces, sean deliberadamente incorrectos o se usurpe la identidad de un tercero.
- Cuando el Cliente realice un uso irregular o fraudulento del Servicio.
- Cuando el Cliente haya empleado un medio de pago fraudulentamente o exista riesgo razonable de fraude.

GUUK podrá suspender temporalmente de los Servicios en caso de retraso total o parcial por el Cliente en el pago de los Servicios, desde la fecha en que GUUK tenga conocimiento de tal circunstancia, previo aviso de 48 horas al Cliente en el que se le informará de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no



pudiendo ésta realizarse en día inhábil. No obstante lo anterior, en el supuesto del Servicio Telefónico Fijo, en caso de retraso total o parcial por el Cliente en el pago de las facturas durante un periodo superior a (1) un mes desde su presentación, podrá dar lugar, previo aviso al Cliente de quince (15) días, a la suspensión temporal de los Servicios contratados en el que se informará al Cliente de la fecha a partir de la cual se llevará a cabo la suspensión, no pudiendo ésta realizarse en día inhábil.

La suspensión solo afectará a los Servicios respecto de cuyo pago se haya incurrido en mora. La suspensión del Servicio no exime al Cliente de la obligación de continuar con el pago de las cuotas mensuales. En caso de suspensión temporal del Servicio Telefónico por impago, éste se mantendrá para las llamadas salientes de urgencias, así como para las llamadas entrantes, con excepción de las llamadas de cobro revertido y las del Servicio de Telefonía Móvil cuando se encuentre en el extranjero. GUUK restablecerá el Servicio suspendido dentro del día laborable siguiente a aquel en que tenga constancia de que el importe adeudado haya sido satisfecho por completo.

En el supuesto de suspensión temporal, si el Cliente hubiera presentado una reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo, en el caso de sumisión de GUUK a las mismas, o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, GUUK no suspenderá ni interrumpirá el Servicio mientras que la reclamación se esté sustanciando y el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a

GUUK.

La reconexión de los Servicios se realizará conforme a las condiciones vigentes en ese momento, y deberá abonar la cuota vigente por este concepto. Durante el periodo de suspensión GUUK podrá retirar del domicilio del Cliente los equipos alquilados.

El Cliente podrá solicitar formalmente con una antelación de quince (15) días a la fecha deseada en que surta efecto, la suspensión temporal del Servicio de Telefonía Fija a través de una comunicación dirigida al Servicio de Atención al Cliente. La duración de la suspensión no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses. El periodo de suspensión no podrá exceder de noventa (90) días por año natural. En estos casos GUUK deducirá de la cuota de abono de Cliente, el cincuenta por ciento (50%) del importe proporcional correspondiente al tiempo que afecte.

El retraso en el pago total o parcial de las facturas de GUUK superior a tres (3) meses o la suspensión temporal de los Servicios en dos ocasiones, por mora en el pago, dará derecho a GUUK a la interrupción definitiva de los Servicios y a la correspondiente resolución del Contrato.

En todo caso, el Servicio podrá ser interrumpido conforme a la normativa vigente cuando se produzca una deficiencia causada por el Cliente y que afecte a la integridad o seguridad de la Red o a la prestación de Servicios a otros Clientes. Esta medida cesará cuando el Cliente efectúe y comunique a GUUK la desconexión del equipo objeto de la deficiencia.



GUUK podrá interrumpir ocasionalmente los Servicios con objeto de realizar trabajos de mejora, labores de reparación, cambios de equipamiento o por motivos análogos, si bien dichas interrupciones serán lo más breves posibles y se realizarán, preferentemente y siempre que sea posible, en horarios de mínimo consumo. El Cliente acepta la necesidad de consentir tales interrupciones y que GUUK no estará obligada a compensarle salvo en la cuantía de las indemnizaciones previstas en el apartado “Responsabilidad de GUUK” de este Contrato, que correspondan.

## 9. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

Este Contrato se constituye por tiempo indefinido. GUUK tiene derecho a resolver el Contrato por las causas generales de extinción de los contratos y por las causas mencionadas en las CGC. Será causa de resolución automática del presente Contrato a instancia de GUUK la extinción de la habilitación a GUUK para prestar el Servicio cuando ello determine la imposibilidad de seguir prestándolo, sin que en este caso se devengue derecho de indemnización alguno a favor del Cliente.

Por su parte, el Cliente tiene derecho a resolver el Contrato en cualquier momento remitiendo comunicación de resolución, acompañada de una copia del documento nacional de identidad o documento identificativo equivalente, al Servicio de Atención al Cliente con, por lo menos, dos días hábiles de antelación al día en el que desee que se haga efectiva la baja en el Servicio.

El Contrato se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del Servicio, por las causas generales

admitidas en Derecho y especialmente por las siguientes:

- Decisión del Cliente.
- Grave incumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato, así como por una utilización del Servicio contrario a la buena fe.
- Retraso en el pago del Servicio por un periodo superior a tres (3) meses o la suspensión temporal del Contrato en dos ocasiones por demora en el pago conforme lo dispuesto en estas CGC.
- Por uso no autorizado, ilícito, fraudulento o indebido del Servicio.

En supuestos excepcionales en los que sea necesario por motivos técnicos, operativos o de Servicio, o en el supuesto de que el Servicio se interrumpa definitivamente, el Cliente deberá devolver los dispositivos y/o terminales propiedad de GUUK.

En aplicación de las obligaciones impuestas a GUUK como Operador de telecomunicaciones de conformidad con la Ley 25/2007, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, aquella se reserva la facultad de cancelar el Contrato o bloquear o suspender el Servicio en cualquier momento, en el caso de comprobarse que los datos identificativos facilitados por el Cliente son falsos, incorrectos o incompletos.

En caso de que el Cliente no realice solicitud de conservación de numeración, la terminación del Contrato por cualquier causa podrá dar lugar a la pérdida de la numeración asignada en el plazo de un



mes desde la fecha de terminación del mismo.

## 10. MODIFICACIÓN DE LAS CGC

GUUK podrá realizar las modificaciones a las presentes CGC, así como de las tarifas vigentes en cada momento, notificándose al Cliente afectado por la modificación con una antelación mínima de un (1) mes a la fecha de su entrada en vigor que se indicará expresamente. Si el Cliente no aceptase las nuevas condiciones y así se lo notificase a GUUK, podrá resolver el Contrato de manera anticipada y sin penalización alguna. Si, transcurrido un (1) mes desde la notificación por GUUK el Cliente no hubiese manifestado expresamente su disconformidad, o bien continuará utilizando el Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de la modificación anunciada, se entenderá que acepta las modificaciones propuestas.

## 11. CAMBIOS DE DOMICILIO, DE NÚMERO TELEFÓNICO O DE TITULAR

El Cliente podrá solicitar el cambio de domicilio en el que recibe los Servicios contratados a través del Servicio de Atención al Cliente. Si por razones técnicas GUUK no pudiera prestar los Servicios en el nuevo domicilio, el Cliente podrá dar por terminado el Contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

Si el cambio de domicilio fuera técnicamente posible, el Cliente solo deberá abonar la tarifa vigente por cambio de domicilio.

En el caso de alquiler de dispositivos de telefonía y/o Internet, el Cliente deberá trasladar bajo su responsabilidad los

equipos asociados a estos Servicios al nuevo domicilio. Cuando sea necesario cambiar el número de telefonía móvil o fija del Cliente, bien por imperativos técnicos o porque así lo exija la normativa vigente, GUUK le comunicará dicho cambio y sus motivos con un preaviso que será de tres (3) meses en el caso de telefonía fija, informándole del nuevo número que le será asignado, no teniendo el Cliente derecho a indemnización por este concepto. No obstante, lo anterior, GUUK adoptará las medidas oportunas para que el Cliente pueda conservar su número telefónico al cambiar de operador conforme a la normativa y condiciones que lo regulen. Además, el Cliente podrá solicitar el cambio de número de teléfono en cualquier momento.

En caso de cambio de titular, tanto el actual como el nuevo, declaran que todos los datos facilitados al Servicio de Atención al Cliente de GUUK son correctos y que han leído, conocen y aceptan en su integridad las presentes CGC. La fecha de cambio de la nueva responsabilidad de pago será el día siguiente al de la confirmación del cambio de titular por parte de GUUK, lo cual sucederá una vez que haya recibido la documentación necesaria debidamente cumplimentada. No obstante lo anterior, el cambio de titularidad no exonera al titular actual del pago de las cantidades devengadas hasta la fecha del cambio.

## 12. CESIÓN

GUUK se reserva el derecho de transmitir los derechos y/u obligaciones dimanantes de las presentes CGC a una empresa perteneciente a su mismo Grupo empresarial o a un tercer operador de comunicaciones electrónicas sin necesidad



de requerir el consentimiento expreso del Cliente, notificándole este hecho al menos con un (1) mes de antelación. El Cliente que no desee aceptar tal cesión podrá resolver el Contrato de forma anticipada y sin penalización alguna.

### **13. NULIDAD**

La declaración de nulidad, ineficacia o invalidez de cualquiera de las presentes CGC no afectará a la validez de las restantes condiciones que permanecerán vigentes y serán vinculantes para las partes.

### **14. LEY APLICABLE Y FUERO COMPETENTE**

La legislación aplicable a la relación que une a las partes es la española, siendo el foro competente aquel que determine en cada caso la normativa en materia de protección a consumidores y usuarios en caso de que el Cliente tenga la condición de consumidor. En caso contrario, las partes quedan sometidas, con exclusión de cualquier otro foro que pudiera corresponderles, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid Capital para la resolución de las divergencias que se deriven de la interpretación o aplicación de estos Términos y Condiciones.



# Condiciones específicas servicios telefonía fija y acceso a internet banda ancha.

## 1. OBJETO

Las presentes condiciones específicas son aplicables únicamente en caso de contratación del Servicio de Telefonía Fija y de Acceso a Internet de Banda Ancha, bien de forma independiente o en modalidad convergente con otros Servicios.

## 2. INSTALACIÓN Y ACTIVACIÓN DE LA LÍNEA

GUUK dará acceso al Servicio sobre Fibra Óptica únicamente en aquellos lugares en los que disponga de infraestructura adecuada para ello. Puede consultar las áreas de cobertura en nuestra Página Web o en el Servicio de Atención al Cliente.

### 2.1. Fibra Óptica

Si el Cliente no cuenta con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, es necesario que GUUK u otra empresa que actúe por su cuenta, lleve a cabo la instalación del mismo en el domicilio del Cliente. Para ello, con posterioridad a la firma de las presentes Condiciones Generales y Específicas, un técnico de GUUK o de empresa externa autorizada por ésta, se personará en el domicilio del Cliente en la fecha acordada con el mismo. El Cliente autoriza expresamente a GUUK y a los técnicos que ésta designe el acceso a su domicilio y a las instalaciones y equipos que sea necesario para la correcta instalación. Esta autorización se extiende al caso en que sea necesario

realizar alguna acción para la correcta prestación o mantenimiento del Servicio, así como, en su caso, al momento de la retirada del Equipo.

El Cliente tendrá que proporcionar al técnico la entrada a la ubicación del edificio en que se encuentre el acceso para la Fibra Óptica en caso de que el mismo haya sido desplegado en sus interiores.

GUUK llevará a cabo las siguientes acciones para la instalación del Servicio:

- Conexión del tendido de Fibra Óptica exterior a la red del edificio del Cliente.
- Tendido de cable por el interior del edificio o por fachada hasta el domicilio del Cliente.
- Instalación en el domicilio del Cliente de un punto de terminación de red Óptica.
- Instalación en el domicilio del Cliente de un ONT Router WiFi.
- Conexión de los equipos instalados con un máximo de 1,5 metros.
- GUUK podrá modificar los elementos a instalar o las acciones a realizar para la instalación, según las necesidades del Servicio en cada momento.

El Cliente reconoce que ha sido informado de las características de prestación de los Servicios y que en el caso de Fibra Óptica ello no supone la baja automática de todos los Servicios que el Cliente pudiera tener contratados previamente con GUUK





o con otro operador. El Cliente puede mantener su Servicio de ADSL/ Acceso a Internet anterior si lo tuviera y los Servicios asociados. En este mismo caso, la baja del Cliente en el Servicio de ADSL/ Acceso a Internet en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el Cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

En el caso de instalación y activación del Servicio de Fibra Óptica, el Cliente declara que cuenta con los permisos y licencias de terceros que, en su caso, sean necesarias para la instalación y prestación del Servicio, quedando GUUK en todo caso exenta de responsabilidad frente a estos terceros.

La no aceptación por parte del Cliente de la instalación básica a realizar por GUUK dará derecho a ésta a resolver el presente Contrato de forma inmediata, procediendo en todo caso a facturar al Cliente aquellos gastos que se hayan generado hasta la fecha de resolución del Contrato.

### 3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Las tarifas aplicables al Servicio de Telefonía Fija pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales. El consumo mínimo mensual a realizar por el Cliente dependerá de las Condiciones Particulares de cada tarifa. En caso de no consumir mensualmente el importe mínimo correspondiente a su tarifa, GUUK le facturará en dicho mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo.

Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual. De la existencia de la misma se informará en las Condiciones Particulares aplicables a cada tarifa con carácter previo a la contratación. Dicha

cuota fija se devengará al inicio de cada período de facturación. En caso de 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 periodo de facturación hasta la fecha de baja. Igualmente, determinadas gestiones de GUUK, sobre las cuales se informará con carácter previo a su realización, pueden contar con unos importes adicionales. GUUK podrá exigir la constitución de depósitos de garantía, en el momento de contratar el Servicio Telefónico Fijo o durante la vigencia del Contrato cuando:

- El Cliente hubiera dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad.
- Se hubieran contraído deudas por otro/s Contrato/s de abono, vigentes o no, o se retrasen de modo reiterado en el pago de los recibos. El depósito podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario a elección del Cliente.

Los depósitos no serán remunerados. GUUK requerirá la constitución por un medio que deje constancia de su recepción concediéndole un plazo no menor a quince (15) días para su constitución o para el abono de las cantidades pendientes. Si el depósito no se constituye, GUUK podrá desestimar la solicitud de alta, suspender el Servicio y dar de baja al Cliente si no constituye el depósito pasados diez (10) días desde que se realice un segundo requerimiento. Los depósitos solicitados serán por un importe nunca superior a la media estimada de tres meses de consumo por Servicio. La devolución de los depósitos se producirá en el caso:



- Tan pronto como GUUK tenga constancia del pago íntegro de las cantidades adeudadas.
- Cuando quede acreditado que en un año no ha existido ningún retraso en el pago.

Si el Cliente con deudas pendientes se diera de baja o solicitará cambio de titularidad de su Servicio, GUUK podrá ejecutar la garantía por el total de la deuda contraída, quedando el remanente a disposición del Cliente. Si el Cliente hubiera pagado todos los recibos, el depósito será devuelto íntegramente. El plazo de devolución será de quince (15) días desde el siguiente a aquél en que se cumplan las circunstancias recogidas anteriormente.

#### **4. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA**

El Cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y Condiciones del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha. Con motivo de la configuración técnica del Servicio, le informamos de que la baja en el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha, podría afectar a su vez al Servicio Telefónico Fijo, provocando en dicho caso la baja de este último Servicio.

El Cliente también queda informado de que la prestación del Servicio puede implicar incompatibilidades con los Servicios basados en módems o alarmas, centralitas, líneas de ascensor y Servicios de teleasistencia y, en general, sobre cualquier Servicio prestado sobre línea telefónica tradicional. GUUK no garantiza el funcionamiento de los citados Servicios que

estuvieran instalados con anterioridad a la activación del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha.

En general, la velocidad contratada se disfrutará usando la conexión por cable Ethernet entre los equipos proporcionados y el terminal del Cliente. Esta velocidad podría verse limitada por las capacidades del dispositivo utilizado por el Cliente para conectarse al Servicio.

Cuando se usen otros medios de conexión como WiFi u otros, la velocidad en el dispositivo del Cliente puede verse limitada por las características propias de dicho medio de conexión. En el caso de WiFi, factores ajenos a GUUK como la estructura del domicilio del Cliente, interferencias con otras redes WiFi, las capacidades del dispositivo usado por el Cliente para conectarse a Internet, el uso en exteriores o interiores u otros factores, pueden provocar la disminución de la velocidad final disfrutada por el Cliente.

Además de los citados factores ajenos a GUUK que pueden provocar una disminución de la velocidad a disfrutar por el Cliente, es posible que ésta se vea limitada en caso de realización de operaciones de mantenimiento por parte de GUUK o en caso de interrupciones del Servicio.

#### **5. SERVICIO TELEFÓNICO FIJO**

En caso de que el Cliente contrate el Servicio Telefónico Fijo éste se prestará sobre la línea asociada al Servicio de Fibra Óptica, en su caso. Con motivo de la configuración técnica del Servicio, le informamos de que la baja en el Servicio Telefónico Fijo podría afectar a



su vez al Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha provocando en dicho caso la baja de este último Servicio.

El Servicio Telefónico, con tecnología de voz sobre IP, permite que el Cliente reciba en su terminal fijo las llamadas destinadas a la numeración asociada a su línea. Además, permite al Cliente realizar llamadas desde la misma línea.

En el caso de prestación del Servicio sobre la línea de Fibra Óptica, el Cliente puede mantener su Servicio Telefónico anterior si lo tuviera y los Servicios asociados. En este caso, la baja del Cliente en el Servicio Telefónico en su anterior operador es responsabilidad del mismo. En caso de que el Cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

Para el disfrute de este Servicio, el Cliente autoriza a GUUK a realizar cuantas actuaciones en la red resulten necesarias para garantizar la recepción de las llamadas destinadas a su numeración geográfica.

## **6. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO Y DE ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA**

GUUK activará los Servicios Telefónicos de Fijo e Internet de Banda Ancha en un plazo máximo de treinta (30) días naturales desde la aceptación por el Cliente de estas CGC. La activación de los citados Servicios tendrá lugar el mismo día en que GUUK finalice la instalación en el domicilio del Cliente de manera satisfactoria o bien una vez comprobada la idoneidad de la instalación preexistente.

Este plazo de activación se denomina tiempo de suministro de la conexión inicial,

a efectos de las obligaciones vigentes de calidad a las que está sometido GUUK. El incumplimiento del citado compromiso de tiempo de suministro de conexión inicial por parte de GUUK supondrá una indemnización al Cliente a razón de un (1) Euro por día natural de retraso, hasta un máximo de noventa (90) Euros.

En caso de que concurran causas técnicas que imposibiliten la prestación del Servicio por parte de GUUK, o la no accesibilidad física de la instalación del cable hasta el punto de conexión del hogar del Cliente u otros supuestos no imputables a GUUK por los que GUUK no pudiera prestar el Servicio, como causas de fuerza mayor u otras imputables al Cliente, no surgirá derecho de indemnización alguna a favor del Cliente. GUUK se compromete a prestar los Servicios contratados conforme a los compromisos de calidad exigidos por la normativa vigente que le sea de aplicación.

## **7. SERVICIOS DE EMERGENCIA**

GUUK facilita el acceso gratuito del Cliente a los Servicios de emergencia, así como información sobre la ubicación de la persona que efectúa la llamada dependiendo, esta última, de la capacidad de los sistemas de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre el Cliente en el momento de llamar a los referidos Servicios.

## **8. GUÍAS DE ABONADOS**

Si el Cliente solicita que sus datos se incluyan en las guías de abonados mediante la marcación de la casilla correspondiente, GUUK comunicará aquellos datos que el Cliente indique a



la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para que ésta los ponga a disposición de las entidades que elaboran las guías y/o prestan Servicios de información.

## 9. EQUIPOS Y TERMINALES

GUUK entregará al Cliente o instalará en su domicilio, en caso de que el Cliente no cuente con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, los siguientes equipos (a los efectos de las presentes CGC, el Equipo):

- Un punto de terminación de red Óptica (PTRO) en Tarifas y condiciones 22 instalaciones de Fibra.
- Cableado con los límites descritos en las presentes CGC.
- Cualquier otro equipo, periférico o dispositivo entregado por GUUK al Cliente para la correcta prestación de los Servicios.

Las características técnicas del Equipo que GUUK entrega e instala para ofrecer el Servicio al Cliente pueden ser susceptibles de cambios. Se informará al Cliente de los posibles cambios a través de nuestra Página Web y a través del Servicio de Atención al Cliente.

GUUK configurará o facilitará las instrucciones para la configuración de los Equipos proporcionados al Cliente. Salvo oposición del Cliente, GUUK podrá crear un segundo canal independiente en el Equipo a través del que se preste el Servicio, sin coste ni afectación de la calidad del Servicio contratado, para prestar Servicios adicionales tales como la posibilidad de compartir Internet de Banda Ancha con terceros. Ello

no afectará ni disminuirá la velocidad contratada por el Cliente para su Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha. El Cliente podrá desactivar esta compartición en cualquier momento a través del Servicio de Atención al Cliente de GUUK.

GUUK cede el Equipo al Cliente en régimen de cesión/ alquiler, salvo indicación expresa en contra por parte de GUUK. El Cliente es responsable del uso adecuado del equipo, así como de su no manipulación.

GUUK se encargará del mantenimiento del Equipo cedido, así como de su sustitución en caso de avería. El Cliente se obliga a devolver el Equipo a GUUK en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización del mismo, previa solicitud de GUUK, en cualquier momento y en todo caso, en el plazo de un (1) mes posterior a la baja del Servicio. Si el Cliente no devuelve el Equipo en dicho plazo, GUUK aplicará la penalización que se especifica en la carátula del Contrato.

Si GUUK entrega algún tipo de software o algún Equipo o Terminal autoinstalable, el Cliente deberá seguir las instrucciones de instalación facilitadas por GUUK. GUUK no ofrece ninguna garantía, ni explícita ni implícita, sobre los softwares de ayuda a la instalación facilitados ni se responsabiliza de los daños o alteraciones que, con motivo de su ejecución, pudieran ocasionarse en el sistema informático del Cliente (configuración, software y/o hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático.

## 10. GARANTÍA DE TERMINAL Y SERVICIO POSVENTA

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente,



si existieran Terminales o Equipos asociados al Contrato que son adquiridos por el Cliente a GUUK o a un tercero con el que GUUK haya llegado a un acuerdo al respecto, dichos equipos tienen un periodo de garantía legal desde su compra, entrega o fecha de instalación, acreditado con la factura o albarán correspondiente. GUUK ofrece en dichos casos un Servicio posventa de tramitación de las reparaciones con un Servicio de Asistencia Técnica oficial reconocido por el fabricante de los citados Equipos. No será de aplicación dicha garantía en los siguientes casos:

- Sustitución de piezas de desgaste como consecuencia del uso normal del Equipo.
- Si el Equipo ha sido manipulado por un Servicio de asistencia técnica no autorizado por GUUK.
- Si la causa de la disconformidad se debe a una instalación incorrecta por parte del Cliente o manipulación indebida o con elementos/ accesorios no originales del fabricante.

## 11. MANTENIMIENTO

GUUK reparará las averías que se produzcan en todos los Equipos cedidos y relacionados con la prestación del Servicio que hubieran sido proporcionados por GUUK, asumiendo el coste de las mismas siempre y cuando se hubieran producido por causas no imputables al Cliente.

En caso de que el Cliente detecte una avería en el Equipo o un mal funcionamiento del Servicio deberá ponerse en contacto con el Servicio de atención técnica de GUUK llamando al Servicio de Atención al Cliente.

GUUK empleará los medios que en cada momento considere necesarios para resolver la incidencia.



# 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, GUUK 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.

GUUK 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, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula dedicada al derecho de desistimiento cuando éste sea aplicable. Los gastos de gestión en su caso aplicables se comunicarán al Cliente en las Condiciones Particulares de los Servicios contratados.

## 3. TARIFAS, FACTURACIÓN Y PAGOS

Las tarifas del Servicio de Telefonía

Móvil pueden tener asociados consumos mínimos o cuotas fijas mensuales.

El consumo mínimo mensual a realizar por el Cliente dependerá de las Condiciones Particulares de cada tarifa. Si el Cliente no consume el importe mínimo correspondiente a su tarifa, GUUK le facturará o descontará de su saldo cada mes ese importe o, en su caso, el que reste hasta alcanzarlo.

Determinadas tarifas pueden contar con una cuota fija mensual de la que se informará en las Condiciones Particulares de cada tarifa antes de la contratación. Dicha cuota fija se devengará al inicio de cada período de facturación. En caso de 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 periodo de facturación hasta la fecha de baja. Determinadas gestiones de GUUK, sobre las que se informará antes de su realización, pueden implicar el cargo de importes adicionales.

Para garantizar la correcta facturación de los Servicios de datos en modalidad móvil, GUUK 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.

La contratación de los Servicios de Telefonía Móvil en modalidad pospago



se registrarán conforme a lo previsto en estas Condiciones Generales y Específicas de Contratación.

#### 4. COBERTURA

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

#### 5. OBLIGACIONES DE IDENTIFICACIÓN EN CASO DE CONTRATACIÓN EN MODALIDAD SUSCRIPCIÓN MENSUAL

Para contratar el Servicio en esta modalidad es condición necesaria que siga un proceso de identificación y contratación. Los datos personales proporcionados durante el proceso de identificación serán tratados en los términos previstos en las CGC.

Con la finalidad de identificarle en los términos requeridos por la legislación vigente, es necesario que nos proporcione los datos personales solicitados en el formulario de contratación vía web y una fotografía de su DNI o pasaporte. El uso de medios telemáticos como canal de contratación hace imprescindible la aplicación de medidas que permitan la efectiva comprobación de la identidad del contratante y el cumplimiento de la normativa vigente. La ausencia de alguno de los datos requeridos, su incorrección o el fallo en la verificación de datos dará lugar a un error que imposibilitará su registro y

contratación de los Servicios. En caso de no estar de acuerdo con este procedimiento de verificación de la identidad puede contratar a través de otros canales de contratación, lo puedes consultar en <http://www.guuk.eus>.

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

Durante el período de 30 días a partir de la fecha de suspensión del Servicio, podrá recibir llamadas (excepto cuando se encuentre fuera del territorio nacional o se trate de llamadas a cobro revertido) y SMS.

Una vez transcurrido el citado plazo de 30 días sin que haya cesado la causa de la suspensión, se bloqueará también la recepción de llamadas y SMS. Una vez cumplidos 90 días desde la fecha de la suspensión sin que haya cesado la causa, GUUK bloqueará la Tarjeta SIM permanentemente, quedando el Contrato con GUUK definitivamente resuelto en lo relativo a este Servicio.

GUUK 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 transcurran 4 meses seguidos sin haberse efectuado ningún consumo de servicios facturables.

GUUK se reserva la facultad de reclamar al Cliente el importe del eventual saldo negativo, más los intereses y gastos derivados de la reclamación.

Hasta el bloqueo permanente es posible



abonar las facturas pendientes, recargar saldo y realizar llamadas de emergencia al número 112, así como realizar llamadas al Servicio de Atención al Cliente al número **2600**.





## Condiciones particulares de permanencia.

En caso de compra o cesión / alquiler subvencionados o en condiciones ventajosas para el Cliente de los Equipos o de los Terminales, vinculada o no dicha compra o cesión a un plan de precios específico y/o a la aplicación de determinados descuentos, así como en caso de aplicación de determinados descuentos sobre el precio de los Servicios, el Cliente se compromete a permanecer dado de alta en este Contrato, durante el plazo y en las condiciones que se detallan en la carátula del mismo, desde la fecha de la firma. En caso de que el Cliente cause baja anticipada en el Contrato por cualquier motivo, no pague a GUUK cantidades adeudadas y eso lleve a la interrupción definitiva del Servicio, incumpla el Contrato, haga uso ilícito del Servicio o cambie el plan de precios contratado por otro con un compromiso de consumo o con una cuota menor, deberá pagar a GUUK la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos.

En el caso de que GUUK no pueda prestar el Servicio por causas técnicas ajenas al Cliente, éste deberá proceder a la devolución de los Equipos y Terminales entregados por GUUK en un plazo de quince días desde la comunicación

por parte de GUUK al Cliente de la imposibilidad de prestación del Servicio. La devolución de los Equipos y Terminales se llevará a cabo por el Cliente de la misma forma en que se produjo la entrega inicial de los mismos. En caso de que el Cliente no proceda a la devolución de los Equipos y Terminales en el plazo señalado, deberá abonar a GUUK la cantidad detallada en la carátula.

Si durante la vigencia del plazo de permanencia señalado, el Cliente solicita un cambio de domicilio a un área geográfica donde GUUK no pueda prestar el Servicio por causas de índole técnica, el Cliente deberá pagar a GUUK la cantidad que corresponda en función, tanto del compromiso adquirido, como del tiempo que reste para cumplir el mismo, y hasta el máximo que se detalla en la carátula (impuestos indirectos no incluidos), todo ello como compensación por el hecho de no responder conforme a lo pactado y en atención a los beneficios previamente recibidos.



# Derecho de desistimiento.

## ÚNICAMENTE APLICABLE EN CASO DE CONTRATACIÓN A DISTANCIA O FUERA DE ESTABLECIMIENTO.

Se reconoce al Cliente el derecho de desistimiento del presente Contrato en el plazo de 14 días naturales a contar desde su celebración. En caso de alta en GUUK con portabilidad desde otro operador origen, informamos que el ejercicio del derecho de desistimiento no supondrá el retorno automático al operador origen, siendo necesario que el Cliente gestione una nueva portabilidad con su operador origen para este fin.

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá notificarnos su decisión de desistir del Contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o por correo electrónico) añadiendo el “Nº del pedido”. Para ello, podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento disponible en: <https://guuk.eus/assets/files/formulario-derecho-desistimiento.pdf>, aunque su uso no es obligatorio.

Podrá enviar la comunicación ejercitando su derecho de desistimiento por correo electrónico a **kaixo@guuk.eus** o a la siguiente dirección postal: GUUK, domicilio a estos efectos en Parque Empresarial Zuatzu, Edif. Easo, 2º, Nº8 Donosti (Guipuzkoa), CP 20018.

El ejercicio del Derecho de Desistimiento conllevará la obligación de devolver los

Equipos o Terminales entregados por GUUK para la prestación del Servicio en su embalaje original, en perfecto estado, incluyendo todos sus accesorios y preparado. Sólo se admitirá la devolución de aquellos productos que no presenten signos de estar dañados. El Cliente será responsable de la disminución de valor de los productos objeto de devolución que sean consecuencia de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los productos objeto de devolución. Para mayor seguridad, el Cliente podrá introducir el documento de desistimiento en el paquete debidamente cumplimentado y firmado.

Como consecuencia del ejercicio del Derecho de Desistimiento, el Cliente deberá devolver o entregar directamente los productos (Terminales o Dispositivos) a la dirección indicada en este apartado, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique a GUUK su decisión de desistimiento del Contrato. Asimismo, deberá asumir el coste directo de devolución de los productos facilitados por GUUK. No obstante lo anterior, le informamos de que podremos retener el reembolso hasta haber recibido los productos devueltos correctamente o hasta que recibamos prueba inequívoca de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero.



En caso de desistimiento, GUUK devolverá al Cliente todos los pagos recibidos a más tardar en 14 días naturales a partir de la fecha en que el Cliente informe a GUUK de su desistimiento.

En caso de desistimiento, habiendo GUUK instalado y/o activado el Servicio por expresa petición del Cliente durante el periodo en que se puede ejercer este derecho y de forma previa a que aquel haya ejercitado el mismo, GUUK tendrá derecho a cobrar el coste de la instalación realizada y consumo realizado hasta el momento y de forma proporcional las cuotas previstas en las Condiciones Generales y Particulares de cada tarifa en los que hubiere incurrido el Cliente.

Si el Cliente desistiera del Contrato y el precio a abonar hubiera sido total o parcialmente financiado mediante un crédito (bien por GUUK bien por un tercero previo acuerdo con GUUK) dicho desistimiento implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización.

Si el Cliente disfrutara de una prestación de un Servicio comercialmente descatalogado con GUUK y contratase un nuevo Servicio en virtud de este Contrato, al desistir de éste, no sería posible restituir la prestación del Servicio original, no obstante, GUUK posicionará al Cliente de forma que éste no se vea perjudicado.



## Condición adicional para el servicio en roaming.

Por el uso del Servicio en otro país del Espacio Económico Europeo (EEE), GUUK aplicará las mismas tarifas que aplica a su uso nacional siempre y cuando el Cliente resida habitualmente en España o tenga vínculos estables con este país. De conformidad con lo dispuesto en la normativa europea y en el caso de que las Condiciones Particulares de la tarifa contratada así lo prevean, GUUK podrá establecer un límite en el volumen de datos contratados a partir del cual podrá aplicar un recargo tal y como se establece a continuación.

El Cliente se compromete a realizar un uso razonable del Servicio en itinerancia en otro país del EEE. A fin de evitar el uso abusivo o anómalo del mismo, GUUK podrá observar, durante un plazo de al menos 4 meses, los indicadores objetivos de consumo y de presencia.

Los citados indicadores podrán ser: superar el 50% del volumen contratado en datos o presencia en otro país del EEE durante más de la mitad del plazo de observación medido en días, así como largos periodos de inactividad y activación, y utilización secuencial de múltiples Tarjetas SIM.

Si el Cliente supera el límite establecido en el volumen de datos para poder ser consumido en otro país del EEE o comete un uso abusivo o anómalo del Servicio, GUUK podrá aplicar al Cliente, previo aviso, un recargo que no podrá superar el precio mayorista en vigor:

- Llamadas: 0,022 €/min en 2022-2024 y

0,019 €/min de 2025 en adelante.

- SMS: 0,004 €/SMS en 2022-2024 y 0,003 €/SMS de 2025 en adelante.
- Datos: 2 €/GB en 2022, 1,8 €/GB en 2023, 1,55 €/GB en 2024, 1,3 €/GB en 2025, 1,1 €/GB en 2026 y 1 €/GB de 2027 en adelante.

Antes de su imposición, el Cliente dispondrá de un plazo de 14 días para aportar, en su caso, los datos reales sobre su presencia o consumo.

El Cliente podrá dirigirse a GUUK, conforme a lo dispuesto en la cláusula 6, para interponer cualquier reclamación relacionada con la aplicación de lo aquí dispuesto. Puedes encontrar información más detallada sobre las condiciones de uso del Servicio en roaming en: <https://guuk.com/roaming>



# Información sobre la velocidad del servicio acceso a internet.

La información de velocidad de internet se ha elaborado siguiendo las directrices establecidas en el reglamento (UE) 2015/2120, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, por el que se establecen las medidas en relación con el acceso a una red abierta y que modifica la Directiva 2002/22/CE.

	Velocidad anunciada descendente	Velocidad anunciada ascendente	Velocidad disponible normalmente descendente	Velocidad disponible normalmente ascendente	Velocidad conseguida máxima descendente	Velocidad conseguida máxima ascendente	Velocidad conseguida mínima descendente	Velocidad conseguida mínima ascendente
Fijo – ADSL 20 Mbps	20	1	6,6	0,5	20	1	1*	0,5*
Fijo – FTTH 100 Mbps	100	100	100	100	100	100	80%**	80%**
Fijo – FTTH 600 Mbps	600	600	600	600	600	600	80%**	80%**
Móvil – HSDPA+ 21 Mbps	21	7,2			21	7,2		
Móvil – HSDPA+ 42 Mbps	42	5,7			42	5,7		
Móvil – LTE 150 Mbps	150	50			150	50		
Móvil – LTE+ 300 Mbps	300	75			500	75		

\*La velocidad mínima dependerá, fundamentalmente, de la distancia de su hogar a la central telefónica donde está conectado y del estado de su par de cobre. También, si accede a internet vía WIFI, la velocidad mínima variará, entre otros motivos, por las posibles interferencias provocadas por otras redes WIFI cercanas y por la estructura o distribución del inmueble.

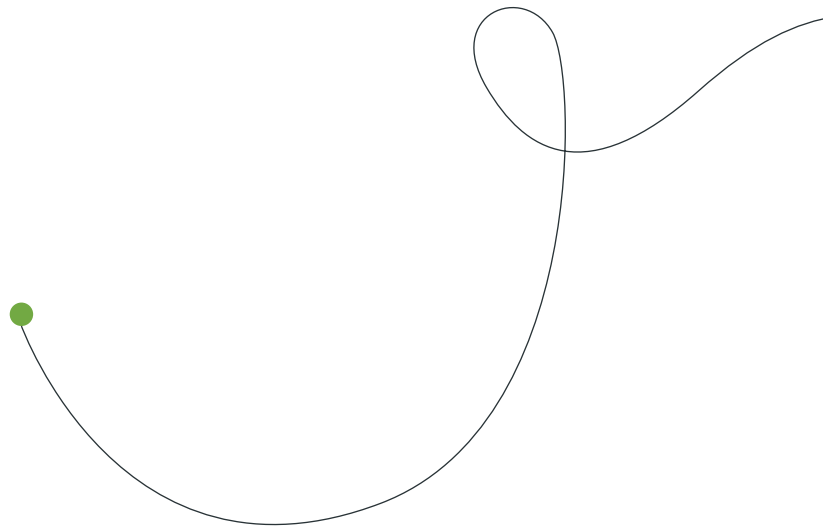
\*\*Porcentaje de velocidad mínima respecto a la normalmente disponible. La velocidad mínima dependerá, fundamentalmente del estado del cableado (fibra) y de si la conexión se efectúa por red WIFI, entre otras variables, por las posibles interferencias de otras redes WIFI cercanas y por la estructura o distribución del inmueble.



2.2.

## Condiciones legales web solo fibra y convergente.

1. Tarifas fibra vigentes desde el 08.05.23



Vigencia desde 08.05.23

A continuación, se detallan las Condiciones Particulares de la oferta FIBRA GUUK Negocios (PVPs sin impuestos).

## DETALLE PRECIOS COMPLETO (sin IVA) Oferta Convergencia y solo Internet

	Precio sin IVA
FIBRA 600MB + FIJO PRO	35,00 €
FIBRA 600MB + MÓVIL 20GB	40,00 €
FIBRA 600MB + MÓVIL 70GB	48,00 €
FIBRA 600MB GUUK INDIRECTA + FIJO PRO	35,00 €
FIBRA 600MB INDIRECTA + MÓVIL 20GB	40,00 €
FIBRA 600MB INDIRECTA + MÓVIL 70GB	52,00 €

### 1. CUOTA DE LÍNEA

En el precio detallado en el apartado “Oferta Convergencia y solo Internet” se incluye el precio de la cuota de línea mensual 4,13€/mes sin IVA.

### 2. CUOTA DE INTERNET

A continuación, se detallan los precios de la cuota de internet dependiendo la tecnología y oferta contratada. Esta cuota está incluida dentro del precio detallado en el apartado “Oferta Convergencia y solo Internet”.

	Precio sin IVA
Oferta Internet Only Fibra 600Mb PRO	28,09 €
Oferta Internet Convergencia Fibra 600Mb PRO	22,31 €

### 3. DETALLES LLAMADAS DESDE FIJO

- Llamadas ilimitadas a fijos nacionales cada mes (ciclo de facturación) y 60 minutos a móviles nacionales.
- Superados los límites de llamadas a móvil desde un teléfono no fijo: las llamadas se facturarán a 20 cént./min +

establecimiento de llamada a 16,52 cént.· Servicios TARIFICACIÓN ESPECIAL para llamadas desde fijo. Consulta precios en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)

· Bono llamadas FIJO-MÓVIL por 2,47€/mes (recurrente todos los meses). Este bono complementará al bono de 1.000 minutos de la oferta, y estará sujeto a un uso razonable de 10.000 minutos/mes. En caso de superar dicho uso razonable se tarificará de acuerdo con el punto 2 de este apartado. Dicho bono, prorratea en alta y en baja.

### 4. DETALLES TARIFA GUUK (LÍNEA PRINCIPAL PAQUETE)

A continuación, se detallan los precios de la cuota de la línea móvil principal que conforma los paquetes 3P. Esta cuota está incluida dentro del precio detallado en el apartado “Oferta Convergencia y solo Internet”.

	Precio sin IVA
MÓVIL 20GB PRINCIPAL	8,00 €
MÓVIL 70GB PRINCIPAL	16,00 €

#### 4.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.
- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim-box, locutorios u otros elementos de

Vigencia desde 08.05.23

concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.

- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 0,82 cént./min y 16,54 cént. de establecimiento de llamada.

#### 4.2 Navegación Internet

- Navega 20 GB o 70GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G+ y 4G según cobertura).
- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

#### 4.3 Bonos extra de datos

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a atención al cliente.

#### 4.4 Otros

- Las tarifas móviles incluyen un bono de 1000 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 8,00 cént./SMS sin IVA a destinos nacionales y 36,31 cént./SMS sin IVA a destinos internacionales no UE.
- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)
- Servicios TARIFICACIÓN ESPECIAL para llamadas desde móvil. Consulta precios en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)
- Servicios llamadas y navegación en ROAMING. Consulta precios en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)

#### 4.5 Detalle llamadas internacionales

- 100 minutos incluidos de llamadas de móvil a fijo/móviles internacionales en todas las tarifas convergentes de negocios.
- Destinos internacionales dentro del bono 100 minutos. Fijo y Móvil: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Italia, Holanda, Portugal, Suecia, Finlandia, Noruega, China, Francia, Estados Unidos, UK. Solo Fijo: Suiza. No incluye destinos premium, personal, rural y servicios especiales.

### 5. DETALLE “TARIFA GUUK 1GB”\_EXTRA

MÓVIL 1GB GRATIS	0,00 €
------------------	--------

**Línea gratuita para ventas hasta el 30.06.2023**

#### 5.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.
- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempla- das en los dos puntos anteriores se facturarán a 10



Vigencia desde 08.05.23

cént./min y 20 cént. de establecimiento de llamada.

### 5.2 Navegación Internet

- Navega 1GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G + y 4G según cobertura).
- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

### 5.3 Bonos extra de datos

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a atención al cliente.

### 5.4 Otros

- Las tarifas móviles incluyen un bono de 1.000 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: 8,00 cént./SMS sin IVA a destinos nacionales y 36,31 cént./SMS sin IVA a destinos internacionales no UE.
- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)
- Servicios TARIFICACIÓN ESPECIAL. Consulta precios en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)
- Servicios llamadas y navegación en ROAMING. Consulta precios en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)
- Sin IVA incluido

### 5.5 Otros detalles

- En caso de rotura de paquete, por la parte del fijo o de la línea móvil principal, la línea adicional se migrará a la tarifa sólo móvil más similar cuya cuota será de 5,70€/mes.

## 6. LÍNEAS MÓVILES ADICIONALES

Precio sin IVA

MÓVIL 7GB ADICIONAL	6,00 €
MÓVIL 20GB ADICIONAL	8,00 €
MÓVIL 70GB ADICIONAL	14,00 €

### 6.1 Llamadas de voz

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.
- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán 0,82cént./min y 16,54 cént. de establecimiento de llamada.

### 6.2 Navegación internet

- Navega 7GB, 20GB o 70GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G + y 4G según cobertura).
- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

Vigencia desde 08.05.23

## 6.3 Bonos extra de datos

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a atención al cliente.

## 6.4 Otros

- Las tarifas móviles incluyen un bono de 1000 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite: : 8,00 cént./SMS sin IVA a destinos nacionales y 36,31 cént./SMS sin IVA a destinos internacionales no UE.

- Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)
- Servicios TARIFICACIÓN ESPECIAL. Consulta precios en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)
- Servicios llamadas y navegación en ROAMING. Consulta precios en: ver [www.guuk.eu](http://www.guuk.eu)

## 6.5 Detalle llamadas internacionales

- 100 minutos incluidos de llamadas de móvil a fijo/móviles internacionales en todas las tarifas adicionales de negocios (excepto la Tarifa 1GB Gratis).
- Destinos internacionales dentro del bono 100 minutos. Fijo y Móvil: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Italia, Holanda, Portugal, Suecia, Finlandia, Noruega, China, Francia, Estados Unidos, UK. Solo Fijo: Suiza. No incluye destinos premium, personal, rural y servicios especiales.

## 6.6 Otros detalles

- En caso de rotura de paquete, por la parte del fijo o de la línea móvil principal, la línea adicional se migrará a la tarifa

sólo móvil más similar, y se aplicarán las condiciones de dicha tarifa.

## 7. GASTOS POR INCUMPLIMIENTO DE CONDICIONES

### 7.1 Gastos de instalación de Fibra

- En el caso que el Cliente solicite la cancelación del pedido tras la instalación, y se diera de baja antes de transcurrir 12 meses, tendrá que asumir 190€ sin IVA incl. (no prorrateables) en concepto de gastos de instalación.
- En la oferta de Fibra+Fijo+Móvil no tendrán la permanencia y penalización comentadas en el punto anterior.
- En la oferta de Fibra+Móvil tendrán permanencia de 12 meses.

### 7.2 Gastos por no devolución de equipos

- En caso de causar baja en el servicio de Fibra GUUK y no devolver el Equipo en un plazo de 30 días naturales, se penalizará con 100€ para router Fibra.

## 8. BAJA O CANCELACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL INTEGRADO EN EL SERVICIO CONVERGENTE

- Si se produce la baja o cancelación del Servicio Móvil integrado en el Servicio Convergente y el Cliente desea mantener el Servicio Fijo, deberá indicar a GUUK antes de la finalización del mes natural en que se produzca la baja o cancelación en el Servicio Móvil, la Tarifa del Servicio Fijo a la que desea acogerse (de entre las que GUUK comercialice en ese momento).

Vigencia desde 08.05.23

Si en el referido plazo el Cliente no realiza indicación alguna, el Servicio Fijo pasará a facturarse de acuerdo con la tarifa cuyas características se asemejen más a las de la parte fija del Servicio Convergente.

ventajas del paquete de Multisede mientras mantenga contratados dos paquetes, y al menos uno de ellos sea de Fibra + Móvil.

- En caso de no cumplirse esta condición, se le quitará el descuento.

## 9. GASTOS DE ENVÍO

- En el caso de envío de router, el coste de envío será de 8,25€.

## 10. GASTOS DE ENVÍO INSTALADOR

- En el caso que el Cliente solicite el envío de un instalador y no sea necesario, éste deberá correr con el cargo de 50€.

## 11. GESTIÓN IMPAGOS Y GESTIÓN SERVICIOS

- Es obligación del Cliente abonar las facturas a su vencimiento. En el caso de producirse impago de la factura por parte del Cliente y tras analizar el caso concreto, Guuk podrá cargar al Cliente los gastos generados por dicha falta de pago, así como las consecuencias que se deriven de este impago, incluidos los gastos de devolución del recibo y los costes de reconexión. Los cargos aplicables en el caso de impago están disponibles en la página web de <https://guuk.com/ayuda/facturacion-y-cobros/gastos-generados-por-falta-de-impago>

## 12.CONDICIONES ESPECIALES OFERTA MULTISEDE

- Descuento de entre 10 o 5€ mensuales con duración indefinida.
- El cliente mantendrá las condiciones

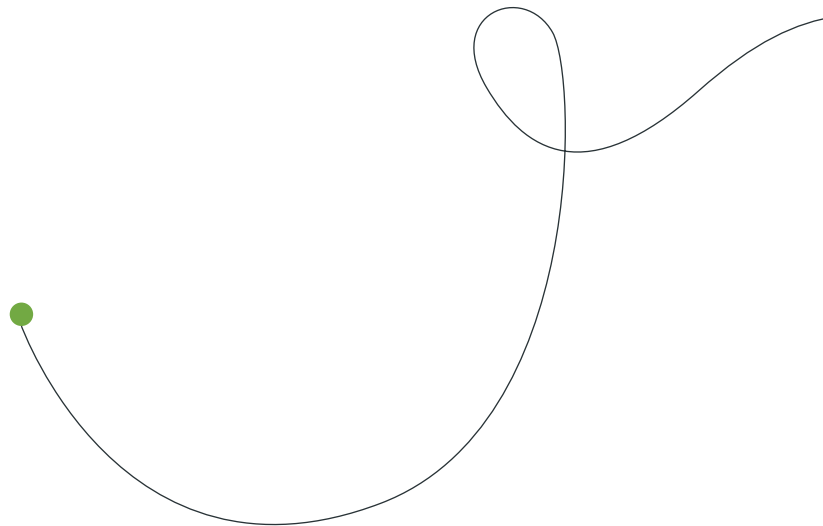
## 13. SERVICIO TV

- Servicio prestado por Servicio de TV prestado por Over The Top Networks Iberica, S.L. (Agile TV).
- Cuota mensual de 6€/mes.
- Descuento de 6€/mes en la cuota mensual del servicio de TV con la tarifa de Fibra 600 + Móvil 70GB si el cliente contrata el servicio de TV.
- Este servicio no tendrá ni permanencia ni penalización en caso de baja del servicio.
- En caso de causar baja en el servicio de TV o dar de baja el servicio de Internet, el cliente deberá devolver el equipo entregado en cesión. En caso de no devolución del equipo (TV box 4K) en un plazo de 30 días naturales desde la fecha de la baja, se facturará al cliente su coste (100 sin impuestos).



2.3.

Condiciones legales  
televisión Agile.



## Términos y condiciones del servicio Agile TV para clientes del servicio de comunicaciones electrónicas XFERA Móviles, SAU (“GUUK”)

El presente contrato de servicios contiene las condiciones generales de aplicación únicamente a aquellos clientes de XFERA MÓVILES, SAU (denominada en adelante GUUK), que hayan decidido contratar el servicio Agile TV ofrecido por OVER THE TOP NETWORKS IBÉRICA, S.L.U. (denominada en adelante, OTTN) a través de la promoción ofrecida a clientes de GUUK, los cuales disfrutarán de una promoción especial en el precio de la cuota periódica a pagar por Agile TV (en adelante denominados, el “Cliente” y el “Servicio” respectivamente), en virtud del Acuerdo Comercial alcanzado entre ambas compañías.

### 1. OBJETO Y ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES.

Las Condiciones descritas a continuación (en adelante, las “Condiciones Agile TV” o las “Condiciones”) tienen por objeto regular las relaciones entre OTTN y el Cliente, en todo lo relativo a la prestación del servicio audiovisual Agile TV.

La aceptación sin reservas de las presentes Condiciones deviene indispensable para la prestación del servicio Agile TV. El Cliente manifiesta, en tal sentido, haber leído, entendido y aceptado las presentes Condiciones.

### 2. CONDICIONES DE LA OFERTA AGILE TV.

#### 2.1 Definición del servicio

Este Servicio está compuesto por la Oferta de contenidos audiovisuales de Agile TV, la cual goza de condiciones diferenciadas respecto de la oferta comercializada de

forma directa por parte de Agile TV en otros canales de comercialización y venta.

#### 2.2. Servicio Agile TV.

El Servicio Agile TV será prestado por OTTN sobre un dispositivo multimedia TV Box y mediante un acceso activo a Internet proveído por GUUK al Cliente y que ofrezca cobertura suficiente para poder contratar el servicio Agile TV y acceder a sus servicios audiovisuales. Las condiciones del Servicio Agile TV serán las que determine OTTN, como encargado de prestar el Servicio, en virtud del contrato que suscriba con el Cliente.

El cliente podrá además contratar paquetes de canales y contenidos de la oferta audiovisual de Agile TV de entre los que estén disponibles en cada momento. La elección de dichos paquetes supondrá también la firma por parte del Cliente del correspondiente contrato con la entidad OTTN que será la encargada de prestarle dichos servicios.

OTTN informa al Usuario que el catálogo de contenidos disponible variará y se actualizará continuamente. Por ello OTTN se reserva el derecho de efectuar sin previo aviso las modificaciones que considere oportunas en el catálogo ofrecido, pudiendo ampliar, modificar, cambiar, añadir o suprimir accesos a servicios de contenidos disponibles, sin necesidad de previa notificación. La información sobre los contenidos audiovisuales ofrecidos por Agile TV

## Términos y condiciones del servicio Agile TV para clientes del servicio de comunicaciones electrónicas XFERA Móviles, SAU (“GUUK”)

se encontrará disponible a través de la Guía Electrónica de Programación del propio servicio o en la dirección de Internet <https://www.agile-tv.es>

Agile TV se compromete a realizar sus mejores esfuerzos para ofrecer el mejor servicio y dar los mejores contenidos. Sin embargo, la calidad del mismo depende de las condiciones de conexión a Internet de las que disponga el Usuario, así como desde los dispositivos móviles que utilice para la reproducción de contenidos. Asimismo, el Usuario es consciente de que existen requisitos mínimos para poder utilizar el Servicio, y garantiza que dispone de ellos antes de proceder a la contratación. Estos requisitos se encuentran publicados en la página web de Agile TV.

Queda prohibida la utilización del servicio Agile TV para la comunicación pública de los contenidos de TV, pudiendo utilizarse, únicamente, para uso privado del Cliente.

### 2.3.

La contratación y uso del Servicio está limitado, expresa y únicamente, al territorio español.

### 2.4. Interrupción del servicio.

Agile TV se reserva el derecho de interrumpir el Servicio cuando lo considere oportuno con el fin de su mantenimiento y mejora, debiendo notificar al Usuario con un preaviso de un día cuando se trate de una interrupción

planificada.

### 2.5.

En los casos en los que haya algún problema con este Servicio, el Usuario podrá dirigirse al centro de Atención al Cliente de GUUK.

### 2.6. Comunicación de datos a Agile TV.

Los datos que se facilitan con la firma de este contrato son comunicados a OTTN, con domicilio en Barcelona, C/ Casanova 209 Principal 1ª con la finalidad de gestionar el alta, mantenimiento y baja de los servicios audiovisuales prestados bajo la denominación comercial de Agile TV, así como para informar sobre el Servicio y sus novedades, incluyendo información comercial sobre los servicios comercializados por OTTN.

A los efectos de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante, “RGPD”), le informamos que puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad directamente por el titular de los datos o mediante representante legal o voluntario a través de comunicación escrita, acompañado de copia de documento oficial que le identifique, dirigida a OTT Networks Iberica, S.L.U. con domicilio a estos efectos en C/ Casanova 209 Principal 1ª – 08021 Barcelona, en la forma y condiciones

## Términos y condiciones del servicio Agile TV para clientes del servicio de comunicaciones electrónicas XFERA Móviles, SAU (“GUUK”)

previstas en el RGPD o a través del correo electrónico a la dirección [ayuda@agile-tv.es](mailto:ayuda@agile-tv.es)

Se adjunta como **Anexo I** Información Adicional de Protección de Datos.

Todos los datos facilitados deben ser ciertos y correctos, comprometiéndose el Usuario a comunicar a OTTN todos los cambios relativos a sus datos y todo tipo de información necesaria para la gestión y mantenimiento de la relación contractual con OTTN.

Al Usuario le serán de aplicación igualmente las Condiciones Contractuales de OTTN, la Política de Privacidad y Cookies y las Condiciones de Uso, que tienen carácter complementario respecto de todo aquello que no se encuentre específicamente previsto en las presentes Condiciones. No obstante, en caso de discrepancia entre lo dispuesto en las presentes Condiciones y aquellas, éstas serán las que prevalecerán para los Usuarios del Servicio.

### 3. DISPOSICIONES GENERALES

#### 3.1.

Agile TV presta un servicio de contenidos audiovisuales on line de suscripción.

#### 3.2.

Los presentes términos y condiciones del usuario (en lo sucesivo, los “**Términos y Condiciones del Usuario**”) se aplican a los acuerdos suscritos entre OTTN y una persona física (en lo sucesivo, el “**Usuario**”) con respecto al Servicio. Solamente las personas físicas mayores

de 18 años de edad y que residan en España podrán suscribir un contrato con OTTN con respecto al Servicio de Agile TV. Tras la formalización del contrato, OTTN, siempre que se cumplan las condiciones legales para ello, podrá llevar a cabo una comprobación crediticia rutinaria y, en función de los resultados de la misma, retirarse del contrato con el Usuario. Asimismo, OTTN tiene derecho a negarse a suscribir un acuerdo o a cancelar de inmediato un acuerdo con un Usuario si éste hubiese infringido previamente los términos y condiciones contractuales de OTTN. OTTN, en lugar de negarse a suscribir o de cancelar un acuerdo que ya haya sido suscrito, podrá exigir al Usuario que le facilite alguna garantía del cumplimiento de sus obligaciones en virtud del acuerdo. Asimismo, OTTN se reserva el derecho, en la medida en que lo permita la legislación aplicable, a obtener información relativa al Usuario tras la formalización del acuerdo conforme a la Política de Datos Personales.

#### 3.3.

Los presentes Términos y Condiciones del Usuario y la Política de Datos Personales (a los que se hará referencia en su conjunto como los “**Términos y Condiciones**”) son de aplicación y resultan vinculantes para OTTN y para el Usuario. Estos acuerdos, asimismo, están sujetos a los términos y condiciones particulares (incluyendo cualquier oferta especial), precios vigentes, términos y métodos de pago, periodos contractuales, etc. que ofrezca OTTN en cada momento juntamente

## Términos y condiciones del servicio Agile TV para clientes del servicio de comunicaciones electrónicas XFERA Móviles, SAU (“GUUK”)

con la formalización de un acuerdo con OTTN por parte del Usuario. En caso de que exista cualquier conflicto entre los términos y condiciones particulares y los Términos y Condiciones, serán los términos y condiciones particulares los que prevalezcan. Los Términos y Condiciones y los términos y condiciones particulares constituyen en su conjunto el acuerdo aplicable entre el Usuario y OTTN (en lo sucesivo, el “Acuerdo”). Para obtener acceso al Servicio, el Usuario deberá confirmar que el Usuario ha leído y aceptado el Acuerdo.

Una vez que se haya suscrito el Acuerdo, OTTN enviará la confirmación del mismo a la dirección de correo electrónico facilitada por el Usuario. El acceso al servicio también se facilitará a través de email.

### 3.4. Facturación.

La facturación del Servicio OTTN será facturada al Usuario mensualmente por GUUK (cobro de la cuota periódica) mediante factura emitida por GUUK, la cual se abonará mediante domiciliación bancaria autorizada por el Cliente contra su cuenta. El Cliente mediante la aceptación de las presentes condiciones autoriza la cesión de los datos necesarios para el cobro (y gestión relacionada) por parte de GUUK.

El importe del servicio prestado será exigible desde el momento en que se presente al cobro la correspondiente factura, la cual será abonada por el

Cliente, o por tercero, a través de la cuenta en la Entidad bancaria o Caja de Ahorros que para tal efecto hubiera señalado en el Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones suscrito con GUUK.

### 3.5.

El Servicio se presta por períodos de un mes renovables automáticamente mensualmente a menos que el Usuario notifique su voluntad de no renovarlo con antelación a su vencimiento en los términos previstos en el apartado 3.7 de estas condiciones.

### 3.6.

El Servicio se podrá cancelar en cualquier momento mediante una comunicación al centro de atención al cliente de GUUK, informando de la voluntad de cancelar la suscripción al Servicio, dicha cancelación será registrada en el plazo de 72 horas y el servicio será cancelado al final del mes cuando se registre dicha cancelación del servicio. Esta cancelación estará sujeta también a las condiciones establecidas por GUUK en lo referente a la venta del dispositivo multimedia TV Box.

### 3.7.

Se podrá suspender el Servicio al Usuario, si éste deja de pagar su Cuota Periódica mensual.

### 3.8.

Además, si el Usuario hubiera dejado de ser cliente de GUUK, igualmente el Servicio quedaría suspendido definitivamente al no poder ya acceder



## Términos y condiciones del servicio Agile TV para clientes del servicio de comunicaciones electrónicas XFERA Móviles, SAU (“GUUK”)

al mismo en las condiciones aquí establecidas.

En este caso, el Usuario podrá contratar el Servicio directamente a OTTN sin requerirse la vinculación contractual a GUUK, en los términos y condiciones vigentes en su momento.

De igual forma, y únicamente en el caso en el que GUUK dejase de comercializar y facturar el servicio de AgileTV, el usuario, tras ser informado de ello por parte de GUUK, podrá seguir beneficiándose del Servicio de OTTN, que pasaría a ser facturado directamente por esta última, en los términos y condiciones vigentes en OTTN, en el momento que esta circunstancia se produzca.

### 3.9.

**Condiciones del equipo y permanencia** asociada a la adquisición del equipo de recepción del servicio de Agile TV o “Set Top Box”.

Para el acceso a los servicios de Agile TV se requiere de un equipo de recepción del servicio o “Set Top Box”.

### 3.10.

**La Cuota mensual del servicio** de Agile TV es la que se indica en Servicio que contrata mientras el Cliente permanezca en la tarifa de fibra y móvil con las que ha contratado la TV; en el caso de que el Cliente cambie de tarifa se le aplicarán las previstas en el 3.5. Los precios del resto de servicios ofrecidos por Agile TV se encontrarán actualizados y disponibles

para los clientes de Agile TV en la web de Agile TV: <http://www.agiletv.es/ofertasclientesGUUK>

### 3.11. Comunicaciones de Agile TV a los Clientes.

Agile TV podrá remitir notificaciones e informaciones al Cliente por correo electrónico, SMS o notificaciones móviles, carta o dentro de la factura. Las notificaciones al Cliente se considerarán recibidas por éste inmediatamente cuando se hayan enviado por correo electrónico o SMS. Los avisos enviados por correo postal y factura se considerarán recibidos por el Usuario tres (3) días después de que se haya remitido la carta o la factura.

Se considerará que Agile TV ha cumplido su obligación de notificación al enviar los avisos a la última dirección de correo electrónico, número de teléfono o dirección postal facilitados, sin perjuicio de que dichas direcciones ya no sean utilizadas por el Cliente o sean inutilizables por algún otro motivo.

El Cliente podrá recibir mediante mensajes en su número de teléfono, mediante correo electrónico o por medio de correo postal, promociones y ofertas vinculadas al servicio Agile TV con los precios vinculados a las mismas.

### 3.12. Calidad del servicio.

Agile TV se compromete a realizar sus mejores esfuerzos para ofrecer el mejor servicio y dar los mejores contenidos. Sin embargo, la calidad del mismo depende de las condiciones de conexión

## Términos y condiciones del servicio Agile TV para clientes del servicio de comunicaciones electrónicas XFERA Móviles, SAU (“GUUK”)

Internet de las que disponga el Usuario, así como de los dispositivos móviles que utilice para la reproducción de contenidos. Asimismo, el Usuario es consciente de que existen requisitos mínimos para poder utilizar el Servicio, y garantiza que dispone de ellos antes de proceder a la contratación. Estos requisitos se encuentran publicados en las páginas web de Agile.TV <http://www.agile-tv.es/requisitos>

### 3.13. Dispositivos autorizados de conexión al servicio Agile TV.

Se garantiza al Usuario del Servicio el acceso multidispositivo a través de las aplicaciones de Agile TV en los dispositivos compatibles con Agile TV. El Usuario no podrá visualizar el mismo contenido en más de tres (3) dispositivos móviles distintos de forma simultánea.

### 3.14. Información de contacto.

El Cliente puede contactar con Agile TV a través de [ayuda@agiletv.es](mailto:ayuda@agiletv.es)

Firma OTTN Ibérica, S.L.U.

## ANEXO I - INFORMACIÓN ADICIONAL DE PROTECCIÓN DE DATOS

### ¿QUIÉN ES EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES?

La información y/o datos personales que nos proporcione, incluidos en su caso, los de salud, se incluyen en un fichero cuyo responsable es:

- Titular: OVER THE TOP NETWORKS IBÉRICA, S.L.U. (en adelante OTTN)
- Domicilio social: Gran Vía de Don Diego López de Haro 45, 48011 Bilbao,
- CIF B-86588639

XFERA MOVILES, S.A. será responsable del tratamiento de los datos con fines de facturación del servicio. Los datos tratados con esta finalidad son los propios para llevar a cabo la facturación, esto es, datos identificativos, de contacto, datos de tarifas, servicios contratados, datos de facturación y pago, incluyendo medios de pago, y facturas emitidas.

La base de legitimación para tratar estos datos está en la ejecución de la relación contractual, conservándose los mismos mientras esta permanezca vigente y tras ello los mantendremos bloqueados a disposición solo de autoridades policiales o judiciales hasta la prescripción de obligaciones legales y responsabilidades derivadas del tratamiento.

## Términos y condiciones del servicio Agile TV para clientes del servicio de comunicaciones electrónicas XFERA Móviles, SAU (“GUUK”)

Le informamos que, conforme lo previsto en la legislación de protección de datos, cuenta con el derecho de acceso, rectificación, portabilidad, limitación del tratamiento, supresión y oposición, así como a revocar el consentimiento prestado en cada momento, mediante correo postal a la dirección Avenida de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o mediante correo electrónico a la dirección [dpo@guuk.eus](mailto:dpo@guuk.eus) indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida. Asimismo, le informamos que puede interponer una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en [www.aepd.es](http://www.aepd.es)

### ¿CON QUÉ FINALIDAD TRATAREMOS SUS DATOS PERSONALES?

La información y/o datos personales que nos ha facilitado serán tratados para las siguientes finalidades:

- Gestionar la contratación, facturación y garantizar servicios contratados.
- Disponer de una relación uniforme de proveedores a los que OTTN pueda acudir para solicitar los servicios y/o bienes que en cada caso requiera.
- Enviar información y publicidad, incluso por vía electrónica, sobre ofertas, productos, recomendaciones, servicios, artículos promocionales y campañas de fidelización de OTTN o de aquellas entidades terceras con las que cualquier empresa del grupo

al que pertenece OTTN haya suscrito acuerdos de colaboración; la extracción, almacenamiento de datos y estudios de marketing al objeto de adecuar nuestras ofertas comerciales a su perfil particular, tanto si se formaliza o no operación alguna, como en su caso, una vez extinguida la relación contractual existente, salvo que se indique lo contrario o el usuario se oponga o revoque su consentimiento.

- Remitir periódicamente información comercial (newsletter) sobre servicios y noticias relacionados con nuestra actividad, siempre que el interesado otorgue su consentimiento para ello y manteniendo a su disposición la posibilidad de revocar el consentimiento.

- Dar cumplimiento a las obligaciones legalmente establecidas, así como verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, incluida la prevención de fraude.

Todos los tratamientos y finalidades indicados anteriormente son necesarios o guardan relación con el adecuado mantenimiento, desarrollo y control de la relación contractual.

### ¿QUÉ CATEGORÍAS DE DATOS TRATAMOS?

OTTN trata las siguientes categorías de datos:

- Datos identificativos: nombre, apellidos, dirección postal, dirección de correo

## Términos y condiciones del servicio Agile TV para clientes del servicio de comunicaciones electrónicas XFERA Móviles, SAU (“GUUK”)

electrónico, código postal, teléfono

· Metadatos de comunicaciones electrónicas

· Datos de información comercial

· Datos económicos, o financieros, o bancarios

En algunos casos los datos personales solicitados son obligatorios, de modo que la negativa a facilitarlos supondrá la imposibilidad de llevar a cabo la prestación de los servicios contratados.

El usuario garantiza que los datos aportados son verdaderos, exactos, completos y actualizados, siendo responsable de cualquier daño o perjuicio, directo o indirecto, que pudiera ocasionarse como consecuencia del incumplimiento de tal obligación. En caso de que el usuario facilite datos de terceros, manifiesta contar con el consentimiento de los mismos y se compromete a trasladarle la información contenida en esta cláusula, eximiendo a OTTN de cualquier responsabilidad en este sentido. No obstante, OTTN podrá llevar a cabo las verificaciones para constatar este hecho, adoptando las medidas de diligencia debida que correspondan, conforme a la normativa de protección de datos.

### ¿POR CUÁNTO TIEMPO CONSERVAREMOS SUS DATOS PERSONALES?

Los datos personales proporcionados se conservarán durante el tiempo necesario

para la realización de las finalidades para las que fueron recogidos y mientras no se revoquen los consentimientos otorgados. Posteriormente, en caso de ser necesario, se mantendrá la información durante los plazos legalmente establecidos.

### ¿CUÁL ES LA LEGITIMACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE SUS DATOS?

La base legal para el tratamiento de sus datos con las finalidades incluidas en los puntos del apartado “¿Con qué finalidad tratamos sus datos personales?” es la propia ejecución del contrato.

Para enviar información y publicidad, incluso por vía electrónica, sobre ofertas, productos, recomendaciones, servicios, artículos promocionales y campañas de fidelización de OTTN o de aquellas entidades terceras con las que cualquier empresa del grupo al que pertenece OTTN haya suscrito acuerdos de colaboración; la extracción, almacenamiento de datos y estudios de marketing al objeto de adecuar nuestras ofertas comerciales a su perfil particular, tanto si se formaliza o no operación alguna, como en su caso, una vez extinguida la relación contractual existente, la legitimación del tratamiento se encuentra en el interés legítimo de OTTN para llevar a cabo dichos tratamientos de acuerdo con la normativa vigente.

Para remitir periódicamente información comercial (newsletter) sobre servicios y noticias relacionados con nuestra

## Términos y condiciones del servicio Agile TV para clientes del servicio de comunicaciones electrónicas XFERA Móviles, SAU (“GUUK”)

actividad, la legitimación se encuentra en el consentimiento del usuario.

El tratamiento de datos para dar cumplimiento a las obligaciones legales establecidas, así como verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, incluida la prevención de fraude, encuentra su legitimación en el cumplimiento de una obligación legal.

### ¿QUÉ MEDIDAS DE SEGURIDAD IMPLANTAMOS PARA CUIDAR SUS DATOS?

OTTN está comprometido con la protección de datos de carácter personal, la privacidad de los usuarios y la ciberseguridad, por lo que para proteger los diferentes tipos de datos llevará a cabo las medidas de seguridad técnicas y organizativas necesarias para evitar su pérdida, manipulación, difusión o alteración.

### ¿A QUÉ DESTINATARIOS SE COMUNICARÁN SUS DATOS?

Los datos personales que nos ha proporcionado podrán ser comunicados, para las finalidades indicadas en el apartado “¿Con qué finalidad tratamos sus datos personales?”, a otras entidades pertenecientes al grupo al que pertenece OTTN, administraciones públicas, y a otras personas jurídicas que, asimismo, desarrollen cualesquiera de las referidas actividades y con las que las distintas entidades del grupo al que pertenece OTTN concluyan acuerdos de colaboración, incluso una vez extinguida

la relación contractual existente y sin necesidad de que le sea comunicada cada primera comunicación que se efectúe a los referidos destinatarios, respetando en todo caso la legislación aplicable sobre protección de datos de carácter personal.

En el marco de las comunicaciones indicadas en el párrafo anterior, se podrán realizar transferencias internacionales de datos a terceros países u organizaciones internacionales, sobre los que exista o no una decisión de adecuación de la Comisión Europea respecto a los mismos. Las transferencias internacionales a países que no puedan garantizar un nivel de protección adecuado, tendrán carácter excepcional y se realizarán siempre que sean imprescindibles para el pleno desarrollo de la relación contractual.

OTTN dispone de cláusulas tipo de protección de datos para garantizar adecuadamente la protección de sus datos en el marco de las comunicaciones y transferencias internacionales de sus datos, en los países en los que sea posible su aplicación.

### ¿CUÁLES SON SUS DERECHOS CUANDO NOS FACILITA SUS DATOS?

En los términos y con el alcance establecido en la normativa vigente, cualquier persona tiene derecho a:

- Confirmar si en OTTN estamos tratando datos personales que les

## Términos y condiciones del servicio Agile TV para clientes del servicio de comunicaciones electrónicas XFERA Móviles, SAU (“GUUK”)

conciernan, o no, a acceder a los mismos y a la información relacionada con su tratamiento.

- Solicitar la rectificación de los datos inexactos.
- Solicitar la supresión de los datos cuando, entre otros motivos, ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos en cuyo caso, OTTN dejará de tratar los datos salvo para el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.
- Solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente podrán ser tratados con su consentimiento, a excepción de su conservación y utilización para el ejercicio o la defensa de reclamaciones o con miras a la protección de los derechos de otra persona física o jurídica o por razones de interés público importante de la Unión Europea o de un determinado Estado miembro.
- Oponerse al tratamiento de sus datos, en cuyo caso, OTTN dejará de tratar los datos, salvo para la defensa de posibles reclamaciones.
- Recibir en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, los datos personales que le incumban y que haya facilitado a OTTN o solicitar a OTTN que los transmita directamente a otro responsable cuando sea técnicamente posible.
- Revocar el consentimiento otorgado, en

su caso, para la finalidad incluida en el apartado “¿Con qué finalidad tratamos sus datos personales?”, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

Los anteriores derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad pueden ejercerse directamente por el titular de los datos o mediante representante legal o voluntario a través de comunicación escrita dirigida, acompañado de copia de documento oficial que le identifique, a OTT Networks Iberica, S.L.U con domicilio a estos efectos en C/ Casanova 209 Principal 1ª – 08021 Barcelona, en la forma y condiciones previstas en el RGPD o a través del correo electrónico a la dirección [ayuda@agiletv.es](mailto:ayuda@agiletv.es)

Adicionalmente le informamos que la posibilidad de presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, especialmente cuando considere que no ha obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos, a través de la página web habilitada a tales efectos por la Autoridad de Control correspondiente, a través de sus teléfonos 901 100 099 y 912 663 517 o en su dirección C/ Jorge Juan 6, 280001 Madrid.

### ¿CUÁL ES LA PROCEDENCIA DE LOS DATOS PERSONALES?

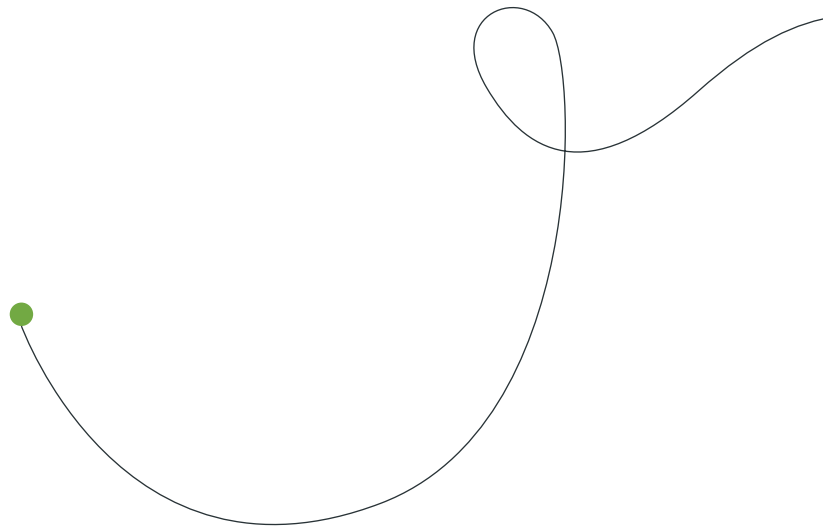
La totalidad de los datos recabados proceden del interesado.



2.4.

## Condiciones legales web solo móvil.

1. Tarifa solo móvil vigentes desde el 01.09.22



Vigencia desde 01.09.22

A continuación, se detallan las Condiciones Particulares de la oferta solo móvil de GUUK en la modalidad de CONTRATO.

## DETALLE PRECIOS (sin IVA)

	Precio sin IVA
MÓVIL 1GB	6,00 €
MÓVIL 7GB	8,00 €
MÓVIL 20GB	10,00 €
MÓVIL 70GB	26,00 €

## 1. LLAMADAS DE VOZ

- Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales.
- Excluidas las llamadas a servicios de tarificación especial (901, 902, 70X, etc...) y numeración corta: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)
- Utilización del servicio de voz solo para conversaciones telefónicas y no para otros usos como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similares.
- La Tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Queda prohibida la utilización en centralitas, sim-box, locutorios u otros elementos de concentración de tráfico telefónico en los que se realicen llamadas masivas o para servicios de reencaminamiento de tráfico.
- Las llamadas realizadas en las circunstancias contempladas en los dos puntos anteriores se facturarán a 0,82 cént./min y 16,54 cént. de establecimiento de llamada.

## 2. NAVEGACIÓN INTERNET

- Navega 1GB, 7GB, 20GB o 70GB a máxima velocidad (GPRS, 3G, 3G+ y 4G según cobertura).
- En cuanto a la facturación de navegación adicional: superado el

bono contratado, bajada de velocidad a 16Kbps.

## 3. BONOS EXTRA DE DATOS

- Bonos de ampliación: si te quedas corto de datos puntualmente en un mes, puedes contratar bonos de ampliación llamando a atención al cliente.

## 4. OTROS

- Las tarifas móviles incluyen un bono de 1.000 SMS a destinos nacionales móvil, excepto para numeraciones especiales. Fuera de este límite:
  - 8,00 cént./SMS sin IVA a destinos nacionales y 36,61 cént./SMS a destinos internacionales no UE.
  - Precios atractivos en llamadas internacionales en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)
  - Servicios TARIFICACIÓN ESPECIAL para llamadas desde móvil. Consulta precios en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)
  - Servicios llamadas y navegación en ROAMING. Consulta precios en: ver [www.guuk.eus](http://www.guuk.eus)

## 5. DETALLE LLAMADAS INTERNACIONALES

- 100 minutos incluidos de llamadas de móvil a fijo/móviles internacionales en todas las tarifas solo móvil de negocios.
- Destinos internacionales dentro del bono 100 minutos. Fijo y Móvil: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Italia, Holanda, Portugal, Suecia, Finlandia, Noruega, China, Francia, Estados Unidos, UK. Solo Fijo: Suiza. No incluye destinos premium, personal, rural y servicios especiales.



Vigencia desde 01.09.22

## 6. GESTIÓN IMPAGOS Y GESTIÓN SERVICIOS

- En caso de producirse el impago de una línea se facturará al cliente una comisión de por impago de 3€, y una cuota de restablecimiento de servicio (por línea) de 15€, conforme a lo dispuesto en la cláusula tercera de las CCGG de contratación.