

CONDICIONES GENERALES TBS

SERVICIO:

Tomelloso Best Service, S.L. Tbs, en adelante nosotros, prestará al cliente cuyos datos constan en este contrato, el servicio que ustedes hayan seleccionado de los siguientes:

Televisión: El contratante tendrá derecho a recibir un conjunto de canales de televisión o servicios audiovisuales según la programación vigente en cada momento. La parrilla de canales puede variar sin previo aviso. Dichos canales o servicios se les ofrecerán en el domicilio de contratación, única y exclusivamente para su disfrute privado. El ejercicio de los derechos de explotación de los contenidos a los que tenga acceso y en particular la comunicación pública de los mismos estará sujeta a la obtención por su parte de las autorizaciones necesarias y el pago de las remuneraciones que procedan a los titulares o en su caso a la entidad o entidades de gestión de derechos de propiedad intelectual que gestionen los mismos. Este contrato no le habilita para realizar ninguno de tales actos en la medida que contravengan lo dispuesto por la ley. Ver tarifas vigentes en esta misma página web.

Internet de Alta Velocidad: Este servicio comprende la prestación de los servicios básicos siguientes: (1) Acceso integral a internet, a la velocidad de acceso que usted haya contratado. Debido a las características técnicas del servicio nosotros no podemos garantizar en todo momento el 100% de la velocidad que se haya contratado, garantizando al menos el 20%. (2) Asistencia técnica telefónica, 24 horas, 365 días al año en horario de oficina y mediante un servicio de contestador automático en otro horario, quedando en todo caso excluida la asistencia técnica de su PC. Para la prestación de este servicio en cualquiera de sus modalidades de acceso usted acepta las siguientes obligaciones: (1) usted mismo mantendrá actualizado su conexión Wi-Fi, en el caso de tenerla. (2) Utilizará el servicio únicamente para su uso particular no pudiendo utilizarlo por cuenta o beneficio de terceros. Ver tarifas vigentes en esta misma página web.

Telefonía Fija y Móvil: Sujeta a condiciones en contrato a parte y específicas para cada Tarifa contratada. Ver tarifas vigentes en esta misma página web.

INSTALACIONES:

Para prestar los servicios hemos de instalar en su domicilio un Cablemodem conectado a nuestra red. Mediante la firma del contrato usted nos autoriza a realizar dicha instalación. Nosotros realizaremos el mantenimiento de la red hasta el Cablemodem sin cargos por estar incluidos en la cuota de abono, a menos que el posible mal funcionamiento sea debido a alguna causa imputable a usted o a la manipulación o alteraciones efectuadas en tal elemento por personas ajenas a nosotros. En caso de que usted requiera los servicios de reparación sin que dicha prestación esté justificada deberá pagar la tarifa vigente por el desplazamiento de los técnicos a su domicilio. Deberá permitir usted la entrada a su domicilio de nuestro personal técnico con objeto de realizar los trabajos de conexión, desconexión o mantenimiento de la red y de los equipos. Los servicios contratados empezarán a prestarse en la fecha de alta del servicio. Ver tarifas vigentes en esta misma página web.

Televisión por Cable: Sí usted contrata el servicio de Televisión le instalaremos y conectaremos un equipo receptor. Usted puede contratar el servicio de un antenista (profesional) para conseguir tener más accesos en su domicilio quedando en su responsabilidad cualquier alteración técnica que pueda provocar algún problema en su instalación inicial.

Internet de Alta Velocidad: Si usted ha contratado servicios de acceso a internet le facilitaremos un Cablemodem (de cobre, fibra óptica o antena Wimax) que será propiedad nuestra y le cederemos su uso mientras que dure el contrato. Usted admite que conoce los equipos de (hardware y software) que son necesarios para acceder al servicio de internet de alta velocidad. Usted: (1) Reconoce que el servicio de instalación consistirá en la conexión a un dispositivo, ya sea por red o por Wi-Fi. (2) Dispondrá de una copia del sistema operativo que usted utilice. (3) Se compromete a realizar una copia de seguridad de software instalado y de sus datos con anterioridad a que realicemos las tareas de instalación y reconoce que nosotros no somos responsables en caso de deterioro o pérdida de tales datos o software durante la instalación.

Telefonía Fija: Nosotros no facilitamos terminal de telefonía fija para su uso. Usted se compromete a disponer de un dispositivo en perfecto estado para su uso. Le instalaremos un terminal fijo, facilitado por usted, conectado a nuestro Cablemodem. Las instalaciones por red del domicilio quedan a disposición del cliente con cualquier profesional cualificado.

FACTURACION Y PAGO:

Emitimos una factura mensual con el importe completo de las cuotas correspondientes al mes corriente. Es obligatorio domiciliar los recibos en cuenta bancaria ya que no aceptamos otros medios de pago. Las reclamaciones en facturación no justifican el retraso en el pago de las mismas. En caso de haber realizado la instalación en fecha posterior a la facturación del mismo mes se incluirán las cuotas proporcionales en la del mes siguiente.

SUSPENSION E INTERRUPCION DE LOS SERVICIOS:

Las bajas de los servicios contratados se solicitan de forma escrita (presencial o a través de correo electrónico) con al menos 15 días antes de la fecha deseada de interrupción del servicio. Si es necesaria la intervención del equipo técnico en su domicilio cualquier retraso en ésta no influirá en la finalización de la facturación. Las bajas de números tanto fijos como móviles se tramitan según el distribuidor final de estos servicios. Requieren firmas y documentación adicionales dependiendo del servicio contratado.

Si usted retrasa o devuelve el pago total o parcial de nuestras facturas tenemos la posibilidad de suspender los servicios contratados (no cortar) con aviso o sin él. En el caso de no poder localizarle se suspenderán los servicios igualmente. En el caso de no realizar los pagos pendientes en el plazo de 10 días desde la suspensión del servicio, podamos o no ponemos en contacto con usted, procederemos al corte de los servicios contratados pudiendo aplicarse algún coste de reenganche. Costes de estos restablecimientos como Tarifa Servicio Adicional.

CAMBIOS DE DOMICILIO:

Si usted desea que cambie el lugar en el que le prestamos los servicios deberá comunicarlo a nuestro servicio de Atención al Cliente. Por razones técnicas habrá casos en los que no podamos satisfacer su petición, usted podrá dar por terminado el contrato. Es necesario notificar las solicitudes de cambio de domicilio con al menos 15 días, no pudiendo garantizar el cambio en un plazo menor de 30 días. Si el cambio de domicilio es posible usted deberá abonar el importe de este servicio adicional según Tarifa Servicio Adicional.

DURACIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO:

Este contrato no tiene permanencia. Tiene carácter indefinido mientras que ambas partes no notifiquen la finalización con al menos 15 días de antelación. El no cumplimiento de alguna de las obligaciones por ambas partes puede dar por finalizado el contrato mediante comunicación presencial o correo electrónico a cualquiera de las dos partes. En el caso de finalización del mismo y la no devolución por su parte de algún equipo cedido en su uso por nosotros puede suponer el cargo del importe del equipo para poder dar por finalizado el contrato. Para dar la baja de este contrato usted se debe encontrar al corriente del pago de todas las facturas hasta la fecha, de no ser así podríamos tener el servicio interrumpido y continuar generando cargos de cuotas hasta regularizar el pago. Las deudas antiguas a nombre del cliente o en el mismo domicilio se mantendrán vigentes durante al menos 10 años con el fin de que si quiere volver a contratar algún servicio deberán ser abonadas antes de volver a contratar.

RECLAMACIONES:

Usted deberá dirigir cualquier reclamación relacionada con la prestación de los servicios contratados a nuestro servicio de Atención al Cliente. Cuando usted presente una reclamación, le entregaremos un justificante acreditativo. Si no recibe respuesta satisfactoria en el plazo de 15 días podrá usted dirigirse a las Juntas Arbitrales de Consumo.

PROTECCION DE DATOS:

Garantizamos la protección de sus datos personales conforme a la normativa vigente. Le informamos que los datos de carácter personal recogidos en este contrato y los generados por la prestación de los servicios contratados serán incorporados en un fichero automatizado del que somos responsables y titulares. Los datos serán tratados para la promoción comercial de nuestros servicios, si no lo desea debe comunicárnoslo de forma personal.