

## CONDICIONES GENERALES GALMAX

### CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO Y DE BANDA ANCHA

#### 1. OBJETO

El Cliente cuyos datos se recogen en el apartado Titular del Contrato, se abona a uno o más servicios de comunicaciones electrónicas, entre los que se incluyen el Servicio Telefónico Fijo y el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha (el "Servicio" o los "Servicios"), los cuales son prestados y/o comercializados por GALMAX (Hispania Protección y Seguridad S.L.) con N.I.F. B-70229638 y domicilio en Avda. Barraña nº 26-Bajo, 15930 Boiro (A Coruña) de acuerdo con la oferta Comercial realizada por GALMAX cuyas características se encuentran en el presente contrato y en las presentes Condiciones Generales a las que el Cliente se acoge al aceptar la contratación. Los citados Servicios serán prestados por el Operador de telecomunicaciones XFERA MÓVILES S.A.U., (en adelante, "MÁSMÓVIL" o "XFERA") con domicilio social Avenida Bruselas 38, 28108, Alcobendas, Madrid, Madrid, y CIF A-82528548, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Hoja M-40.4717, Tomo 32.007, Folio 20. Las condiciones generales y particulares de MÁSMOVIL (en lo sucesivo "CGC") regirán las relaciones entre el Cliente y MÁSMÓVIL en lo referente al Servicio. Junto a este Contrato, se entregan al Cliente las CGC vigentes, que declara conocerlas y aceptarlas. En particular, la activación de la Tarjeta SIM (en adelante, "la Tarjeta") implicará la aceptación plena y sin reservas por parte del Cliente de todas y cada una de las disposiciones incluidas en las citadas CGC del servicio móvil. El Cliente también podrá acceder a las CGC en cualquier momento al encontrarse publicadas en las páginas Web de MÁSMÓVIL en [www.masmovil.es](http://www.masmovil.es) y de CABLEMÓVIL en [www.cablemovil.es](http://www.cablemovil.es).

GALMAX se encargará, por cuenta de XFERA, de toda la relación con el Cliente y de los trámites para la contratación y facturación de los Servicios, incluyendo la atención al Cliente.

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 la cláusula 14 de las presentes Condiciones Generales.

El Servicio Telefónico Fijo prestado 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.

El Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha comprende, con independencia de la tecnología utilizada, acceso a Internet de Banda Ancha con navegación 24 horas a la velocidad de acceso contratada y los Servicios adicionales asociados. Debido a las características técnicas del Servicio, dicha velocidad es máxima, no pudiendo garantizar GALMAX en todo momento la velocidad de acceso que el Cliente haya contratado.

Los servicios se prestarán al Cliente para su utilización exclusiva como usuario final. En ningún caso podrá el Cliente revender o distribuir el Servicio a terceros, salvo autorización expresa de GALMAX.

Adicionalmente a los Servicios citados anteriormente, GALMAX podrá prestar otro tipo de servicios complementarios, en los que no intervenga XFERA, y que serán regulados en su caso por sus condiciones legales específicas.

## **2. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

### Instalación y Activación.

Las condiciones de instalación y activación del Servicio dependerán de si éste es prestado sobre una línea ADSL o de Fibra Óptica, lo cual dependerá de la disponibilidad de infraestructuras existente en cada momento. Las áreas de cobertura se pueden consultar a través del servicio de Atención al Cliente.

#### (I)- ADSL.

La instalación de los servicios sobre una línea ADSL requiere acciones tales como la desagregación del bucle de abonado, instalación de dispositivos y/o portabilidad, en su caso. El Cliente permitirá, cuando sea necesario, para la correcta prestación del Servicio, que las personas que designe GALMAX accedan al inmueble del Cliente.

El Cliente declara que ha sido informado de manera detallada de las características y condiciones del Servicio de Acceso a Internet Banda Ancha y solicita expresamente para la prestación del servicio, en su caso, que su par de hilos (también denominado "bucle") sea accedido por GALMAX o las empresas de su grupo empresarial en la modalidad de acceso completamente desagregado o bien en la modalidad de acceso indirecto.

GALMAX llevará a cabo en el domicilio del Cliente las siguientes acciones que sean necesarias para la instalación del Servicio:

- Instalación de un punto de terminación de red (PTR).
- Instalación de un módem ADSL/Wifi.
- Conexión de los equipos instalados con un máximo de 1,5 metros.

GALMAX podrá modificar los elementos a instalar o las acciones a realizar para la instalación según las necesidades del Servicio en cada momento.

Asimismo, el Cliente declara que ha sido informado de las características de prestación de los Servicios de GALMAX y que ello supone la baja automática de todos los servicios contratados por el Cliente con su operador de acceso en relación con dicho bucle, incluyendo, en su caso, los servicios Centrex, red privada virtual, grupo de salto, línea de enlace y cualquier otro servicio que implique asociación con el bucle. El Cliente autoriza a GALMAX, a que realice en su nombre cuantas gestiones sean necesarias para acceder a sus pares, o bien a realizar cuantas actuaciones fueran necesarias sobre la línea del Cliente para proporcionar el Servicio de Acceso a Internet Banda Ancha. En caso de que el Cliente no coincida con el titular de las líneas, aquél manifiesta expresamente que ha obtenido la citada autorización.

GALMAX iniciará el procedimiento de desagregación, en su caso, de la línea indicada por el Cliente siempre que haya una garantía de poder ofrecer sobre ésta el servicio en calidad adecuada. De no existir ésta, GALMAX instalará o solicitará un nuevo par en el domicilio del Cliente. A estos efectos el Cliente autoriza expresamente a GALMAX a dar de alta una nueva línea, a nombre de éste, en su domicilio.

## (II)- Fibra Óptica.

Si el Cliente no cuenta con la instalación necesaria para la prestación del Servicio, es necesario que GALMAX u otra empresa que actúe por su cuenta, lleve a cabo la instalación de este en el domicilio del Cliente. Para ello, un técnico de GALMAX 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 GALMAX 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. GALMAX 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.
- GALMAX 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 GALMAX 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 de este. En caso de que el Cliente desee dicha baja, deberá dirigirse a su anterior operador.

Tanto en el caso de instalación y activación del Servicio de ADSL como en el 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 GALMAX en todo caso exonerado de responsabilidad frente a estos terceros.

La no aceptación por parte del Cliente de la instalación básica a realizar por GALMAX 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.

## Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha.

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.

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. En este sentido, GALMAX no puede garantizar el funcionamiento de los citados servicios que estuvieran instalados con anterioridad a la activación del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha.

Cuando la prestación del Servicio se realice sobre ADSL, el Cliente reconoce que GALMAX no puede garantizar que el mismo disponga de la velocidad contratada en todos los casos, ya que la distancia a la central, la calidad de la línea y las posibles interferencias pueden suponer una disminución de la citada velocidad.

GALMAX realizará sus mejores esfuerzos para que el Cliente disponga de la máxima velocidad posible técnicamente del servicio ADSL contratado.

En general, tanto en el caso de que el Servicio se preste sobre ADSL como sobre Fibra Óptica, 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 GALMAX 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 GALMAX 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 GALMAX o en caso de interrupciones del Servicio.

El Cliente tendrá disponible, en todo momento, en la página web [www.GALMAX.es](http://www.GALMAX.es), información precisa acerca de la velocidad máxima y anunciada estimadas descendente y ascendente.

### Servicio Telefónico Fijo.

En caso de que el Cliente contrate el Servicio Telefónico Fijo éste se prestará sobre la línea asociada al servicio de ADSL o sobre la línea 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 GALMAX a realizar cuantas actuaciones en la red resulten necesarias para garantizar la recepción de las llamadas destinadas a su numeración geográfica.

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. 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.

#### Activación de los Servicios.

GALMAX activará los Servicios telefónico fijo e Internet de Banda Ancha en un plazo máximo de treinta (30) días naturales desde la firma del presente Contrato. La activación de los citados Servicios tendrá lugar el mismo día en que GALMAX 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 GALMAX. El incumplimiento del citado compromiso de tiempo de suministro de conexión inicial por parte de GALMAX 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 GALMAX, 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 GALMAX por los que GALMAX 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.

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

### **3. USO DEL SERVICIO.**

3.1. El Cliente se compromete a utilizar el Servicio conforme a las presentes condiciones generales y a la normativa vigente. En todo caso, GALMAX pone los Servicios a disposición del Cliente exclusivamente para su uso personal como Cliente final, por lo que el Cliente se compromete a no realizar directa o indirectamente una explotación comercial de los servicios.

3.2. El Cliente se compromete a realizar un uso razonable del servicio. El servicio de voz sólo podrá utilizarse para conversaciones telefónicas y no para otros usos como, por ejemplo, el uso de la línea telefónica como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similar. El servicio tampoco podrá utilizarse para enviar comunicaciones comerciales no solicitadas o comunicaciones que pretendan bloquear servidores ajenos.

### **4. PRECIO.**

Serán de aplicación las cuotas y tarifas vigentes en cada momento para cada modalidad contratada. El Cliente ha sido convenientemente informado de las cuotas y tarifas que le serán de aplicación y de las reglas aplicables a las mismas, habiéndosele entregado un documento

explicativo de la tarifa contratada. Todas ellas podrán ser consultadas actualizadas en la página web [www.galmax.es](http://www.galmax.es), y a través del número de atención 881 240 424.

## 5. FACTURACIÓN Y PAGO.

1. GALMAX- facturará con periodicidad mensual las cantidades que, de acuerdo con la tarifa contratada, el Cliente deba abonar por la prestación del Servicio. Si por dificultades técnicas no fuera posible facturar en el período inmediatamente posterior al devengo, se podrá presentar la factura al cobro en períodos sucesivos. Además, en caso de llamadas o desvíos de llamada fuera del territorio español, su facturación se producirá a partir del momento en que el operador extranjero comunique a GALMAX el importe correspondiente a tales llamadas o desvíos.
2. La primera factura incluirá las cuotas de alta, activación y, en su caso, las de instalación y/o mantenimiento. La cuota de abono se facturará al inicio del periodo e incluirá el mantenimiento de red hasta el Punto de Terminación de Red, en el caso de ADSL y hasta el Punto de Terminación de Red Óptico, en el caso del Fibra.
3. GALMAX, previa comunicación al Cliente podrá adelantar la facturación y cobro de los importes devengados cuando (I) el Cliente supere el límite de crédito fijado por GALMAX, (II) se produzca la suspensión o interrupción del Servicio o (III) se extinga el contrato por cualquier causa.
4. El importe de cada factura se hará efectivo por el Cliente mediante domiciliación bancaria o, si el Cliente lo solicita, por transferencia bancaria, o pago por cajero, o pago por ventanilla o pago con tarjeta.
5. 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, GALMAX 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.galmax.es](http://www.galmax.es). 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.
6. El Cliente tendrá derecho a obtener facturación detallada con el nivel de detalle que se establece en el art. 22.2 de la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, aprobada por Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo. Como contraprestación por obtener dicho nivel de detalle, GALMAX podrá exigir al Cliente el pago de una cuota mensual de 1,21€ (IVA incluido). En el caso de que GALMAX decida exigir la referida cuota mensual, deberá ofrecer al Cliente, con 1 mes de antelación, la posibilidad de dejar de recibir la facturación detallada.
7. Tendrán carácter gratuito las llamadas realizadas a los números cortos asignados a la prestación de servicios de atención de llamadas de emergencia. En cumplimiento de la legislación vigente, GALMAX pondrá a disposición de las autoridades prestadoras de los referidos servicios, información sobre la ubicación de procedencia de cada llamada dirigida a los números asignados a la prestación de servicios de emergencia.

8. GALMAX emitirá mensualmente la factura electrónica poniéndola a disposición del Cliente a través del apartado Área Cliente en [www.galmax.es](http://www.galmax.es) o en la aplicación móvil Mi Galmax. El Cliente podrá optar por la factura en papel en cualquier momento llamando al 881 240 424 o enviando un email a [clientes@galmax.es](mailto:clientes@galmax.es)

## **6. DERECHO DE DESCONEXIÓN.**

1. El Cliente podrá solicitar a GALMAX la desconexión de los servicios de llamadas internacionales y de los servicios de tarificación adicional de libre acceso, a través del servicio de atención al Cliente.
2. Se procederá a la desconexión dentro de los 10 días siguientes al de la solicitud del Cliente, y en caso de que, por causas no imputables al Cliente, la desconexión no se produjera tras esos diez días, serán de cargo de GALMAX los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicitó.

## **7. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO.**

1. Si el Cliente no atendiera parcial o totalmente el pago de las cantidades adeudadas durante un período superior a un (1) mes desde la presentación de la correspondiente factura, GALMAX, previa comunicación al Cliente con quince (15) días de antelación, quedará facultada para suspender la prestación del Servicio. GALMAX restablecerá el Servicio dentro del día laborable siguiente a aquel en el que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho.
2. GALMAX también podrá suspender el Servicio ante un uso contrario a lo estipulado en este contrato o por la falta de constitución de la garantía solicitada por GALMAX de conformidad con la cláusula 13.
3. 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. Si el Cliente hubiera presentado una reclamación ante la Junta Arbitral que corresponda o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, GALMAX no suspenderá el servicio mientras se sustancie la reclamación, siempre que el Cliente consigne fehacientemente el importe adeudado, entregando el correspondiente resguardo a GALMAX.
4. El Cliente podrá solicitar con una antelación de quince (15) días la suspensión temporal del Servicio de telefonía fija contactando con el Servicio de Atención al Cliente por cualquiera de los medios indicados en la cláusula 11.1. La duración de la suspensión no será menor de un (1) mes ni superior a tres (3) meses. El período de suspensión no podrá exceder de noventa (90) días por año natural. En estos casos GALMAX deducirá de la cuota de abono del Cliente el cincuenta (50) por ciento del importe proporcional correspondiente al tiempo que afecte.
5. El retraso en el pago por un período superior a tres meses o la suspensión temporal en dos ocasiones del contrato por mora en el pago facultará a GALMAX para, previo aviso al

Cliente, interrumpir definitivamente el servicio y a la correspondiente resolución del contrato.

6. GALMAX 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 posible y se realizarán, preferentemente en horarios de mínimo consumo.

## **8. INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO.**

1. GALMAX prestará el Servicio con sometimiento a las obligaciones que en materia de calidad establezcan las normas vigentes. GALMAX pone a disposición del Cliente el número de teléfono 1770 y la dirección de correo electrónico clientes@GALMAX.es para la atención de incidencias en garantía del mantenimiento del servicio.

2. En caso de que se produjera una interrupción temporal del Servicio Telefónico Fijo, el Cliente tendrá derecho a una indemnización en su siguiente factura, que será la mayor de las dos cantidades siguientes:

- El promedio del importe facturado por el Servicio interrumpido durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción (si la antigüedad del Servicio interrumpido es inferior a 3 meses, se considerará el importe de la factura que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado) cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta. Si la indemnización es superior a un (1) euro se abonará automáticamente en la siguiente factura.

3. Si hay una interrupción del Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha, GALMAX compensará al Cliente con la devolución del importe de la cuota mensual de dicho servicio, prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Si la interrupción es superior a seis horas en horario de 8 a 22h, la indemnización se abonará automáticamente.

4. En casos de interrupción por causa de fuerza mayor GALMAX compensará al Cliente con la devolución automática de los importes en concepto de cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

5. Adicionalmente, GALMAX se compromete a ofrecer, salvo en supuestos de fuerza mayor, el siguiente nivel de calidad en 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, GALMAX indemnizará al Cliente con un importe igual a una cuota mensual prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción en el período de facturación. A estos efectos, dentro del mes siguiente a la fecha de restablecimiento del servicio, el Cliente deberá dirigir su solicitud de indemnización al Servicio de Atención al Cliente de GALMAX. De haber lugar a la indemnización, GALMAX procederá al pago de la misma mediante un descuento en la siguiente factura.

6. 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 GALMAX de la incidencia causante de la interrupción total o parcial del Servicio.

7. 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 de 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).

8. No habrá lugar a indemnización alguna por la interrupción del servicio debida al incumplimiento grave del contrato por el Cliente, o a daños en la red debido a la conexión por el Cliente de terminales o equipos cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo con la normativa vigente.

9. En caso de incidentes de seguridad, integridad de la red o amenazas o vulnerabilidad de esta, GALMAX adoptará las medidas adecuadas en función del hecho acaecido a fin de solucionar a la mayor brevedad posible dichos incidentes y restablecer la seguridad.

## **9. EQUIPOS.**

GALMAX 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 estos efectos, el Equipo):

1. ONT / Router Wifi (en caso de Fibra Óptica);
2. Módem ADSL/Wifi (en caso de ADSL);
3. En caso necesario, un punto de terminación de red (PTR) en instalaciones de ADSL;
4. Un punto de terminación de red óptica (PTRO) en instalaciones de Fibra;
5. Cableado con los límites descritos en las presentes CGC;
6. Cualquier otro equipo, periférico o dispositivo entregado por GALMAX al Cliente para la correcta prestación de los Servicios.

Las características técnicas del Equipo que GALMAX 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.

GALMAX configurará o facilitará instrucciones para la configuración de los Equipos proporcionados al Cliente. Salvo oposición del Cliente, GALMAX 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 GALMAX.

GALMAX cede el Equipo al Cliente en régimen de cesión/alquiler, salvo indicación expresa en contra por parte de GALMAX. El Cliente es responsable del uso adecuado del Equipo, así como de su no manipulación. GALMAX 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 GALMAX en un estado de uso y conservación adecuado a la correcta utilización de este, previa solicitud de GALMAX, 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, deberá abonar a GALMAX la cantidad que se especifica en la carátula del Contrato.

Si GALMAX entrega algún tipo de software o algún equipo o equipo autoinstalable, el Cliente deberá seguir las instrucciones de instalación facilitadas por GALMAX. GALMAX no ofrece ninguna garantía, ni explícita ni implícita, sobre el software 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.

GALMAX reparará las averías que se produzcan en los Equipos cedidos y relacionados con la prestación del Servicio que hubieran sido proporcionados por GALMAX, 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 GALMAX llamando al Servicio de Atención al Cliente.

## **10. PROTECCIÓN DE DATOS.**

La prestación de los Servicios de GALMAX, 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.

Los datos personales que GALMAX recabe tanto para la contratación de los Servicios como durante la provisión de este serán tratados para poder prestar los servicios de comunicaciones electrónicas y telecomunicaciones contratados por el Cliente a GALMAX o a través suyo. Los datos obtenidos serán mantenidos por GALMAX y XFERA, según proceda, mientras dure la prestación de los servicios contratados por el Cliente y posteriormente, durante el tiempo necesario para atender posibles reclamaciones o responsabilidades derivadas de la prestación de dicho servicio y como máximo por seis (6) años desde la fecha de baja del Cliente en la compañía. En el caso de que VE deba transferir datos personales del Cliente a un tercer país fuera de la Unión Europea o que no disponga de un nivel adecuado de protección de datos reconocido, éste le garantiza que habrá firmado las Cláusulas Contractuales Tipo y, en el caso de que sea necesario, habrá solicitado con carácter previo, la autorización por parte de la Agencia Española de Protección de Datos.

Los datos que se recaben como consecuencia de la contratación del Servicio y los que puedan recabarse en contrataciones posteriores por parte de GALMAX, serán tratados para formalizar la contratación de los servicios que serán prestados por XFERA, gestionar la relación contractual y proceder a su facturación por cuenta de XFERA. Asimismo, en interés legítimo, GALMAX podrá enviar al Cliente comunicaciones comerciales de sus servicios y productos siempre que el Cliente no se oponga a través de [protecciondatos@galmax.es](mailto:protecciondatos@galmax.es).

GALMAX mantendrá los datos de los Clientes mientras dure la relación contractual con éste y posteriormente, durante el tiempo necesario para atender posibles reclamaciones o responsabilidades derivadas de la prestación de dicho servicio.

El Cliente podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, oposición, cancelación, limitación y portabilidad, enviado un escrito con su solicitud junto con su DNI a GALMAX, Avda. Barraña 26-Bajo, 15930 Boiro (A Coruña) o a través de un correo a [lopd@galmax.es](mailto:lopd@galmax.es).

GALMAX ha nombrado un Delegado de Protección de Datos al que podrá hacer llegar cualquier cuestión relativa a esta materia mediante el envío de un email a [lopd@galmax.es](mailto:lopd@galmax.es). El Cliente podrá acceder a la Política de Privacidad de GALMAX en [www.galmax.es/politica-de-privacidad](http://www.galmax.es/politica-de-privacidad).

## **11. ATENCIÓN AL CLIENTE.**

1. El Cliente podrá recibir información sobre el Servicio, y sobre cualquier incidencia a través del Servicio de Atención al Cliente en el teléfono 1770 y en [www.GALMAX.es](http://www.GALMAX.es). También podrá dirigirse por correo a la siguiente dirección: Xfera Móviles, S.A., Atención al Cliente, Avda. de Bruselas, 38, 28108 Alcobendas (Madrid) o por correo electrónico a [clientes@GALMAX.es](mailto:clientes@GALMAX.es).
2. Para presentar reclamaciones en relación con la prestación del Servicio, el Cliente deberá dirigirse a GALMAX, por cualquiera de los medios previstos en el párrafo anterior, en el plazo de 1 mes a contar desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que motive su reclamación. A la recepción de la reclamación, GALMAX facilitará al Cliente el número de referencia de la misma y, si así lo solicita, un documento que acredite la presentación y el contenido de la misma.
3. Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de GALMAX en el plazo de 1 mes, podrá dirigir su reclamación ante la Junta Arbitral que corresponda o ante la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, en los términos previstos en la normativa de aplicación. Todo ello se entenderá sin perjuicio del derecho del Cliente a acudir a la vía judicial.

## **12. MODIFICACIÓN CONTRACTUAL.**

1. El Cliente se compromete a comunicar a GALMAX cualquier cambio en los datos del contrato, especialmente cambios en datos correspondientes al domicilio de facturación y cuenta bancaria de domiciliación de los pagos, al tratarse de datos esenciales para el correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato.
2. GALMAX, previa comunicación al Cliente, con una antelación de 1 mes, podrá modificar el presente contrato con la finalidad de adaptar su contenido a nuevas circunstancias legislativas, tecnológicas o del mercado de la telefonía. En caso de disconformidad con la modificación propuesta, el Cliente podrá comunicar a GALMAX su voluntad de resolver el contrato.

## **13. DEPÓSITOS DE GARANTÍA.**

1. En garantía del cumplimiento de las obligaciones objeto de este contrato, GALMAX podrá solicitar al Cliente en cualquier momento la constitución de una garantía, mediante depósito no remunerado de un importe máximo de 150€, así como asignar al Cliente un

límite de crédito o restringirle la utilización de los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y/o servicios internacionales, ante cualquiera de las siguientes circunstancias:

- 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.
2. La falta de constitución de la garantía solicitada facultará a GALMAX para desestimar la solicitud de alta en el Servicio, suspender el Servicio y resolver el contrato.
  3. La solicitud del Cliente de resolución del contrato o de cambio de titularidad, existiendo deudas pendientes de pago, facultará a GALMAX para ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada, quedando el remanente a disposición del Cliente.
  4. GALMAX procederá a la devolución de las garantías en el plazo máximo de 4 meses de su constitución y siempre que el Cliente haya atendido puntualmente el pago de las facturas emitidas.

#### **14. EXTINCIÓN Y CESIÓN DEL CONTRATO.**

1. El presente contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, en particular, por las que se establecen a continuación:
  - Por decisión del Cliente en cualquier momento, comunicándolo a GALMAX con una antelación mínima de 2 días hábiles al momento en que ha de surtir efectos.
  - Por decisión de GALMAX, en caso de (I) utilización del Servicio por el Cliente de forma contraria a este Contrato; o (II) mora en el pago del Servicio por un periodo superior a 3 meses o suspensión temporal, en 2 ocasiones, del contrato por mora en el pago.
2. En ningún caso la extinción de este contrato exonerará al Cliente de sus obligaciones de pago frente a GALMAX por la utilización del Servicio. En el caso de cuotas de abono abonadas al principio del periodo por parte del Cliente, la cuota será prorrateada por GALMAX por los días en los que el Cliente hubiera del servicio, y abonada utilizando el mismo método elegido por el cliente para el pago, o bien descontada de la factura siguiente en el caso de mantener algún servicio.
3. GALMAX podrá transmitir los derechos y obligaciones recogidos en el presente contrato a una empresa perteneciente a su mismo grupo empresarial, previa notificación al cliente con un (1) mes de antelación. Si el cliente no está conforme, podrá resolver el contrato de acuerdo con lo previsto en el apartado 14.1 anterior.

#### **15. LEGISLACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE.**

La relación jurídica entre el Cliente y GALMAX se rige por el presente contrato y por la legislación española.

## **CONDICIÓN PARTICULAR DE PERMANENCIA**

En atención al descuento realizado por GALMAX al Cliente en los costes de instalación ("Descuento en el coste de instalación"), en caso de que el Cliente cancele anticipadamente el pedido una vez iniciados los trabajos de instalación, solicite un cambio de domicilio a un área geográfica donde GALMAX no pueda prestar el Servicio por causas de índole técnica, se produzca la baja del Cliente o su cambio a un plan de precios con un compromiso de consumo menor durante el periodo de permanencia establecido en el Contrato de Alta, el Cliente deberá devolver a GALMAX la cantidad relativa al descuento, siempre que la baja se produzca en los 12 meses siguientes a la instalación.

## **CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO MÓVIL DE CONTRATO**

### **1.OBJETO**

El Cliente cuyos datos se recogen en el apartado Titular del Contrato, se abona al Servicio Telefónico Móvil (el "Servicio" o los "Servicios"), el cual es prestados y/o comercializados por GALMAX (Hispania Protección y Seguridad S.L.) con N.I.F. B-70229638 y domicilio en Avda. Barraña nº 26-Bajo, 15930 Boiro (A Coruña) de acuerdo con la oferta Comercial realizada por GALMAX cuyas características se encuentran en el presente contrato y en las presentes Condiciones Generales a las que el Cliente se acoge al aceptar la contratación. Los citados Servicios serán prestados por el Operador de telecomunicaciones XFERA MÓVILES S.A.U., (en adelante, "MÁSMÓVIL" o "XFERA") con domicilio social Avenida Bruselas 38, 28108, Alcobendas, Madrid, Madrid, y CIF A-82528548, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Hoja M-40.4717, Tomo 32.007, Folio 20. Las condiciones generales y particulares de MÁSMÓVIL (en lo sucesivo "CGC") regirán las relaciones entre el Cliente y MÁSMÓVIL en lo referente al Servicio. Junto a este Contrato, se entregan al Cliente las CGC vigentes, que declara conocerlas y aceptarlas. En particular, la activación de la Tarjeta SIM (en adelante, "la Tarjeta") implicará la aceptación plena y sin reservas por parte del Cliente de todas y cada una de las disposiciones incluidas en las citadas CGC del servicio móvil. El Cliente también podrá acceder a las CGC en cualquier momento al encontrarse publicadas en las páginas Web de MÁSMÓVIL en [www.masmovil.es](http://www.masmovil.es) y de CABLEMÓVIL en [www.cablemovil.es](http://www.cablemovil.es).

GALMAX se encargará, por cuenta de XFERA, de toda la relación con el Cliente y de los trámites para la contratación y facturación de los Servicios, incluyendo la atención al Cliente.

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 dispuesto en la cláusula 14 de las presentes Condiciones Generales.

1.2. Los terminales telefónicos que, en su caso, se comercialicen junto con el Servicio podrán ir provistos del mecanismo SIM- LOCK de forma que únicamente son utilizables con el Servicio prestado por GALMAX. El Cliente podrá solicitar el desbloqueo de conformidad con el procedimiento que GALMAX tiene establecido al efecto.

1.3. Los servicios se prestarán al Cliente para su utilización exclusiva como usuario final. En ningún caso podrá el Cliente revender o distribuir el Servicio a terceros, salvo autorización expresa de GALMAX.

1.4. Adicionalmente a los Servicios citados anteriormente, GALMAX podrá prestar otro tipo de servicios complementarios, en los que no intervenga XFERA, y que serán regulados en su caso por sus condiciones legales específicas.

## **2. INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

2.1. GALMAX se compromete a iniciar la prestación del Servicio en el plazo máximo de 15 días desde la fecha de firma del presente contrato.

2.2. Para la prestación del Servicio, GALMAX entregará al Cliente, junto con la información completa de la tarifa contratada, un Manual de Usuario y una tarjeta SIM (la Tarjeta SIM) que el Cliente deberá insertar en un terminal telefónico compatible.

2.3. El Cliente podrá utilizar la Tarjeta SIM exclusivamente para acceder al Servicio y solamente durante el periodo en que el Servicio permanezca activo, de acuerdo con lo previsto en el presente contrato. Asimismo, el Cliente entregará la Tarjeta SIM a GALMAX en caso de que GALMAX le comunique la necesidad o conveniencia de sustituirla por razones técnicas o para mejorar la prestación del Servicio.

2.4. El Servicio quedará activado automáticamente en el momento de la entrega de la Tarjeta SIM.

## **3. USO DEL SERVICIO.**

3.1. El Cliente se compromete a utilizar el Servicio conforme a las presentes condiciones generales y a la normativa vigente. En todo caso, GALMAX pone los Servicios a disposición del Cliente exclusivamente para su uso personal como Cliente final, por lo que el Cliente se compromete a no realizar directa o indirectamente una explotación comercial de los servicios.

3.2. El Cliente se compromete a realizar un uso razonable del servicio. El servicio de voz sólo podrá utilizarse para conversaciones telefónicas y no para otros usos como, por ejemplo, el uso de la línea telefónica como “vigila bebés”, “walkie talkie” o similar.

La tarjeta SIM únicamente podrá ser utilizada en dispositivos móviles. Se excluye expresamente su 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 o que sean sumideros de tráfico.

En estos supuestos, GALMAX podrá resolver el Contrato o bloquear el Servicio afectado temporalmente hasta esclarecer las circunstancias del uso no razonable 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.

## **4. PRECIO.**

Serán de aplicación al tráfico de voz y datos cursado por el Cliente las cuotas y tarifas vigentes en cada momento para cada modalidad contratada. El Cliente ha sido convenientemente informado de las cuotas y tarifas que le serán de aplicación y de las reglas aplicables a las mismas, habiéndosele entregado un documento explicativo de la tarifa contratada. Todas ellas podrán ser consultadas y actualizadas en la página web [www.GALMAX.es](http://www.GALMAX.es), y a través del número de atención telefónica 1770.

## **5. FACTURACIÓN Y PAGO.**

5.1. GALMAX facturará con periodicidad mensual las cantidades que, de acuerdo con la tarifa contratada, el Cliente deba abonar por la prestación del Servicio. Para las tarifas que incluyan consumo mínimo, GALMAX facturará al Cliente, además de la cantidad correspondiente al consumo efectivamente realizado, la diferencia entre esa cantidad y el importe del consumo mínimo. Computarán como consumo mínimo las cuotas y conceptos que se especifiquen en las condiciones de la tarifa contratada.

5.2. Si por dificultades técnicas no fuera posible facturar en el período inmediatamente posterior al devengo, se podrá presentar la factura al cobro en períodos sucesivos. Además, en caso de llamadas o desvíos de llamada fuera del territorio español, su facturación se producirá a partir del momento en que el operador extranjero comunique a GALMAX el importe correspondiente a tales llamadas o desvíos.

5.3. Si la tarifa contratada tiene cuota de alta, ésta se devengará por una sola vez en concepto de contraprestación por la conexión al Servicio y su importe se incluirá en la primera factura.

5.4. GALMAX, previa comunicación al Cliente podrá adelantar la facturación y cobro de los importes devengados cuando (I) el Cliente supere el límite de crédito fijado por GALMAX, (II) se produzca la suspensión o interrupción del Servicio o (III) se extinga el contrato por cualquier causa.

5.5. El importe de cada factura se hará efectivo por el Cliente mediante domiciliación bancaria o, si el Cliente lo solicita, por transferencia bancaria, o pago por cajero, o pago por ventanilla o pago con tarjeta.

5.6. 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, GALMAX 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.GALMAX.es](http://www.GALMAX.es). Todo ello sin perjuicio de otras acciones que pudieran llevarse a cabo, como la inclusión de los datos del Cliente en ficheros de solvencia y crédito.

5.7. El Cliente tendrá derecho a obtener facturación detallada con el nivel de detalle que se establece en el art.22.2 de la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, aprobada por Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo. Como contraprestación por obtener dicho nivel de detalle, GALMAX podrá exigir al Cliente el pago de una cuota mensual de 1,21€ (IVA incluido). En el caso de que GALMAX decida exigir la referida cuota mensual, deberá ofrecer al Cliente, con 1 mes de antelación, la posibilidad de dejar de recibir la facturación detallada.

5.8 Tendrán carácter gratuito las llamadas realizadas a los números cortos asignados a la prestación de servicios de atención de llamadas de emergencia. En cumplimiento de la legislación vigente, GALMAX pondrá a disposición de las autoridades prestadoras de los referidos servicios, información sobre la ubicación de procedencia de cada llamada dirigida a los números asignados a la prestación de servicios de emergencia.

5.9 GALMAX emitirá mensualmente la factura electrónica poniéndola a disposición del Cliente a través del apartado Área Cliente en [www.GALMAX.es](http://www.GALMAX.es) o en la aplicación Mi GALMAX. El Cliente podrá optar por la factura en papel en cualquier momento llamando al 881 240 424.

## **6. DERECHO DE DESCONEXIÓN.**

6.1. El Cliente podrá solicitar a GALMAX la desconexión de los servicios de llamadas internacionales y de los servicios de tarificación adicional de libre acceso, a través del servicio de atención al Cliente.

6.2. Se procederá a la desconexión dentro de los 10 días siguientes al de la solicitud del Cliente, y en caso de que, por causas no imputables al Cliente, la desconexión no se produjera tras esos diez días, serán de cargo de GALMAX los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicitó.

## **7. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO.**

7.1. Si el Cliente no atendiera parcial o totalmente el pago de las cantidades adeudadas, GALMAX quedará facultada para restringir las llamadas salientes y/o suspender la prestación del Servicio. GALMAX restablecerá el Servicio dentro del día laborable siguiente a aquel en el que tenga constancia de que el importe adeudado ha sido satisfecho.

7.2. GALMAX también podrá restringir las llamadas salientes y/o suspender el Servicio ante un uso contrario a lo estipulado en este contrato o por la falta de constitución de la garantía solicitada por GALMAX de conformidad con la cláusula 11.

7.3. En caso de suspensión del Servicio el Cliente podrá realizar llamadas al servicio de emergencia 112.

## **8. INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO.**

8.1. GALMAX prestará el Servicio con sometimiento a las obligaciones que en materia de calidad establezcan las normas vigentes. GALMAX pone a disposición del Cliente el número de teléfono 1770 y la dirección de correo electrónico [clientes@GALMAX.es](mailto:clientes@GALMAX.es). para la atención de incidencias en garantía del mantenimiento del servicio.

8.2. En caso de que se produjera una interrupción temporal del Servicio, el Cliente tendrá derecho a una indemnización automática, en su siguiente factura, que será la mayor de las 2 cantidades siguientes, siempre que alguna de ellas sea superior a 1€:

- El promedio del importe facturado por el Servicio interrumpido durante los 3 meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción (si la antigüedad del Servicio interrumpido es inferior a 3 meses, se considerará el importe de la factura que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al periodo de consumo efectivo realizado);
- 5 veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.



8.3. En casos de interrupción por causa de fuerza mayor GALMAX compensará al Cliente con la devolución automática de los importes en concepto de cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

8.4. Si hay una interrupción del servicio de Internet móvil, GALMAX compensará al Cliente con la devolución del importe de la cuota mensual de dicho servicio, prorrateada por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Si la interrupción es superior a 6 horas en horario de 8 a 22h., la indemnización se abonará automáticamente.

8.5. Adicionalmente, GALMAX se compromete a que, salvo en supuestos de fuerza mayor, las interrupciones en la prestación del servicio no superen las 8 horas durante cada ciclo de facturación. Si la interrupción excede de 8 horas, se doblará la indemnización prevista en la cláusula 8.2 anterior. A estos efectos, dentro del mes siguiente a la fecha de restablecimiento del servicio, el Cliente deberá dirigir su solicitud de indemnización al Servicio de Atención al Cliente de GALMAX. De haber lugar a la indemnización, GALMAX procederá al pago de la misma mediante un descuento en la siguiente factura.

8.6. No habrá lugar a indemnización alguna por la interrupción del servicio debida al incumplimiento grave del contrato por el Cliente, o a daños en la red debido a la conexión por el Cliente de terminales cuya conformidad no haya sido evaluada de acuerdo con la normativa vigente.

## **9. CALIDAD DEL SERVICIO.**

9.1. La velocidad máxima de los servicios de acceso a internet dependerá del volumen de Megas asociado a la tarifa contratada. La velocidad máxima descenderá cuando el cliente alcance el volumen de Megas definido en su tarifa durante el ciclo de facturación. Cuando comience el siguiente ciclo de facturación, se restablecerá la velocidad a su máximo. Asimismo, la velocidad dependerá de la capacidad del teléfono móvil utilizado y de la cobertura disponible. El Cliente tendrá disponible, en todo momento, en la página web [www.GALMAX.es](http://www.GALMAX.es), información precisa acerca de la velocidad máxima y anunciada estimadas descendente y ascendente.

9.2. La calidad del Servicio puede verse afectada por la ejecución de los procedimientos que GALMAX tiene dispuestos para medir y gestionar el tráfico a fin de evitar agotar o saturar el enlace de la red.

9.3. GALMAX podrá implementar medidas de control sobre los volúmenes de tráfico realizados por sus Clientes con la finalidad de gestionar y dimensionar su red, así como para velar por la seguridad y la calidad del Servicio contratado.

9.4. En caso de incidentes de seguridad, integridad de la red o amenazas o vulnerabilidad de esta, GALMAX adoptará las medidas adecuadas en función del hecho acaecido a fin de solucionar a la mayor brevedad posible dichos incidentes y restablecer la seguridad.

## **10. PROTECCIÓN DE DATOS.**

La prestación de los Servicios de GALMAX, 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.

Los datos personales que GALMAX recabe tanto para la contratación del Servicio como durante la provisión de este serán tratados para poder prestar los servicios de comunicaciones electrónicas y telecomunicaciones contratados por el Cliente a GALMAX o a través suyo. Los datos obtenidos serán mantenidos por GALMAX y XFERA, según proceda, mientras dure la prestación de los servicios contratados por el Cliente y posteriormente, durante el tiempo necesario para atender posibles reclamaciones o responsabilidades derivadas de la prestación de dicho servicio y como máximo por seis (6) años desde la fecha de baja del Cliente en la compañía. En el caso de que VE deba transferir datos personales del Cliente a un tercer país fuera de la Unión Europea o que no disponga de un nivel adecuado de protección de datos reconocido, éste le garantiza que habrá firmado las Cláusulas Contractuales Tipo y, en el caso de que sea necesario, habrá solicitado con carácter previo, la autorización por parte de la Agencia Española de Protección de Datos.

Los datos que se recaben como consecuencia de la contratación del Servicio y los que puedan recabarse en contrataciones posteriores por parte de GALMAX, serán tratados para formalizar la contratación de los servicios que serán prestados por XFERA, gestionar la relación contractual y proceder a su facturación por cuenta de XFERA. Asimismo, en interés legítimo, GALMAX podrá enviar al Cliente comunicaciones comerciales de sus servicios y productos siempre que el Cliente no se oponga a través de [lopd@galmax.es](mailto:lopd@galmax.es)

GALMAX mantendrá los datos de los Clientes mientras dure la relación contractual con éste y posteriormente, durante el tiempo necesario para atender posibles reclamaciones o responsabilidades derivadas de la prestación de dicho servicio.

El Cliente podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, oposición, cancelación, limitación y portabilidad, enviado un escrito con su solicitud junto con su DNI a GALMAX, Avda. Barraña 26-Bajo, 15930 Boiro (A Coruña) o a través de un correo a [lopd@galmax.es](mailto:lopd@galmax.es).

GALMAX ha nombrado un Delegado de Protección de Datos al que podrá hacer llegar cualquier cuestión relativa a esta materia mediante el envío de un email a [lopd@galmax.es](mailto:lopd@galmax.es). El Cliente podrá acceder a la Política de Privacidad de GALMAX en [www.galmax.es/politica-de-privacidad](http://www.galmax.es/politica-de-privacidad).

## **11. ATENCIÓN AL CLIENTE.**

11.1. El Cliente podrá recibir información sobre el Servicio, y sobre cualquier incidencia a través del Servicio de Atención al Cliente en el 881 240 424 y en [www.GALMAX.es](http://www.GALMAX.es). También podrá dirigirse por correo a la siguiente dirección: GALMAX, Atención al Cliente, Avenida de Barraña 26-Bajo, 15930 Boiro (A Coruña) o por correo electrónico a [clientes@GALMAX.es](mailto:clientes@GALMAX.es).

11.2. Para presentar reclamaciones en relación con la prestación del Servicio, el Cliente deberá dirigirse a GALMAX, por cualquiera de los medios previstos en el párrafo anterior, en el plazo de 1 mes a contar desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que motive su reclamación. A la recepción de la reclamación, GALMAX facilitará al Cliente el número de referencia de esta y, si así lo solicita, un documento que acredite la presentación y el contenido de esta.

11.3. Formulada la reclamación, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de GALMAX en el plazo de 1 mes, podrá dirigir su reclamación ante la Junta Arbitral que corresponda o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, en los términos previstos en la normativa de aplicación. Todo ello se entenderá sin perjuicio del derecho del Cliente a acudir a la vía judicial.

## **12. MODIFICACIÓN CONTRACTUAL.**

12.1 El Cliente se compromete a comunicar a GALMAX cualquier cambio en los datos del contrato, especialmente cambios en datos correspondientes al domicilio de facturación y cuenta bancaria de domiciliación de los pagos, al tratarse de datos esenciales para el correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato.

12.2 GALMAX, previa comunicación al Cliente, con una antelación de 1 mes, podrá modificar el presente contrato con la finalidad de adaptar su contenido a nuevas circunstancias legislativas, tecnológicas o del mercado de la telefonía móvil. En caso de disconformidad con la modificación propuesta, el Cliente podrá comunicar a GALMAX su voluntad de resolver el contrato.

## **13. DEPÓSITOS DE GARANTÍA.**

13.1 En garantía del cumplimiento de las obligaciones objeto de este contrato, GALMAX podrá solicitar al Cliente en cualquier momento la constitución de una garantía, mediante depósito no remunerado en efectivo de un importe máximo de 150€, así como asignar al Cliente un límite de crédito o restringirle la utilización de los servicios de tarifas superiores, tarificación adicional y/o servicios internacionales, ante cualquiera de las siguientes circunstancias:

- La no acreditación de solvencia suficiente para atender las obligaciones que para el Cliente derivan del presente contrato.
- La existencia de riesgo objetivo de fraude, morosidad o de uso ilícito del Servicio.

13.2 La falta de constitución de la garantía solicitada facultará a GALMAX para desestimar la solicitud de alta en el Servicio, restringir las llamadas salientes, suspender el Servicio y resolver el contrato.

13.3 La solicitud del Cliente de resolución del contrato o de cambio de titularidad, existiendo deudas pendientes de pago, facultará a GALMAX para ejecutar la garantía por la cantidad total adeudada, quedando el remanente a disposición del Cliente.

13.4 GALMAX procederá a la devolución de las garantías en el plazo máximo de 4 meses de su constitución y siempre que el Cliente haya atendido puntualmente el pago de las facturas emitidas.

## **14. EXTINCIÓN DEL CONTRATO. INTERRUPCIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO.**

14.1 El presente contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, en particular, por las que se establecen a continuación:

- Por decisión del Cliente en cualquier momento, comunicándolo a GALMAX con una antelación mínima de 2 días hábiles al momento en que ha de surtir efectos.

- Por decisión de GALMAX, en caso de (I) utilización del Servicio por el Cliente de forma contraria a este Contrato; o (II) mora en el pago del Servicio por un periodo superior a 3 meses o suspensión temporal, en 2 ocasiones, del contrato por mora en el pago.

14.2 En ningún caso la extinción de este contrato exonerará al Cliente de sus obligaciones de pago frente a GALMAX por la utilización del Servicio.

## **15. LEGISLACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE.**

La relación jurídica entre el Cliente y GALMAX se rige por el presente contrato y por la legislación española.

### **CONDICIÓN PARTICULAR DE PERMANENCIA ASOCIADA A LA ADQUISICIÓN DEL TELÉFONO, MODEM Y/O PORTÁTIL (EL PRODUCTO/S).**

La presente condición particular únicamente resultará de aplicación si así lo hacen constar expresamente las partes. En atención al descuento realizado por GALMAX al Cliente en la adquisición del producto/s (el "Descuento"), en caso de que se produzca la baja del Cliente o su cambio a un plan de precios con un compromiso de consumo menor durante el periodo de permanencia establecido en el Contrato de Alta, el Cliente deberá devolver a GALMAX la parte de dicho Descuento proporcional al periodo de permanencia incumplido. Asimismo, se producirá el vencimiento anticipado de todas las cuotas del Pago Aplazado que pudiesen encontrarse pendientes a la fecha de la baja o cambio de plan de precios. Dichas cantidades serán oportunamente facturadas al Cliente.

### **CONDICIÓN PARTICULAR DE PERMANENCIA ASOCIADA A LA OBTENCIÓN DE CONDICIONES ECONÓMICAS VENTAJOSAS.**

La presente condición particular únicamente resultará de aplicación si así lo hacen constar expresamente las partes. En atención al descuento realizado por GALMAX sobre la tarifa contratada por el Cliente, a las condiciones económicas especialmente ventajosas de la tarifa contratada o cualquier otro beneficio económico singular, en caso de que se produzca la baja del Cliente o su cambio a un plan de precios con un compromiso de consumo menor, durante el periodo de permanencia establecido en el Contrato de Alta, el Cliente deberá abonar a GALMAX una compensación de cuantía máxima equivalente al importe consignado en el Contrato de Alta. Dicha compensación en ningún caso será superior al importe de la ventaja económica que origina el presente compromiso de permanencia.

### **CONDICIÓN ADICIONAL PARA EL SERVICIO EN ROAMING.**

Por el uso del servicio en otro país del Espacio Económico Europeo (EEE) GALMAX 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, GALMAX 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, GALMAX 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, GALMAX podrá aplicar al Cliente, previo aviso, un recargo que no podrá superar el precio mayorista en vigor. 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 GALMAX, conforme a lo dispuesto en la cláusula 11, para interponer cualquier reclamación relacionada con la aplicación de lo aquí dispuesto.

#### VELOCIDAD DE LOS SERVICIOS DE 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.

EL CLIENTE  
[firma\_cliente]

GALMAX  
Representante Legal con NIF:

## CLÁUSULA INFORMATIVA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

A los efectos previstos en la normativa reguladora del derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal le ofrecemos la siguiente información resumida relativa al tratamiento de sus datos personales.

### INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

**RESPONSABLE TRATAMIENTO** GALMAX (Hispania Protección y Seguridad, S.L.)

**FINALIDADES** Contratación y gestión de productos y servicios de comunicaciones electrónicas. Recibir información comercial de servicios y bienes ofrecidos por GALMAX.

**LEGITIMACIÓN** Consentimiento del interesado y ejecución contrato de prestación de servicios de comunicaciones electrónicas.

**DESTINATARIOS** Los previstos por obligación legal y ficheros de cumplimiento de obligaciones.

**DERECHOS** Tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional.

¿AUTORIZA USTED TRATAMIENTO DATOS PERSONALES PARA FINES COMERCIALES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE GALMAX? **SI / NO**

No obstante, antes de firmar la presente cláusula informativa abreviada, usted DEBERÁ LEER DETENIDAMENTE Y ACEPTAR la información extendida sobre protección de datos que se recoge en el Anexo I.

Al firmar ambas usted declara haber leído, comprendido y aceptado la totalidad de los términos.

EL CLIENTE  
[firma\_cliente]

GALMAX  
Representante Legal con NIF:

## **ANEXO I INFORMACIÓN EXTENDIDA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

A los efectos previstos 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 (RGPD), La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales (LOPD) y y la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, GALMAX (Hispania Protección y Seguridad, S.L.) informa al Cliente de los siguientes datos relativos al tratamiento de sus datos de personales:

### **PRIMERO. - RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

El responsable del tratamiento es la sociedad mercantil GALMAX (Hispania Protección y Seguridad, S.L.), con CIF B70229638 y domicilio en la Avda. Barraña nº 26-Bajo, 15930 Boiro (A Coruña).

El representante del responsable del tratamiento es su Administrador solidario D. José Alvaro Casal Rodríguez. Puede contactar con él a través de la siguiente dirección electrónica: [lopd@galmax.es](mailto:lopd@galmax.es)

### **SEGUNDO. - FINALIDADES**

Los datos personales que proporcione a GALMAX serán tratados para gestionar la relación con el Cliente, siendo las principales finalidades que tenemos identificadas las siguientes:

- Contratación y gestión de los productos y servicios ofrecidos por nuestra empresa
- Canalizar las solicitudes de información, sugerencias y reclamaciones que nos pueda hacer llegar.
- Mantenerle informado sobre eventos, ofertas, productos y servicios que puedan resultar de interés a través de distintos canales de comunicación siempre y cuando haya prestado su consentimiento.

GALMAX le garantiza la adopción de todas las medidas técnicas y organizativas de seguridad oportunas y apropiadas para garantizar el tratamiento confidencial de dichos datos y el cumplimiento de las demás previsiones legales en la materia.

Sus datos personales serán conservados exclusivamente durante el periodo en que se prolongue su relación contractual con GALMAX al objeto de prestarle algún servicio de telecomunicaciones y posteriormente durante el plazo que marquen las leyes para el ejercicio de las acciones judiciales que pueda ejercer usted o GALMAX. Igualmente se conservarán tras la finalización de la relación contractual, durante los plazos previstos en el ordenamiento jurídico para el cumplimiento de obligaciones legales, administrativas y/o fiscales impuestas a GALMAX.

### **TERCERO. - LEGITIMACIÓN**

Las bases jurídicas del tratamiento son las previstas la normativa sobre protección de datos personales, al haber prestado el interesado su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para fines publicitarios y comerciales y ser necesario el tratamiento para la ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones electrónicas en el que usted es parte. Los datos personales tratados para el desarrollo y gestión del contrato de comunicaciones

electrónicas son necesarios e imprescindibles para la finalidad que son recogidos, de forma que su ausencia conllevará la imposibilidad de mantener la prestación del servicio.

#### **CUARTO. - DESTINATARIOS**

Sus datos podrán ser cedidos o comunicados exclusivamente en los siguientes supuestos: 1. Cuando una norma lo prevea, ya sea a instancia de GALMAX o bajo requerimiento de cualquier organismo de naturaleza pública, como: Juzgados y Tribunales, Ministerio Fiscal, Defensor del Pueblo, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Administración Tributaria, Administraciones Públicas de toda índole y los demás que las leyes prevean. 2. Igualmente, en caso de impago total o parcial de alguna de las cantidades facturadas por GALMAX por la prestación de servicios o entrega de bienes, sus datos podrán ser comunicados a entidades que gestionen ficheros de incumplimiento de obligaciones dinerarias, financieras o de crédito de acuerdo con la normativa vigente. En todo caso, sólo se comunicarán los datos necesarios e imprescindibles para el cumplimiento de las reseñadas finalidades y aquellos que recoja la normativa.

#### **QUINTO. - PUBLICIDAD E INFORMACIÓN COMERCIAL**

En caso de que usted haya autorizado y consentido expresamente la recepción de información comercial relativa a productos y/o servicios prestados por GALMAX, podrá recibir dichas comunicaciones por vía postal, telefónica, SMS o correo electrónico. En caso de que usted haya autorizado la recepción de información comercial, puede revocar en cualquier momento el consentimiento otorgado, de acuerdo con el procedimiento reseñado en el siguiente apartado, sobre "Ejercicio de Derechos del Interesado".

#### **SEXTO. - EJERCICIO DE DERECHOS DEL INTERESADO**

Podrá ejercer y solicitar, en su caso, del responsable del tratamiento, los derechos de acceso, rectificación o supresión, de limitación de su tratamiento, o a oponerse al tratamiento, así como el derecho a la portabilidad de sus datos personales, en los términos y condiciones previstos la normativa sobre protección de datos mediante el envío de email dirigido al responsable del tratamiento a la siguiente dirección electrónica:

lopd@galmax.es

Alternativamente puede ejercitar sus derechos mediante comunicación postal remitida a la siguiente dirección: Avda. Barraña nº 26-Bajo, 15930 Boiro (A Coruña).

EL CLIENTE  
[firma\_cliente]

GALMAX  
Representante Legal con NIF: